

Číslo zmluvy objednávateľa:2014-0265-1185230

Číslo zmluvy poskytovateľa:

Zmluva o poskytovaní služieb prevádzky a údržby Citrix infraštruktúry

v zmysle § 261 ods. 2 Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej aj ako „Obchodný zákonník“)

(ďalej ak ako „Zmluva“)

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Objednávateľ	Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. Mlynské nivy 59/A 824 84 Bratislava
Menom spoločnosti koná:	Ing. Miroslav Stejskal , predseda predstavenstva, Ing. Michal Pokorný , podpredseda predstavenstva.
Registrácia:	V obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sa, vložka č. 2906/B.
IČO:	35 829 141
DIČ:	2020261342
IČ DPH:	SK2020261342
Bankové spojenie:	IBAN: SK 30 1100 0000 0026 2019 1900 SWIFT: TATRSKBX
Číslo účtu:	2620191900/1100, Tatra banka, a.s.
Oprávnený rokovať vo veciach zmluvných:	Ing. Jozef Maslen , výkonný riaditeľ sekcie ICT
Oprávnený rokovať vo veciach technických:	Ing. František Varinský , vedúci odboru informatiky, Ing. Peter Kušnír , vedúci oddelenia IT služieb

(ďalej aj ako „objednávateľ“, alebo „SEPS, a.s.“)

1.2. Poskytovateľ	PosAm, spol. s r.o. Odborárska 21 831 02 Bratislava
Menom spoločnosti koná:	Ing. Marián Marek , konateľ, Ing. Miroslav Majoroš , konateľ.
Registrácia:	V obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sro, vložka číslo 6342/B.
IČO:	31 365 078
DIČ:	2020315440
IČ DPH:	SK2020315440

Bankové spojenie:	IBAN: SK 74 1100 0000 0026 2134 0170 SWIFT: TATRSKBX
Číslo účtu:	2621340170/1100, Tatra banka, a.s.
Oprávnený rokovať vo veciach zmluvných:	Mgr. Nikola Šopov, key account manager
Oprávnený rokovať vo veciach technických:	Mgr. Nikola Šopov, key account manager

(ďalej aj ako „poskytovateľ“ alebo „PosAm“)
(ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“ alebo jednotlivito aj ako „zmluvná strana“)

Podkladom na uzatvorenie tejto zmluvy je výberové konanie a ponuka poskytovateľa ako úspešného uchádzača zo dňa 03. 09. 2014

2. DEFINÍCIE POJMOV

- 2.1. **Služby** - služby prevádzky a podpory Citrix infraštruktúry poskytované podľa Zmluvy poskytovateľom.
- 2.2. **SLA (Service Level Agreement)** - označuje súbor parametrov služieb uvedených pri jednotlivých typoch služieb v Katalógu služieb (napr. dostupnosť, lehota odozvy, doba vyriešenia a pod.).
- 2.3. **KPI (Key Performance Indicator)** Kľúčový výkonnostný indikátor kvality - stanovuje metriku výkonnosti poskytovanej služby. Pre účely tejto zmluvy sú dohodnuté KPI: počet prevádzkových porúch, priemerná doba odozvy na hlásenie/požiadavku, priemerná doba na vyriešenie hlásenia/požiadavky.
- 2.4. **Katalóg služieb** – formalizovaný zoznam parametrov SLA.
- 2.5. **Služby pokryté paušálnym poplatkom (Paušálne služby)** - súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky Citrix infraštruktúry pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov. Špecifikácia týchto služieb je predmetom Katalógu služieb.
- 2.6. **Služby na vyžiadanie** - služby všeobecne špecifikované v Katalógu služieb, ktoré objednávateľ objednáva podľa potrieb mimo paušálnych služieb.
- 2.7. **Tranzícia služieb** - jednorazový počiatočný projekt, počas ktorého poskytovateľ vytvorí, pripraví, alebo preberie všetky prostriedky pre poskytovanie služieb podľa Katalógu služieb.
- 2.8. **Oprávnená osoba** - osoba, ktorá je oprávnená za svoju spoločnosť vydávať a prijímať rozhodnutie v zmysle ustanovení tejto zmluvy, napr. nahlasovať požiadavky.
- 2.9. **IIS** - Integrovaný informačný systém objednávateľa.
- 2.10. **ICT** - Informačno-komunikačné technológie.
- 2.11. **ICT priestory objednávateľa** – priestory so zariadeniami ICT objednávateľa.
- 2.12. **Service Desk objednávateľa** - aplikácia (CASD) slúžiaca v SEPS, a.s. na centrálné nahlasovanie a manažment hlásení užívateľov, ako aj pridelovanie hlásení a úloh na zmluvné strany v správe dodávateľa služieb (outsourcing).
- 2.13. **Service Desk poskytovateľa** - aplikácia (<https://vp.posam.sk>) slúžiaca na evidenciu a sledovanie stavu všetkých požiadaviek objednávateľa zadávaných cez web rozhranie

aplikácie, alebo telefonicky a e-mailom. Poskytovateľ zabezpečí aby jeho Service Desk komunikoval automatizovane so Service Desk-om objednávateľa (notifikácie, zmeny stavov a iné), na požiadanie bude zrealizované aj zo strany objednávateľa.

- 2.14. **Externý poskytovateľ služieb / tretia strana** - subjekt iný než objednávateľ a poskytovateľ, ktorý na základe zmluvného vzťahu s objednávateľom počas platnosti Zmluvy bude objednávateľovi poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na infraštruktúru, ku ktorej poskytovateľ poskytuje služby, alebo majú vplyv na parametre služieb definované v **Katalógu služieb** podľa tejto Zmluvy. Externým poskytovateľom služieb sú najmä osoby zabezpečujúce podporu, údržbu, alebo prenájom jednotlivých zariadení; podporu, alebo údržbu dotknutých informačných systémov; prístup k informačným zdrojom, alebo prístup do informačných alebo telekomunikačných systémov tretích strán.
- 2.15. **Servisné hlásenie / požiadavka** - je požiadavka objednávateľa alebo jeho zamestnanca na dodanie služby, prípadne je to aj poskytovateľom zaevidované prevádzkové hlásenie.
- 2.16. **Incident** - odchýlka od bežného prevádzkového stavu, čiastočná alebo úplná nedostupnosť služby, ktorá nedovoľuje objednávateľovi plnenie jeho pracovných povinností.
- 2.17. **Závažný incident** - incident s výrazným dopadom na služby, systémy alebo osoby.
- 2.18. **Problém** - incident väčšieho rozsahu alebo opakujúci sa incident.
- 2.19. **Zmenová požiadavka / Zmena** - požiadavka objednávateľa na akúkoľvek zmenu ICT.
- 2.20. **Naliehavá zmena** - predstavuje vydanie (služby, infraštruktúry, procesov a pod.), ktorá musí byť nasadená čo najskôr. Napríklad pri riešení Závažného incidentu, alebo pri implementovaní Bezpečnostného opatrenia.
- 2.21. **Politika vydání** - formálne zdokumentované pravidlá pre zaistenie konzistentného procesu riadenia vydání. Tento proces je zodpovedný za plánovanie, zostavovanie rozvrhov a riadenie presunu vydání do testovacieho a produkčného prostredia. Hlavným cieľom procesu je zabezpečiť integritu produkčného prostredia a vydávanie správnych komponentov.
- 2.22. **Konfiguračná položka** - jedinečný záznam o technických a programových prostriedkoch, dokumentácii v rámci ICT.
- 2.23. **Servisné služby** - predstavujú činnosť zamestnancov poskytovateľa pri riešení incidentov alebo prevádzkových problémov objednávateľa.
- 2.24. **Priorita** - je definovaná závažnosť incidentu alebo problému.
- 2.25. **Lehota odozvy** - časový interval, ktorý plynie od momentu zadania požiadavky objednávateľom poskytovateľovi, prípadne od zaznamenania incidentu poskytovateľom, do momentu spätnej odozvy poskytovateľa zadávateľovi resp. zástupcovi objednávateľa s informáciou o zámere a spôsobe riešenia požiadavky. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby **Dostupnosti služby**.
- 2.26. **Lehota vyriešenia** - časový interval, ktorý plynie od momentu preukázateľného zadania požiadavky objednávateľom poskytovateľovi, prípadne od zaznamenania incidentu poskytovateľom, do momentu vyriešenia požiadavky prípadne obnovy služby. Vyriešenie požiadavky alebo obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Service Desk-u poskytovateľa, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas zaevidovania riešenia v Service Desk-u poskytovateľa. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby **Dostupnosti služby**.
- 2.27. **Dostupnosť služby** - časový interval, v rámci ktorého sú služby poskytované objednávateľovi poskytovateľom. V prípade prác dôležitejšieho charakteru na požiadavke alebo incidente, ak sa blíži čas nedostupnosti služby, sa poskytovateľ musí s objednávateľom vopred dohodnúť na pokračovaní alebo prerušení prác.
- 2.28. **NPD** - nasledujúci pracovný deň.

- 2.29. **Riešenie** - je spôsob vybavenie požiadavky, incidentu, problému, zmeny a pod. aj dočasným náhradným riešením (v takom prípade sa pokračuje v riešení až do dosiahnutia pôvodného prevádzkového stavu) a riešenie sa považuje za náhradné.
- 2.30. **Automatické uzavretie hlásenia** - ak objednávateľ do 48 hodín nezamietne a ani neakceptuje navrhnuté riešenie, bude takéto riešenie automaticky považované za akceptované.
- 2.31. **Informácie Objednávateľa** - informácie a údaje, ktoré objednávateľ poskytol poskytovateľovi v čase plnenia tejto Zmluvy.
- 2.32. **Miesto, Lokalita** - miesto, kde sú služby podľa tejto Zmluvy poskytované.
- 2.33. **Priestory na poskytovanie Služieb** - administratívne a prevádzkové priestory objednávateľa v mieste plnenia Zmluvy.
- 2.34. **Riadiaci výbor (RV)** - skupina zástupcov objednávateľa a poskytovateľa zložená zo zmluvných a technických zástupcov zmluvných strán a ďalších zástupcov podľa potreby. RV slúži ako rozhodovací orgán v prípade eskalácií.
- 2.35. **Prevádzkový výbor (PV)** - skupina zástupcov objednávateľa, poskytovateľa a tretích strán zložená z technických zástupcov zmluvných strán, tretích strán a ďalších menovaných zástupcov. PV slúži ako orgán pre riadenie poskytovania služieb.
- 2.36. **Zákon o ochrane osobných údajov** - zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.37. **Prijemca** - každý, komu sú osobné údaje poskytnuté alebo sprístupnené, pričom príjemcom môže byť aj tretia strana; prevádzkovateľ, ktorý spracúva osobné údaje na základe § 3 ods. 1 písm. g) Zákona o ochrane osobných údajov, a úrad, ktorý plní úlohy ustanovené týmto zákonom, sa nepovažujú za príjemcu.
- 2.38. **Prevádzkovateľ** - každý, kto sám alebo spoločne s inými vymedzí účel spracúvania osobných údajov, určí podmienky ich spracúvania a spracúva osobné údaje vo vlastnom mene; ak účel, prípadne aj podmienky spracúvania osobných údajov ustanovuje zákon, priamo vykonateľný právne záväzný akt Európskej únie alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, prevádzkovateľom je ten, kto je na plnenie účelu spracúvania za prevádzkovateľa ustanovený alebo kto spĺňa zákonom, priamo vykonateľným právne záväzným aktom Európskej únie alebo medzinárodnou zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná, ustanovené podmienky.
- 2.39. **Oprávnená osoba** - každá fyzická osoba, ktorá prichádza do styku s osobnými údajmi v rámci svojho pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru, členského vzťahu, na základe poverenia, zvolenia alebo vymenovania, alebo v rámci výkonu verejnej funkcie, a ktorá spracúva osobné údaje v rozsahu a spôsobom určeným v poučení podľa § 21 Zákona o ochrane osobných údajov.

3. PREDMET ZMLUVY

3.1. Predmetom tejto Zmluvy je:

- 3.1.1. Poskytovanie služieb, ktoré sú pokryté paušálnym poplatkom (paušálne a limitné) podľa Prílohy č. 1 Katalóg služieb, ktorými poskytovateľ zabezpečí prevádzku a údržbu Citrix infraštruktúry pre spoľahlivý a bezporuchový chod zariadení, programového vybavenia a poskytovaných služieb, na obdobie 60 mesiacov od nadobudnutia účinnosti Zmluvy s mesačnou fakturáciou.
- 3.1.2. Maintenance hardvéru a softvéru podľa Prílohy č. 2 tabuľka A, a podľa platných všeobecných podmienok výrobcu Citrix uvedených na stránke www.citrix.com, na obdobie od 01.01.2015 do 31.12.2018 s ročnou fakturáciou.

- 3.1.3. Ukončenie „Zmluvy o poskytovaní služieb prevádzkového typu“ uzavretej medzi rovnakými zmluvnými stranami, číslo zmluvy objednávateľa 2008-0072-2500 zo dňa 11.03.2008, ktorej plnenie je touto Zmluvou nahradené v plnom rozsahu, pričom uvedená zmluva bude ukončená dňom nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 3.2. Predmet zmluvy podľa bodu 3.1.1. je špecifikovaný v Prílohe č. 1 Katalóg služieb a je poskytovaný pre HW a SW podľa Prílohy č. 2 Zoznam podporovaného HW a SW.
- 3.3. V prípade, že zmluvný objem limitných služieb podľa Prílohy č. 1 za daný kalendárny mesiac nebude vyčerpaný, budú nevyužitú hodiny presunuté do nasledujúceho mesiaca.
- 3.4. S cieľom zabrániť prípadným nedorozumeniam je v Prílohe č. 1 Katalóg služieb uvádzaná kategória negatívne vymedzenie služby, v ktorej sa uvádzajú činnosti nezahrnuté v cene za poskytovanie služieb podľa Zmluvy.

4. MIESTA POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1. Miestami poskytovania služieb sú objekty SEPS, a.s. v Bratislave a v Žiline a ďalšie prevádzky SEPS, a.s. v rámci SR.

5. CENA PREDMETU ZMLUVY

- 5.1. Zmluvná cena je stanovená dohodou podľa § 3 zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. K cenám bude uplatnená DPH v zmysle platného zákona o DPH.

- 5.2. Celková zmluvná cena počas platnosti Zmluvy je **264 000,- EUR bez DPH**
(slovom **dvestošesťdesiatštyritisíc EUR bez DPH**)
a **206 272,-USD bez DPH**
(slovom **dvestošesťtisícdeväťdesiatdva USD bez DPH**),
Cena za jednotlivé výkony podľa bodov 3.1.1. a 3.1.2. tejto zmluvy je:

- 5.2.1. za služby pokryté paušálnym poplatkom podľa bodu 3.1.1.:

4 400,- EUR bez DPH za ukončený kalendárny mesiac,

- 5.2.2. za maintenance hardvéru a softvéru podľa bodu 3.1.2.:

51 568,- USD bez DPH za kalendárny rok.

- 5.3. Práce navyše nad rámec služieb paušálnej ceny budú objednané nezávisle od Zmluvy a uskutočnené na základe samostatnej písomnej objednávky s vopred dohodnutým rozsahom prác.
- 5.4. Zmluvné strany sa zaviazali pristúpiť k prehodnoteniu zmluvnej ceny bezodkladne po tom, ako sa výrazne zmení rozsah poskytovaných služieb alebo rozsah podporovaných HW a SW prostriedkov uvedených v Prílohách č. 1 a č. 2 Zmluvy. Tento krok môže iniciovať poskytovateľ alebo objednávateľ.

6. OBJEDNÁVANIE, RIADENIE A POSKYTOVANIE SLUŽIEB

- 6.1. Riešenie hlásení prevádzkových incidentov, problémov, konzultácie a ostatné úkony budú realizované v čase dostupnosti služieb podľa Katalógu služieb.
- 6.2. Služby pokryté paušálnym poplatkom podľa bodu 3.1.1. objednáva oprávnená osoba cez:
 - 6.2.1. web rozhranie Service Desk-u poskytovateľa na adrese <https://vp.posam.sk>,
 - 6.2.2. web rozhranie Service Desk-u objednávateľa s následným odoslaním hlásenia na Service Desk poskytovateľa,
 - 6.2.3. telefonickú službu na čísle **02 / 49 239 784**,
 - 6.2.4. e-mail **servicedesk@posam.sk**.
- 6.3. Objednávateľ koordinuje poskytovanie služieb medzi poskytovateľom, pracovníkmi objednávateľa a ostatnými dodávateľmi objednávateľa, ktorí sú povinní riadiť sa jeho pokynmi. V niektorých prípadoch môže objednávateľ koordináciu poveriť svojho dodávateľa služieb.
- 6.4. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody priame i nepriame, ktoré vzniknú z dôvodu nezabezpečenia dohodnutých podmienok objednávateľom, ktoré poskytovateľ vopred a včas písomne požadoval.
- 6.5. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku neodborného zásahu do systému zo strany objednávateľa a ani za škody spôsobené prípadným neoprávneným používaním softvéru objednávateľom.
- 6.6. Poskytovateľ môže dočasne prerušiť službu z dôvodu nutnej alebo plánovanej opravy, údržby alebo zlepšenia iba po dohode s technickým zástupcom objednávateľa a len na dobu, ktorej dĺžka je nevyhnutne nutná na vykonanie tejto opravy. V takomto prípade poskytovateľ predtým ako začne konať zašle objednávateľovi oznámenie o prerušení poskytovania služby čo najskôr, minimálne však 3 pracovné dni vopred, ak nie je v Prílohách uvedené inak. V prípade neplánovaného prerušenia poskytovania služieb je poskytovateľ povinný oznámiť objednávateľovi príčinu neplánovaného prerušenia poskytovania služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s týmto postupom bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou a s prihliadnutím na oprávnené záujmy objednávateľa.

7. KVALITATÍVNE CHARAKTERISTIKY PLNENIA

- 7.1. Vymeriavacím základom pre hodnotenie poskytovateľa v dodržiavaní kvality služieb je percentuálne vyjadrenie úspešnosti plnenia nasledovných parametrov SLA služieb definovaných v Prílohe č. 1 Katalóg služieb:
 - 7.1.1. Lehota odozvy na požiadavky v rámci služby „Uvedenie do prevádzkyschopného stavu“.
 - 7.1.2. Lehota odozvy na požiadavky v rámci ostatných služieb kumulatívne.
 - 7.1.3. Lehota vyriešenia servisných hlásení a požiadaviek v rámci služby „Uvedenie do prevádzkyschopného stavu“.
 - 7.1.4. Lehota vyriešenia požiadaviek v rámci služby „Administrátorská podpora“.
- 7.2. Výpočet úspešnosti plnenia parametrov SLA pre každú službu zvlášť podľa bodu 7.1. bude nasledovný:

Úspešnosť plnenia SLA = (Počet požiadaviek s dodržanými SLA / Počet všetkých požiadaviek) × 100 [%]
--

- 7.3. Poskytovateľ sa zaväzuje dosiahnuť úspešnosť plnenia jednotlivých SLA hodnotených služieb podľa bodu 7.2. minimálne vo výške **90 %**. V prípade nedosiahnutia uvedenej úspešnosti môže objednávateľ uplatniť pokuty v zmysle článku 11. Zmluvné pokuty. Pre výpočet percentuálnej úspešnosti plnenia zmluvne zakotvenej SLA je potrebný minimálny počet požiadaviek 10. Ak je tento počet menší než 10, počet povolených nedodržaní SLA je 1.
- 7.4. Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych charakteristík plnenia Zmluvy sú zásadne systémové hlásenia a zápisy v Service Desk-ovej aplikácii poskytovateľa. Prehľad kvalitatívneho plnenia Zmluvy poskytovateľ spracuje a zašle e-mailom spolu s mesačným výkazom služieb technickému zástupcovi objednávateľa.
- 7.5. Pokiaľ poskytovateľovi nebude dlhodobá zabezpečená súčinnosť nevyhnutná pre poskytovanie služieb v zmysle Zmluvy aj napriek písomnej žiadosti, poskytovateľ nebude niesť zodpovednosť za dosahovanie parametrov SLA. V takomto prípade poskytovateľ ďalej nepreberá zodpovednosť za oddialenie plnenia ani za prípadné problémy objednávateľa z tohto vyplývajúce.

8. SÚČINNOSŤ A VZŤAH S TRETÍMI STRANAMI

- 8.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne si poskytnúť súčinnosť na požiadanie druhej zmluvnej strany, alebo zabezpečiť jej poskytnutie treťou stranou, ak je to nevyhnutné pre riadne a včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy.
- 8.2. Poskytovateľ prehlasuje, že bude spolupracovať s inými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí vykonávajú prácu súvisiacu s poskytovaním služieb. Ak práca ostatných dodávateľov má značný dopad na výkon poskytovateľa, potom poskytovateľ písomne upozorní objednávateľa aby zjednal nápravu prípadne začal zmenové konanie.
- 8.3. Objednávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť poskytovateľovi každú zmenu týkajúcu sa vzťahu so svojim dodávateľom služieb, ktorá môže ovplyvniť plnenie predmetu Zmluvy.

9. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za služby poskytovateľa dohodnutú zmluvnú cenu.
- 9.2. Fakturačným obdobím pre paušálne služby podľa bodu 3.1.1. je jeden kalendárny mesiac počas účinnosti Zmluvy. Ak prvé fakturačné obdobie pre paušálne služby nezačne prvým kalendárnym dňom v mesiaci, bude za toto obdobie fakturovaná cena stanovená ako alikvotná časť za dané obdobie.
- 9.3. Fakturačným obdobím pre služby maintenance podľa bodu 3.1.2. je jeden kalendárny rok, t.j. obdobie od 01.01. do 31.12. príslušného roka počas rokov 2015 až 2018.
- 9.4. Úhrady za poskytnuté služby podľa bodu 3.1.1. a v zmysle článku 5. Cena predmetu zmluvy budú realizované na základe faktúr, ktoré je poskytovateľ oprávnený vystaviť do 15 dní po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca, za ktorý boli služby poskytnuté. Prílohou faktúr budú preberacie a servisné protokoly za príslušný mesiac.
- 9.5. Úhrady za poskytnuté služby podľa bodu 3.1.2. a v zmysle článku 5. Cena predmetu zmluvy budú realizované na základe faktúr vystavených v mene EUR po prepočítaní zmluvnej ceny v USD referenčným kurzom USD/EUR Národnej banky Slovenska platným v deň zdaniteľného plnenia, ktoré je poskytovateľ oprávnený vystaviť po začatí obdobia platnosti maintenance podľa bodu 3.1.2. Na faktúre bude uvedená zmluvná cena v USD a referenčný kurz NBS. Prílohou faktúr budú potvrdenia preukazujúce platný maintenance.

- 9.6. Splatnosť faktúr je 60 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi.
- 9.7. Každá faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle platných právnych predpisov, číslo zmluvy objednávateľa, číslo účtu v tvare IBAN, fakturačné obdobie na ktoré je vystavená, zmluvnými stranami podpísaný protokol prípadne potvrdenie o platnosti maintenance, v opačnom prípade neplynie lehota splatnosti a faktúra bude vrátená poskytovateľovi, pričom lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry objednávateľovi.
- 9.8. Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpisu tejto Zmluvy neexistujú dôvody, na základe ktorých by objednávateľ mal, či mohol byť ručiteľom v zmysle ust. § 69 ods. 14 v nadväznosti na ust. § 69b zákona o DPH za daňovú povinnosť poskytovateľa vzniknutú z DPH, ktorú poskytovateľ objednávateľovi fakturoval k cene podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v priebehu trvania tejto Zmluvy podá k DPH riadne daňové priznania a v prípade vzniku povinnosti zaplatí DPH a túto daň odvedie miestne príslušnému daňovému úradu do určenej lehoty splatnosti podľa zákona o DPH. Poskytovateľ vyhlasuje, že nemá akýkoľvek úmysel neplatiť DPH vzťahujúcu sa k predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy, alebo úmysel skrátiť daň, či prípadne vylákať daňovú výhodu a nemá úmysel dostať sa do postavenia, kedy túto daň nebude môcť zaplatiť.
- 9.9. Poskytovateľ je povinný informovať objednávateľa, ak v priebehu trvania ich záväzkového vzťahu vzniknú dôvody, na základe ktorých by objednávateľ mal, či mohol byť ručiteľom v zmysle ust. § 69 ods. 14 v nadväznosti na ust. § 69b zákona o DPH za daňovú povinnosť poskytovateľa vzniknutú z DPH, ktorú poskytovateľ objednávateľovi fakturoval k cene podľa tejto Zmluvy, a to bezodkladne po ich vzniku.
- 9.10. Objednávateľ je oprávnený zadržať sumu zodpovedajúcu hodnote DPH zo všetkých fakturovaných plnení s dátumom vzniku daňovej povinnosti ku dňu zverejnenia poskytovateľa v zozname osôb, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie podľa ust. § 81 ods. 4 písm. b) druhého bodu zákona o DPH vedenom Finančným riaditeľstvom SR (ďalej len „zoznam“), ako aj zo všetkých fakturovaných plnení po tomto dátume.
- 9.11. Zadržanie sumy zodpovedajúcej DPH z faktúr vystavených poskytovateľa podľa predchádzajúceho bodu sa nepovažuje za omeškanie objednávateľa s úhradou predmetných faktúr.
- 9.12. Zadržaná suma za každú jednotlivú faktúru bude poskytovateľovi vyplatená do 10 dní odo dňa, kedy objednávateľovi dôveryhodne preukáže, že daňovému úradu zaplatil DPH, ktorú bol povinný zaplatiť z plnenia poskytnutého objednávateľovi na základe vystavenej faktúry, a to písomným potvrdením príslušného daňového úradu o splnení si uvedenej povinnosti.
- 9.13. Ak objednávateľ v dôsledku zákonného ručenia podľa ust. § 69b zákona o DPH uhradí za poskytovateľa DPH na základe rozhodnutia príslušného daňového úradu, alebo ak daňový úrad na základe rozhodnutia použije na úhradu nezaplatenej DPH nadmerný odpočet alebo jeho časť od objednávateľa, má objednávateľ nárok na náhradu takto vzniknutej škody voči poskytovateľovi.
- 9.14. Objednávateľ je oprávnený si započítať pohľadávku na náhradu škody vzniknutej v dôsledku zákonného ručenia voči akejkoľvek inej pohľadávke poskytovateľa voči objednávateľovi a to aj pred lehotou splatnosti danej pohľadávky, vrátane pohľadávky poskytovateľa na vrátenie zadržanej sumy z DPH.
- 9.15. V prípade, ak po úhrade DPH objednávateľom v dôsledku zákonného ručenia v zmysle ust. § 69 ods. 14 v nadväznosti na ust. § 69b zákona o DPH dôjde aj k úhrade zodpovedajúcej DPH zo strany poskytovateľa jeho správcovi dane, a ten následne vráti objednávateľovi ako zákonnému ručiteľovi ním uhradenú DPH resp. jej časť, prevedie objednávateľ bez zbytočného odkladu tieto finančné prostriedky na účet poskytovateľa.
- 9.16. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak dôjde k zverejneniu poskytovateľa v zozname počas trvania tejto Zmluvy, je objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy ku dňu doručenia písomného oznámenia objednávateľa poskytovateľovi o odstúpení od Zmluvy.

10. PODMIENKY VYKONANIA PREDMETU ZMLUVY

Povinnosti zmluvných strán

- 10.1. Poskytovateľ poskytuje služby a zabezpečuje kvalitu služieb podľa SLA v Prílohe č. 1 Katalóg služieb na mieste alebo na diaľku pomocou zriadenej VPN.
- 10.2. Poskytovateľ bezodkladne informuje objednávateľa o prerušení prác, ktoré nastalo alebo môže nastať.
- 10.3. Poskytovateľ do 5 dní od uzavretia Zmluvy zašle objednávateľovi zoznam zamestnancov zodpovedných za plnenie Zmluvy.
- 10.4. Poskytovateľ mesačne vyhodnocuje a reportuje trendy kľúčových výkonnostných indikátorov kvality KPI (podľa bodu 2.3) v grafickom vyjadrení po mesiacoch.
- 10.5. Poskytovateľ spoločne s oprávnenou osobou objednávateľa odsúhlasuje každú zmenu konfigurácie spravovaných ICT prostriedkov.
- 10.6. Poskytovateľ rešpektuje pravidlá a požiadavky objednávateľa pre vstup do energetických objektov. Poskytovateľ nie je oprávnený umožniť vstup tretích osôb do priestorov objednávateľa iba ak za prítomnosti oprávneného zamestnanca objednávateľa.
- 10.7. Poskytovateľ nevykonáva žiadne zásahy do iných než do ICT prostriedkov špecifikovaných v Prílohe č. 2.
- 10.8. Poskytovateľ pri prácach na spravovanom HW a SW postupuje s ohľadom na funkčnosť a nespôsobuje zbytočné prerušenie služieb.
- 10.9. Poskytovateľ eviduje všetky incidenty v Service Desk-u poskytovateľa od ich otvorenia až po ich uzavretie tak, aby existovala prehľadná evidencia servisných zásahov. Ak poskytovateľ nebude evidovať aj priebeh spracovania priebežne, zaväzuje sa počas priebehu zásahu na požiadanie objednávateľa e-mailom informovať o priebehu riešenia. Informácia musí obsahovať evidenčné číslo hlásenia zo Service Desk-u poskytovateľa.
- 10.10. Poskytovateľ v predstihu aspoň 48 hodín informuje objednávateľa o plánovanom výpadku služby, osoba objednávateľa oprávnená rokovať vo veciach technických plánovaný výpadok schvaľuje. Plánované výpadky služby môžu súvisieť s profylaktikou služby, výmenou zariadenia, zmenou konfigurácie zariadenia alebo služby vrátane externej služby.
- 10.11. Poskytovateľ informuje objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii poskytovaných služieb formou hlásení v Service Desk-ových systémoch prípadne v nevyhnutnej miere e-mailom a o tieto zmeny aktualizuje technickú dokumentáciu.
- 10.12. Poskytovateľ sa bezodplatne zúčastní na rokovaní iniciovaných objednávateľom min. 5 pracovných dní vopred a pripraví k týmto rokovaniam vyžiadané podklady, analýzy a konzultačné materiály.
- 10.13. Poskytovateľ umožní objednávateľovi vykonanie auditu systému kvality v zmysle medzinárodných štandardov, ak o to objednávateľ požiadá a to maximálne jedenkrát v priebehu kalendárneho roka.
- 10.14. Poskytovateľ zabezpečí konfiguráciu svojho Service Desk-ového systému tak, aby oba Service Desk-y objednávateľa a poskytovateľa prenášali a synchronizovali údaje a zmeny stavov v dohodnutom rozsahu.
- 10.15. Poskytovateľ zabezpečuje prevádzku a údržbu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálna spravovaných prostriedkov a procesov na strane objednávateľa.
- 10.16. Poskytovateľ do 5 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy vypracuje, písomne zdokumentuje a predloží objednávateľovi na odsúhlasenie definície Závažného incidentu, Naliehavej zmeny, Politiky vydání a Naliehavého vydání, vrátane postupov na ich riadenie. Schválené definície a postupy budú tvoriť súčasť prevádzkovej dokumentácie.

- 10.17. Objednávateľ umožní poskytovateľovi na realizáciu výkonov podľa Zmluvy prístup ku všetkým ICT prostriedkom, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje v súlade s internými predpismi objednávateľa so zreteľom na bezpečnosť.
- 10.18. Objednávateľ pridelí poskytovateľovi bezplatne všetky potrebné prístupy, softvér a licencie, ktoré sú nevyhnutné pre výkon predmetu Zmluvy.
- 10.19. Objednávateľ zabezpečí poskytovateľovi potrebnú súčinnosť za seba a za tretie strany, ktoré sú v konkrétnom prípade dotknuté tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy.
- 10.20. Objednávateľ poskytne všetky informácie o akomkoľvek prerušení prác, ak sa tretie strany pri plnení svojich povinností súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy dostali do omeškania a tak vzniknú alebo môžu vzniknúť prekážky na strane objednávateľa.
- 10.21. Objednávateľ bez zbytočných odkladov písomne nahlasuje incidenty, požiadavky a sťažnosti k plneniu predmetu Zmluvy.
- 10.22. Objednávateľ nahlasuje incidenty a požiadavky na Service Desk poskytovateľa prostredníctvom oprávnených osôb objednávateľa alebo ďalších osôb, ktoré objednávateľ na to poverí, pričom je povinný poskytovateľa o tomto písomne informovať vopred.
- 10.23. Objednávateľ zabezpečí súčinnosť a služby tretej strany pri konfigurácii Service Desk-u objednávateľa tak, aby oba Service Desk-y objednávateľa a poskytovateľa prenášali a synchronizovali údaje a zmeny stavov v dohodnutom rozsahu.

Spolupôsobenie zmluvných strán

- 10.24. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti, ktoré bránia riadnemu plneniu Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť za plnenie povinností Zmluvných strán podľa Zmluvy.
- 10.25. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho, alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu písomne upozornila pred vznikom škody. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za meškание spôsobené meškáním s plnením záväzkov druhej zmluvnej strany.
- 10.26. Poskytovateľ nie je v omeškani po dobu meškania objednávateľa s plnením jeho povinností podľa Zmluvy a dohodnuté termíny, v ktorých mal poskytovateľ plniť svoje záväzky, sa predlžujú o dobu meškania objednávateľa.
- 10.27. Objednávateľ nezodpovedá za majetok poskytovateľa a jeho subdodávateľov používaný ich pracovníkmi v priestoroch objednávateľa.
- 10.28. V prípade, že porucha bola spôsobená neodborným zásahom, úmyselným poškodením, alebo ak zariadenia boli používané v prostredí prípadne spôsobom, ktorý nie je v zhode s podmienkami špecifikovanými výrobcom pre ich prevádzku resp. boli poškodené vplyvom prírodného živlu, spíše sa o tom záznam podpísaný oboma stranami. Oprava bude vykonaná na základe požiadavky objednávateľa a na jeho náklady.

11. ZMLUVNÉ POKUTY

- 11.1. V prípade nedosiahnutia parametrov SLA podľa článku 7. Kvalitatívne charakteristiky plnenia si objednávateľ môže voči poskytovateľovi uplatniť zmluvnú pokutu za príslušný mesiac vo výške 250 EUR za každý parameter SLA a za každú službu zvlášť.

- 11.2. Zmluvné strany sa dohodli, že výška zmluvných pokút podľa bodu 11.1. je obmedzená na 15% z ceny podľa bodu 3.1.1. úhrne ročne.
- 11.3. Zaplatením zmluvnej pokuty podľa predchádzajúceho bodu nezaniká právo objednávateľa na uplatnenie náhrady škody spôsobenej porušením zmluvných povinností poskytovateľom.
- 11.4. V prípade omeškania objednávateľa s platbou je poskytovateľ oprávnený účtovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 1M Euribor + 2 % p.a. za každý deň omeškania. Pri fakturácii bude použitá hodnota 1M Euribor platná v deň vzniku nedoplatku.
- 11.5. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán poruší dohodu o ochrane dôverných informácií podľa článku 15. Ochrana dôverných informácií, je povinná druhej zmluvnej strane zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 20.000 EUR za každé jednotlivé porušenie povinnosti mlčanlivosti. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody. Zmluvná strana je oprávnená požadovať aj náhradu škody prevyšujúcu zmluvnú pokutu.

12. OKOLNOSTI VYLUČUJÚCE ZODPOVEDNOSŤ

- 12.1. Pre účely tejto Zmluvy sa na okolnosti vylučujúce zodpovednosť vzťahuje právna úprava uvedená v §374 Obchodného zákonníka.
- 12.2. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť sú okolnosti, ktoré nie sú závislé od vôle zmluvných strán, a ktoré zmluvné strany nemôžu ovplyvniť, ako napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, teroristický čin a podobne.

13. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA ZDRAVIA PRI PRÁCI, OCHRANA PRED POŽIARMÍ A OCHRANA ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA

- 13.1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri realizácii predmetu zmluvy v miestach poskytovania služby dodržiavať miestne prevádzkové predpisy, dopravné značenie a zásady zabezpečovania BOZP a OPP a prehlasuje, že sa s obsahom uvedených predpisov preukázateľne oboznámi po podpise tejto Zmluvy pri prvom vstupe na miesta poskytovania služby.
- 13.2. Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania BOZP a OPP tvoria Prílohu č. 3 Zmluvy.
- 13.3. Pri plnení Zmluvy je poskytovateľ povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, na majetku, na prírode a životnom prostredí. Ak poskytovateľ vrátane jeho subdodávateľov spôsobí v súvislosti s činnosťami, ktoré sú vykonávané v rámci plnenia Zmluvy objednávateľovi škodu, poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi nahradiť túto škodu v plnom rozsahu.

14. ZMENOVÉ KONANIE A ESKALÁCIA PROBLÉMOV

- 14.1. Návrh na zmenu dohodnutého obsahu zmluvy môžu predložiť iba osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvných.
- 14.2. Na riešenie operatívnych otázok, prípadných nedorozumení pri interpretácii ustanovení a situácií vzniknutých zo zmluvného vzťahu, sú určené osoby oprávnené rokovať vo veciach technických za obidve zmluvné strany.

15. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 15.1. V tejto zmluve "dôverné informácie" znamenajú všetky informácie, ktoré sa týkajú alebo môžu týkať predmetu Zmluvy, vrátane a bez obmedzenia všetkých údajov a informácií, dokumentov a správ, ponúk, cien, návrhov kontraktov, know-how, vzorcov, postupov, projektov, fotografií, výkresov, špecifikácií, softvérových programov a akýchkoľvek iných médií nesúcich, alebo zahrňujúcich takéto informácie a akýchkoľvek materiálov, ktoré budú pri použití týchto dokumentov spracované a budú tieto informácie obsahovať.
- 15.2. Zmluvné strany sa zaväzujú:
 - 15.2.1. použiť všetky dôverné informácie takto poskytnuté výlučne pre potreby realizácie predmetu Zmluvy. Akékoľvek ďalšie použitie informácií bude podliehať predchádzajúcemu písomnému súhlasu tej zmluvnej strany, ktorá takéto informácie pôvodne poskytla, ibaže by poskytnutie, resp. zverejnenie konkrétnej informácie stanovil právny predpis SR ako povinné, napríklad povinnosť podľa bodu 20.2., alebo by bola konkrétna informácia poskytnutá príslušnému štátnemu orgánu na žiadosť podľa právneho predpisu SR,
 - 15.2.2. sprístupniť dôverné informácie tretej strane výlučne na základe písomného poverenia iba dodávateľom a zamestnancom týchto subjektov, avšak len tým, ktorí preukázateľne potrebujú poznať alebo vlastniť takéto dôverné informácie pre účely riadneho a včasného vyhotovenia diela,
 - 15.2.3. pri poskytovaní dôverných informácií svojim dodávateľom uzatvoriť vhodnú dohodu o povinnosti mlčanlivosti,
 - 15.2.4. nebudú robiť kópie dôverných informácií, pokiaľ to nebude nevyhnutne nutné pre potreby oprávnených osôb zaviazaných mlčanlivosťou.
- 15.3. Dohoda o ochrane dôverných informácií sa uzatvára na dobu 10 rokov od uzavretia tejto zmluvy, ak nebude pre špecifické dôverné informácie zmenená písomnou dohodou medzi zmluvnou stranou poskytujúcou informácie a zmluvnou stranou prijímajúcou informácie.

16. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 16.1. Objednávateľ má v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) Zákona o ochrane osobných údajov postavenie Prevádzkovateľa.
- 16.2. Poskytovateľ má v zmysle § 4 ods. 2 písm. g) Zákona o ochrane osobných údajov postavenie Prijemcu.
- 16.3. Prijemca si je vedomý, že v rámci poskytovania služieb podľa Zmluvy môžu prísť jeho oprávnené osoby do styku s osobnými údajmi. Prijemca a jeho oprávnené osoby sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými prídu do styku pri plnení predmetu tejto Zmluvy. Prijemca a jeho oprávnené osoby nesmú tieto osobné údaje využiť pre osobnú potrebu a bez súhlasu Prevádzkovateľa ich nesmú zverejniť a nikomu poskytnúť ani sprístupniť. Prijemca je za týmto účelom povinný poučiť oprávnené osoby o povinnosti zachovávať mlčanlivosť pri spracúvaní osobných údajov, a zároveň je povinný preukázať sa Prevádzkovateľovi týmto záznamom o poučení oprávnených osôb pred začatím spracúvania osobných údajov.
- 16.4. Prijemca sa zaväzuje zabezpečiť ochranu osobných údajov získaných pri plnení predmetu Zmluvy v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a zároveň prehlasuje, že zodpovedá za porušenie zákonných povinností v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.

17. AUTORSKÉ PRÁVA

- 17.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že realizáciou predmetu Zmluvy neporušuje autorské práva alebo iné práva vyplývajúce z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva tretích osôb (napr. patentové práva).

18. PLATNOSŤ A UKONČENIE ZMLUVY

- 18.1. Zmluva je uzavretá na dobu určitú 60 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti podľa bodu 20.1.
- 18.2. Zmluvu je možné vypovedať celú alebo čiastkovo bez udania dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 18.3. Objednávateľ môže vypovedať zmluvu písomnou formou s 2 mesačnou výpovednou lehotou a to z dôvodu opakovaného neplnenia služieb poskytovateľom. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 18.4. Túto zmluvu možno ukončiť aj dohodou zmluvných strán.
- 18.5. Do dňa ukončenia Zmluvy je poskytovateľ povinný poskytovať služby podľa Zmluvy a objednávateľ je povinný za tieto služby zaplatiť tak, ako je v Zmluve stanovené.
- 18.6. Ku dňu ukončenia Zmluvy poskytovateľ bezodplatne odovzdá objednávateľovi dokumentáciu, všetky prístupové práva na správu a prevádzku aplikácií nutných pre poskytovanie služieb a všetky médiá s bezpečnostnými a archívnymi kópiami údajov.
- 18.7. Poskytovateľ vykoná kroky smerujúce k tomu, aby objednávateľ mal možnosť prevziať za obvyklých obchodných podmienok všetky práva a záväzky poskytovateľa voči tretím stranám, ktoré sú splatné po dni účinnosti ukončenia Zmluvy zo zmlúv uzatvorených poskytovateľom výlučne za účelom poskytovania služieb podľa Zmluvy objednávateľovi.
- 18.8. Objednávateľ prevezme tieto záväzky a práva od Poskytovateľa v prípade, že boli dohodnuté za podmienok štandardných a obvyklých v čase ich vzniku.

19. OSOBITNÉ USTANOVENIA

- 19.1. Pre zabezpečenie splnenia úloh objednávateľa stanovených Rozhodnutím MH SR č. 180/2013-2000 pre subjekt hospodárskej mobilizácie je poskytovateľ povinný vykonávať predmet Zmluvy pre objednávateľa aj po vyhlásení krízového stavu.

20. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 20.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania Zmluvnými stranami a účinnosť od nasledujúceho dňa po protokolárnom odovzdaní diela podľa Zmluvy číslo SEPS 2013-0266-1176520, alebo nasledujúci deň po dni zverejnenia tejto Zmluvy v súlade s ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka, a to podľa toho čo nastane neskôr.
- 20.2. Nakoľko spoločnosť Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. je povinnou osobou v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení (ďalej len zákon o slobodnom prístupe k informáciám), Zmluvné strany sú oboznámené

s tým, že Zmluva a daňové doklady súvisiace so Zmluvou budú zverejnené takým spôsobom, ktorý pre povinne zverejňované zmluvy, objednávky a faktúry ukladá zákon o slobodnom prístupe k informáciám vo svojom ust. § 5a a § 5b.

- 20.3. Vzťahy medzi objednávatelom a poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov. Pre posudzovanie záväzkových vzťahov vyplývajúcich z tejto zmluvy je rozhodné právo slovenské.
- 20.4. Pokiaľ by niektoré z ustanovení tejto Zmluvy bolo, alebo sa stalo neúčinným, neplatným, nezákonným alebo nevykonateľným (ďalej aj ako "vada pôvodného ustanovenia"), nebude tým dotknutá, ani obmedzená platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že takto dotknuté ustanovenia Zmluvy nahradia novým ustanovením, ktoré netrpí vadou pôvodného ustanovenia a v čo najvyššej možnej miere zodpovedá duchu a účelu úpravy práv a povinností, obsiahnutých v zrušenom ustanovení.
- 20.5. Rozsah, technický obsah predmetu zmluvy a ďalšie náležitosti zmluvy môžu byť zmenené len formou písomného dodatku k tejto zmluve.
- 20.6. Nedeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- Príloha č. 1: Katalóg služieb
 - Príloha č. 2: Zoznam podporovaného HW a SW
 - Príloha č. 3: Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania BOZP a OPP
 - Príloha č. 4: Všeobecné zmluvné podmienky - Politika informačnej bezpečnosti tretích strán
 - Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov
- 20.7. Zoznam subdodávateľov podľa Prílohy č. 5 je možné meniť len na základe vzájomnej dohody oboch zmluvných strán formou dodatku k Zmluve, ktorého obsahom bude nový zoznam subdodávateľov.
- 20.8. V prípade sporného chápania tejto Zmluvy alebo neplnenia záväzkov oboch strán sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým dosiahnuť dohodu. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier.
- 20.9. Žiadna zo strán nemôže postúpiť tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany svoje práva a záväzky z tejto Zmluvy.
- 20.10. Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluva nebola uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a predstavuje prejav ich vôle, ktorý je urobený slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne a nie je urobený v omyle, svojím obsahom alebo účelom neodporuje alebo neobchádza zákony. Ďalej zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na uzatváranie tejto Zmluvy a jej plnenie je možné, sú oboznámené so znením a s jej obsahom bez výhrad súhlasia, na znak čoho k tejto Zmluve pripájajú svoje podpisy.
- 20.11. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane dva rovnopisy.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Objednávateľ: —

Poskytovateľ:

Ing. Miroslav Stejskal,
predseda predstavenstva

Ing. Marián Marek,
konateľ

Ing. Michal Pokorný,
podpredseda predstavenstva

Ing. Miroslav Majoroš,
konateľ

Balk služieb	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby (akúto obsahujú)	Neopätne vymedzenie služby (akúto neobsahujú)	Podmienky / prídopnenia pre poskytovateľa služby	Zoznam HW, SW	Parametre SLA				Poznámky
								Disponosť podpory	Lehota odzvy	Lehota vyriešenia	Límít / mesiac	
Service Desk	Paušálna	Podpora	Príjem a spracovanie požiadavky	Tелефонicky, z mailovej adresy, z web formulára, príp. z monitorovacích systémov. V prípade telefonického kontaktu predstaví sa ako Service Desk a uvedie svoje meno. Pracovník poskytovateľa vyžada od používateľa údaje, ktoré sú potrebné na registráciu požiadavky (meno používateľa, organizácia, príp. kontakty). Základná kontrola úplnosti a správnosti údajov o službu v prípade mailovej/web formulárovej žiadosti	Príjem požiadaviek nesúvisiacich s podporou a prevádzkou služieb	Model služieb nastavený do Service Deskovej aplikácie. Vykonaná inštalácia.	Uvedené v prílohe Zmluvy	Po - Pia 7.00 - 18.00	1 hod (Tel, Email, Web)	N/A (všet ostatné balíky služieb)	N/A	
			Dispečing požiadavky	Priradenie zaklasifikovanej požiadavky príslušnému riešiteľovi podľa schválenej prevádzkovej dokumentácie 1. Identifikácia riešiteľskej skupiny (poskytovateľ, tretia strana) 2. Vytvorenie pracovného príkazu pre riešiteľskú skupinu / rišiteľskú skupinu podľa prevádzkovej dokumentácie 3. Postúpenie pracovného príkazu riešiteľskej skupine / rišiteľskému skupinám podľa prevádzkovej dokumentácie 4. Monitoring priebehu poskytovania služieb pracovnými skupinami 5. Eskalácia v prípade nedoručenia časov OLA/UC	Tvorba a schvaľovanie riešiteľských postupov Dohľadovanie riešiteľov mimo schválených postupov. Zodpovednosť za nespĺnenie parametrov OLA, UC riešiteľských skupín. Tvorba a schvaľovanie eskalačných postupov. Dohľadovanie eskalačných pracovníkov mimo schválených prevádzkových postupov.							
			Reporting	Vyhovovanie reportov v dohodnutom formáte			1 x mesačne					
CITRIX infraštruktúra podpora a prevádzka serverov a aplikácií	Paušálna	Podpora	Vzdialená podpora	Podpora pomenovaných používateľov zákazníka pri prevádzke infraštruktúry CITRIX serverov a pri používaní aplikácií publikovaných cez Citrix infraštruktúru	Zaškoľovanie pomenovaných používateľov zákazníka, chyby aplikácií tretích strán.	Abschovovanie základného školenia používateľa PC a základných aplikácií	Uvedené v prílohe zmluvy	4 hod	2 PD	N/A		
			Poruchy	Uvedenie do prevádzkyschopného stavu	Uvedenie infraštruktúry Citrix do prevádzkyschopného stavu (po poruchách, chybách) podľa dohodnutých parametrov prevádzky IT infraštruktúry Citrix	Dohľad nad funkčnosťou HW, starosť o HW, správa OS serverov a klientských staníc, inštalácia klientov CITRIX, inštalácia operačného systému pre prostredie CITRIX, backup serverov, riešenie výpadkov komunikačnej infraštruktúry mimo rámca CITRIX serverov, ochrana CITRIX serverov	Prístup cez WAN, admin prístupy k CITRIX serverom, fyzický prístup k serverom, prístup k zálohám, vytvorenie užívateľov a správcov v AD.					2 hod
	Paušálna	Prevádzka	Monitoring on-line, off-line	Dohľad nad technickou prevádzkou CITRIX aplikácií a súvisiacich súd. komponentov, monitorovanie a riešenie chybových stavov, odstránenie prípadných kolíznych stavov pri prevádzke a začínanie poruchovosti. Denný health-check OS, kontrola a odsúhlasenie aplikovania patchov na OS tretej strane, aplikovanie patchov na súvisiace syst. komponenty v spolupráci s treťou stranou, návrh opatrení pre zabránenie kritických stavov (predikovanie stavu HW - napr. málo pamäte, slabý procesor a pod.). Takisto bude nového/také zásahy do konfigurácie, prípadne Update systému, ktoré umožnia objednávateľovi efektívnejšie využívať spravované prostriedky ICT.			Prístup cez WAN, admin prístupy k CITRIX serverom, fyzický prístup k serverom, prístup k zálohám, vytvorenie užívateľov a správcov v AD.	Po - Pia 7.00 - 18.00	N/A	Podľa harmonogramu	N/A	
			Limíná	Administrátorská podpora	Riadenie a správa Citrix infraštruktúry, administrátorský support Citrix serverov od úrovne operačných systémov	Proces schvaľovania a ovsťovania prídolemia prístupových práv, podpora pri neznalosti obsahu PC a periférnych zariadení, podpora pri neznalosti základných aplikácií (MS Office, IE, ...) podpora pri neznalosti špeciálnych aplikácií		4 hod	2 PD	N/A		
	Limíná	Zmeny	Zmeny Citrix	Rekonfigurácia parametrov Citrix produktov. Zaznamenávanie zmien do dokumentácie. Optimalizácia systému - testovanie funkčnosti produktov a aplikácií, ladenie výkonnosti, patchovanie, update, upgrade Citrix produktov, podpora pri diagnostike chýb spôsobených inými dodávateľmi, alebo vyššou mocou, alebo pri neodbornom zásahu obsluhy podľa požiadaviek objednávateľa.				N/A	dohodou		28 hod.	Prenos nespôsobovaných hodín z mesiaca na nasledujúci mesiac iba v rámci kalendárneho roka
Projektové služby	Vyžiadaná	Zmeny	Projektové zmeny	Realizácia zmien vyplvajúcich z projektov / požiadaviek zákazníka nad rámec bežnej prevádzky (tj. dohodnutých prevádzkových a konfiguračných zmien)		Prísomná žiadosť zákazníka zadaná na Service Desk	N/A	Po - Pia 8.00 - 18.00	N/A	dohodou	N/A	Cena bude určená na základe samostatne vypracovanej cenovej ponuky

PD = pracovný deň
NPD = Nasledujúci pracovný deň

A. Citrix HW, licencie Citrix SW a licencie OS:			
č.	názov	lokality	typ predplatenej podpory u výrobcu
1	2ks HW NetScaler MPX8000 Plat. Ed. w Clust.	BA, ZA	HW maintenance na 4 roky od 01.01.2015 do 31.12.2018
2	450ks Citrix XenMobile Enterprise Edition - x1 User		SW maintenance na 4 roky od 01.01.2015 do 31.12.2018
3	150ks Citrix XenDesktop Platinum Edition - x1 CCU		SW maintenance addon na 4 roky od 01.01.2015 do 31.12.2018
4	4ks Windows Server Standard SNGL SA MVL 2Proc	BA, ZA	SW assurance na 4 roky od 01.01.2015 do 31.12.2018

B. Citrix infraštruktúra			
č.	názov	lokality	stručný opis
1	Netscaler	BA	Access, LB, HA, other services
2	Netscaler	ZA	Access, LB, HA, other services
3	PSW170	BA	Core / Licence / Data collector / Management server
4	PSW171	BA	Webinterface / Storefront
5	PSW172	BA	Provisioning server
6	PSW173	BA	MAM AppController
7	PSW174	BA	ShareFile StorageZone Controller
8	PSW175	BA	XenApp - aplikačný server
9	PSW176	BA	XenApp - aplikačný server
10	PSW177	BA	XenApp - aplikačný server
11	PSW178	BA	XenApp - aplikačný server a golden image
12	PSW180	ZA	Zone Data collector
13	PSW181	ZA	Webinterface / Storefront
14	PSW182	ZA	Provisioning server
15	PSW184	ZA	XenApp - aplikačný server testovací
16	PSW185	ZA	XenApp - aplikačný server
17	PSW186	ZA	XenApp - aplikačný server
18	PSW189	ZA	Desktop delivery controller
19	w7cxcl3	ZA	virtual desktop Windows 7
20	w7cxcl4	ZA	virtual desktop Windows 7
21	w7cxcl5	ZA	virtual desktop Windows 7
22	w7cxcl6	ZA	virtual desktop Windows 7
23	citrixXADS	BA	databáza pre XenApp farmu
24	citrixXDdb	BA	databáza pre XenDesktop
25	citrixPVSdb	BA	databáza pre Provisioning
26	citrixSFdb	BA	databáza pre StoreFront
27	XenApp		Služby publikovania aplikácií
28	XenDesktop		Publikovaný virtuálny desktop
29	Citrix Receiver		Prístup k aplikáciám – klientská časť
30	Storefront		Prístup k aplikáciám – serverová časť
31	StorageZone Controller		Správa zdieľaných úložísk
32	User Profile Management		Manažment používateľských profilov
33	AppController		Samoobslužný prístup k mobilným aplikáciám
34	ShareFile		Zdieľané úložisko
35	Desktop Delivery Controller		Správa virtuálnych desktopov
36	Provisioning services		Provisioning serverov a desktopov
37	Password manager		Správa používateľských loginov
38	Cloud Gateway		Prístup k mobilným aplikáciám
39	Smart Auditor		Session recorder
40	EdgeSight		Advanced Logger and Analyzer

1. Poskytovateľ v zmysle rozsahu predmetu zmluvy a počas doby jej plnenia v plnom rozsahu zodpovedá za bezpečnosť práce svojich zamestnancov, zamestnancov svojich subdodávateľov ako aj spolupôsobiacich fyzických osôb – podnikateľov pri výkone zmluvných činností pre objednávateľa .
2. Objednávateľ, v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia, zabezpečí pred začatím jej plnenia pre zodpovedného zástupcu poskytovateľa:

Meno a priezvisko: Mgr. Nikola Šopov

Funkcia: key account manager

a pre technika požiarnej ochrany poskytovateľa:

Meno a priezvisko: Ing. Miroslav Halička

Číslo osvedčenia: 75/5/2009, registračné č. 5 - 154

oboznámenie zamerané na problematiku dodržiavania predpisov bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a školenie o ochrane pred požiarmi. Zodpovedný zástupca objednávateľa bude oboznámený s určením niektorých prác spojených so zvýšeným ohrozením zdravia vyplývajúcim z pracovných podmienok .

3. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia preberá na seba povinnosti ustanovené legislatívnymi predpismi Slovenskej republiky a osobitnými predpismi pre oblasť bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci:
 - ⇒ Zákon č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - ⇒ Zákon č. 125/2006 Z. z. o inšpekcii práce a o zmene a doplnení zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - ⇒ Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
4. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia, preukázateľne zabezpečí pred začatím plnenia zmluvy pre svojich zamestnancov, zamestnancov svojich subdodávateľov ako aj spolupôsobiacich fyzických osôb – podnikateľov oboznámenie a odbornú spôsobilosť ako aj pravidelné oboznámenie ustanovené osobitnými predpismi, potvrdené podpismi všetkých zúčastnených osôb. Pre vlastných zamestnancov, zamestnancov svojich subdodávateľov ako aj pre spolupôsobiace fyzické osoby – podnikateľov, zabezpečí školenie o ochrane pred požiarmi, ktorí sa s vedomím poskytovateľa zdržujú v objektoch a priestoroch SEPS, a. s., hore uvedeným technikom požiarnej ochrany. Poskytovateľ je povinný aj v prípade zmeny u svojich zamestnancov, zamestnancov subdodávateľov a spolupôsobiacich fyzických osôb -podnikateľov (zvýšenie počtu, výmena skupín a pod.) preukázateľne vykonať oboznámenie a školenie týchto osôb.
5. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia predloží na požiadanie objednávateľovi, ešte pred uzavretím zmluvy, fotokópie platných dokladov odbornej a zdravotnej spôsobilosti, doklady o oboznámení s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a doklady o školení z predpisov o ochrane pred požiarmi na výkon zmluvne dohodnutých pracovných činností svojich zamestnancov, zamestnancov svojich subdodávateľov ako aj spolupôsobiacich fyzických osôb - podnikateľov.
6. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia zabezpečí pre všetky spolupôsobiace osoby bez odbornej spôsobilosti v zmysle vyhlášky č. 508/2009 Z. z., v znení neskorších predpisov stály dozor pri práci fyzickou osobou, ktorá spĺňa požiadavky odbornej spôsobilosti elektrotechnika na riadenie činnosti alebo na riadenie prevádzky

a podľa STN 34 3100 pre práce na elektrických zariadeniach v blízkosti častí pod napätím. Dozor pri práci nesmie vykonávať vedúci práce určený v príslušnom príkaze „ B „.

7. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia je povinný plniť povinnosti ustanovené v legislatívnych predpisoch pre oblasť ochrany pred požiarimi a súvisiacich slovenských technických noriem:
 - ⇒ Zákon č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarimi a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - ⇒ Vyhláška MV SR č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii v znení neskorších predpisov,
8. Poskytovateľ je povinný umožniť kontrolu plnenia podmienok výkonu diela zamestnancom objednávateľa, v zmysle Zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Zákona č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarimi v znení neskorších predpisov.
9. V prípade vzniku mimoriadnej udalosti (pracovný úraz, nebezpečná udalosť, závažná priemyselná havária, požiar) počas výkonu pracovnej činnosti pre objednávateľa, je poskytovateľ povinný vykonať ohlásenie tejto udalosti v zmysle Zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov resp. Zákona č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarimi v znení neskorších predpisov a zabezpečiť povinnosti vyplývajúce z uvedených zákonov. Vznik tejto udalosti je poskytovateľ povinný ihneď ohlásiť a následne písomne oznámiť aj objednávateľovi s cieľom zabezpečenia objektívneho vyšetrenia.
10. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia zodpovedá za kompletne vybavenie a používanie osobných ochranných pracovných prostriedkov svojimi zamestnancami, zamestnancami subdodávateľa a spolupôsobiacimi fyzickými osobami – podnikateľmi v zmysle Nariadenie vlády SR č. 395/2006 Z. z. o minimálnych požiadavkách na poskytovanie a používanie osobných ochranných pracovných prostriedkov v znení neskorších predpisov.
11. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť jednotné oblečenie a viditeľné označenie svojich zamestnancov názvom - logom firmy, ako aj zamestnancov svojich subdodávateľov a spolupôsobiacich fyzických osôb - podnikateľov.
12. Poskytovateľ je povinný rešpektovať zákaz fajčenia, prinášať a požívať na pracoviskách a v priestoroch v pôsobnosti objednávateľa akékoľvek alkoholické nápoje alebo omamné a psychotropné látky. Za nedodržanie tohto bodu je povinný a zaväzuje sa uhradiť zmluvnú pokutu vo výške **1000,- €** za každého zamestnanca, porušujúceho uvedené zákazy ako aj za spolupôsobiacich dodávateľov. Záznam o písomnom oboznámení všetkých zúčastnených osôb so zákazom fajčenia a požívať na pracoviskách a v priestoroch objednávateľa akékoľvek alkoholické nápoje alebo omamné a psychotropné látky , musí Poskytovateľ na požiadanie predložiť zodpovednému zástupcovi objednávateľa.
13. Poskytovateľ je povinný písomne požiadať objednávateľa o povolenie vjazdu vozidiel s uvedením typu, EČV a účelu vjazdu vozidla. V objektoch objednávateľa sú vozidlá poskytovateľa a jeho spolupôsobiacich dodávateľov povinné dodržiavať miestne dopravné značenie, maximálnu povolenú rýchlosť a pokyny zodpovedného zástupcu objednávateľa. Zamestnancom dodávateľských a servisných organizácií je vstup do objektov umožnený až po schválení žiadosti na vstup v zmysle internej dokumentácií SEPS, a.s. – Režimové opatrenia pre vstup a pobyt osôb v objektoch elektrických staníc spoločnosti, formulár F0221 Povolenie na vstup a po predložení dokladu o absolvovaní oboznámenia sa s predpismi BOZP a OPP v zmysle príslušných predpisov.
14. Za nedodržanie zákazu parkovania na vyhradených miestach je poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške **200,- €** za každé vozidlo parkujúce na vyhradenom mieste a zároveň v prípade vzniku mimoriadnej udalosti (pracovný úraz, nebezpečná

udalosť, závažná priemyselná havária, požiar) uhradiť škody spôsobené znemožnením prjazdu vozidiel hasičského a záchranného zboru alebo rýchlej zdravotnej služby.

15. V prípade nerešpektovania dopravného značenia a povolenej rýchlosti vozidlom poskytovateľa alebo jeho spolupôsobiaceho dodávateľa v objekte objednávateľa, bude s okamžitou platnosťou vydaný objednávateľom resp. zmluvným prevádzkovateľom zákaz vjazdu pre uvedené motorové vozidlo do objektu objednávateľa.
16. Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté na motorových vozidlách poskytovateľa spôsobené nerešpektovaním dopravného značenia a parkovaním na vyhradených miestach pre vozidlá hasičského a záchranného zboru alebo rýchlej zdravotnej služby.
17. Poskytovateľ je povinný na pracovisku objednávateľa dodržiavať všetky zmluvné podmienky a predpisy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarmi pri prácach, ktoré bude v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia vykonávať. Na skutočnosti odporujúce predpisom bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarmi je povinný písomne upozorniť zodpovedného zástupcu objednávateľa.
18. Povinnosťou poskytovateľa je preukázateľne upozorniť objednávateľa na riziká, vyplývajúce z činností pre splnenie predmetu zmluvy, ktoré bude na pracoviskách a v priestoroch objednávateľa vykonávať.
19. Zamestnanci poskytovateľa resp. jeho spolupôsobiaci dodávateľa sú povinní počas pracovnej doby zdržiavať sa na mieste výkonu práce, udržiavať na pracoviskách a v priestoroch SEPS, a. s. čistotu a poriadok počas celej doby trvania a plnenia predmetu zmluvy.
20. Objednávateľ, poskytovateľ a jeho spolupôsobiaci dodávateľa sú povinní na spoločnom pracovisku zabezpečiť koordináciu činnosti a vzájomnú informovanosť o možných ohrozeniach, preventívnych opatreniach a opatreniach na poskytnutie prvej pomoci, na zdolávanie požiarov, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu osôb prítomných na pracovisku. Poskytovateľ je povinný organizovať všetky zmluvne dohodnuté pracovné činnosti tak, aby svojou činnosťou nenarušoval plynulý, bezpečný a včasný výkon ostatných pracovných činností prítomných osôb ako aj bezpečnosť prevádzkovaných zariadení.
21. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia je povinný dodržiavať interné bezpečnostné, prevádzkové a technologické predpisy objednávateľa, ktoré mu boli poskytnuté, napr.: pri zaistovaní, preberaní a odovzdávaní pracoviska a zariadení. V prípade porušenia týchto predpisov zo strany zamestnancov poskytovateľa resp. jeho spolupôsobiacich dodávateľov bude týmto odobraté oprávnenie pre vstup do objektu objednávateľa bez dopadu na plnenie zmluvných záväzkov poskytovateľa.
22. **Za nedodržanie zmluvných podmienok BOZP a OPP je poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 2000,- €.** V prípade, ak objednávateľ zistí, že zamestnanci poskytovateľa alebo jeho spolupôsobiaci dodávateľa zjavným spôsobom porušujú zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarmi, zmluvné podmienky zabezpečovania BOZP a iné písomne dohodnuté podmienky, **môže uložiť ďalšiu pokutu až do dvojnásobku pokuty uvedenej v tomto bode** alebo odstúpiť od zmluvy bez toho, aby poskytovateľovi vznikol nárok na náhradu prípadnej škody alebo nabehtutých nákladov.
23. Uložením zmluvnej pokuty nie je poskytovateľ zbavený zodpovednosti za nedostatky v oblasti BOZP a OPP zistené kontrolnými orgánmi, ktoré boli spôsobené činnosťou poskytovateľa. Ak bude na základe zisteného porušenia právnych predpisov činnosťou poskytovateľa uložená pokuta objednávateľovi, poskytovateľ uhradí uloženú pokutu v plnej výške.

Zápis o poučení zodpovedného zamestnanca a požiarneho technika poskytovateľa povereným zamestnancom SEPS, a. s., je neoddeliteľnou súčasťou uzatvorenej zmluvy o dielo alebo vydanéj objednávky na výkon prác.

1. RÁMEC POLITIKY INFORMAČNEJ BEZPEČNOSTI TRETÍCH STRÁN

1.1. Úvod

Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. (ďalej len SEPS, a.s. alebo objednávateľ) si uvedomuje, že ochrana informácií si vyžaduje úzku spoluprácu medzi objednávateľom a jej dodávateľmi. Tento dokument definuje základné bezpečnostné pravidlá a požiadavky SEPS, a.s., navrhnuté na optimálne zabezpečenie dôvernosti, dostupnosti a integrity informácií ako objednávateľa, tak aj informácií dodávateľa, proti neautorizovanej úmyselnej alebo náhodnej modifikácii, poškodeniu, zničeniu alebo prezradeniu.

1.2. Rozsah

Táto politika je určená pre zaistenie bezpečnosti a súladu s ohľadom na dodávateľov pracujúcich s informáciami a IS SEPS, a.s. či už lokálne alebo vzdialene pripojených do prostredia SEPS, a.s.. Základom pre ciele riadenia a opatrenia je súlad s platnými zákonmi a politikami ISMS v súlade s ISO 27001.

Tento dokument obsahuje len všeobecné bezpečnostné požiadavky a pravidlá. Za stanovovanie technických a špecifických bezpečnostných požiadaviek a pravidiel vo vzťahu k samotným informačným systémom, aplikáciám, databázam ako aj k sieťovému prostrediu a jeho komponentom zodpovedá Gestor informačného systému za SEPS, a.s.

SEPS, a.s. môže periodicky aktualizovať svoje bezpečnostné politiky na základe novo identifikovaných zraniteľností a hrozieb.

Všetky zmluvy, ktorých predmetom sú práce, služby alebo tovary za oblasť ICT musia obsahovať túto politiku vo forme povinnej prílohy.

1.3. Organizácia

Objednávateľ za SEPS, a.s.: Každá tretia strana / dodávateľ má definovaného objednávateľa za SEPS, a.s., zodpovedného za vlastníctvo obchodného vzťahu a jeho celkové vykonávanie vrátane dodržiavania súladu s bezpečnostnými požiadavkami.

Štandardne je to za SEPS, a.s. v zmluvách uvádzaná osoba oprávnená rokovať vo veciach zmluvných.

Gestor informačného systému za SEPS, a.s.: zodpovedá za opodstatnenosť a primeranosť schválených oprávnení a rozsahu ICT prostriedkov (HW, SW, sieťové služby) dodávateľovi prác, služieb alebo tovarov v oblasti ICT. Gestor informačného systému za SEPS, a.s. ďalej zodpovedá za stanovovanie technických a špecifických bezpečnostných požiadaviek a pravidiel vo vzťahu k samotným informačným systémom, aplikáciám, databázam ako aj k sieťovému prostrediu a jeho komponentom a za primerané nastavenie kvality dodávaných služieb prostredníctvom detailne definovaných SLA v zmluvách a za ich následnú kontrolu počas plnenia predmetu zmluvy.

Štandardne je to za SEPS, a.s. v zmluvách uvádzaná osoba oprávnená rokovať vo veciach technických.

Manažér informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s.: Manažér informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s. musí zhodnotiť riziká spojené s tretimi stranami voči objednávateľovi a v prípade potreby navrhnúť primerané technické, organizačné alebo personálne opatrenia na zníženie identifikovaných rizík na akceptovateľnú úroveň. Z uvedených dôvodov je Manažér informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s. oprávnený vykonať u dodávateľa bezpečnostný audit v rozsahu definovanom medzinárodným štandardom ISO 27001. Manažér informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s. musí úzko spolupracovať s Manažérom bezpečnosti dodávateľa na udržiavaní primeranej odozvy na bezpečnostné incidenty/výsledky auditov a poskytnúť aktualizácie akýchkoľvek prebiehajúcich zmien bezpečnostných postupov a politík objednávateľa.

Manažér dodávateľa & Manažér bezpečnosti dodávateľa: Manažér dodávateľa (štandardne je to osoba dodávateľa definovaná v zmluve ako osoba oprávnená rokovať vo veciach zmluvných)

musí identifikovať Manažéra bezpečnosti dodávateľa zodpovedného za dodržiavanie bezpečnostných pravidiel a politik objednávateľa. Manažér bezpečnosti dodávateľa spolupracuje pri bezpečnostných auditoch vykonaných Manažérom informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s. a je zodpovedný za implementáciu primeraných organizačných, technických alebo personálnych opatrení za účelom zníženia rizík identifikovaných bezpečnostným auditom. Manažér bezpečnosti dodávateľa je ďalej zodpovedný za priebežnú aktualizáciu a riadenie rizík súvisiacich s dodávanými prácami, službami alebo tovarmi s potenciálnym dopadom na objednávateľa. Zodpovednosťou manažéra dodávateľa je aj informovanie objednávateľa za SEPS, a.s. o akýchkoľvek subdodávkach resp. outsourcovanej práci pri plnení predmetu zmluvy a udržiavanie primeranej bezpečnostnej úrovne a dohôd aj u subdodávateľoch.

2. VŠEOBECNÉ BEZPEČNOSTNÉ POŽIADAVKY

2.1. Bezpečnostný audit

- 2.1.1. SEPS, a.s. ako objednávateľ je oprávnený vykonávať bezpečnostné audity v rozsahu definovanom štandardom ISO 27001 u dodávateľa tovaru, služieb alebo prác so zameraním na predmet zmluvy. Dodávateľ musí poskytnúť primeranú súčinnosť pri bezpečnostných auditoch. Objávateľ je povinný písomne informovať dodávateľa o plánovanom audite najmenej 15 pracovných dní pred začatím auditu.
- 2.1.2. Manažér bezpečnosti dodávateľa musí preskúmať spolu s manažérom informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s. (ďalej len MIB SEPS) všetky riziká identifikované prostredníctvom preverenia infraštruktúry a auditov.
- 2.1.3. Dodávateľ musí byť pripravený na požiadanie poskytnúť potrebnú technickú, prevádzkovú alebo bezpečnostnú dokumentáciu súvisiacu s dodávanými tovarmi, službami alebo prácami ako podporu pre externé audity ISMS v SEPS, a.s..
- 2.1.4. Okrem auditov zmluvných dohôd/závazkov vo vzťahu k SEPS, a.s., musí dodávateľ vyhovieť žiadosti objednávateľa ako aj zabezpečiť súčinnosť pri vykonaní jednej komplexnej bezpečnostnej previerky/auditov za rok, vrátane, ale bez obmedzenia na preskúmanie politik, procesov, postupov, dokumentácie a opatrení týkajúcich sa fyzickej bezpečnosti, siete, systémov a aplikácií v súlade s ISO 27001. Žiadosť o vykonanie komplexného bezpečnostného auditu objednávateľ oznámi dodávateľovi písomne min. 30 kalendárnych dní pred začatím auditu.

2.2. Personálna bezpečnosť

- 2.2.1. Dodávateľ musí mať zavedené procesy a špecifické ustanovenia, pre zabezpečenie primeranej previerky personálneho pozadia pracovníkov ktorí sú nasadzovaní na plnenie predmetu zmluvy v SEPS, a.s.. Toto ustanovenie je povinne auditované u dodávateľa ktorý zabezpečuje dodávku tovarov, prác alebo služieb pre objednávateľa na kritických systémoch, aplikáciách resp. má prístup k citlivým informáciám.
- 2.2.2. Manažér bezpečnosti dodávateľa musí zabezpečiť primerané monitorovanie pridelených ICT prostriedkov, prostredníctvom ktorých je zabezpečované plnenie predmetu zmluvy vo vzťahu k objednávateľovi. O tejto skutočnosti musia byť preukázateľne poučení všetci zamestnanci dodávateľa, ktorí sa podieľajú na plnení predmetu zmluvy. Manažér bezpečnosti dodávateľa musí mať definovaný formálny proces pre odozvu na porušenie bezpečnostných politik a predpisov.

2.3. Inventár, vlastníctvo a klasifikácia aktív

- 2.3.1. Dodávateľ musí mať formalizovaný a zavedený proces riadenia aktív, minimálne v rozsahu:
- 2.3.2. **Inventár údajov a informácií:** Tretie strany musia udržiavať inventár všetkých informačných aktív (vo vzťahu k SEPS, a.s.). Inventár musí zahŕňať:
 - 2.3.2.1. názov, umiestnenie, uchovávanie a klasifikačný stupeň údajov. Týka sa to informačných aktív ako napr. technické dokumentácie, prevádzkové postupy, databázy ale napr. aj prístupové údaje, konfiguračné údaje systémov atď.
- 2.3.3. **Inventár fyzických aktív:** Tretie strany musia udržiavať inventár fyzických aktív používaných pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS, a.s..

- 2.3.3.1. Fyzické aktíva a vybavenie musí mať evidenčné štítky alebo zaznamenané sériové čísla.
- 2.3.3.2. Každému aktívu musí byť priradený vlastník a musia byť definované požiadavky a podmienky pre primerané používanie aktív.
- 2.3.4. **Inventár softvéru:** Tretie strany musia udržiavať inventár softvéru používanom pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS, a.s.

2.4. Ukladanie a narábanie s údajmi, ochrana informácií

- 2.4.1. Tretie strany musia pri ukladaní údajov resp. pri nakladaní s nimi dodržiavať minimálne požiadavky spĺňajúce nasledovné odporúčania:
 - 2.4.1.1. Neverejné informácie musia byť uložené zamknuté, chránené heslom/zašifrované.
 - 2.4.1.2. Pri práci s papierovými dokumentmi SEPS, a.s. je potrebné sa riadiť politikou čistého stola. Tlač dôverných a vyhradených dokumentov SEPS, a.s. nesmie byť ponechané bez dozoru.
 - 2.4.1.3. Heslá do systémov a aplikácií SEPS, a.s. nesmú byť uložené vo formáte nechráneného textu.
- 2.4.2. Nesmú sa robiť kópie dôverných a citlivých informácií bez povolenia vlastníka informácií za SEPS, a.s.
- 2.4.3. Údaje a dokumenty SEPS, a.s. používané dodávateľom za účelom plnenia predmetu zmluvy, nesmú byť ukladané alebo replikované u prípadných subdodávateľoch bez súhlasu objednávateľa; súhlas musí dať objednávateľ ešte pred prenosom údajov subdodávateľovi alebo ktorejkoľvek ďalšej entite mimo objednávateľa a dodávateľa. Manažér dodávateľa musí udržiavať zoznam subdodávateľov, ktorí dostávajú údaje, účel prenosu údajov, metóda prenosu a šifrovanie/ochrany alebo protokol, že údaje sú prenesené a schvaľovateľ za SEPS, a.s. (gestor informačného systému za SEPS, a.s. alebo manažér informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s.), ktorí autorizovali prenos s týmito opatreniami.
- 2.4.4. Dodávateľ a všetci jeho zamestnanci podieľajúci sa na plnení predmetu zmluvy sú povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámili počas výkonu prác, služieb alebo dodávke tovarov v zmysle predmetu zmluvy a to ako po dobu trvania zmluvy, tak aj po jeho skončení.
- 2.4.5. Dodávateľ je oprávnený poskytovať zmluvou dohodnuté činnosti len prostredníctvom zamestnancov, ktorí boli odsúhlasení objednávateľom.
- 2.4.6. Pri ukončení alebo vypovedaní zmluvného vzťahu musia Tretie strany poskytnúť objednávateľovi kópie všetkých informácií udržiavaných v rámci zmluvného vzťahu, ako aj všetky záložné a archívne médiá obsahujúce informácie SEPS, a.s..
- 2.4.7. Pri ukončení zmluvného vzťahu musí byť spoločne s Tretími stranami dohodnutý proces zničenia údajov kvôli odstráneniu všetkých informácií SEPS, a.s. so systémov a aplikácií Tretích strán. Obdobným spôsobom musia byť zničené aj údaje v tlačenej forme.

2.5. Výmena informácií

- 2.5.1. Tretie strany musia pri výmene informácií s objednávateľom dodržiavať nasledovné odporúčania:
 - 2.5.1.1. Email: Dôverné a vyhradené informácie SEPS, a.s. musia byť pri prenose elektronickou poštou vo forme príloh šifrované.
 - 2.5.1.2. Doručovanie tlačených zásielok: Posielať dôverné a vyhradené tlačené informácie SEPS, a.s. prostredníctvom kuriéra alebo doporučenou poštou so sledovaním/evidenciou zásielky.
 - 2.5.1.3. Fax: dôverné a vyhradené informácie sa neodporúčajú vymieňať faxom.
 - 2.5.1.4. Telefón: Dôverné a vyhradené informácie SEPS, a.s. nesmú byť diskutované prostredníctvom pevných alebo IP telefónov.
 - 2.5.1.5. Mobilné telefóny: Dôverné a vyhradené informácie SEPS, a.s. nesmú byť diskutované prostredníctvom mobilných telefónov.

2.6. Pravidlá pre dodávateľské Notebooky/PC pripájané do infraštruktúry SEPS, a.s.

- 2.6.1. Tretie strany musia mať definovanú politiku pre Primerané použitie ICT prostriedkov.

2.6.2. Tretie strany musia udržiavať bezpečnosť počítačov/notebookov prostredníctvom preukázateľného patch manažmentu a pravidelne aktualizovaného antivírusového programu. Pre všetky notebooky/PC s OS Windows pripájaných do siete SEPS, a.s. sa vyžaduje zapnutie osobného firewall-u.

2.6.3. Údaje SEPS, a.s. nesmú byť uložené na notebookoch alebo iných prenosných zariadeniach tretích strán, pokiaľ ich disky nie sú chránené šifrovaním.

2.7. Kontinuita činností

2.7.1. Manažér bezpečnosti dodávateľa zodpovedá za aktuálnosť a funkčnosť plánov obnovy činností súvisiacich s plnením predmetu zmluvy voči objednávateľovi tak, aby dodávka služieb, prác alebo tovarov vyplývajúcich s predmetu zmluvy neboli ohrozené ani v prípadoch neočakávaných alebo havarijných situácií.

2.7.2. Manažér bezpečnosti objednávateľa musí zabezpečiť prípravu, udržiavanie a pravidelné testy BCP/DR plánov, ktoré umožnia dostupnosť všetkých kritických služieb vo vzťahu k objednávateľovi v prípade núdze alebo katastrofy a spĺňajú podmienky minimálnej požadovanej úrovne služieb.

2.7.3. Akýkoľvek stav núdze, havárie alebo inej neočakávanej situácie, ktorá má (môže mať) za následok prerušenie alebo znemožnenie plneniu predmetu zmluvy musí byť bezodkladne nahlásený objednávateľovi za SEPS, a.s.

2.8. Odozva na incidenty

2.8.1. Manažér bezpečnosti dodávateľa musí udržiavať a aktualizovať plán odozvy na bezpečnostné incidenty.

2.8.2. Manažér bezpečnosti dodávateľa musí manažéra informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s. bezodkladne informovať o bezpečnostných incidentoch, ktoré dodávateľ zistí pri plnení predmetu zmluvy (jedná sa najmä o incidenty charakteru neautorizovaný prístup, narušenie dôvernosti alebo dostupnosti citlivých údajov, identifikovaný škodlivý kód).

2.8.3. Pokiaľ z predmetu zmluvy pre dodávateľa vyplýva povinnosť zabezpečovať primeranú úroveň dôvernosti a/alebo dostupnosti systému alebo údajov v systéme, v oznámení o incidente musia byť popísané navrhované opatrenia ako aj návrh plánu budúcich činností, na prevenciu pred podobnými incidentmi v budúcnosti. Manažér bezpečnosti dodávateľa a manažér informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s. musia v čo najkratšom možnom čase dohodnúť postup resp. vzájomne odsúhlasiť zmeny za účelom odstránenia bezpečnostného incidentu a spôsob realizácie plánu budúcich činností.

2.9. Súlad s predpismi

Ak je ktorékoľvek ustanovenie tejto politiky v konflikte s politikami dodávateľa, tento problém musí byť predložený manažérovi informačnej bezpečnosti za SEPS, a.s. na preskúmanie a vyriešenie ešte pred podpisom zmluvy.

2.10. Doplnujúce informácie

Ďalšie bezpečnostné požiadavky, najmä špecifické vo vzťahu ku konkrétnym aplikáciám, systémom ako aj ku sieťovej konektivitě môžu byť špecifikované Gestorom informačného systému za SEPS, a.s. priamo v zmluve.

3. SANKCIE

Za porušenie ktorejkoľvek z bezpečnostných požiadaviek uvedených v článku 2. tejto prílohy je poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 2000,- €. V prípade ak objednávateľ zistí, že zamestnanci poskytovateľa alebo jeho spolupôsobiaci dodávateľia závažným spôsobom alebo opakovane porušujú bezpečnostné požiadavky, môže uložiť ďalšiu pokutu až do dvojnásobku pokuty uvedenej v tomto bode alebo odstúpiť od zmluvy bez toho, aby poskytovateľovi vznikol nárok na náhradu prípadnej škody alebo nabehnutých nákladov.

Príloha č. 5
Zoznam subdodávateľov

Por.č.	Obchodné meno	Meno kontaktnej osoby	č. telefónu	e-mail	Webové sídlo	IČO	DIČ	Rozsah subdodávok vyjadrených v €	Podiel na celkovej dodávke v %
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									