

Zmluva o zabezpečení správy IT infraštruktúry (informačného systému)

Článok I Zmluvné strany

Názov: **EKO - podnik verejnoprospešných služieb**
so sídlom: Halašova 20, 832 90 Bratislava
zastúpený: Ing. Ivana Chrenková, riaditeľka
IČO: 00 491 870
IČ DPH: SK2020887022
bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a.s.
číslo účtu IBAN: SK04 5600 0000 0018 0570 7008
e-mail adresa: info@ekovps.sk

/ďalej aj „**Objednávateľ**“/
a

Názov: **AlfaPro spol. s r. o.**
Sídlo: Znievska 19, 851 06 Bratislava – Petržalka
IČO: 36 659 363
IČ DPH: SK2022226261
Štatutárny zástupca: Roman Legindi, konateľ
Registračné číslo/zapísaný: OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 41718/B
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu IBAN: 2622194195/1100
e-mail adresa: alfapro@alfapro.sk

/ďalej aj „**Poskytovateľ**“ a spolu s Objednávateľom ďalej aj „**Zmluvné strany**“/

uzatvárajú v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov túto

Zmluvu o zabezpečení správy IT infraštruktúry (informačného systému) / ďalej len „Zmluva“/

Článok II Úvodné ustanovenia

- 2.1 **Objednávateľ** je príspevkovou organizáciou zriadenou postupom podľa zákona č. 377/1990 Zb. o hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave v platnom znení, v spojení s uznesením č. 2/1990 z 2. zasadnutia Miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava – Nové mesto, konaného dňa 20.12.1990, ktorý vykonáva správu majetku Mestskej časti Bratislava - Nové Mesto, Junácka 1, Bratislava alebo majetku, ktorý bol mestskej časti zverený.
- 2.2 **Poskytovateľ** je odborne spôsobilou osobou podnikajúcou v zmysle príslušných právnych predpisov na poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy. Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že je oprávnený na poskytnutie všetkých činností v prospech Objednávateľa v rozsahu a na podklade tejto Zmluvy, pričom disponuje takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú k ich realizácii potrebné. Na tento účel je Poskytovateľ odborne spôsobilý a nie sú mu známe žiadne prekážky, pre ktoré by mohol plnenie tejto Zmluvy odmietnuť alebo nemohol realizovať. V prípade, že sa v priebehu realizácie tejto Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ nebol v čase podpisu tejto Zmluvy odborne spôsobilý na úplnú realizáciu tejto Zmluvy, alebo na to nebol oprávnený, alebo dostatočne personálne, technicky alebo kapacitne zabezpečený, bude sa to považovať za závažné porušenie tejto Zmluvy s právom Objednávateľa od tejto Zmluvy odstúpiť. Poskytovateľ je zároveň povinný nahradiť škodu, ktorá tým Objednávateľovi vznikne.

- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že má ku dňu uzavretia tejto zmluvy splnené všetky daňové, odvodové a iné verejnoprávne povinnosti, nie je v kríze (§ 67a Obchodného zákonníka), má splnené všetky splatné záväzky a iné povinnosti voči svojim zamestnancom a dodávateľom, o ktorých má vedomosť a neporušuje predpisy o zamedzení nelegálneho zamestnávania. Takisto uvádza, že pred podpisom tejto Zmluvy bol riadne zapísaný do registra partnerov verejného sektora, pokiaľ sa takýto zápis po ňom vyžaduje a túto registráciu bude udržiavať na vlastné náklady a zodpovednosť v platnosti počas celej doby trvania tejto Zmluvy.
- 2.4 Poskytovateľ ďalej vyhlasuje, že má skúsenosti s poskytovaním IT služieb pre spoločnosti a/alebo organizácie s obdobným rozsahom IT infraštruktúry ako v prípade Objednávateľa, a to minimálne v rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Disponuje certifikátmi a odbornými znalosťami v oblasti správy IT sietí, IT podpory, a v oblasti kybernetickej bezpečnosti. Zároveň vyhlasuje, že je schopný zabezpečiť rýchlú (najneskôr do 120 minút) reakciu a poskytnutie podpory na kritické incidenty za podmienok definovaných v tejto Zmluve ako aj zabezpečiť súlad (compliance) IT infraštruktúry Objednávateľa so zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie a informatizáciu.
- 2.5 Poskytovateľ vyhlasuje, že má uzatvorenú poisťnú zmluvu pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy na poisťnú sumu minimálne v rozsahu krytia 30 000,- €, pričom sa zaväzuje mať povinnosť podľa tohto bodu Zmluvy splnenú počas celej doby trvania právneho vzťahu založeného touto Zmluvou. V prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy je Objednávateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť, pričom sa má za to, že ide o podstatné porušenie Zmluvy.
- 2.6 Zmluvné strany sa dohodli túto Zmluvu uzatvoriť v súlade s ustanovením § 262 Obchodného zákonníka a vyhlasujú, že v tomto bode je obsiahnutá ich dohoda o voľbe zákona v predpísanej písomnej forme, v súlade s ustanovením § 262 ods. 2 Obchodného zákonníka. Obchodným zákonníkom sa bude spravovať celý záväzkový vzťah založený touto Zmluvou, vrátane všetkých súvisiacich vzťahov.

Článok III

Predmet a účel Zmluvy

- 3.1 Účelom tejto zmluvy je zabezpečenie nastavenia a správy IT infraštruktúry Objednávateľa pre efektívne fungovanie všetkých technologických a digitálnych operácií výkonom činností ako je pravidelné monitorovanie, údržba a optimalizácia všetkých komponentov IT prostredia, vrátane serverov, sietí a zálohovania dát tak, aby bola zabezpečená komplexná starostlivosť o IT infraštruktúru Objednávateľa, vrátane ochrany citlivých dát, kontinuity prevádzky a kvalitatívnej podpory užívateľov. Účelom tejto Zmluvy je zároveň zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby a rozvoja informačného systému za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je informačný systém integrovaný.
- 3.2 Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení služieb podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby**“).
- 3.3 Predmetom tejto Zmluvy je ďalej záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi Služby v rozsahu a za podmietok tejto Zmluvy, ktorých podrobná špecifikácia a rozsah sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a podrobná špecifikácia spôsobu plnenia je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Paušálne služby**“).
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať tento záväzok na vysokej profesionálnej úrovni v zmysle platnej legislatívy v rozsahu a časovom pokrytí podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.

- 3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje pre plnenie podľa tejto zmluvy dodržiavať štandardy zabezpečenia správy informačného systému:
- metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
 - štandardy pre release a deployment manažment,
 - štandardy pre dokumentáciu,
 - štandardy pre testovanie,
 - štandardy pre systém riadenia kvality,
 - ďalšie obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a. až e. vyššie.
- 3.6 Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti. Rovnako sa zaväzuje pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy postupovať v súlade so zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie a informatizáciu a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi na úseku správy informačných technológií.
- 3.7 Súčasťou plnenia podľa tejto Zmluvy je aj poskytnutie všetkých užívacích oprávnení ku všetkým častiam a komponentom informačného systému Objednávateľa, ktoré dodá alebo upraví Poskytovateľ a ktoré používajú autorskú ochranu podľa osobitného zákona. Tieto sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť za podmienok dojednaných v tejto Zmluve.
- 3.8 Plnenie podľa tejto Zmluvy sa bude poskytovať na hardwarových zariadeniach a softvérovom vybavení Objednávateľa. Pojmom hardwarové zariadenia sa predovšetkým rozumejú akékoľvek zariadenia výpočtovej techniky využívané Objednávateľom v čase uzatvorenia tejto Zmluvy alebo v budúcnosti kedykoľvek počas jej trvania. Pod pojmom softvérové vybavenie sa predovšetkým rozumie akýkoľvek softvér a aplikácie používané Objednávateľom. Poskytovateľ vyhlasuje, že sa pred podpisom tejto Zmluvy oboznámil s hardwarovými zariadeniami ako aj softvérovým vybavením Objednávateľa a vo vzťahu k tomuto nemá žiadne výhrady.
- 3.9 Poskytovateľ vyhlasuje, že táto Zmluva obsahuje dostatočné vymedzenie vzájomných práv a povinností, ako aj vymedzenie podmienok poskytnutia Služby nevyhnutných na jej riadne poskytnutie. Rovnako vyhlasuje, že ceny uvedené v tejto Zmluve a jej prílohách sú dostačujúce na poskytnutie Služby a jednostranne nemenné tak, aby pokrývali všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s jej poskytovaním počas trvania tejto Zmluvy.
- 3.10 Poskytovateľ vyhlasuje, že sa oboznámil so všetkými podkladmi, ktoré mu boli Objednávateľom na účely realizácie tejto Zmluvy poskytnuté ako aj s miestom poskytovania Služieb a nemá voči nim žiadne výhrady, ktoré by mu bránili Služby v dohodnutej cene poskytnúť, pričom si je vedomý toho, že v priebehu trvania tejto Zmluvy si nemôže uplatňovať nároky na úpravu zmluvných podmienok z dôvodov, ktoré mal a mohol zistiť pri oboznámení sa s nimi. To platí osobitne vo vzťahu k rozsahu IT infraštruktúry Objednávateľa, ktorej rozsah a podrobná špecifikácia tvorí Prílohu č. 2 tejto Zmluvy. Akékoľvek práce, ktoré je potrebné vykonať za účelom riadneho poskytnutia Služieb podľa tejto Zmluvy, ktoré nevyplývajú z predloženej dokumentácie a/alebo nie sú zahrnuté v cenovej ponuke Poskytovateľa sa považujú za dodávky, ktoré sú zahrnuté v cene Služieb podľa tejto Zmluvy a ktoré je Poskytovateľ povinný vykonať. Poskytovateľ nemá nárok na úhradu takýchto plnení a berie na vedomie, že nárok na zaplatenie plnení, ktoré nie sú zahrnuté v cenovej ponuke mu vzniká len za predpokladu, že takéto plnenia boli vopred písomne objednané zo strany Objednávateľa a potvrdené vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve. Poskytovateľ berie na vedomie, že pri nedodržaní tohto postupu nemá nárok na zaplatenie takýchto plnení. Zároveň berie na vedomie, že objednávky za Objednávateľa je oprávnený podpisovať výlučne štatutárny zástupca.
- 3.11 Služby podľa tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a s odbornou starostlivosťou. Poskytovateľ je oprávnený použiť na plnenie tejto Zmluvy aj subdodávateľov alebo iné odborne spôsobilé tretie osoby výlučne s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa

(štatutárneho zástupcu alebo ním poverenej osoby). Za ich činnosť zodpovedá, akoby plnil sám.

3.12 Zmluvné strany sa dohodli na tom, že Poskytovateľ je povinný si zabezpečiť vo vlastnej réžii všetky prístroje, nástroje, hardware, softvér a ostatné zariadenia, ktoré bude potrebovať pri poskytovaní plnení podľa tejto Zmluvy.

3.13 Na splnenie účelu tejto Zmluvy si Zmluvné strany poskytnú svoju plnú súčinnosť, ktorá bude nevyhnutne potrebná na splnenie povinností vyplývajúcich im zo Zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov. V prípade, že sa na poskytnutie plnenia zo strany Poskytovateľa bude vyžadovať súčinnosť Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný na takúto súčinnosť Objednávateľa písomne vyzvať, a to v dostatočnom časovom predstihu (minimálne 10 pracovných dní) pred požadovaným poskytnutím súčinnosti, v opačnom prípade sa má za to, že súčinnosť od Objednávateľa sa nevyžaduje. Za nevyhnutnú súčinnosť zo strany Objednávateľa sa považuje len také konanie, ktoré si nemôže zabezpečiť sám Poskytovateľ ani pri vynaložení dodatočných nákladov a času potrebných na zabezpečenie takéhoto konania (napr. zabezpečenie prístupu do objektov, v ktorých sa má predmet tejto Zmluvy realizovať). Na žiadosť o poskytnutie súčinnosti, ktorá nebola doručená Objednávateľovi s dostatočným časovým predstihom, resp. ak sa jedná o žiadosť na poskytnutie súčinnosti, ktorú si môže Poskytovateľ obstaráť aj samostatne (bez ohľadu na jej zabezpečenie tretími osobami, náklady a čas potrebný na zabezpečenie takejto súčinnosti), sa neprihliada a Poskytovateľ sa nemôže dovolávať nárokov z titulu neposkytnutia súčinnosti.

To neplatí, v prípade, ak poskytnutie súčinnosti neznesie odklad a súčasne potrebu súčinnosti Objednávateľa nebolo možné vopred predvídať ani pri vynaložení náležitej starostlivosti, pričom Poskytovateľ je povinný potrebu súčinnosti riadne odôvodniť a bezodkladne oznámiť Objednávateľovi. Po dobu omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti podľa tohto bodu Zmluvy sa Poskytovateľa nedostáva do omeškania.

Článok IV

Miesto, čas a spôsob poskytnutia Služby

4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ostatné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám Objednávateľa, sieti Objednávateľa a ochranu údajov vrátane osobných údajov. Poskytovateľ súčasne vyhlasuje, že sa s týmito predpismi oboznámil ešte pred podpisom tejto Zmluvy.

Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že sídlom Objednávateľa sa na účely tejto Zmluvy rozumejú miesta a objekty, ktoré sú zverené do správy Objednávateľa a ktorých vlastníkom je Hlavné mesto SR Bratislava, prostredníctvom správcu Mestská časť Bratislava – Nové Mesto, Junácka 1, Bratislava, a to najmä (nie však výlučne):

- Úsek riaditeľa a stredisko detských ihrísk, areálu Kuchajda a údržby (Halašova 20, Bratislava);
- Stredisko údržby zelene (Račianska 28, Bratislava);
- Stredisko dopravy (Zátišie 2, Bratislava);
- Stredisko Tržnica (Šancová 112, Bratislava);
- Stredisko lanová dráha Železná studnička – Kamzík;

Miestom poskytnutia Služieb v zmysle tejto Zmluvy je aj sídlo Poskytovateľa, ak sa plnenie poskytuje prostredníctvom vzdialeného prístupu (napr. telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením) za podmienok dojednaných v tomto bode Zmluvy.

- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je podrobne vymedzené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. V prípade oneskoreného poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania.
- 4.3 Zmluvné strany sa dohodli, že bezodkladne po podpise tejto Zmluvy Poskytovateľ predloží Objednávateľovi všetku relevantnú dokumentáciu k Paušálnym službám, ktoré sa zaväzuje poskytovať na základe tejto Zmluvy a súčasne sa zaväzuje ešte pred účinnosťou Zmluvy do tejto dokumentácie zapracovať všetky pripomienky Objednávateľa. V prípade ich nevhodnosti je povinný Objednávateľa na túto skutočnosť obratom upozorniť a napriek tomu ich zapracovať, ak na tom Objednávateľ výslovne trvá. Poskytovateľ je povinný odovzdať túto dokumentáciu Objednávateľovi v elektronickej forme na CD, DVD alebo USB nosiči a v prípade požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme. Porušenie povinností Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy sa považuje za jej závažné porušenie.
- 4.4 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Paušálne služby v rozsahu podľa tejto Zmluvy.
- 4.5 Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje poskytovať v prospech Objednávateľa aj ďalšie služby, ktoré nie sú špecifikované v bode 3.3 tejto Zmluvy (ďalej len „**Naviac práce**“), a to na základe písomnej objednávky Objednávateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený túto objednávku zaslať aj prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu Poskytovateľa uvedenú v tejto Zmluve. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne (t. j. najneskôr do 24 hodín od odoslania) túto objednávku potvrdiť a zaslať Objednávateľovi cenovú kalkuláciu. Táto bude obsahovať minimálne návrh riešenia, s uvedením navrhovanej doby poskytnutia plnenia a plán ich realizácie, ak Objednávateľ neurčí inak.
- 4.6 Poskytovateľ je oprávnený začať s realizáciou Naviac prác podľa bodu 4.5 tejto Zmluvy až po prijatí záväznej písomnej objednávky Objednávateľa, ktorú Objednávateľ doručí Poskytovateľovi po obdržaní cenovej kalkulácie podľa bodu 4.5 tejto Zmluvy. Túto je Objednávateľ oprávnený zaslať Poskytovateľovi aj prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu Poskytovateľa uvedenú v tejto Zmluve a tiketového systému poskytovateľa. Poskytovateľ berie na vedomie, že na doručenie záväznej objednávky podľa tohto bodu Zmluvy nemá právny nárok. Prijatie písomnej záväznej objednávky sa Poskytovateľ zaväzuje bezodkladne (najneskôr do 24 hodín od odoslania) potvrdiť Objednávateľovi, inak sa písomná záväzná objednávka považuje za prijatú márnym uplynutím tejto lehoty.
- 4.7 Neposkytnutie objednaných Naviac prác v lehote určenej v písomnej záväznej objednávke, nepotvrdenie prijatia objednávky (bod. 4.5 tejto Zmluvy) alebo nezaslanie cenovej kalkulácie za podmienok dojednaných tejto Zmluve sa považuje za jej závažné porušenie.
- 4.8 Najneskôr do piateho (5.) pracovného dňa kalendárneho mesiaca sa Poskytovateľ zaväzuje predložiť Objednávateľovi výkaz realizovaných plnení vo forme exportu tiketov/splnených úloh za predchádzajúci kalendárny mesiac (ďalej len „**Výkaz prác**“), a to najneskôr do 5. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa Výkaz prác predkladá. V rámci Výkazu prác je Poskytovateľ povinný podrobne uviesť rozsah realizovaných plnení, a to zvlášť pre Paušálne práce realizované v rámci mesačného paušálu podľa bodu 4.4 tejto Zmluvy a zvlášť pre Naviac práce (bod 4.5 tejto Zmluvy). Objednávateľom písomne odsúhlasený (štatutárnym zástupcom Objednávateľa ak tento neurčí inak) Výkaz prác je podkladom fakturácie dohodnutej ceny podľa tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že ak Objednávateľ neodsúhlasí Výkaz prác do desiatich (10) pracovných dní odo dňa jeho preukázateľného doručenia, považuje sa Výkaz prác za odsúhlasený márnym uplynutím tejto lehoty, pokiaľ Objednávateľ v tejto lehote nevznesie voči Výkazu prác akékoľvek výhrady, bez ohľadu na ich formu.
- 4.9 Poskytovateľ má nárok na primerané predĺženie termínu plnenia a/alebo úpravu ceny výlučne v rozsahu, v akom preukáže, že niektorá z nižšie uvedených skutočností mala priamy vplyv na riadne a včasné plnenie jeho povinností:

- a. omeškanie Objednávateľa s poskytnutím dohodnutej súčinnosti;
- b. zmena zadania odsúhlasená oboma zmluvnými stranami;
- c. rozšírenie rozsahu Služieb na základe dohody zmluvných strán;
- d. zásah tretej osoby, za ktorú Poskytovateľ nezodpovedá;
- e. výpadok infraštruktúry, ktorý je mimo preukázateľnej sféry vplyvu Poskytovateľa;
- f. bezpečnostný incident, ktorý Poskytovateľ nezavinil ani mu nemohol zabrániť pri vynaložení odbornej starostlivosti.

Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do piatich (5) dní odo dňa, keď sa o takejto skutočnosti dozvedel alebo mohol dozvedieť, písomne oznámiť Objednávateľovi jej vznik, predpokladaný dopad na termíny a cenu a predložiť primerané odôvodnenie. Ak Poskytovateľ túto povinnosť nesplní, jeho nárok na predĺženie termínu plnenia alebo úpravu ceny zaniká. Predĺženie termínu plnenia a/alebo úprava ceny sa uplatní iba v rozsahu preukázaného dopadu na požadované predĺženie termínu alebo úpravu ceny a po ich odsúhlasení Objednávateľom.

- 4.10 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek vykonať kontrolu, či Poskytovateľ poskytuje Služby riadne a včas a o tejto skutočnosti vyhotoviť protokol, kde uvedie svoje výhrady k poskytnutým Službám. V prípade, ak Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ neplní svoje povinnosti riadne a včas, je oprávnený ho vyzvať na zjednanie nápravy v dodatočne mu za tým účelom poskytnutej lehote (najmenej desať (10) pracovných dní). Pokiaľ v ustanovenej lehote nezjedná Poskytovateľ nápravu, je Objednávateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.
- 4.11 Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o hodnotiace stretnutie, ak v priebehu trvania zmluvného vzťahu identifikuje potrebu prijať ďalšie opatrenia smerujúce k zlepšeniu fungovania, nastavenia procesov alebo kvality poskytovaných Služieb. Z tohto stretnutia Zmluvné strany vyhotovia zápis, v ktorom uvedú najmä prehľad incidentov a prijatých nápravných opatrení, opatrenia na zlepšenie plnenia Služieb na nasledujúce obdobie, prípadné návrhy na úpravu rozsahu poskytovaných služieb.

Článok V

Podmienky poskytovania služieb

- 5.1 Poskytovateľ Služby podľa tejto Zmluvy poskytne osobne na vlastné náklady a zodpovednosť, prostredníctvom vlastnej techniky (t. j. vrátane vlastného softvérového a hardwarového vybavenia), s odbornou starostlivosťou a na najvyššej profesionálnej úrovni. Akékoľvek konkrétne požiadavky Objednávateľa na činnosť Poskytovateľa sú pre Poskytovateľa záväzné, to však Poskytovateľa nezaväzuje povinnosti Objednávateľa písomne upozorniť na nevhodnosť jeho požiadaviek či pokynov. Služby poskytované na základe tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa považujú za poskytnuté len vtedy, ak sú poskytnuté riadne a včas.
- 5.2 Poskytovateľa nie je oprávnený poveriť poskytnutím služby tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje nevyužiť na poskytnutie služieb osoby, ktorých využitím by dochádzalo k porušovaniu alebo mohlo dôjsť k porušovaniu predpisov o nelegálnom zamestnávaní či iných relevantných právnych predpisov. V prípade, že Poskytovateľ poverí, po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa, poskytovaním služby podľa tejto Zmluvy tretiu osobu, je povinný zabezpečiť, aby takáto tretia osoba bola viazaná záväzkami a povinnosťami minimálne v takom rozsahu, ako vyplývajú Poskytovateľovi podľa tejto Zmluvy.
- 5.3 V prípade, ak Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi za účelom poskytovania služieb prostriedky a pomôcky vo vlastníctve Objednávateľa (vrátane hardwarového a softvérového vybavenia), Poskytovateľ je povinný riadne s nimi hospodáriť a chrániť ich pred poškodením, stratou, zničením a zneužitím. Za vec prevzatú od Objednávateľa za účelom poskytovania služieb zodpovedá Poskytovateľ ako skladovateľ, pričom jeho odmena je zahrnutá v odmene dohodnutej podľa tejto Zmluvy. O prevzatí a odovzdaní takejto veci sa spíše protokol, pokiaľ Objednávateľ neurčí inak.

- 5.4 Poskytovateľovi sú oprávnené zadávať pokyny nasledovné osoby, ktorých pokyny je Poskytovateľ povinný plne rešpektovať: Ing. Ivana Chrenková, Mgr. Michaela Mišková (ďalej len „**poverené osoby**“).
- 5.5 Poskytovateľ je povinný splniť pokyn aj inej osoby, ako vymedzenej v tejto Zmluve, pokiaľ tak osoba zadávajúca pokyn robí s vedomím osoby oprávnenej na zadávanie pokynov, resp. pokiaľ takýto pokyn tretej osoby smeruje k naplneniu záujmu sledovaného Objednávateľom. Nerešpektovanie pokynov sa považuje za závažné porušenie Zmluvy s právom Objednávateľa od tejto Zmluvy odstúpiť. V prípade pochybností o oprávnení takejto inej osoby zadávať pokyny v mene Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný požiadať o vyjadrenie zástupcu Objednávateľa určeného podľa tejto Zmluvy. V opačnom prípade zodpovedá za škodu, ktorá pokynom neoprávnenej osoby vznikne.
- 5.6 Poskytovateľ bude poskytovať Službu pre Objednávateľa vo vlastnom mene a v súlade s platnými a účinnými všeobecne záväzným právnyimi predpismi a príslušnými technickými normami aplikovanými na druh činností vymedzených touto Zmluvou, záujmami a ústnymi alebo písomnými požiadavkami Objednávateľa, a to najmä tak, aby nedošlo k poškodeniu dobrého mena a povesti Objednávateľa, ani ku vzniku inej škody. Na nevhodné pokyny zo strany Objednávateľa je Poskytovateľ povinný Objednávateľa bezodkladne písomne upozorniť. V opačnom prípade sa nemôže dovoliavať nevhodnosti takéhoto pokynu. Nevhodný pokyn je oprávnený Poskytovateľ vykonať, len ak Objednávateľ na tom písomne trvá aj po tom, ako bol na nevhodnosť pokynu osobitne písomne upozornený.
- 5.7 Neaplikuje sa.
- 5.8 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať, zachovávať a rešpektovať okrem všeobecne záväzných právnych predpisov aj všetky jemu známe interné predpisy Objednávateľa, pričom Poskytovateľ potvrdzuje, že sa so všetkými takýmito internými predpismi riadne oboznámil. Súčasne sa zaväzuje postupovať tak, aby nedošlo k žiadnej škode na zdraví a majetku.
- 5.9 Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach a informáciách, ktoré sa dozvedel v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy a ku ktorým získal prístup v rámci plnenia Zmluvy, tieto sa zaväzuje nesprístupniť tretím osobám, nevyužiť ich pre seba ani pre tretie osoby ani neumožniť ich využitie/zneužitie tretími osobami. Záväzok mlčanlivosti sa na Poskytovateľa vzťahuje aj po zániku platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
- 5.10 Zmluvné strany sa dohodli na tom, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa (s overeným podpisom štatutárneho orgánu Objednávateľa) postúpiť či previesť na tretiu osobu akékoľvek práva alebo povinnosti, ktoré mu vznikli na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou. Poskytovateľ nie je oprávnený započítať sporné pohľadávky vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo z iného právneho titulu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Toto ustanovenie platí bez ohľadu na trvanie a účinnosť tejto Zmluvy či charakter nárokov, ktoré sú voči Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa uplatňované (pretrvá aj po prípadnom zrušení Zmluvy, odstúpení od Zmluvy a pod.).
- 5.11 Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služby podľa tejto Zmluvy využívať výlučne licencovaný softvér a hardwarové zariadenia, ktorými nedochádza k porušovaniu autorských práv.
- 5.12 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľovi výkon auditu bezpečnosti IT prostredia na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek, právnych predpisov a plnenia zmluvných práv a povinností v zmysle tejto Zmluvy, kedykoľvek ho o to Objednávateľ požiada. Zároveň sa zaväzuje bezodkladne prijať všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z tohto auditu bezpečnosti informačného systému.
- 5.13 Riešenie incidentov:
- 5.13.1 Pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy môže dôjsť k výskytu incidentov (t. j. akejkolvek udalosti,

pri ktorej je narušená funkčnosť informačného systému Objednávateľa, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy), ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:

- a. **Stredné (bežné) incidenty** – spravidla výpadok jednotlivých častí informačného systému Objednávateľa alebo ich funkčnosti, ktoré neobmedzuje použitie informačného systému Objednávateľa ako celku alebo jeho podstatných častí ako aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu kritického incidentu;
- b. **Kritické (vysoké) incidenty** – prejavuje sa výpadkom informačného systému Objednávateľa ako celku alebo jeho obmedzením v podstatnom rozsahu (aspoň 20 %), pričom je vyvolaný opakovane alebo má trvalý charakter a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť informačného systému Objednávateľa sa stanovený účel (napr. nedostupnosť centrálnej konektivity, výpadok kľúčových serverov, narušenie bezpečnosti, masívna nedostupnosť služieb). Rovnako sa za Kritický incident považuje akékoľvek narušenie bezpečnosti informačného systému Objednávateľa ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť, porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy.
- c. **Nízke incidenty (požiadavky)** – prejavuje sa znemožnením a/alebo obmedzením používania informačného systému Objednávateľa, pokiaľ nejde o kritický alebo stredný incident. Spravidla drobné úpravy, konzultácie, bežné požiadavky (napr. nastavenia, menšie zmeny), ktoré nemajú urgentný charakter.

5.13.2 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri riešení incidentov nasledovné reakčné doby:

- a. pri strednom incidente sa zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 5 hodín od nahlásenia a tento sa zaväzuje odstrániť najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa;
- b. pri kritickom incidente sa zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 2 hodín od nahlásenia a tento sa zaväzuje odstrániť najneskôr do 24 hodín;
- c. pri **nízkom incidente** sa zaväzuje začať zo zásahom najneskôr v nasledujúci pracovný deň a tento odstrániť do 3 pracovných dní, pokiaľ Objednávateľ neurčí dlhšiu lehotu.

5.13.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený nahlásiť incident cez servisný kontakt Poskytovateľa, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prijímanie oznámení prostredníctvom servisného kontaktu v servisných hodinách podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.

5.14 Práva duševného vlastníctva:

5.14.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby podľa tejto Zmluvy môže byť aj:

- a. vytvorenie plnení, ktoré môžu naplňať znaky počítačového programu v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. autorského zákona (ďalej len „**Autorský zákon**“);
- b. použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od informačného systému Objednávateľa, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenčný obchodne dostupný proprietárny softvér);
- c. použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny softvér);
- d. použitie open source počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od informačného systému Objednávateľa, ktoré sa riadia osobitnými licenčnými podmienkami (tzv. preexistenčný open source softvér);

je k týmto súčasťam informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve. Poskytnutie licencie je viazané na moment dodania plnenia podľa tejto Zmluvy, čiže týmto momentom nadobúda Objednávateľ príslušnú licenciu.

- 5.14.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom, momentom dodania plnenia udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas/licenciu na jeho používanie. Táto licencia sa udeľuje ako výhradná, časovo neobmedzená (t. j. po celú dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzená, v neobmedzenom rozsahu (t. j. na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s ust. § 19 ods. 4 Autorského zákona. Zmluvné strany sa dohodli, že táto licencia sa rovnako vzťahuje na vyjadrenie tohto programu v strojovom a zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, všetku súvisiacu dokumentáciu ako aj všetky prípadné verzie tohto programu. Odmena za udelenie licencie podľa tohto bodu Zmluvy je už zahrnutá cene za dodanie Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 5.14.3 Zmluvné strany sa dohodli, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa písomne nedohodnú inak, má sa za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať všetkými majetkovými a autorskými právami k tomuto dielu tak, aby bol ich výhradným disponentom. Súčasne mu Poskytovateľ udeľuje súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do tohto diela spoluautorov. Zároveň sa má za to, že cena za dodanie Služieb podľa tejto Zmluvy je už stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia Zmluvy a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 5.14.4 Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa ust. § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasťam plnenia predmetu tejto Zmluvy, ktoré sú databázou.
- 5.14.5 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení tejto Zmluvy použije počítačový program Poskytovateľa alebo tretích osôb, v takom prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích osôb. Zároveň sa zaväzuje dodržať nasledovné:
- a. pokiaľ pôjde o preexistenty obchodne dostupný proprietárny softvér, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť alebo udeliť Objednávateľovi licenciu na použitie tohto softvéru aspoň v rozsahu nevyhnutnom na funkčné použitie Služieb alebo ich častí v súlade s účelom tejto Zmluvy a po celú dobu existencie tejto Služby;
 - b. pokiaľ pôjde o preexistenty open source softvér, Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať.
- Zároveň sa má za to, že cena za dodanie Služieb podľa tejto Zmluvy je už stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia Zmluvy a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 5.14.6 Pokiaľ ktorákoľvek z licencií podľa tohto článku Zmluvy stratí platnosť alebo účinnosť, Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodnej licencie, a to na celé obdobie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, a to takým spôsobom, aby bol Objednávateľ schopný zabezpečiť plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku svojho informačného systému.
- 5.14.7 Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 5.14.8 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistenčných proprietárnych a open source softvérov a predložiť Objednávateľovi ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok. Ak sú s ich použitím spojené akékoľvek poplatky a/alebo licenčné poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci dohodnutej ceny Služieb tieto riadne uhradiť, a to po celú dobu trvania tejto Zmluvy. Splnenie tejto povinnosti je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi preukázať kedykoľvek ho na to Objednávateľ vyzve.

5.14.9 V prípade, ak bude v rámci tejto Zmluvy dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude autorské dielo, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také plnenie bude v čase dodania bez akýchkoľvek väd. Zároveň poskytuje Objednávateľovi záruku po dobu 24 mesiacov odo dňa dodania takéhoto plnenia.

5.15 Poskytovateľ sa zaväzuje bez odkladu písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytnutie Služieb podľa tejto Zmluvy.

5.16 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje Objednávateľa pravidelne informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť Objednávateľovi najneskôr do piatich (5) dní evidenciu vykonanej činnosti za predchádzajúci kalendárny mesiac vrátane pracovných výkazov pracovníkov a zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v mene a/alebo na účet Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, a to vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám.

5.17 Zmluvné strany sa dohodli, že porušenie povinnosti Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy sa považuje za podstatné, a to aj v prípade, ak to nie je v tejto Zmluve výslovne uvedené.

5.18 Ak Poskytovateľ bude pri plnení tejto Zmluvy spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa, z toho dôvodu sa zaväzuje najneskôr do dňa účinnosti tejto Zmluvy uzatvoriť s Objednávateľom osobitnú Zmluvu o poverení na spracúvanie osobných údajov. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu o poverení na spracúvanie osobných údajov pripraví a predloží Poskytovateľovi na podpis Objednávateľ. V predmetnej zmluve si Zmluvné strany vymedzia minimálne predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel ich spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb, práva a povinnosti Zmluvných strán ako aj ďalšie náležitosti ustanovené príslušnými právnymi predpismi. Porušenie tejto povinnosti Poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy s právom Objednávateľa od nej odstúpiť.

5.19 Bezpečnosť:

5.19.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa ako aj všetky ním vydané bezpečnostné smernice a štandardy. Rovnako sa zaväzuje dodržiavať všetky požiadavky na bezpečnosť definované zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie a informatizáciu, zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, touto Zmluvu ako aj osobitnou Zmluvu o poverení na spracúvanie osobných údajov (bod 5.18 tejto Zmluvy).

5.19.2 Všetky oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú pre Objednávateľa vykonávať činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach Poskytovateľa podľa tohto článku Zmluvy. Splnenie tejto povinnosti je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi preukázať kedykoľvek ho o to požiada.

5.19.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť informačného systému Objednávateľa voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny informačného systému Objednávateľa vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto bezodkladne odstrániť, vykonať testovanie opätovne a informovať o tejto skutočnosti Objednávateľa.

5.19.4 Poskytovateľ sa zaväzuje okrem iného dodržiavať aj nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:

- a. všetky vstupy aplikácií tvoriacich informačný systém Objednávateľa sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
- b. je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;

- c. v prípade, že je nevyhnutné vykonať správu informačného systému Objednávateľa na diaľku, je to možné vykonať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca;
- d. všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo;
- e. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (v zalepenej obálke);
- f. informačný systém Objednávateľa disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
- g. všetky komponenty informačného systému Objednávateľa sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizáciu a aplikáciu je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- h. Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľnosti alebo penetračné testy každého dodávateľa riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
- i. všetky zmeny v informačnom systéme Objednávateľa sú zdokumentované a dokumentácia vrátane zdrojových kódov je poskytnutá Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia;
- j. Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčanými bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

Článok VI Cena Služieb

- 6.1 Cena Služieb je Zmluvnými stranami dohodnutá v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení.
- 6.2 Zmluvné strany sa dohodli na tom, že Poskytovateľ nemá nárok požadovať po Objednávateľovi žiadnu zálohu či preddavok, čo Poskytovateľ berie na vedomie a nemá proti tomu žiadne výhrady či námietky.
- 6.3 Zmluvné strany sa zároveň dohodli na tom, že cena za plnenie predmetu tejto Zmluvy bude stanovená podľa skutočne (riadne a včas) poskytnutých Služieb, pričom táto je konečná a záväzná a nemôže byť Poskytovateľom v žiadnom prípade prekročená.
- 6.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v cene Služieb sú už zahrnuté tiež všetky výdavky bežne spojené s poskytovaním plnenia podľa tejto Zmluvy, a to najmä náhrada cestovného, náhrada za stratu času, telekomunikačné výdavky, miestne prepravné a pod., ako aj všetky ostatné výdavky, ktoré Poskytovateľovi vznikli v súvislosti s poskytovaním Služieb, pokiaľ táto Zmluva neustanovuje inak.
- 6.5 Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej Cene:
- a. za Paušálne služby vo výške uvedenej v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy;
 - b. za Naviac práce vo výške, ktorá bude výsledkom súčinu skutočného rozsahu vykonaných Naviac prác a ceny za jednu hodinu plnenia vo výške uvedenej v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- 6.6 Platba bude vykonaná bezhotovostným platobným stykom, prostredníctvom finančného ústavu Objednávateľa, na základe faktúry Poskytovateľa, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti predpísané zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a nasledujúce prílohy:
- a. v prípade Paušálnych služieb bude okrem náležitostí vyžadovaných právnymi predpismi obsahovať Objednávateľom písomne potvrdený Výkaz prác (bod 4.8 tejto Zmluvy);
 - b. v prípade Naviac prác bude okrem náležitostí vyžadovaných právnymi predpismi obsahovať

Objednávateľom písomne potvrdený Výkaz prác (bod 4.8 tejto Zmluvy), a záväznú objednávku (body 4.5 a 4.6 tejto Zmluvy).

6.7 Neaplikuje sa.

6.8 V prípade, ak faktúra nebude obsahovať všetky uvedené náležitosti stanovené zák. č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov a dohodnuté prílohy alebo ak nebude v súlade s poskytnutou službou alebo bude obsahovať nesprávne/neúplné/nepresné údaje, Objednávateľ si vyhradzuje právo vrátiť faktúru Poskytovateľovi na doplnenie alebo na prepracovanie. Lehota splatnosti na nesprávne vystavenej alebo neúplnej faktúre neplynie až do odstránenia jej nedostatkov. Po jej doplnení a doručení v správnom vyhotovení začína plynúť nová lehota splatnosti.

6.9 Lehota splatnosti faktúr sa dojednáva na tridsať (30) dní od jej riadneho a preukázateľného doručenia Objednávateľovi. Peňažný záväzok Objednávateľa vyplývajúci zo Zmluvy je splnený dňom odpísania príslušnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa. Poskytovateľ vyhlasuje, že pokiaľ dôjde k zmene platobných údajov na jeho strane, oznámi túto skutočnosť písomne Objednávateľovi vopred. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že právo na zaplatenie ceny za poskytnuté služby bez ďalšieho zaniká, ak nebola Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa riadne vystavená faktúra najneskôr do šiestich (6) mesiacov od poskytnutia Služby podľa tejto Zmluvy.

6.10 Paušálne služby a Naviac práce bude Poskytovateľ fakturovať mesačne za každý kalendárny mesiac, a to po písomnom odsúhlasení Výkazu prác za príslušný mesiac, v ktorom boli Služby poskytnuté. Poskytovateľ berie na vedomie, že je oprávnený vystaviť faktúru najskôr až po riadnom poskytnutí Služby a písomnom odsúhlasení Výkazu prác oprávneným zástupcom Objednávateľa.

6.11 Poskytovateľ berie na vedomie, že plnenie poskytované na základe tejto Zmluvy je poskytované vo verejnom záujme a v záujme riadneho a včasného zabezpečovania verejnoprospešných služieb v prospech obyvateľov Mestskej časti Bratislava – Nové Mesto, ktoré sú zabezpečované prostredníctvom Objednávateľa. Akékoľvek omeškanie či pozastavenie plnenia podľa tejto Zmluvy by preto mohlo ohroziť riadne poskytovanie služieb Objednávateľom vo verejnom záujme. Z tohto dôvodu je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

Článok VII **Nebezpečenstvo škody**

7.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy Objednávateľovi a/alebo tretím osobám, a to v celom rozsahu. Poskytovateľ zodpovedá aj za škodu na veciach spôsobenú ich stratou, zničením alebo poškodením, ktoré prevzal od Objednávateľa za účelom poskytnutia služby.

7.2 Nahrádza sa celá škoda v peniazoch.

7.3 Poskytovateľ sa zbaví zodpovednosti za vzniknutú škodu len v prípade, ak preukáže, že vzniku škody nemohol zabrániť ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti, ktorú možno od neho požadovať.

Článok VIII **Doba trvania zmluvy, odstúpenie od zmluvy a sankcie**

8.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dvanásť (12) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

8.2 Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na predčasnom ukončení tejto Zmluvy v písomnej forme aj pred dátumom uvedeným v prvom odseku tohto článku.

8.3 Zmluvná strana je oprávnená od tejto Zmluvy odstúpiť zo zákonných dôvodov, ako aj dôvodov uvedených

v tejto Zmluve, a to písomne formou doporučenjej zásielky zaslanej druhej zmluvnej strane po tom, čo sa o dôvode na odstúpenie dozvedela.

8.4 Zmluvné strany sa dohodli, že právo odstúpiť od Zmluvy vzniká Objednávateľovi okrem zákonných dôvodov aj v nasledovných prípadoch:

- a) nepravdivé a/alebo neúplné vyhlásenie Poskytovateľa v tejto Zmluve;
- b) opakované nekvalitné poskytnutie Služby zo strany Poskytovateľa,
- c) opakované omeškanie Poskytovateľa s poskytnutím Služby;
- d) ak nadobudne právoplatnosť rozhodnutie, ktorým súd uzná Poskytovateľa alebo jeho štatutárny orgán za vinného z trestného činu bezprostredne súvisiaceho s jeho podnikateľskou činnosťou,
- e) porušenie povinnosti mlčanlivosti podľa tejto Zmluvy
- f) Poskytovateľ stratil oprávnenie na vykonávanie činností podľa tejto Zmluvy,
- g) Poskytovateľ poverí vykonaním Služieb podľa tejto Zmluvy tretiu osobu bez súhlasu Objednávateľa,
- h) Poskytovateľ pri poskytovaní Služby poruší právny predpis, v súvislosti s čím môže byť Objednávateľovi uložená sankcia;
- i) Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ vykonáva Služby neodborne alebo bez potrebného organizačného, personálneho či materiálneho zázemia, pričom Poskytovateľ nezjedná nápravu ani v dodatočnej lehote, ktorú mu za týmto účelom Objednávateľ poskytne;
- j) v ďalších prípadoch ustanovených touto Zmluvou, resp. v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy.

Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, v prípade ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry dlhšie ako tridsať (30) dní, a ak Objednávateľ predmetnú faktúru neuhradí ani na písomnú výzvu po uplynutí dodatočnej primeranej lehoty v trvaní najmenej štrnásť (14) pracovných dní, ktorú mu je Poskytovateľ povinný poskytnúť.

8.5 Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká, keď prejav vôle odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Zmluvy s účinkami ex nunc okrem práva na náhradu škody, zaplatenie zmluvnej pokuty a práv a povinností, ktoré podľa zákona alebo ich charakteru majú trvať aj po skončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

8.6 Neaplikuje sa

8.7 V prípade omeškania Poskytovateľa s ktorýmkoľvek dohodnutým termínom podľa tejto Zmluvy alebo jej príloh vzniká Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške polovice mesačnej ceny Paušálnych služieb s DPH podľa tejto Zmluvy, a to za každý aj začatý deň omeškania, ak táto Zmluva neustanovuje inak.

8.8 V prípade omeškania Poskytovateľa so začatím riešenia nahláseného nízkeho incidentu podľa tejto Zmluvy alebo omeškania s jeho odstránením podľa tejto Zmluvy vzniká Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5 % z mesačnej ceny Paušálnych služieb s DPH podľa tejto Zmluvy, a to za každý aj začatý deň omeškania.

8.9 V prípade omeškania Poskytovateľa so začatím riešenia nahláseného stredného a/alebo kritického incidentu podľa tejto Zmluvy vzniká Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10 % z mesačnej ceny Paušálnych služieb s DPH podľa tejto Zmluvy, a to za každý aj začatý deň omeškania.

8.10 V prípade porušenia ktorejkoľvek povinností Poskytovateľa podľa čl. IX tejto Zmluvy vzniká Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške mesačnej ceny Paušálnych služieb s DPH, a to aj opakovane.

8.11 V prípade akejkoľvek inej povinnosti Poskytovateľa, ktorú táto Zmluva označuje za podstatnú vzniká Objednávateľovi právo na zaplatenie jednorazovej zmluvnej pokuty vo výške mesačnej ceny Paušálnych

služieb podľa tejto Zmluvy s DPH.

- 8.12 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, a to v celom rozsahu, t.j. aj vo výške presahujúcej výšku zmluvnej pokuty. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká povinnosť, ktorej splnenie je zabezpečené zmluvnou pokutou, pokiaľ Objednávateľ písomne nevyhlási, že na splnení povinnosti ďalej netrvá.
- 8.13 Každá zo zmluvných strán je oprávnená vypovedať túto Zmluvu písomnou výpoveďou, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 8.14 V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením riadne vyhotovenej a doručenej faktúry po dobe jej splatnosti zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi úrok z omeškania v zákonnej výške, ak Objednávateľ predmetnú faktúru neuhradí ani na písomnú výzvu po uplynutí dodatočnej primeranej lehoty v trvaní najmenej štrnásť (14) pracovných dní, ktorú mu je Poskytovateľ povinný poskytnúť.

Článok IX

Ukončenie správy IT infraštruktúry

- 9.1 Po skončení zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou, a to bez ohľadu na dôvod jeho skončenia, je Poskytovateľ povinný v rozsahu nevyhnutnom na riadne odovzdanie a prevzatie správy IT infraštruktúry Objednávateľa prijať vhodné opatrenia, s cieľom zabezpečiť:
- odovzdanie aktuálnej prevádzkovej dokumentácie vytvorenej alebo aktualizovanej Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy;
 - odovzdanie alebo reset prístupových údajov, kľúčov a certifikátov, ktoré Poskytovateľ používal výlučne na správu prostredia Objednávateľa;
 - súčinnosť pri bezpečnom ukončení prístupov Poskytovateľa a pri prechode správy na Objednávateľa alebo ním určenú tretiu osobu;
 - informovanie o otvorených incidentoch a rozpracovaných úlohách ku dňu skončenia Zmluvy.
- 9.2 Podrobné povinnosti Poskytovateľa pri skončení tejto Zmluvy budú vymedzené v Exit checkliste, ktorý tvorí Prílohu č. 4 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný splniť všetky povinnosti uvedené v Exit checkliste bezodkladne, najneskôr do desiatich (10) pracovných dní odo dňa skončenia zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou, pokiaľ Objednávateľ neurčí inak.
- 9.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený určiť Poskytovateľovi aj ďalšie primerané povinnosti nad rámec povinností vymedzených v Exit checkliste, pokiaľ je ich splnenie nevyhnutné pre naplnenie cieľa uvedeného v tomto článku Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je povinný odovzdať Objednávateľovi svoje interné know-how, interné metodiky, interné postupy, nástroje, skripty alebo šablóny, ktoré nenadobudol v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 9.4 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi a/alebo ním určenej tretej osobe všetku potrebnú súčinnosť potrebnú na riadne a včasné splnenie povinností podľa tohto článku Zmluvy, a to najmä formou konzultácií, vysvetlení a operatívnej podpory.
- 9.5 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi všetky prístupové údaje, heslá, kľúče a certifikáty, ktorými disponuje a ktoré sa vzťahujú k IT infraštruktúre Objednávateľa a zároveň je povinný zabezpečiť, aby po skončení zmluvného vzťahu nemal k IT infraštruktúre Objednávateľa žiadny prístup.
- 9.6 O splnení povinností Poskytovateľa v Exit checkliste vyhotovia zmluvné strany odovzdávací protokol, v ktorom uvedú najmä zoznam odovzdaných dokumentov a prístupových údajov, zoznam všetkých používateľských, servisných a administrátorských účtov, potvrdenie o deaktivácii účtov a prístupov a zoznam otvorených úloh. . Odovzdávací protokol podpíše oprávnení zástupcovia zmluvných strán (v

prípade Objednávateľa štatutárny zástupca, ak tento neurčí inak). Poskytovateľ je povinný odovzdať aktuálnu, úplnú a pravdivú dokumentáciu IT infraštruktúry ku dňu skončenia zmluvného vzťahu.

- 9.7 O splnení povinností Poskytovateľa pri exite vyhotovia zmluvné strany odovzdávací protokol, v ktorom uvedú najmä zoznam odovzdaných dokumentov, prístupov a otvorených úloh ku dňu skončenia Zmluvy. Odovzdávací protokol podpisujú oprávnení zástupcovia zmluvných strán; za Objednávateľa štatutárny zástupca alebo ním písomne poverená osoba.
- 9.8 Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých neverejných skutočnostiach týkajúcich sa IT infraštruktúry Objednávateľa, s ktorými sa oboznámi pri plnení tejto Zmluvy. Túto povinnosť sú povinní zachovávať aj jeho zamestnanci, členovia štatutárneho orgánu, kontaktné osoby a iné osoby, ktoré Poskytovateľ použije pri plnení tejto Zmluvy alebo ktoré sa jeho prostredníctvom dostanú do kontaktu s IT infraštruktúrou Objednávateľa. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení Zmluvy.

Článok X **Doručovanie**

- 10.1 Písomnosti na základe tejto Zmluvy sa doručujú druhej Zmluvnej strane osobne alebo prostredníctvom doporučenej zásielky na adresu uvedenú v tejto Zmluve ak Zmluva neurčuje inak. Poskytovateľ je povinný každú zmenu adresy či ostatných kontaktných údajov písomne ohlásiť Objednávateľovi. V prípade, že takúto zmenu neohlási, nie je Objednávateľ povinný preverovať aktuálnu adresu na doručovanie písomností Poskytovateľa a doručovanie bude prebiehať na adresu uvedenú v tejto Zmluve. Zásielka sa považuje za doručenie v deň, keď ju dotknutá Zmluvná strana prevzala alebo odmietla prevziať. V prípade, že druhá Zmluvná strana zásielku nepreberie, považuje sa zásielka za doručenie v deň, keď sa z akéhokoľvek dôvodu vrátila ako neprevzatá, okrem prípadu odmietnutia prevzatia zásielky, keď sa považuje za doručenie dňom odmietnutia zásielku prevziať. V prípade doručovania prostredníctvom kuriérskej služby sa zásielka považuje za doručenie dňom jej prevzatia druhou Zmluvnou stranou alebo dňom, keď ju druhá Zmluvná strana odmietla prevziať.

Článok XI **Záverečné ustanovenia**

- 10.2 11.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť a zaväzuje Zmluvné strany v deň, v ktorom ju podpíšu oprávnení zástupcovia oboch Zmluvných strán. Ak nedôjde k podpísaniu tejto Zmluvy v ten istý deň oboma jej Zmluvnými stranami, za rozhodujúci deň pre nadobudnutie jej platnosti sa bude pokladať deň, v ktorom druhá Zmluvná strana podpíše Zmluvu neskôr. Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia. Poskytovateľ berie na vedomie, že na nadobudnutie účinnosti Zmluvy sa vyžaduje jej zverejnenie, s čím súhlasí a nemá voči tomu žiadne výhrady.
- 10.2 11.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade, ak sa podstatne zmenia podmienky, ktorých splnenie považujú za podstatné, zosúladiť Zmluvu s aktuálnym stavom, vo forme jej písomných dodatkov, ktoré budú chronologicky číslované. To, že podstatná zmena nastala a v čom spočíva je povinná preukazovať strana, ktorá zmenu navrhuje. Na zmenu Zmluvy podľa tohto ustanovenia nemá navrhujúca strana právny nárok.
- 10.2 11.3 Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa vyvarujú akýchkoľvek krokov, ktoré by znemožnili, sťažili alebo spochybnili práva, povinnosti alebo záväzky, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy.
- 10.2 11.4 Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory týkajúce sa záväzkov a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy sa Zmluvné strany zaväzujú prednostne riešiť osobným rokovaním.
- 10.2 11.5 Ak niektoré ustanovenia Zmluvy nie sú celkom alebo sčasti účinné alebo neskôr stratia účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení a na vyplnenie medzier sa použije úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu Zmluvy, pokiaľ pri uzatváraní Zmluvy Zmluvné strany túto otázku brali do úvahy.

- 11.6 Táto zmluva sa v prípadoch neupravených v nej riadi ustanoveniami Obchodného zákonníka. Toto ustanovenie sa považuje zároveň aj za dohodu o voľbe práva (slovenské právo) a právneho režimu (slovenský právny poriadok).
- 11.7 Návrh na uzavretie bol zmluvným stranám predložený tak, aby mali dostatok času sa s ním zrozumiteľne a jednoznačne oboznámiť pred jej podpisom. Ohľadom vysvetlenia textácie, použitých pojmov či ich významu nevznáša žiadna zo zmluvných strán na druhú zmluvnú stranu tejto zmluvy žiadne požiadavky a otázky a vyhlasuje, že v tejto súvislosti nemá žiadne pochybnosti o zmysle všetkých ustanovení tejto zmluvy.
- 11.8 Každé ustanovenie tejto zmluvy je potrebné vykladať v súlade s jej účelom, pričom sa vezme náležitý zreteľ na všetky okolnosti súvisiace s ňou, vrátane správania zmluvných strán. Výklad tejto zmluvy nesmie protirečiť tomu, čo je v jej slovách a vetách jasné a nepochybné. Žiadna zo zmluvných strán sa však nesmie dovolávať slov a viet tejto zmluvy proti jej účelu a zmyslu. Zároveň každý bod tejto zmluvy je potrebné vykladať v súlade s právom, najmä v súlade s právnymi predpismi. Pri pochybnostiach o obsahu právnych vzťahov medzi zmluvnými stranami, ktoré sa spravujú touto zmluvou, sa použije výklad, ktorý je pre Objedávateľa priaznivejší.
- 11.9 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy a jej príloh sa prednostne použijú ustanovenia tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa súčasne dohodli, že v prípade rozdielnej terminológie použitej v tejto zmluve a jej prílohách sa jednotlivé pojmy vykladajú podľa ich významu v tejto Zmluve. Označenie použité v prílohách nemá vplyv na obsah a význam práv a povinností Zmluvných strán dojednaných v tejto Zmluve.
- 11.10 Pokiaľ sa nepreukáže opak, predpokladá sa, že pri rokovaní o uzavretí tejto zmluvy zmluvné strany konali starostlivo a s potrebnými znalosťami, a že mohli pri svojom rozhodovaní v dobrej viere rozumne predpokladať, že konajú informovane a v obhájiteľnom záujme, pričom sa zároveň predpokladá, že každá zmluvná strana má rozumové schopnosti na úrovni priemerne spôsobilej osoby schopnej vnímať a posúdiť účel tejto zmluvy, ako i jazykové vyjadrenie ustanovení obsiahnutých v tejto zmluve.
- 11.11 Pre prípad pochybností o platnosti tejto zmluvy treba túto pochybnosť vykladať na farchu strany, ktorá sa neplatnosti dovoľáva a na prospech druhej strany, t.j. podľa zásady v pochybnostiach v prospech (*in dubio pro reo*).
- 11.12 Ak sa dôvod neplatnosti vzťahuje len na časť tejto zmluvy, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy tejto zmluvy alebo z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých došlo k jej uzavretiu, nevyplyva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu tejto zmluvy. Zmluvné strany týmto deklarujú svoj záujem na zachovaní platnosti tejto zmluvy v čo možno najširšom rozsahu, to znamená, že za situácie opísanej v prvej vete sa predpokladá, že neplatné ustanovenie je oddeliteľné od zvyšku zmluvy.
- 11.13 Zmluvná strana berie na vedomie, že v súvislosti so spracúvaním osobných údajov a/alebo osobných údajov členov štatutárneho orgánu, spoločníkov/akcionárov, zamestnancov a poverených osôb druhej zmluvnej strany je viazaná povinnosťou mlčanlivosti v súlade s čl. 90 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**Nariadenie**“) a ust. § 79 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“). Zachovávať mlčanlivosť podľa tohto bodu zmluvy sú povinní aj jej zamestnanci, jej štatutárni zástupcovia, členovia jej štatutárneho orgánu, kontaktné osoby ako aj ostatné osoby, ktoré prichádzajú akýmkoľvek spôsobom do kontaktu s osobnými údajmi. Povinnosť podľa tohto bodu Zmluvy naďalej trvá aj po zániku Zmluvy bez obmedzenia, čo Zmluvná strana berie na vedomie a nemá voči tomu žiadne výhrady. Zmluvná strana sa zaväzuje vopred poučiť všetky osoby podľa tohto bodu Zmluvy o povinnosti zachovávať mlčanlivosť, a to aj po zániku ich právneho vzťahu k zmluvnej strane, a o rizikách a nárokoch spojených s porušením tejto povinnosti.

- 11.14 Zmluvná strana berie na vedomie, že druhá Zmluvná strana spracúva jej osobné údaje, osobné údaje členov jej štatutárneho orgánu, štatutárnych zástupcov, kontaktných osôb a jej zamestnancov v nevyhnutnom rozsahu na účel plnenia podľa tejto Zmluvy. Zmluvná strana zároveň vyhlasuje, že osoby podľa prvej vety tohto bodu boli poučené o ich právach v oblasti ochrany osobných údajov a povinnosti zachovávať mlčanlivosť, čo potvrdzuje svojím podpisom.
- 11.15 Zmluvné strany vyhlasujú, že sú oboznámené s Nariadením, Zákonom ako aj ostatnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov, čo potvrdzujú svojím podpisom.
- 11.16 Zmluvné strany vyhlasujú, že prijali náležité organizačné a technické opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov, a to najmä pred ich zneužitím, zničením alebo stratou akýmkoľvek spôsobom.
- 11.17 Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony, a že nekonajú v duševnej poruche, ktorá ich robí na tento právny úkon nespôsobilými. Zmluvné strany zároveň vyhlasujú, že pri uzavieraní tejto zmluvy nikto, najmä nie druhá strana, nezneužila ich tieseň, neskúsenosť, rozumovú vyspelosť, rozrušenie, dôverčivosť, ľahkomyselnosť, finančnú závislosť alebo neschopnosť plniť si záväzky (akékoľvek), a to najmä s ohľadom na to, že pred uzavretím tejto zmluvy mali možnosť riadne a včas požiadať o právne poradenstvo / právnu pomoc (právne služby) a o ďalšie formy poradenstva / pomoci (ďalšie služby), podľa vlastnej úvahy.
- 11.18 Každá zo Zmluvných strán vyhlasuje, že je plne spôsobilá a oprávnená na tento právny úkon, že nikoho neuviedla do omylu a ustanovenia tejto Zmluvy obsahujú jej slobodnú, vážnu, určitú a zrozumiteľnú vôľu, prejavenu bez tiesne alebo nápadne nevýhodných podmienok.
- 11.19 Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že si túto Zmluvu pozorne prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak ich súhlasu so všetkými jej ustanoveniami ju podpisujú.
- 11.20 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch, pričom každá Zmluvná strana obdrží jedno (1) vyhotovenie.

11.21 Neoddeliteľnými prílohami tejto Zmluvy sú:

- Príloha č. 1 – Rozsah a špecifikácia Paušálnych služieb
Príloha č. 2 – Zoznam Baseline – existujúca infraštruktúra stav k 31.03.2026
Príloha č. 3 – Špecifikácia spôsobu plnenia
Príloha č. 4 – Exit checklist

Zmluvná strana:

EKO – podnik verejnoprospešných služieb
zast: Ing. Ivana Chrenková, riaditeľka

30 -04- 2026

..... dňa [•] 2026
odtlačok pečiatky a podpis

Zmluvná strana:

.....
/

odtlačok pečiatky a podpis

30 -04- 2026

Rozsah a špecifikácia poskytovaných služieb (k Rámcovej dohode o zabezpečení správy IT infraštruktúry)

1. Všeobecné vymedzenie

1. Táto príloha vymedzuje rozsah paušálnych služieb poskytovaných Poskytovateľom Objednávateľovi za mesačný paušál.
2. Paušálne služby sa vzťahujú výlučne na existujúcu IT infraštruktúru Objednávateľa (Baseline) ku dňu účinnosti Rámcovej dohody, ktorá je definovaná v Prílohe č. 2 – Zoznam Baseline.
3. Reakčné časy, úrovne služieb, KPI a reporting sa riadia Prílohou č. 3 – SLA / KPI / Reporting / Cenník.
4. Činnosti, ktoré nie sú zahrnuté v Baseline alebo presahujú rozsah tejto prílohy, sa považujú za práce nad rámec paušálu a realizujú sa len po predchádzajúcom písomnom odsúhlasení Objednávateľom.

2. Rozsah služieb poskytovaný v rámci paušálu

2.1 Správa sieťovej infraštruktúry (LAN / WAN)

Poskytovateľ v rámci paušálnych služieb zabezpečuje bežnú prevádzkovú správu sieťovej infraštruktúry v rozsahu Baseline, najmä:

- dohľad nad prevádzkou centrálnej lokality a pripojených lokalít,
- správu a údržbu aktívnych sieťových prvkov zahrnutých v Baseline (switche, firewall, Wi-Fi infraštruktúra),
- riešenie sieťových porúch a incidentov podľa dohodnutého SLA,
- správu segmentácie siete v rozsahu existujúcej konfigurácie (oddelenie internej prevádzky, infraštruktúrneho a hostóvského segmentu).

2.2 Správa VPN konektivity (IPsec VPN a SSL VPN)

V rámci paušálu Poskytovateľ zabezpečuje:

- prevádzkovú správu existujúcich IPsec VPN prepojení pobočiek na centrálu (len v rozsahu Baseline),
- prevádzkovú správu SSL VPN pre vzdialený prístup používateľov v rozsahu existujúcich oprávnení,
- riešenie incidentov konektivity a prístupov v súlade so SLA.

2.3 Správa serverovej a virtualizačnej infraštruktúry (Hyper-V)

Poskytovateľ zabezpečuje:

- prevádzkovú správu existujúcej virtualizačnej platformy Hyper-V,
- správu virtuálnych serverov a serverových rolí uvedených v Baseline,
- dohľad nad kapacitami (CPU, pamäť, diskový priestor) a riešenie prevádzkových incidentov.

2.4 Monitoring a incident management

Poskytovateľ zabezpečuje:

- prevádzkový monitoring IT infraštruktúry v dohodnutom rozsahu,
- evidenciu, klasifikáciu a riešenie incidentov podľa SLA,
- eskaláciu kritických incidentov a priebežnú komunikáciu s poverenými osobami Objednávateľa.

2.5 Change management – bežné zmeny

V rámci paušálnych služieb Poskytovateľ vykonáva:

- bežné konfiguračné zmeny v rámci existujúcej infraštruktúry (Baseline),

- drobné úpravy nastavení bez zásadnej zmeny architektúry alebo topológie,
- dokumentovanie vykonaných zmien v mesačnom reporte.

(Bežné prevádzkové zmeny sa nepovažujú za práce nad rámec paušálu.)

2.6 Zálohovanie a obnova dát

Poskytovateľ zabezpečuje prevádzkovú podporu zálohovania a obnovy v rozsahu existujúceho nastavenia, najmä:

- dohľad nad zálohovaním virtuálnych serverov,
- dohľad nad zálohovaním prostredia Microsoft 365,
- vyhodnocovanie notifikácií a riešenie zistených problémov,
- súčinnosť pri obnove dát a pri testoch obnovy.

2.7 Bezpečnostná prevádzka

Poskytovateľ zabezpečuje:

- prevádzkový dohľad nad bezpečnostnými prvkami v rozsahu existujúcej konfigurácie,
- riešenie bezpečnostných incidentov podľa SLA,
- aplikovanie bezpečnostných aktualizácií v dohodnutých servisných oknách,
- podporu viacfaktorového overenia (MFA), ak je v prostredí zavedené.

2.8 Podpora používateľov – infraštruktúra

Poskytovateľ poskytuje prevádzkovú podporu súvisiacu s IT infraštruktúrou, najmä:

- riešenie bežných požiadaviek týkajúcich sa prístupu, VPN, e-mailových nastavení,
- súčinnosť pri riešení problémov v oblastiach tlače, konektivity a infraštruktúrnych služieb.

2.9 Správa Microsoft licencií a mailových kont (Microsoft 365)

Poskytovateľ v rámci paušálnych služieb zabezpečuje správu Microsoft licencií a používateľských účtov Objednávateľa, najmä:

- zriaďovanie, úpravy a rušenie e-mailových kont a prístupov v prostredí Microsoft 365 / Exchange,
- pridelenie a odoberanie licencií a oprávnení podľa pracovného zaradenia,
- vykonávanie týchto úkonov na základe písomnej požiadavky poverenej osoby Objednávateľa (spravidla personálne oddelenie), najmä pri nástupe a skončení pracovného pomeru,
- stručnú evidenciu vykonaných úkonov v mesačnom reporte.

2.10 Dokumentácia a reporting

Poskytovateľ zabezpečuje:

- priebežnú údržbu technickej dokumentácie Baseline (topológia, inventár infraštruktúrnych prvkov, prehľad monitorovaných služieb a zálohovania),
- vyhotovovanie mesačného reportu a výkazu činností,
- účasť na štvrtročných hodnotiacich stretnutiach (QBR) a návrhy zlepšení.

3. Činnosti nad rámec paušálnych služieb

Za paušálne služby sa nepovažujú najmä:

1. implementácia nových zariadení, technológií alebo služieb, ktoré nie sú súčasťou Baseline,
2. rozšírenie infraštruktúry alebo zmeny architektúry/topológie,
3. projektové a rozvojové práce (modernizácie, migrácie, systematické výmeny zariadení),
4. dodávka IT tovaru (HW/SW),
5. jednorazové veľké reorganizácie alebo zásahy v prostredí Microsoft 365 nad rámec bežnej správy používateľov.

Tieto činnosti sa realizujú len po predchádzajúcom písomnom odsúhlasení Objednávateľom a oceňujú sa podľa Prílohy č. 3.

4. Zodpovednosť a súčinnosť

1. Poskytovateľ vykonáva paušálne služby s odbornou starostlivosťou a v súlade s dohodnutým SLA.
2. Objednávateľ poskytne potrebnú súčinnosť, najmä:
 - určí poverené kontaktné osoby,
 - zabezpečí prístup do priestorov,
 - poskytne schválenia a rozhodnutia potrebné pre riešenie incidentov alebo zmien.

5. Záverečné ustanovenia

1. Táto príloha tvorí neoddeliteľnú súčasť Rámcovej dohody.
2. V prípade zmeny Baseline (rozšírenie alebo zásadná zmena infraštruktúry) zmluvné strany upravia rozsah služieb a podľa potreby aj cenu paušálu formou dodatku alebo aktualizáciou Prílohy č. 2.

Za Objednávateľa:

EKO – podnik verejnoprospešných služieb

zast: Ing. Ivana Chrenková, riaditeľka

.....

/

3 0-04- 2026

Za Poskytovateľa:

AlfaPro spol. s r. o.

Roman Legindi, konateľ

.....

3 0-04- 2026

SLA, reporting a zmluvné ceny
(k Rámcovej dohode o zabezpečení správy IT infraštruktúry)

1. Servisné hodiny a režim poskytovania služieb

1.1 Štandardné servisné hodiny (servisdesk / bežná podpora):

Poskytovateľ poskytuje služby v štandardnom režime počas pracovných dní

- **pondelok – piatok 8:00 – 17:00.**

1.2 On-call (mimo servisných hodín):

Poskytovateľ zabezpečuje **on-call režim 24/7 pre incidenty P1 (kritické)** mimo štandardných servisných hodín.

1.3 Kanály nahlasovania a evidencie:

Incidenty a požiadavky sa nahlasujú primárne cez servisný kontakt Poskytovateľa (hotline/e-mail). Poskytovateľ vedie evidenciu incidentov a požiadaviek (ticketing) a zabezpečuje ich vyhodnotenie a reporting podľa tejto prílohy.

2. Kategórie incidentov (prioritizácia)

2.1 P1 – Kritický/vysoký incident

Úplný výpadok kľúčovej infraštruktúry alebo služieb, alebo závažný bezpečnostný incident s výrazným dopadom na prevádzku (napr. nedostupnosť centrálnej konektivity, výpadok kľúčových serverov, narušenie bezpečnosti, masívna nedostupnosť služieb).

2.2 P2 – Stredný incident

Významné obmedzenie prevádzky, ktoré zásadne ovplyvňuje časť služieb alebo viacero používateľov, avšak nejde o úplný výpadok. Čiastočný problém s dostupným obchádzkovým riešením, lokálny dopad, bez zásadného ovplyvnenia prevádzky

2.3 P3 – Nízky incident / požiadavka

Čiastočný problém s dostupným obchádzkovým riešením, lokálny dopad, bez zásadného ovplyvnenia prevádzky. Drobné úpravy, konzultácie, bežné požiadavky (nastavenia, menšie zmeny), ktoré nemajú urgentný charakter.

3. SLA – reakčné a riešiacie časy

3.1 Definície časov:

- **Reakčný čas** = potvrdenie prijatia + začatie riešenia (kontaktovanie, diagnostika, prvý zásah).
- **Čas riešenia** = odstránenie incidentu alebo zavedenie funkčného „workaround“ riešenia, ktoré obnoví prevádzku do prijateľného stavu.

3.2 SLA záväzky:

- **P1 (kritický):** reakcia do **1 hodiny**, riešenie do **24 hodín**
- **P2 (vysoký):** reakcia do **4 hodín**, riešenie do **1 pracovného dňa**
- **P3 (nízky/požiadavka):** reakcia do **1 pracovného dňa**, riešenie do **3 pracovných dní**, prípadne podľa dohody/harmonogramu

3.3 Výnimky (transparentne):

SLA sa nevzťahuje na omeškania spôsobené výlučne nedostatkom súčinnosti Objednávateľa (napr.

nemožnosť prístupu do priestorov, chýbajúce schválenie, nedostupnosť poverenej osoby), alebo na incidenty spôsobené vyššou mocou. Takéto situácie musia byť uvedené v tickete/mesačnom reporte.

4. Reporting (mesačný + štvrťročný)

4.1 Mesačný report

Poskytovateľ predkladá mesačný report za predchádzajúci kalendárny mesiac najneskôr **do 5. dňa** nasledujúceho mesiaca (ak sa zmluvné strany nedohodnú inak).

Povinný obsah mesačného reportu (tiketu):

1. prehľad incidentov a požiadaviek (P1–P3): počty, stručný popis, stav (uzavreté/otvorené),
2. realizované zmeny (change log) – stručne (čo/kedy/dopad),
3. práce nad rámec paušálu: počet hodín, stručný popis, odkaz na schválenie,
4. zálohovanie/monitoring: stručný stav (OK / zistenia),
5. identifikované riziká

4.2 Štvrťročné hodnotiace stretnutie

Objednávateľ môže najmenej raz za štvrťrok požiadať o hodnotiace stretnutie (QBR), spravidla v prípade, ak sa v priebehu poskytovania služieb identifikuje potreba opatrení z prevádzkového, procesného alebo kvalitatívneho hľadiska. Zo stretnutia sa vyhotoví zápis, ktorý obsahuje:

- prehľad opakovaných incidentov a náprav,
- dohodnuté zlepšenia a úlohy na ďalšie obdobie,
- prípadné návrhy na úpravu rozsahu alebo nastavení služby.

5. Kontaktné osoby a eskalačný plán

5.1 Kontaktné osoby – Objednávateľ (EKO-podnik VPS)

Primárny kontakt / štatutárny zástupca:

Ing. Ivana Chrenková, tel.: 0903 455 907

Eskalácia – poverená osoba (centrálny kontakt): sekretariát riaditeľa

tel.: 02/4425 9920 (alebo vedúci strediska) – podľa poskytnutých kontaktov Objednávateľom

5.2 Kontaktné osoby – Poskytovateľ (ALFA pro)

Servisdesk / hotline: tel.: 0948 48 1234, e-mail: help@alfapro

Eskalácia – servisný technik: postupuje sa podľa komunikačného plánu Poskytovateľa

Manažér služby: Ing. Richard Szabo – tel.: 0905 577 403, e-mail: szabo@alfapro.sk

5.3 Eskalačný postup

P1 (kritický):

- Nahlásiť okamžite na servisdesk **telefonicky (hotline)** + zaslať e-mail.
- Ak sa nepodarí nadviazať kontakt do **15 min.**, eskalácia na servisného technika a manažéra služby.

P2 (vysoký):

- Nahlásenie servisdesk (hotline alebo e-mail).
- Eskalácia pri prekročení reakčného času alebo pri riziku dopadu na prevádzku.

P3 (nízky/požiadavka):

- Nahlásenie servisdesk primárne e-mailom/ticketom; riešenie v servisných hodinách.

6. Ceny poskytovaných služieb a dodávaných tovarov

6.1 Paušálne služby (mesačný paušál)

- Mesačný paušál za paušálne služby podľa Prílohy č. 1, vzťahujúci sa na Baseline podľa Prílohy č. 2: **1 642,00 EUR bez DPH/mesiac**

6.2 Práce nad rámec paušálu (hodinová sadzba)

Práce nad rámec paušálu sa realizujú len na základe vystavenej čiastkovej objednávky.

- Hodinová sadzba – pracovný čas: **85,00 EUR bez DPH/hod.**
- Hodinová sadzba – mimo pracovného času/on-call zásahy: **85,00 EUR bez DPH/hod.**

6.3 Nové zariadenia / nové technológie / rozšírenia

Implementácie a rozvojové práce mimo Baseline sa oceňujú:

- podľa schválenej hodinovej sadzby, alebo
- podľa osobitnej cenovej ponuky (CP) odsúhlasenej Objednávateľom.

6.4 Dodávka IT tovaru (HW/SW)

Dodávka IT tovaru je možná len po vystavení objednávky Objednávateľom a za podmienok dohodnutých v rámcovej dohode (konkurenčná cena, vybavovanie reklamácií, odôvodnenie kompatibility/prevádzky).

6. Finančný limit zákazky

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo požadovať poskytovanie služieb v rámci predmetu zákazky na základe mesačného paušálu, ktorý pokrýva vopred dohodnuté služby (Baseline) a svojej identifikovanej, reálnej potreby, t. z. aj v rozsahu väčšom ako je uvedené v opise predmetu (Práce nad rámec paušálu). Maximálny rozsah je však ohraničený hornou hranicou sumy za celkom poskytnuté služby vo výške maximálneho finančného limitu 49 999,00 EUR bez DPH počas doby platnosti zmluvy.

7. Vyhodnotenie a nápravné opatrenia

7.1 Ak mesačné vyhodnotenie alebo výstup zo štvrt'ročného hodnotiaceho stretnutia preukáže opakované nedodržiavanie SLA/KPI, Poskytovateľ predloží **nápravný plán** s termínmi.

7.2 Opakované alebo závažné porušovanie SLA/KPI sa rieši postupom podľa RD (nápravné opatrenia, prípadné krátenie paušálu/odstúpenie – podľa zmluvy).

8. Záverečné ustanovenie

Táto príloha tvorí neoddeliteľnú súčasť Rámcovej dohody. Zmluvné strany potvrdzujú, že uvedené servisné hodiny, SLA/KPI, reporting a eskalačné kontakty sú platné ku dňu podpisu Rámcovej dohody a aktualizujú sa po dohode strán (najmä pri personálnych zmenách).

V Bratislave, dňa **3 0-04- 2026**

Za Objednávateľa:

EKO – podnik verejnoprospešných služieb

zast: Ing. Ivana Chrenková, riaditeľka

Za Poskytovateľa:

AlfaPro spol. s r. o.

Roman Legindi, konateľ

3 0-04- 2026