

Evidenčné číslo Objednávateľa  
Evidenčné číslo Poskytovateľa

2016-0381-1185230  
SK-OPP160090

## SERVISNÁ ZMLUVA

„Servisná zmluva na poskytovanie služieb údržby hardvéru a softvéru“

Uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 a nasl. Z.č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Obchodný zákonník“)  
(ďalej aj ako „Zmluva“)

### I. ZMLUVNÉ STRANY

#### 1.1 Objednávateľ:

**Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s.**  
Mlynské nivy 59/A  
824 84 Bratislava  
Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.  
Oddiel: Sa, vložka č. 2906/B  
IČO: 35 829 141  
DIČ: 2020261342  
IČ DPH: SK2020261342  
bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava  
číslo účtu: 2620191900/1100  
číslo účtu v tvare SK30 1100 0000 0026 2019 1900  
IBAN/SWIFT: BIC(SWIFT): TATRSKBX  
Menom spoločnosti koná: Ing. Miroslav Stejskal, predseda predstavenstva  
Ing. Michal Pokorný, podpredseda predstavenstva  
Osoby oprávnené konať vo veciach:  
zmluvných: Ing. Jozef Maslen, výkonný riaditeľ sekcie ICT  
technických: Ing. František Varinský, vedúci odboru informatiky  
Ing. Peter Kušnir, vedúci oddelenia IT služieb

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „SEPS“)

#### 1.2 Poskytovateľ:

**NESS Slovensko, a.s.**  
Galvaniho 15/C, 821 04 Bratislava  
Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.,  
oddiel: Sa, vložka č. 89/B  
IČO: 00 603 783  
DIČ: 2020486732  
IČ DPH: SK2020486732  
bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava  
číslo účtu: 2620003834/1100  
číslo účtu v tvare SK56 1100 0000 0026 2000 3834  
IBAN/SWIFT: BIC(SWIFT): TATRSKBX  
Menom spoločnosti koná: Ing. Ľubomír Hraško, predseda predstavenstva  
Ing. Milan Šlanina, člen predstavenstva

Osoby oprávnené konať vo veciach:

zmluvných: Ing. Pavol Sokol, Senior Account Manager  
technických: Ivan Klanica, Project manager

(ďalej len „Poskytovateľ“ alebo „NESS“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivito ako „**Zmluvná strana**“).

## II. VÝCHODISKOVÉ PODKLADY A ÚDAJE

- 2.1 Servisná zmluva na poskytovanie služieb (ďalej aj „Zmluva“) sa uzatvára s cieľom zabezpečiť efektívne poskytovanie služieb pozáručného servisu hardvéru (ďalej tiež len „HW“) a softvéru (ďalej tiež len „SW“) dodaného Poskytovateľom.
- 2.2 Účelom tejto Zmluvy je zabezpečiť kontinuitu prevádzky výrobkov dodaných Poskytovateľmi Objednávateľovi a stanoviť práva a povinnosti účastníkov zmluvy pri zabezpečovaní služieb pozáručného servisu pre dodaný HW a SW.
- 2.3 Podkladom na uzatvorenie tejto zmluvy je výberové konanie a ponuka uchádzača zo dňa 06.12.2016.

## III. PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne Objednávateľovi:
- 3.2 Služby pozáručného servisu, služby technickej podpory a služby update, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 1, pre komponenty podrobne špecifikované v Prílohe č. 2, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
- 3.3 Služby správy AIX infraštruktúry v rozsahu a v zmysle Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.
- 3.4 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby podľa bodu 3.1 tohto článku cenu podľa čl. VI. tejto zmluvy.

## IV. ROZSAH PLATNOSTI ZMLUVY

- 4.1 Povinnosti Poskytovateľa poskytnúť plnenie podľa tejto Zmluvy sa vzťahuje iba na výrobky, ktoré sú vymenované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Tieto výrobky sa musia používať v súlade s technickými podmienkami výrobcu, ktoré sú uvedené v príslušnej užívateľskej príručke.
- 4.2 Rozsah služieb a špecifikácia ceny sú definované v Prílohách č. 1, č. 2 a č.3 tejto Zmluvy.
- 4.3 Zmeny Príloh č. 1, č. 2 a č.3 budú vždy riešené dodatkom k tejto zmluve.
- 4.4 Rozsah poskytovaných služieb na zariadenia podľa Prílohy č. 2 je možné meniť dodatkom na základe dohody zmluvných strán vždy iba ku začiatku nového kvartálu.

## V. ČAS A MIESTO PLNENIA

- 5.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie od 01.01.2017 do 31.12.2018.
- 5.2 Miesto plnenia: Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s., Mlynské nivy 59/A, Bratislava; administratívna budova SED, Obchodná 2, Žilina.

## VI. CENA

- 6.1 Cena za predmet zmluvy v zmysle čl. III. určená nasledovne:
  - 6.1.1 za rok 2017 cena v zmysle Príloh č. 2 a č. 3 je celkom 266.751,60 EUR bez DPH, (slovom Dvestošesťdesiatšesťtisíc sedemstopäťdesiatjeden eur a šesťdesiat centov bez DPH),
  - 6.1.2 za rok 2018 cena v zmysle Príloh č. 2 a č. 3 je celkom 266.751,60 EUR bez DPH, (slovom Dvestošesťdesiatšesťtisíc sedemstopäťdesiatjeden eur a šesťdesiat centov bez DPH).
- 6.2 Cena v uvedenej výške podľa bodu 6.1 tohto článku v oblasti HW zahŕňa cestovné náklady a pracovný čas zamestnancov Poskytovateľa, cenu náhradných dielov a materiálu.
- 6.3 Cena v uvedenej výške podľa bodu 6.1 tohto článku v oblasti SW zahŕňa dodávku príslušných SW nosičov s aktualizáciami vrátane prípadnej dokumentácie a licencie na používanie týchto aktualizácií.
- 6.4 K cene bude fakturovaná DPH v zmysle platného zákona o dani z pridanej hodnoty.

## VII. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 7.1 Cena podľa čl. VI. Zmluvy sa na základe vzájomnej dohody bude účtovať a fakturovať Poskytovateľom a platiť mesačne za predchádzajúce mesačné obdobie. Príslušné faktúry budú Poskytovateľom zasielané Objednávateľovi na jeho adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy.
- 7.2 Za deň uskutočnenia opakovaného poskytnutia servisných služieb sa považuje posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca. Faktúra bude vystavená v lehote 15 dní od posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli služby poskytnuté, vo výške podľa bodu 6.1.
- 7.3 Každá faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle platných právnych predpisov, číslo zmluvy (Objednávateľa), účet (Poskytovateľa) v tvare IBAN, prílohu podpísaný protokol obidvoma zmluvnými stranami.
- 7.4 V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v bodoch 7.2 a 7.3 tohto článku, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi.

- 7.5 Lehota splatnosti faktúr je 60 dní od ich doručenia Objednávateľovi. Dňom doručenia faktúry sa rozumie deň zaevidovania u Objednávateľa.
- 7.6 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou zmluvnej ceny na základe predloženej faktúry môže si Poskytovateľ uplatniť úrok z omeškania vo výške 1M EURIBOR + 2% p.a. z dlžnej sumy za každý kalendárny deň omeškania. Pre výpočet úroku sa použije hodnota 1M EURIBOR, ktorá je platná k prvému dňu omeškania s platbou.
- 7.7 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 č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon 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 platného 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.
- 7.8 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 (ďalej len „informačná povinnosť“).
- 7.9 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.
- 7.10 Zadržanie sumy zodpovedajúcej DPH z faktúr vystavených Poskytovateľom podľa tohto článku sa nepovažuje za omeškanie objednávateľa s úhradou predmetných faktúr.
- 7.11 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.
- 7.12 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. Uhradením DPH podľa predchádzajúcej vety vzniká Poskytovateľovi právo na vrátenie Objednávateľom zadržanej sumy z faktúry, z ktorej Objednávateľ v dôsledku zákonného ručenia v zmysle ust. § 69b zákona o DPH uhradil za Poskytovateľa DPH.
- 7.13 Objednávateľ je oprávnený si započítať pohľadávku na náhradu škody v zmysle bodu 12 tohto článku voči pohľadávke Poskytovateľa na vrátenie zadržanej sumy z faktúry v zmysle

tohto článku. V prípade ak z akýchkoľvek dôvodov nedošlo k zadržaniu sumy zodpovedajúcej hodnote DPH v zmysle tohto článku, tak Objednávateľ je oprávnený si započítať pohľadávku na náhradu škody v zmysle tohto článku voči akejkoľvek inej pohľadávke Poskytovateľa voči Objednávateľovi, a to aj pred lehotou splatnosti danej pohľadávky.

- 7.14 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.
- 7.15 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.

### VIII. POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 8.1 Do 5 dní po podpise tejto zmluvy doručiť zoznam osôb, ktoré sa zúčastňujú na plnení predmetu zmluvy.
- 8.2 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi služby podľa predmetu tejto zmluvy.
- 8.3 Pre zabezpečenie prístupu zamestnancov Poskytovateľa na pracovisko Objednávateľa na dobu dlhšiu ako jeden deň dodá Poskytovateľ oprávnenej osobe Objednávateľa menný zoznam týchto zamestnancov a ich osobné údaje (č. meno, bydlisko) minimálne 2 dni pred prvým dňom požadovaného prístupu.
- 8.4 Poskytovateľ je povinný zachovávať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, ak boli označené ako dôverné, ktoré sa v priebehu plnenia zmluvy dozvedia o Objednávateľovi tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby.
- 8.5 Poskytovateľ je povinný písomne upozorniť Objednávateľa na stav, kedy došlo k nezavinenému prerušeniu prác.
- 8.6 Zabezpečiť kontinuálny postup prác, a spoluprácu všetkých organizačných zložiek Poskytovateľa, ktoré sa zúčastňujú na plnení predmetu zmluvy.
- 8.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude rešpektovať požiadavky odboru informatiky Objednávateľa, týkajúce sa riadenia zmien v informačnom systéme Poskytovateľa, ktoré mu Objednávateľ preukázateľne dá na vedomie, pokiaľ také požiadavky nebránia riadnemu poskytovaniu služieb alebo toto významne nestážujú.
- 8.8 Poskytovateľ sa zaväzuje, že sa v prípade požiadavky zo strany Objednávateľa zúčastní rokovaní na tému systémovej integrácie, pripraví k týmto rokovaniam podklady, analýzy a konzultačné materiály tak, aby umožnil vykonávanie systémovej integrácie pre komponenty, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, alebo na ktoré má predmet tejto zmluvy väzbu.
- 8.9 Priama povinnosť Poskytovateľa je:

- 8.9.1 ohlasovať návrhy na vykonanie zmeny verzie prostredia alebo aplikácie v rozsahu predmetu zmluvy 6 mesiacov vopred,
- 8.9.2 realizovať zmeny verzie prostredia alebo aplikácie len so súhlasom odboru informatiky Objednávateľa,
- 8.9.3 realizované zmeny verzie prostredia alebo aplikácie zapracovať do príslušnej dokumentácie.
- 8.10 Pri plnení zmluvy je Poskytovateľ povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, na majetku, na prírode a životnom prostredí. Ak Poskytovateľ, resp. jeho subdodávateľia spôsobia v súvislosti s činnosťami, ktoré sú vykonávané v rámci plnenia predmetu zmluvy objednávateľovi škodu, zhotoviteľ sa zaväzuje Objednávateľovi nahradiť túto škodu v plnom rozsahu.
- 8.11 Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní dohodnutých služieb dodržiavať „Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania BOZP a OPP“ uvedené v Prílohe č. 4 a „Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania informačnej bezpečnosti“ uvedené v Prílohe č. 5.

## IX. POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 9.1 Do 10 dní po podpise tejto zmluvy vypracovať zoznam osôb, ktoré za Objednávateľa zodpovedajú za preberanie a plnenie jednotlivých bodov predmetu zmluvy a zaslať ho písomne Poskytovateľovi. Zároveň v tej istej lehote určiť osobu koordinujúcu plnenie predmetu zmluvy na strane Objednávateľa a túto skutočnosť písomne oznámiť Poskytovateľovi.
- 9.2 Poskytnúť Poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu tejto zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia tejto zmluvy.
- 9.3 Zabezpečiť vstup zamestnancov Poskytovateľa podľa bodu 8.1 a jeho subdodávateľov podľa bodu 12.1 do všetkých potrebných priestorov Objednávateľa.
- 9.4 Zabezpečiť pre Poskytovateľa vzdialený prístup cez VPN tunel k spravovaným zariadeniam.
- 9.5 Poskytnúť potrebnú súčinnosť dohodnutú v tejto zmluve a neobmedzovať Poskytovateľa pri plnení predmetu zmluvy.
- 9.6 Zabezpečiť spoluprácu všetkých organizačných zložiek Objednávateľa, ktoré sa zúčastňujú na plnení predmetu zmluvy.
- 9.7 Zabezpečiť, aby plnenie tretích strán (ďalších dodávateľov Objednávateľa) súvisiace s realizáciou predmetu zmluvy bolo v súlade s platným harmonogramom a zároveň zabezpečiť aby toto plnenie neobmedzovalo a neznemožňovalo Poskytovateľovi plniť predmet zmluvy.
- 9.8 Poskytovateľovi včas poskytnúť všetky informácie o prerušení prác, ak sa tretie strany pri plnení svojich povinností súvisiacich s plnením predmetu zmluvy dostali do omeškania.

- 9.9 Objednávateľ je povinný dodržiavať dohodnutý harmonogram a Poskytovateľovi včas poskytnúť všetky relevantné informácie.
- 9.10 Zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, ktoré sa v priebehu plnenia zmluvy dozvie o Poskytovateľovi tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby.
- 9.11 Zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv na dodané produkty.
- 9.12 Zabezpečiť nevykonávanie žiadnych úprav alebo opráv na produkte, ktoré odporujú užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej s produktom.
- 9.13 Zabezpečiť udržiavanie záložných kópií všetkého prevádzkovaného systémového softvéru tak, aby boli prístupné v prípade, že budú potrebné pri riešení problému.

## X. ZÁRUČNÁ DOBA – ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 10.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby podľa tejto zmluvy sú poskytované podľa podmienok zmluvy a počas trvania tejto zmluvy v rozsahu Prílohy č.1 a Prílohy č. 3.
- 10.2 Poskytovateľ nezodpovedá za vady výrobku, ktoré boli spôsobené použitím podkladov a vecí poskytnutých Objednávateľom a Poskytovateľ nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ňu upozornil Objednávateľa, ale ten na ich použití trval.
- 10.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadnú vadu výrobkov uplatní bezodkladne po jej zistení písomnou formou.
- 10.4 Všetky výrobky spadajúce pod túto Zmluvu, ktoré sú prepojené káblami alebo konektormi na základnú jednotku HP, musia byť uvedené v príslušnej dokumentácii HP ako kompatibilné s danou základnou jednotkou.
- 10.5 Za voľbu a použitie pomocných materiálov zodpovedá Objednávateľ. Servisné služby, ktorých potreba vznikla z použitia iných spotrebných materiálov ako HP, prípadne odporúčaných HP nespádajú do tejto Zmluvy. Na požiadanie však Poskytovateľ takýto servis zabezpečí podľa platného cenníka Poskytovateľa. Poskytovateľ nie je povinný zabezpečiť v zmysle tejto Zmluvy servis pre nekvalifikované zariadenia. Pod pojmom Nekvalifikované zariadenie sa rozumie akýkoľvek výrobok neschválený Poskytovateľom, a akýkoľvek výrobok HP pozmenený Objednávateľom alebo treťou osobou bez deklarácie kompatibility HP.
- 10.6 Ak podľa názoru Poskytovateľa spôsobuje nekvalifikované zariadenie zhoršenie servisných podmienok Poskytovateľa, Objednávateľ bude povinný takéto zariadenie na svoj náklad a nebezpečie dočasne odstrániť, aby tým umožnil Poskytovateľovi údržbu kvalifikovaných zariadení.
- 10.7 Objednávateľ má výhradnú zodpovednosť za kompatibilitu nekvalifikovaného zariadenia s výrobkami, na ktoré sa vzťahuje táto Zmluva.
- 10.8 Táto Zmluva nezaväzuje Poskytovateľa k zabezpečeniu servisu, potrebného z dôvodu nevhodného používania, neprimeraných podmienok umiestnenia, prác uskutočnených osobami inými ako personál Poskytovateľa, prírodných katastrof alebo z iných dôvodov, na ktoré Poskytovateľ zabezpečí servis v čo najkratšom čase na základe objednávky.

- 10.9 Poskytovateľ zahŕnie výrobky, ako sú káble, konektory, príslušenstvo, rozhrania, interné mechanické pohony, tlačiarne, klávesnice a monitory do tejto Zmluvy za predpokladu, že výrobok, s ktorým budú používané, je taktiež zahrnutý do Zmluvy.
- 10.10 Okrem záruk uvedených vyššie Poskytovateľ nebude poskytovať žiadne záruky, ktoré akýmkoľvek spôsobom prevyšujú uvedené záruky. Poskytovateľ okrem toho nebude zodpovedať za žiadne nepriame alebo následné škody akéhokoľvek druhu.

## **XI. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY**

- 11.1 Objednávateľ má nárok na náhradu škody, ktorú mu Poskytovateľ spôsobí pri plnení tejto zmluvy alebo v priamej súvislosti s plnením podľa tejto zmluvy, a to podľa ust. § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, a to do celkovej sumy rovnajúcej sa celkovej cene služieb podľa tejto zmluvy za dvanásťmesačné obdobie, v ktorom ku škode došlo.
- 11.2 Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia nárok Objednávateľa na náhradu škody na majetku spôsobenej v súvislosti s touto zmluvou, za ktorú je zodpovedný Poskytovateľ, bude obmedzený na povinnosť Poskytovateľa nahradiť priamu škodu (teda škodu, ktorá je bezprostredným a obvykle očakávaným dôsledkom škodnej udalosti), a to max. do výšky jedného miliónu (1 000 000) EUR. Keďže nároky Objednávateľa na náhradu škody sú ustanovením predchádzajúcej vety obmedzené len na náhradu priamych škôd, Poskytovateľ nie je povinný v žiadnom prípade hradiť žiadne škody vyplývajúce zo straty dát ani ušlého zisku, ani žiadne nepriame škody. Náklady Objednávateľa vynaložené v dôsledku škodnej udalosti sa nebudú považovať za škodu.
- 11.3 V zmysle tejto zmluvy je a bude výhradnou povinnosťou Objednávateľa zabezpečiť, aby nemohlo dôjsť ku strate jeho dát.

## **XII. SUBDODÁVATELIA**

- 12.1 Poskytovateľ do 5 dní od podpisu zmluvy doručí zoznam osôb subdodávateľov, ktorí sa zúčastňujú na plnení predmetu zmluvy.
- 12.2 Objednávateľ podpisom zmluvy akceptuje všetkých subdodávateľov Poskytovateľa uvedených v Prílohe č. 6, ak s nimi nie je v súdnom spore, čo však Poskytovateľa nezbavuje zodpovednosti za kvalitu plnenia zmluvy a dodávok podľa Obchodného zákonníka.

## **XIII. ZMLUVNÉ POKUTY**

- 13.1 Ak Poskytovateľ nedodrží termín zahájenia opravy resp. nedodrží dohodnuté termíny podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy, môže Objednávateľ uplatniť zmluvnú pokutu vo výške 0,03% z ročnej ceny za každý deň omeškania pre plnenia dohodnuté v dňoch a za každú hodinu omeškania pre plnenia dohodnuté v hodinách – maximálne do výšky 10% z ceny diela.
- 13.2 Ak sa Objednávateľ s plnením svojich povinností vyplývajúcich zo Zmluvy dostane do omeškania môže Poskytovateľ uplatniť zmluvnú pokutu vo výške 0,03% z ročnej ceny za poskytovanie služieb - maximálne do výšky 10% z ceny diela.



- 13.3 Vznikom nároku na zmluvnú pokutu, jeho uplatnením, vyúčtovaním zmluvnej pokuty, alebo jej zaplatením nie je dotknutá povinnosť zmluvnej strany splniť povinnosť, jej splnenie je zmluvnou pokutou zaistené.

#### **XIV. UKONČENIE ZMLUVY**

- 14.1 Účastníci dohody sú oprávnení od Zmluvy odstúpiť v prípade akéhokoľvek iného porušenia niektorej zo strán, ktoré trvá i 30 dní po tom, čo bol naň písomne upozornený druhou stranou.
- 14.2 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť v prípade, ak Objednávateľ nezaplatí vystavené faktúry za predmet zmluvy, a to ani do 30 dní odo dňa splatnosti príslušnej faktúry
- 14.3 V prípade odstúpenia od Zmluvy z dôvodov na strane Objednávateľa podľa podmienok tejto zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi všetky služby poskytnuté ku dňu účinnosti výpovede.
- 14.4 Porušenie mlčanlivosti sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvných povinností s možnosťou odstúpenia od zmluvy a vymáhania náhrady škody týmto spôsobenej.
- 14.5 Každý z účastníkov dohody má právo túto zmluvu vypovedať bez udania dôvodu formou písomnej výpovede, s deväťdesiatdňovou (90) výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej strane

#### **XV. OSTATNÉ USTANOVENIA**

- 15.1 Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplyvať na predmet plnenia tejto zmluvy.
- 15.2 V prípade, ak v priebehu realizácie predmetu tejto zmluvy, na strane Objednávateľa vzniknú nové požiadavky nad rámec rozsahu služieb uvedenej v Prílohe č. 2. Zmluvy, predmetné požiadavky a s tým súvisiace práva a povinnosti účastníkov dohody sa upravujú písomným dodatkom k tejto Zmluve.
- 15.3 Žiadna zo strán nemá právo postúpiť túto Zmluvu ani akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Poskytovateľ však bude mať právo vykonávať služby podľa tejto Zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, bez toho, že by sa tým zbavoval povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a tiež právo postúpiť svoje prípadné nesplatené pohľadávky zo Zmluvy.

## XVI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania Zmluvnými stranami a účinnosť dňom 01.01.2017 za podmienky jej predchádzajúceho zverejnenia v súlade s ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka (ďalej aj ako „Zverejnenie“). V prípade, že Zverejnenie nastane neskôr ako podľa predchádzajúcej vety, nadobudne Zmluva účinnosť v deň nasledujúci po dni Zverejnenia.
- 16.2 Zmluvné vzťahy, neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 16.3 Obmedzenia, rozšírenia a ďalšie podstatné zmeny touto zmluvou deklarovaného vzťahu, ktoré vzniknú dodatočne, musia byť vyhotovené ako dodatky tejto zmluvy v písomnej forme a obojstranne podpísané oprávnenými zástupcami Zmluvných strán.
- 16.4 Jazykom, v ktorom sa tvoria zmluvné vzťahy a zároveň rokovacím jazykom je slovenčina.
- 16.5 Táto zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých každá zo zúčastnených Zmluvných strán dostane po dve vyhotovenia.
- 16.6 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.
- 16.7 V tejto Zmluve je zahrnutá celá dohoda medzi Zmluvnými stranami, týkajúca sa predmetu tejto Zmluvy. Zmluva nahrádza akékoľvek doterajšie ponuky, korešpondenciu a vyznenia uskutočnené medzi Zmluvnými stranami, či už v písomnej (vrátane emailovej) alebo ústnej podobe.
- 16.8 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.
- 16.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1 - Popis a rozsah poskytovaných služieb
  - Príloha č. 2 - Špecifikácia hardvéru a softvéru, pre ktorý je poskytovaná podpora s detailnou cenovou špecifikáciou pre roky 2017 a 2018
  - Príloha č. 3 - Špecifikácia služieb správy AIX infraštruktúry od 01.01.2017 do 31.12.2018
  - Príloha č. 4 - Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania BOZP a OPP
  - Príloha č. 5 - Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania informačnej bezpečnosti
  - Príloha č. 6 - Zoznam subdodávateľov

16.10 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 ktorý nie je urobený v omyle a svojím obsahom alebo účelom neodporuje alebo neobchádza zákon. Ďalej zmluvné strany vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, sú spôsobilé na uzatvorenie tejto zmluvy a jej plnenie je možné, sú oboznámené s jej obsahom a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho k tejto zmluve pripájajú svoje podpisy.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....  
Ing. Miroslav Stejskal  
predseda predstavenstva  
SEPS

Ing. Ľubomír Hraško  
predseda predstavenstva  
NESS

.....  
Ing. Michal Pokorný  
podpredseda predstavenstva  
SEPS

.....  
Ing. Milan Slanina  
člen predstavenstva  
NESS

**Adresa pre nahlasovanie servisných požiadaviek:**

NESS Slovensko, a.s.  
Galvaniho 15/C  
821 04 Bratislava

Email: hotline@sk.ness.com

HOT LINE +421 2 58261 000

tel: +421 2 58261 999

Spojovateľka / fax: +421 2 58261 777

a mimo základného časového pokrytia (Pondelok - Piatok, 17:00-8:00 hod., sobota, nedeľa a sviatky) na:  
hotline@sk.ness.com  
Poskytovateľ bude informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

**HA110AC HP Support Plus 24**

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

**1 PREDMET SLUŽBY**

1.1 V rámci tejto služby bude Poskytovateľ vykonávať podporu hardvérových a softvérových produktov vymenovaných v Prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní servisných služieb.

1.2 Služba HP Support Plus 24 sa skladá z troch častí:

- HP Hardware Maintenance Onsite Support (Údržba hardvéru u Zákazníka)
- HP Software Technical Unlimited Support (Telefonická podpora softvéru)
- HP Software Updates Service

2 HP Hardware maintenance onsite Support - Predmetom hardvérovej údržby je nasledovné:

2.1 Telefonická podpora pri riešení hardvérových problémov, diagnostika problému prostredníctvom vzdialeného prístupu. Hardvérové problémy sú nahlasované Poskytovateľovi telefonicky alebo elektronicky počas zvoleného časového pokrytia.

2.2 Údržba hardvéru v mieste inštalácie - OnSite.

2.3 Poskytovateľ poskytne nástroje a materiál, potrebný k udržiavaniu hardvérových produktov v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom nutnej výmeny alebo opravy komponentov. Časti, za ktoré bude dodaná náhrada sa stanú vlastníctvom Poskytovateľa.

2.4 Servisné pokrytie - 24x7, Pondelok - Nedeľa, 24 hodín denne vrátane štátnych sviatkov. Servisné pokrytie špecifikuje dobu počas ktorej sú tieto služby k dispozícii.

2.5 Doba odozvy - Poskytovateľ zahájí servisný zásah do 4 hodín od nahlásenia a registrácie problému. Pri technických problémoch, ktoré nie je možné riešiť vzdialeným prístupom, autorizovaný technik Poskytovateľa príde na miesto inštalácie do 4 hodín od nahlásenia a registrácie problému.

V prípade ak sa servisované zariadenie nachádza vo vzdialenosti viac ako 100 km od primárneho pracoviska Poskytovateľa (Bratislava), bude táto doba predĺžená o čas potrebný na dopravu technika.

2.6 Nepretržitá práca na probléme - od okamihu započatia servisného zásahu budú práce (buď priamo na mieste alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu) vykonávané tak dlho až pokiaľ nebudú produkty uvedené do funkčného stavu, alebo pokiaľ sa nedosiahne primeraného pokroku. Práce môžu byť dočasne prerušené, pokiaľ sú potrebné ďalšie diely alebo zdroje. Práca bude obnovená po ich obdržaní.

2.7 Riadenie eskalácie - koordinácia eskalácie problémov.

2.8 Prístup do elektronických a internetových nástrojov a služieb týkajúcich sa hardvéru, ako sú aktualizácie firmvéru a proaktívne upozorňovacie služby.

3 HP Software technical unlimited support - Predmetom podpory softvéru je nasledovné:

**3.1 Technická podpora**

- Prístup k technickým zdrojom
- Izolácia, analýza a vyriešenie softvérového problému
- Riadenie eskalácií

- Poskytovanie informácií ohľadom najnovších funkcií softvérového produktu, známych problémov a ich dostupných riešení; poradenstvo týkajúce sa prevádzkovania softvérového produktu
  - Podpora prostredníctvom vzdialeného prístupu
  - Servisné pokrytie - **24x7**, Pondelok - Nedeľa, 24 hodín denne vrátane štátnych sviatkov. Servisné pokrytie špecifikuje dobu počas ktorej sú tieto služby k dispozícii
  - Vzdialená odozva (telefonická, vzdialeným prístupom) do 2 hodín od nahlásenia servisnej požiadavky
  - Riešenie softvérového problému v mieste inštalácie ak to Poskytovateľ uzná za nevyhnutné
  - 3 osoby autorizované nahlasovať servisné požiadavky
  - Podpora aktuálnej verzie softvéru
- 3.2 Elektronická podpora softvéru
- 7x24 prístup do databáz
    - *Product information*
    - *Symptom/Solution inquiry*
    - *Patch information and software*
- 4 HP Software updates services
- 4.1 Poskytovateľ poskytne zákazníkovi prístup do globálneho strediska informácií pre IT (ďalej „ITRC“) na uvedených internetových stránkach:  
<http://www.itrc.hp.com>  
<http://www.ltresourcecenter.hp.com>
- 4.2 Pri registrácii a využívaní jednotlivých častí ITRC zákazník sa riadi inštrukciami uvedenými na uvedených internetových stránkach.
- 4.3 Zákazník, ktorý má prístup do ITRC na základe servisnej zmluvy, má možnosť objednať si aktualizácie licencií softvérových produktov elektronicky pomocou nástroja Software Update Manager.
- 4.4 Poskytovateľ poskytne zákazníkovi licenciu na aktualizáciu SW produktov, ktorá oprávňuje zákazníka používať a kopírovať HP softvérové produkty v každom systéme, ktorý je zahrnutý do tejto zmluvy.
- 4.5 S dodaním SW produktov Poskytovateľ poskytne správcovi systému zákazníka poslednú verziu referenčných príručiek. SW produkty a referenčné príručky budú na vyžiadanie cez ITRC dodávané podľa zmluvnej špecifikácie.
- 5 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA
- 5.1 Zákazník je povinný okamžite upovedomiť Poskytovateľa v prípade, ak si Produkt vyžaduje údržbu, alebo ak nefunguje správne.
- 5.2 Zákazník je povinný na mieste udržiavať parametre prostredia, ktoré musia byť sledované a riadené v medziach určených v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej Poskytovateľom.
- 5.3 Zákazník je zodpovedný za sledovanie a inštaláciu zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmvéru a opravných verzii softvéru (patchov).
- 5.4 V prípade zistenia výrobných väd hardvérového produktu si Poskytovateľ vyhradzuje právo výmeny takéhoto produktu.
- 5.5 Zákazník je povinný zaistiť, aby bol operačný systém, prípadne i príslušný software implementujúci sieťový protokol tohoto operačného systému, udržiavaný v aktuálnej verzii podporovanej HP pre SR
- 5.6 Pri vykonávaní servisnej podpory je zákazník povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie o nastaveniach podporovaného softvéru.
- 5.7 Aby mohol Poskytovateľ vykonávať podporu hardvéru a softvéru, musí mu byť poskytnutý dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
- 5.8 Zákazník bude oznamovať servisnú požiadavku na adrese na začiatku tejto prílohy.

## **HA106AC /HA107AC HP Software Support**

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

### **1 PREDMET SLUŽBY**

3.1 V rámci tejto služby bude Poskytovateľ vykonávať podporu softvérových produktov vymenovaných v Prilohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní servisných služieb.

### **2 USTANOVENIA**

2.1 Poskytovateľ poskytne zákazníkovi prístup do globálneho strediska informácií pre IT (ďalej „ITRC“) na uvedených internetových stránkach:

<http://www.itrc.hp.com>

<http://www.ltresourcecenter.hp.com>

2.2 Pri registrácii a využívaní jednotlivých častí ITRC zákazník sa riadi inštrukciami uvedenými na uvedených internetových stránkach.

2.3 Zákazník, ktorý má prístup do ITRC na základe servisnej zmluvy, má možnosť objednať si aktualizácie licencií softvérových produktov elektronicky pomocou nástroja Software Update Manager.

2.4 Poskytovateľ poskytne zákazníkovi licenciu na aktualizáciu SW produktov, ktorá oprávňuje zákazníka používať a kopírovať HP softvérové produkty v každom systéme, ktorý je zahrnutý do tejto zmluvy.

2.5 S dodaním SW produktov Poskytovateľ poskytne správcovi systému zákazníka poslednú verziu referenčných príručiek. SW produkty a referenčné príručky budú na vyžiadanie cez ITRC dodávané podľa zmluvnej špecifikácie.

2.6 Telefonická podpora softvéru zahŕňa:

Technická podpora

- Prístup k technickým zdrojom
- Izolácia, analýza a vyriešenie softvérového problému
- Riadenie eskalácií
- Poskytovanie informácií ohľadom najnovších funkcií softvérového produktu, známych problémov a ich dostupných riešení; poradenstvo týkajúce sa prevádzkovania softvérového produktu
- Podpora prostredníctvom vzdialeného prístupu
- Servisné pokrytie pre HA106AC- 9x5, Pondelok - Piatok, od 8:00 do 17:00 hod., okrem štátom uznaných sviatkov.
- Servisné pokrytie pre HA107AC- 24x7 - Pondelok až Nedeľa, 24 hodín denne vrátane štátnych sviatkov.
- Vzdialená odozva (telefonická, vzdialeným prístupom) do 2 hodín od nahlásenia servisnej požiadavky
- Riešenie softvérového problému v mieste inštalácie ak to HP uzná za nevyhnutné
- 3 osoby autorizované nahlasovať servisné požiadavky
- Podpora aktuálnej verzie softvéru

Elektronická podpora softvéru

- 7x24 prístup do databáz
  - *Product information*
  - *Symptom/Solution inquiry*
  - *Patch information and software*

### **3 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

3.1 Aby mohol Poskytovateľ vykonávať podporu softvéru, musí mu byť poskytnutý dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.

3.2 Zákazník je zodpovedný za sledovanie a inštaláciu zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmvéru a opravných verzii softvéru (patchov).

3.3 Pri vykonávaní servisnej podpory je zákazník povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie o nastaveniach podporovaného softvéru.

3.4 Zákazník si musí uchovať a na požiadanie predložiť spoločnosti Poskytovateľa všetky licencie k pôvodnému softvéru, licenčné zmluvy aktualizácií a licenčné kľúče.

3.5 Zákazník je povinný používať softvérové produkty v súlade s platnými licenčnými podmienkami HP.

3.9 Zákazník bude oznamovať servisnú požiadavku na adrese na začiatku tejto prílohy.

## **HA108AC HP Software Products Updates**

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

### **1 PREDMET SLUŽBY**

1.1 V rámci tejto služby bude Poskytovateľ vykonávať podporu softvérových produktov vymenovaných v Prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní servisných služieb.

### **2 USTANOVENIA**

2.1 Poskytovateľ poskytne zákazníkovi prístup do globálneho strediska informácií pre IT (ďalej „ITRC“) na uvedených internetových stránkach:

<http://www.itrc.hp.com>

<http://www.ltresourcecenter.hp.com>

2.2 Pri registrácii a využívaní jednotlivých častí ITRC zákazník sa riadi inštrukciami uvedenými na uvedených internetových stránkach.

2.3 Zákazník, ktorý má prístup do ITRC na základe servisnej zmluvy, má možnosť objednať si aktualizácie licencií softvérových produktov elektronicky pomocou nástroja Software Update Manager.

2.4 Poskytovateľ poskytne zákazníkovi licenciu na aktualizáciu SW produktov, ktorá oprávňuje zákazníka používať a kopírovať HP softvérové produkty v každom systéme, ktorý je zahrnutý do tejto zmluvy.

2.5 S dodaním SW produktov Poskytovateľovi poskytne správcovi systému zákazníka poslednú verziu referenčných príručiek. SW produkty a referenčné príručky budú na vyžiadanie cez ITRC dodávané podľa zmluvnej špecifikácie.

### **3 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

3.1 Zákazník si musí uchovať a na požiadanie predložiť spoločnosti Poskytovateľa všetky licencie k pôvodnému softvéru, licenčné zmluvy aktualizácii a licenčné kľúče.

3.2 Zákazník je povinný používať softvérové produkty v súlade s platnými licenčnými podmienkami HP.

## **HA103AC / HA104AC HP Hardware Maintenance Onsite Support**

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

- 1 PREDMET SLUŽBY
  - 1.1 V rámci tejto služby bude Poskytovateľ vykonávať podporu hardvérových produktov vymenovaných v Prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní servisných služieb.
  - 2 HP Hardware maintenance onsite Support  
Predmetom hardvérovej údržby je nasledovné:
    - 2.1 Telefonická podpora pri riešení hardvérových problémov, diagnostika problému prostredníctvom vzdialeného prístupu. Hardvérové problémy sú nahlásované Poskytovateľovi telefonicky alebo elektronicky počas zvoleného časového pokrytia.
    - 2.2 Údržba hardvéru v mieste inštalácie - OnSite.
    - 2.3 Poskytovateľ poskytne nástroje a materiál, potrebný k udržiavaniu hardvérových produktov v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom nutnej výmeny alebo opravy komponentov. Časti, za ktoré bude dodaná náhrada sa stanú vlastníctvom Poskytovateľa.
    - 2.4 Servisné pokrytie:
      - Pre HA103AC - 13x5, Pondelok - Piatok, od 8:00 do 21:00 hod. , okrem štátom uznaných sviatkov,
      - Pre HA104AC - 24x7, Pondelok - Nedeľa, 24 hodín denne vrátane štátnych sviatkov.Servisné pokrytie špecifikuje dobu počas ktorej sú tieto služby k dispozícii.
    - 2.5 Doba odozvy - Poskytovateľ zahájí servisný zásah do 4 hodín od nahlásenia a registrácie problému. Pri technických problémoch, ktoré nie je možné riešiť vzdialeným prístupom, autorizovaný technik Poskytovateľa príde na miesto inštalácie do 4 hodín od nahlásenia a registrácie problému.  
V prípade ak sa servisované zariadenie nachádza vo vzdialenosti viac ako 100 km od primárneho pracoviska Poskytovateľa (Bratislava), bude táto doba predĺžená o čas potrebný na dopravu technika.
    - 2.6 Nepretržitá práca na probléme - od okamihu započatia servisného zásahu budú práce (bud' priamo na mieste alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu) vykonávané tak dlho až pokiaľ nebudú produkty uvedené do funkčného stavu, alebo pokiaľ sa nedosiahne primeraného pokroku. Práce môžu byť dočasne prerušené, pokiaľ sú potrebné ďalšie diely alebo zdroje. Práca bude obnovená po ich obdržaní.
    - 2.7 Riadenie eskalácie - koordinácia eskalácie problémov.
    - 2.8 Prístup do elektronických a internetových nástrojov a služieb týkajúcich sa hardvéru, ako sú aktualizácie firmvéru a proaktívne upozorňovacie služby.
  - 3 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA
    - 3.1 Zákazník je povinný okamžite upovedomiť Poskytovateľa v prípade, ak si Produkt vyžaduje údržbu, alebo ak nefunguje správne.
    - 3.2 Zákazník je povinný na mieste udržiavať parametre prostredia, ktoré musia byť sledované a riadené v medziach určených v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácie dodávanej Poskytovateľom .
    - 3.3 Zákazník je zodpovedný za sledovanie a inštaláciu zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmvéru a opravných verzii softvéru (patchov).
    - 3.4 V prípade zistenia výrobných väd hardvérového produktu si Poskytovateľ vyhradzuje právo výmeny takéhoto produktu.
    - 3.5 Pri vykonávaní servisnej podpory je zákazník povinný poskytnúť HP všetky informácie o nastaveniach podporovaného softvéru.
    - 3.6 Aby mohol Poskytovateľ vykonávať podporu hardvéru, musí mu byť poskytnutý dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
    - 3.7 Zákazník bude oznamovať servisnú požiadavku na adrese na začiatku tejto prílohy.



## **HA105AC HP Hardware Maintenance Onsite Support 6 hours CTR**

Podmienky tohto Popisu služby, tvoria súčasť Zmluvy o službách.

- 1 PREDMET SLUŽBY
  - 1.1 V rámci tejto služby bude Poskytovateľ vykonávať podporu hardvérových produktov vymenovaných v Prílohe 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní servisných služieb.
  - 2 HP Hardware maintenance onsite Support  
Predmetom hardvérovej údržby je nasledovné:
    - 2.1 Telefonická podpora pri riešení hardvérových problémov, diagnostika problému prostredníctvom vzdialeného prístupu. Hardvérové problémy sú nahlásované Poskytovateľovi telefonicky alebo elektronicky počas zvoleného časového pokrytia.
    - 2.2 Údržba hardvéru v mieste inštalácie - OnSite.
    - 2.3 Poskytovateľ poskytne nástroje a materiál, potrebný k udržiavaniu hardvérových produktov v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom nutnej výmeny alebo opravy komponentov. Časti, za ktoré bude dodaná náhrada sa stanú vlastníctvom Poskytovateľa.
    - 2.4 Servisné pokrytie - 24x7, Pondelok - Nedeľa, 24 hodín denne vrátane štátnych sviatkov. Servisné pokrytie špecifikuje dobu počas ktorej sú tieto služby k dispozícii.
    - 2.5 Záväzok odstránenia poruchy do 6 hodín (Call-to-repair time commitment) - Poskytovateľ vynaloží primerané úsilie na to, aby bola funkčnosť produktu obnovená do 6 hodín od prvotného nahlásenia a zaregistrovania servisnej požiadavky. Doba opravy je časový interval, ktorý začína v okamihu kedy je servisná požiadavka zaregistrovaná v stredisku podpory HP a končí rozhodnutím Poskytovateľa o tom, že je hardvér opravený.  
V prípade ak sa servisované zariadenie nachádza vo vzdialenosti viac ako 50 km od primárneho pracoviska Poskytovateľa (Bratislava), bude táto doba predĺžená o čas potrebný na dopravu technika.  
Oprava je považovaná za ukončenú, akonáhle Poskytovateľ overí, že nefunkčnosť hardvéru bola odstránená alebo bol obnovený prístup k dátam zákazníka. Poskytovateľ podľa vlastného uváženia môže dočasne alebo trvale vymeniť produkt tak, aby dodržal záväzný čas opravy. Náhradné produkty môžu byť nové alebo ekvivalentné novým z hľadiska výkonnosti.
    - 2.6 Nepretržitá práca na probléme - od okamihu započatia servisného zásahu budú práce (buď priamo na mieste alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu) vykonávané tak dlho až pokiaľ nebudú produkty uvedené do funkčného stavu, alebo pokiaľ sa nedosiahne primeraného pokroku. Práce môžu byť dočasne preušené, pokiaľ sú potrebné ďalšie diely alebo zdroje. Práca bude obnovená po ich obdržaní.
    - 2.7 Riadenie eskalácie - koordinácia eskalácie problémov.
    - 2.8 Prístup do elektronických a internetových nástrojov a služieb týkajúcich sa hardvéru, ako sú aktualizácie firmvéru a proaktívne upozorňovacie služby.
- 3 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA
  - 3.1 Zákazník je povinný okamžite upovedomiť Poskytovateľa v prípade, ak si Produkt vyžaduje údržbu, alebo ak nefunguje správne.
  - 3.2 Zákazník je povinný na mieste udržiavať parametre prostredia, ktoré musia byť sledované a riadené v medziach určených v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej Poskytovateľom .
  - 3.3 Zákazník je zodpovedný za sledovanie a inštaláciu zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmvéru a opravných verzii softvéru (patchov).
  - 3.4 V prípade zistenia výrobných väd hardvérového produktu si Poskytovateľ vyhradzuje právo výmeny takéhoto produktu.
  - 3.5 Pri vykonávaní servisnej podpory je zákazník povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie o nastaveniach podporovaného softvéru.
  - 3.8 Aby mohol Poskytovateľ vykonávať podporu hardvéru, musí mu byť poskytnutý dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
  - 3.9 Zákazník bude oznamovať servisnú požiadavku na adrese na začiatku tejto prílohy.

## Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania BOZP a OPP

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:* Ivan Klanica

*Funkcia:* Project Manager

a technika požiarnej ochrany Poskytovateľa

*Meno a priezvisko:* Ivan Mladý

*Číslo osvedčenia:* 1/15/2011

oboznámenie zamerané na problematiku dodržiavania predpisov bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a školenie o ochrane pred požiarimi. 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 požiarimi, ktorí sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v objektoch a priestoroch SEPS, 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 požiarimi 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 požiarmi a súvisiacich slovenských technických noriem:
  - ⇒ Zákon č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarmi 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 požiarmi 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 požiarmi 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 tohoto 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 – 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 príjazdu 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 požiarimi 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 požiarimi 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 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 požiarimi, 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 nabehnutých 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 je neoddeliteľnou súčasťou uzatvorenej zmluvy o dielo alebo vydanéj objednávky na výkon prác.

## 1. Rámec

### 1.1 Úvod

Tento dokument definuje základné bezpečnostné pravidlá a požiadavky SEPS navrhnuté za účelom optimálneho zabezpečenia dôvernosti, dostupnosti a integrity informácií ako objednávateľa, tak aj informácií poskytovateľa, proti neautorizovanej úmyselnej alebo náhodnej modifikácii, poškodeniu, zničeniu alebo prezradeniu.

### 1.2 Rozsah

Rozsah tejto politiky je definovaný v zmysle zavedeného systému riadenia informačnej bezpečnosti v spoločnosti SEPS v súlade s požiadavkami ISO 27001:2013.

### 1.3 Organizácia

**Osoba oprávnená rokovať vo veciach zmluvných za SEPS:** Každý zmluvný partner / poskytovateľ má v zmluve definovanú Osobu oprávnenú rokovať vo veciach zmluvných za SEPS, zodpovednú za vlastníctvo obchodného vzťahu a jeho celkové vykonávanie vrátane dodržiavania súladu s bezpečnostnými požiadavkami.

**Gestor informačného systému za SEPS:** zodpovedá za opodstatnenosť a primeranosť schválených oprávnení a rozsahu ICT prostriedkov (HW, SW, sieťové služby) poskytovateľovi prác, služieb alebo tovarov v oblasti ICT. Gestor informačného systému za SEPS ďalej zodpovedá za stanovenie 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 v zmluvách uvádzaná osoba oprávnená rokovať vo veciach technických.

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

**Manažér poskytovateľa & Manažér bezpečnosti poskytovateľa:** Manažér poskytovateľa (štandardne je to osoba poskytovateľa definovaná v zmluve ako osoba oprávnená rokovať vo veciach zmluvných) musí identifikovať Manažéra bezpečnosti poskytovateľa zodpovedného za dodržiavanie bezpečnostných pravidiel a politík objednávateľa. Manažér bezpečnosti poskytovateľa spolupracuje pri bezpečnostných auditoch vykonaných vedúcim odborom bezpečnosti SEPS alebo ním povereným externým subjektom a je zodpovedný za implementáciu primeraných organizačných, technických alebo personálnych opatrení za účelom zníženia rizík identifikovaných bezpečnostným auditom. Manažér bezpečnosti poskytovateľa je ďalej zodpovedný za priebežnú aktualizáciu a riadenie rizík súvisiacich s dodávanými prácami, službami alebo tovarmi s potenciálnym dopadom na objednávateľa. Zodpovednosťou manažéra poskytovateľa je aj informovanie objednávateľa za SEPS o akýchkoľvek subdodávkach resp. outsourcovej práci pri plnení predmetu zmluvy a udržiavaní primeranej bezpečnostnej úrovne a dohôd aj u subdodávateľov.

## 2 Všeobecné bezpečnostné požiadavky

### 2.1 Bezpečnostný audit

- 2.1.1 SEPS ako objednávateľ je oprávnený vykonávať bezpečnostné audity v rozsahu definovanom štandardom ISO 27001 u poskytovateľa tovaru, služieb alebo prác so zameraním na predmet zmluvy. Objednávateľ môže vykonaním bezpečnostného auditu poveriť aj externý subjekt. Poskytovateľ musí poskytnúť primeranú súčinnosť pri bezpečnostných auditoch. Objednávateľ je povinný písomne informovať poskytovateľa o plánovanom audite najmenej 15 pracovných dní pred začatím auditu.
- 2.1.2 Manažér bezpečnosti poskytovateľa musí preskúmať spolu s vedúcim odboru bezpečnosti SEPS (ďalej len VOB SEPS) všetky riziká identifikované prostredníctvom preverenia infraštruktúry a auditov.
- 2.1.3 Poskytovateľ 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.
- 2.1.4 Okrem auditov zmluvných dohôd/záväzkov vo vzťahu k SEPS, musí poskytovateľ vyhovieť žiadosti objednávateľa ako aj zabezpečiť súčinnosť pri vykonaní jednej komplexnej bezpečnostnej previerky/auditov za rok, vrátane, ale bez obmedzenia na preskúmanie politík, 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 poskytovateľovi písomne min. 30 kalendárnych dní pred začatím auditu.
- 2.1.5 Objednávateľ má právo prizvať na posúdenie zavedených procesov a postupov aj externého špecialistu v prípade, ak nie sú v rámci SEPS interné kapacity na dostatočnej úrovni znalostí konkrétneho systému, resp. aplikačného vybavenia.

### 2.2 Personálna bezpečnosť

- 2.2.1 Poskytovateľ musí mať zavedené procesy a špecifické ustanovenia, pre zabezpečenie primeranej previerky personálneho pozadia pracovníkov, ktorí sú nasadzovaní na plnenie predmetu zmluvy v SEPS. Toto ustanovenie je povinne auditované u poskytovateľa, ktorý zabezpečuje dodávku tovarov, prác alebo služieb pre objednávateľa na kritických systémoch, aplikáciách, resp. má prístup k citlivým informáciám.
- 2.2.2 Manažér bezpečnosti poskytovateľa 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 poskytovateľa, ktorí sa podieľajú na plnení predmetu zmluvy. Manažér bezpečnosti poskytovateľa musí mať definovaný formálny proces pre odozvu na porušenie bezpečnostných politík a predpisov.

### 2.3 Inventár, vlastníctvo a klasifikácia aktív

- 2.3.1 Poskytovateľ musí mať formalizovaný a zavedený proces riadenia aktív, minimálne v rozsahu:
- 2.3.2 **Inventár údajov a informácií:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár všetkých informačných aktív (vo vzťahu k SEPS). 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:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár fyzických aktív používaných pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS.
- 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:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár softvéru používaného pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS.

## **2.4 Ukladanie a narábanie s údajmi, ochrana informácií**

2.4.1 Zmluvní partneri 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 je potrebné sa riadiť politikou čistého stola. Tlač citlivých dokumentov SEPS nesmie byť ponechaná bez dozoru.

2.4.1.3 Heslá do systémov a aplikácií SEPS nesmú byť uložené vo formáte nechráneného textu.

2.4.2 Nesmú sa robiť kópie citlivých informácií bez povolenia vlastníka informácií za SEPS.

2.4.3 Údaje a dokumenty SEPS používané poskytovateľom za účelom plnenia predmetu zmluvy, nesmú byť ukladané alebo replikované u prípadných subdodávateľov bez súhlasu objednávateľa; súhlas musí dať objednávateľ ešte pred prenosom údajov subdodávateľovi alebo ktorejkoľvek ďalšej entite mimo objednávateľa a poskytovateľa. Manažér poskytovateľa musí udržiavať zoznam subdodávateľov, ktorí dostávajú údaje, účel prenosu údajov, metódu prenosu a šifrovania/ochrany alebo protokol, že údaje sú prenesené a schvaľovateľ za SEPS (gestor informačného systému za SEPS alebo vedúci odboru bezpečnosti za SEPS), ktorí autorizovali prenos s týmito opatreniami.

2.4.4 Poskytovateľ a všetci jeho zamestnanci podieľajúci sa na plnení predmetu zmluvy sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámili počas výkonu prác, služieb alebo dodávky tovarov v zmysle predmetu zmluvy a to ako po dobu trvania zmluvy, tak aj po jej skončení.

2.4.5 Poskytovateľ je oprávnený poskytovať zmluvou dohodnuté činnosti len prostredníctvom zamestnancov, ktorí boli odsúhlasení objednávateľom.

2.4.6 Pri ukončení alebo vypovedaní zmluvného vzťahu musia zmluvní partneri poskytnúť objednávateľovi kópie všetkých informácií udržiavaných v rámci zmluvného vzťahu, ako aj všetky záložné a archívne médiá obsahujúce informácie SEPS.

2.4.7 Pri ukončení zmluvného vzťahu musí byť spoločne so zmluvnými partnermi dohodnutý proces zničenia údajov kvôli odstráneniu všetkých informácií SEPS zo systémov a aplikácií zmluvných partnerov. Obdobným spôsobom musia byť zničené aj údaje v tlačenej forme.

## **2.5 Výmena informácií**

2.5.1 Zmluvní partneri musia pri výmene informácií s objednávateľom dodržiavať nasledovné odporúčania:

2.5.1.1 Email: Citlivé informácie SEPS musia byť pri prenose elektronickou poštou vo forme príloh šifrované.

2.5.1.2 Doručovanie tlačených zásielok: Posielať citlivé tlačené informácie SEPS prostredníctvom kuriéra alebo doporučenou poštou so sledovaním/evidenciou zásielky.

2.5.1.3 Fax: citlivé informácie sa neodporúčajú vymieňať faxom.

2.5.1.4 Telefón: citlivé informácie SEPS nesmú byť diskutované prostredníctvom pevných alebo IP telefónov.

2.5.1.5 Mobilné telefóny: citlivé informácie SEPS nesmú byť diskutované prostredníctvom mobilných telefónov.

## **2.6 Pravidlá pre dodávateľské Notebooky/PC pripájané do infraštruktúry SEPS**

2.6.1 Zmluvní partneri musia mať definovanú politiku pre Primerané použitie ICT prostriedkov.

- 2.6.2 Zmluvní partneri 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 sa vyžaduje zapnutie osobného firewall-u.
- 2.6.3 Údaje SEPS nesmú byť uložené na notebookoch alebo iných prenosných zariadeniach zmluvných partnerov, pokiaľ ich disky nie sú chránené šifrovaním.

## 2.7 Kontinuita činností

- 2.7.1 Manažér bezpečnosti poskytovateľa zodpovedá za aktuálnosť a funkčnosť plánov obnovy činností súvisiacich s plnením predmetu zmluvy voči objednávateľovi tak, aby dodávka služieb, prác alebo tovarov vyplývajúcich z predmetu zmluvy neboli ohrozené ani v prípadoch neočakávaných alebo havarijných situácií.
- 2.7.2 Vedúci odboru bezpečnosti SEPS 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 plnenia predmetu zmluvy musí byť bezodkladne nahlásený Osobe oprávnenej rokovať vo veciach zmluvných za SEPS.

## 2.8 Odozva na incidenty

- 2.8.1 Manažér bezpečnosti poskytovateľa musí udržiavať a aktualizovať plán odozvy na bezpečnostné incidenty.
- 2.8.2 Manažér bezpečnosti poskytovateľa musí vedúceho odboru bezpečnosti SEPS bezodkladne informovať o bezpečnostných incidentoch, ktoré poskytovateľ 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 poskytovateľa 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 poskytovateľa a vedúci odboru bezpečnosti SEPS 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 poskytovateľa, tento problém musí byť predložený vedúcemu odboru bezpečnosti SEPS 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 priamo v zmluve.



Príloha č. 6  
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	Hewlett - Packard Slovakia, s. r. o.	Laura Beschea	+40572240075	laura.beschea@hp.com	www.hp.com	35785306	2020213393	41.032,00	15
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									