

Zmluva o servise

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov

Objednávateľ	Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica , Námestie L. Svobodu 4, 974 09 Banská Bystrica
Banka Číslo účtu IBAN	Štátna pokladnica, Bratislava SK76 8180 0000 0070 0028 0745
Zriadená	Zriaďovacou listinou Ministerstva zdravotníctva SR číslo: 14192 – 6/2004-OPP zo dňa 24.11.2004
IČO	37957937
DIČ	2021928150
IČ DPH	Nie je platiteľ DPH
Zastúpený	Ing, Juraj Gallo, riaditeľ – štatutárny orgán
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných	kontaktná osoba: Ing. Karin Vlčeková e-mail: karin.vlcekova@dfnbb.sk tel. č.: +421 905 557 725
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	kontaktná osoba: Ing. Karin Vlčeková e-mail: karin.vlcekova@dfnbb.sk tel. č.: +421 905 557 725

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Dodávateľ	GAMO a.s.
Sídlo:	Kyjevské námestie 6 974 04 Banská Bystrica
Obchodný register	Okresný súd Banská Bystrica oddiel Sa, vl. č. 550/S
IČO	36033987
DIČ	2020087498
IČ DPH	SK2020087498
Zastúpený	Ing.Kristián Alakša – predseda predstavenstva Iveta Milčíková – podpredseda predstavenstva
Banka Číslo. Účtu IBAN	Slovenská sporiteľňa, a. s., pobočka Banská Bystrica IBAN: SK5409000000000435467048
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných	Mgr. Branislav Lupták email: branislav.luptak@gamo.sk Tel.č.: +421 908 912 524
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	Martin Pisák email: martin.pisak@gamo.sk Tel.č.: +421 915 474 358

(ďalej len „Dodávateľ“)

Článok 1 Definície

Ak to nie je v rozpore s ustanoveniami alebo kontextom tejto zmluvy, použijú sa pre určenie významu pojmov uvedených v tejto zmluve nasledujúce definície:

- a) Incident Stav, kedy dochádza k poruche, zníženiu kvality alebo zmene parametrov prevádzkovej služby alebo prostriedkov informačného systému.
- b) Monitoring Jeden z SLO parametrov služby. Je to automatizovaný dohľad na informačnom systéme Objednávateľa za účelom bezprostrednej identifikácie vzniku incidentu a príčin vzniknutého stavu
- c) Núdzová prevádzka Obnovenie funkcionality prevádzkovej služby alebo riešenia v čo najkratšom čase, a to aj použitím vhodného náhradného riešenia.
- d) Oprávnená osoba Zamestnanec Objednávateľa, oprávnený požadovať používateľskú podporu alebo službu zo strany Dodávateľa.
- e) Paušál servisných zásahov Kvalifikovaný mesačný odhad rozsahu služieb Dodávateľa potrebný na realizáciu vzniknutých udalostí na informačnom systéme Objednávateľa.
- f) Plná prevádzka Obnovenie funkcionality prevádzkovej služby alebo riešenia v požadovanom prevádzkovom režime.
- g) Pohotovosť Kombinácia dohodnutej reakčnej doby a servisného pokrytia.
- h) Používateľská podpora Jeden z SLO parametrov služby. Je to asistencia pri riešení problému používateľa poskytovaná technikom Dodávateľa oprávnenej osobe Objednávateľa.
- i) Požiadavka Žiadosť zákazníka o poskytnutie služby.
- j) Profylaktika HW Jeden z SLO parametrov služby. Je to pravidelná odborná údržba určených hardvérových prostriedkov informačného systému Objednávateľa za účelom udržania ich optimálneho výkonu a bezporuchového stavu.
- k) Reakčná doba Jeden z SLO parametrov služby. Je to čas od vzniku udalosti po prvú reakciu zo strany technika Dodávateľa meraný v rámci dohodnutého servisného pokrytia. Za prvú reakciu sa považuje:
- telefonát technika Dodávateľa oprávnenej osobe Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti,
 - vzdialený prístup technika Dodávateľa na dotknutých prostriedkoch informačného systému Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti,
 - fyzický zásah technika Dodávateľa na dotknutých prostriedkoch informačného systému Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti.
- l) Servisné pokrytie Jeden z SLO parametrov služby. Je to zmluvne dohodnuté časové okno, počas ktorého je Dodávateľ povinný zaevidovať udalosť a poskytnúť Objednávateľovi používateľskú podporu alebo službu (napr. 8x5, 12x7, 24x7 a pod.).
- m) SLO parametre služby (Service Level Objective). Parametre určujúce úroveň poskytovanej služby, ako čas nástupu na opravu, servisné pokrytie, monitoring zákazníckych systémov, profylaktika zákazníckych systémov, používateľská podpora zákazníckych systémov, konzultačné činnosti.
- n) Správa zákazníckych systémov Kvalifikovaný mesačný odhad rozsahu služieb Dodávateľa potrebný na nevyhnutnú správu a údržbu informačného systému Objednávateľa.
- o) Technik Realizačný zamestnanec dodávateľa, odborne spôsobilý poskytnúť minimálne základnú úroveň podpory oprávnenej osobe Objednávateľa.
- p) Udalosť Spoločné pomenovanie operatívnych incidentov a požiadaviek.

Článok 2 Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytovať Objednávateľovi služby požadovaných druhov, parametrov a rozsahu podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy.
- 2.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ môže poskytnúť Objednávateľovi na základe žiadosti Objednávateľa aj služby nad rámec uvedený v prílohe č. 1, a to služby uvedené v prílohe č. 2, pri zachovaní celkovej zmluvnej ceny podľa článku 3 bod 3.2. písm. b) tejto zmluvy.
- 2.3 Služby podľa článku 2 bod 2.2 tejto zmluvy poskytne Dodávateľ Objednávateľovi na základe žiadosti Objednávateľa a podľa potrieb Objednávateľa. Objednávateľ nie je povinný žiadať od Dodávateľa služby podľa článku 2 bod 2.2 tejto zmluvy, ako ani nie je povinný vyčerpať celkovú zmluvnú cenu uvedenú v článku 3 bod 3.2. písm. b) tejto zmluvy.

Článok 3 Cena dodávky a platobné podmienky

- 3.1 Zmluvná cena je stanovená na základe vyhodnotenia súťažných ponúk v súlade s § 117 zák. č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní.
- 3.2 Zmluvná cena služieb podľa čl. 2 je stanovená nasledovne:
- | | |
|--|-----------------------------|
| a) Cena za služby podľa čl. 2 bod 2.1. tejto zmluvy spolu bez DPH | 714,50 € / za mesiac |
| DPH 20 % | 142,90 € |
| Celková cena s DPH | 857,40 € / za mesiac |
| (slovom osemstopäťdesiatšesť eur a štyridsať eurocentov) | |
| b) Celková cena za služby podľa čl. 2 bod 2.1 a 2.2 tejto zmluvy bez DPH | 13.404,00 € |
| DPH 20 % | 2.680,80 € |
| Celková zmluvná cena s DPH | 16.084,80 € |
| (slovom šestnásťtisícosemdesiatštyri eur a osemdesiat eurocentov) | |
| Hodinové ceny za jednotlivé služby nad rámec sú uvedené v Prílohe č. 2 | |
- 3.3 V cene podľa čl. 3 bod 3.2 písm. a) tejto zmluvy sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa spojené s vykonávaním predmetu plnenia podľa čl. 2 ods. 2.1 tejto zmluvy.
- 3.4 Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v zákonom stanovenej výške.
- 3.5 Právo na zaplatenie zmluvnej ceny vzniká Dodávateľovi riadnym a včasným splnením jeho záväzku, t. j. poskytnutím služby v stanovenej lehote a rozsahu a jeho protokolárnym odovzdaním Objednávateľovi v súlade s čl. 4 tejto zmluvy.
- 3.6 Mesačný rozsah služieb je časovo prenosný, t. j. nevyčerpané hodiny je možné preniesť do nasledujúceho mesiaca v rámci daného štvrťroka (t.j. po skončení mesiaca: marec, jún, september a december).
- 3.7 Služby realizované v súlade s čl. 2 ods. 2.2 tejto zmluvy budú na faktúre uvedené samostatnou položkou podľa cenníka uvedeného v Prílohe č. 2.
- 3.8 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je povinný vystaviť faktúru za predmet zmluvy najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci, nasledujúceho po dni dodania zdaniteľného plnenia (Dodatok č. 1 k Príkazu ministra zdravotníctva SR č. 5/2020 zo dňa 25.09.2020).
- 3.9 Faktúra musí mať náležitosti daňového dokladu v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, príslušnou právnou úpravou a touto zmluvou. Prílohu faktúr budú tvoriť doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa čl. 4 ods. 4.1 tejto zmluvy.
- 3.10 Vzhľadom k tomu, že Objednávateľ je subjektom verejného práva (podľa § 261 ods. 3 písm. d) a § 261 ods. 4 písm. a), b) Obchodného zákonníka) a zároveň poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, zmluvné strany sa výslovne dohodli, podľa § 340b ods. 1 a 5 Obchodného zákonníka, že Objednávateľ je ako dlžník povinný splniť svoje peňažné záväzky vyplývajúce faktúr v lehote splatnosti 60 dní odo dňa vzniku nároku na odplatu; Dodávateľ vyhlasuje, že takéto výslovné zmluvné dojednanie dlhšej lehoty na splnenie peňažného záväzku nie je v hrubom nepomere k jeho právam a povinnostiam

vyplývajúcim mu z tohto záväzkového vzťahu (podľa § 369d Obchodného zákonníka), a že takéto osobitné dojednanie odôvodňuje povaha predmetu plnenia záväzku.

- 3.11 Dodávateľ je povinný zaslať faktúru Objednávateľovi v deň jej vystavenia.
- 3.12 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ ako veriteľ nemôže postúpiť pohľadávky voči Objednávateľovi ako dlžníkovi tretej osobe, podľa § 524 a nasl. zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), bez predchádzajúceho súhlasu dlžníka. Právny úkon, ktorým veriteľ postúpi pohľadávky voči dlžníkovi tretej osobe bez predchádzajúceho súhlasu dlžníka, je podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Veriteľ berie na vedomie, že súhlas dlžníka je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas MZ SR.

Článok 4 Protokolárne odovzdanie

- 4.1 Rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa čl. 2 tejto zmluvy odsúhlasia oprávnení zamestnanci zmluvných strán bezodkladne. Dokladmi potvrdzujúcimi rozsah plnenia predmetu zmluvy môžu byť
- 4.1.1 pracovný list,
 - 4.1.2 odovzdávací protokol,
 - 4.1.3 akceptačný protokol,
 - 4.1.4 dodací list.
- 4.2 Pre odsúhlasenie dokladov potvrdzujúcich rozsah plnenia predmetu zmluvy sú stanovení oprávnení zamestnanci Objednávateľa a technici Dodávateľa. Zástupcovia zmluvných strán, oprávnení rokovať vo veciach zmluvných a obchodných, sú povinní navzájom sa písomne informovať o prípadných zmenách týchto zamestnancov.
- 4.3 Ak Objednávateľ neumožní Dodávateľovi splniť predmet zmluvy, alebo ak Objednávateľ nebude včas schopný podpísať doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa ods. 4.1, Dodávateľ uvedie túto skutočnosť do pracovného listu. Takýto pracovný list sa bude považovať za postačujúci podklad pre fakturáciu. Táto skutočnosť však nezabaví Dodávateľa povinnosti splniť predmet zmluvy bezodkladne po tom, ako mu to Objednávateľ umožní.

Článok 5 Povinnosti Dodávateľa a Objednávateľa

- 5.1 Dodávateľ je povinný prijímať nahlásenie udalosti zo strany Objednávateľa v zmysle definovaného servisného pokrytia podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy. Udalosti je možné nahlasovať na telefónne číslo Dodávateľa – zákaznícke centrum +421 48 437 2000, prostredníctvom helpdeskového systému dodávateľa alebo na e-mail helpdesk@gamo.sk a to prostredníctvom oprávnených osôb Objednávateľa. Pri hlásení udalosti je potrebné uviesť popis vzniknutej udalosti, kontaktné údaje oprávnenej osoby a informácie o príslušných prostriedkoch informačného systému Objednávateľa.
- 5.2 Služby v zmysle tejto zmluvy bude Dodávateľ realizovať prostredníctvom telefonickej asistencie, vzdialeného pripojenia alebo fyzickým zásahom na mieste prevádzky informačného systému v zmysle pohotovosti podľa prílohy č. 1. Dodávateľ vynaloží maximálne úsilie na čo najrýchlejšie obnovenie núdzovej a následne plnej prevádzky informačného systému Objednávateľa. Ak situácia neumožňuje riešenie udalosti na mieste prevádzky informačného systému, môžu byť príslušné prostriedky informačného systému opravené v servisnom stredisku Dodávateľa.
- 5.3 Objednávateľ je povinný najneskôr do piatich pracovných dní po podpise tejto zmluvy oznámiť Dodávateľovi mená kompetentných zamestnancov určených pre styk s Dodávateľom. V prípade akýchkoľvek zmien je Objednávateľ povinný Dodávateľa o novom stave písomne informovať.
- 5.4 Objednávateľ je povinný vopred informovať Dodávateľa o všetkých vlastných zásahoch, ako aj prípadných zásahoch tretích strán, ktoré sa chystá vykonať na svojom informačnom systéme.
- 5.5 Ak zálohovanie dát nie je predmetom tejto zmluvy, je v záujme Objednávateľa, aby si zabezpečil ich zálohovanie na vlastné náklady.
- 5.6 Ak má Dodávateľ vykonať v rámci plnenia tejto zmluvy akékoľvek činnosti, v dôsledku ktorých by mohli byť ohrozené dáta Objednávateľa, ich komplexnosť, konzistentnosť, resp. kvalita, je Dodávateľ povinný pred vykonaním týchto činností upozorniť Objednávateľa na potrebu zálohovania príslušných dát.

Parafa:	Zmluva o servise	Strana 4 z 14
---------	------------------	---------------

Článok 6 Podmienky výkonu služieb

- 6.1 Objednávateľ umožní zamestnancom Dodávateľa fyzický prístup do priestorov, v ktorých je prevádzkovaný informačný systém Objednávateľa, alebo vzdialený prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom uvedeným v prílohe č. 1, resp. oznámeným Dodávateľovi Objednávateľom, a to počas celej doby nevyhnutnej na poskytnutie služby v zmysle tejto zmluvy.
- 6.2 Objednávateľ bude v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu tejto zmluvy.
- 6.3 Záruka na vykonané služby sa nevzťahuje na vady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného zásahu do zariadenia alebo vplyvom prírodného živlu.
- 6.4 Ak zálohovanie dát nie je predmetom tejto zmluvy, obnova zničených, stratených alebo poškodených dát sa nepovažuje za záručnú opravu a Dodávateľ ju môže vykonať za úplatu okrem prípadu keby k zničeniu, strate alebo poškodeniu dát Objednávateľa došlo konaním Dodávateľa.

Článok 7 Ochrana informácií

- 7.1 Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. Dôvernými informáciami sú informácie, ktoré niektorá zo zmluvných strán písomne alebo iným preukázateľným spôsobom označila ako dôverné informácie, s výnimkou informácií verejne známych, ako aj informácií získaných oprávnene inak ako od druhej zmluvnej strany. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá neobmedzene aj po ukončení zmluvy.
- 7.2 Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“) a nariadenia GDPR. Dodávateľ vyhlasuje, že si je vedomý povinnosti dodržiavať uvedené právne predpisy. Dodávateľ vyhlasuje, že bol poučený o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 18/2018 Z. z. a nariadenia GDPR, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním. Dodávateľ je povinný pri svojej práci dodržiavať povinnosť mlčanlivosti o zistených skutočnostiach a dátach Objednávateľa V prípadoch, ak si plnenie predmetu tejto zmluvy bude vyžadovať akékoľvek sprístupnenie osobných údajov klientov (pacientov), zamestnancov Objednávateľa, Dodávateľ sa zaväzuje takéto osobné údaje spracovať alebo použiť len spôsobom, ktorý je v súlade s touto zmluvou, a len v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na dosiahnutie jej účelu. Dodávateľ môže byť v tomto prípade sprostredkovateľom pri spracúvaní osobných údajov. Dodávateľ sa zaväzuje pri takomto spracovaní osobných údajov postupovať v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. a nariadením GDPR Dodávateľovi sa v tejto súvislosti zakazuje najmä kopírovať, skenovať, zaznamenávať, využívať, uchovávať, prenášať, poskytovať, sprístupňovať alebo zverejniť osobné údaje, s ktorými prichádza do styku pri plnení tejto zmluvy, na iné účely ako je dodávka, inštalácia a implementácia programového vybavenia či poskytovanie podpory v zmysle tejto zmluvy. Dodávateľ je povinný bezodkladne po naplnení účelu spracovania predmetných osobných údajov, najneskôr však po zániku tejto zmluvy ukončiť spracúvanie príslušných osobných údajov a osobné údaje zlikvidovať. Povinnosť ochraňovať osobné údaje nie je časovo obmedzená.
- 7.3 Dodávateľ je povinný zaviazat mlčanlivosťou svojich zamestnancov a ostatné osoby, ktoré konajú v mene Dodávateľa a ktoré prídu do styku so skutočnosťami a dátami Objednávateľa. Dodávateľ je povinný primerane chrániť zariadenia a dáta Objednávateľa, ktoré mu boli zverené pred ich odcudzením alebo zneužitím. V prípade porušenia mlčanlivosti alebo ochrany je Dodávateľ plne zodpovedný za škody, ktoré svojim konaním spôsobí Objednávateľovi vzhľadom na dotknuté zákony, predovšetkým na zákon o ochrane osobných údajov, nariadenie GDPR a na trestný zákon.
- 7.4 Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 7.5 Dodávateľ má právo ponechať si projektovú dokumentáciu.

- 7.6 Zmluvné strany sa budú bezodkladne písomne informovať o tom, že na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu im vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť.

Článok 8 Kybernetická bezpečnosť

- 8.1 Objednávateľ je v zmysle § 17 ods. 6 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby. Uzatvorením tejto zmluvy Poskytovateľ berie na vedomie, že uzatvára zmluvu so subjektom, ktorý je zaradený do zoznamu základných služieb a jej prevádzkovateľa do registra prevádzkovateľov základných služieb, z čoho pre zmluvné strany vyplývajú práva a povinnosti.
- 8.2 Dodávateľ potvrdzuje svojím podpisom, že bude dodržiavať podmienky kybernetickej bezpečnosti, bezpečnostné opatrenia pre oblasť § 20 ods. 3 písm. d) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby minimálne v rozsahu § 8 ods. 2 vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení.
- 8.3 Dodávateľ je povinný pristupovať do prostredia Objednávateľa výlučne len v súlade s technickou špecifikáciou spôsobu pripojenia, ktorá zabezpečuje vysokú bezpečnosť.
- 8.4 Dodávateľ vyhlasuje, že počas plnenia predmetu zmluvy umožní prístup do systémov len oprávneným osobám a iba v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie plnenia predmetu zmluvy, ktoré sa budú podieľať na prácach, súvisiacich s plnením predmetu zmluvy. Dodávateľ je na základe tejto Zmluvy oprávnený vykonávať iba také operácie, ktoré sú nevyhnutné na splnenie účelu tejto Zmluvy. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
- 8.5 Pridelené oprávnenia prístupu môžu využívať len osoby, ktorým bol prístup pridelený na základe schválenej žiadosti, tieto osoby nesmú pridelené oprávnenia poskytnúť žiadnej osobe. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
- 8.6 Dodávateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi bez zbytočného odkladu po uzavretí tejto zmluvy zoznam osôb, ktoré sa budú podieľať na prácach, súvisiacich s plnením predmetu zmluvy. V zozname budú označené osoby v rozsahu: meno a priezvisko, e-mailový kontakt, telefonický kontakt, pracovné zaradenie.
- 8.7 Po ukončení pracovného pomeru osoby, ktorá mala pridelené prístupové práva do systémov, je Dodávateľ povinný, najneskôr do dvoch dní kedy rozhodná skutočnosť nastala, podať žiadosť o ukončenie prístupu týchto osôb.
- 8.8 Všetky osoby, podieľajúce sa na plnení predmetu zmluvy, uvedené v odovzdaných zoznamoch objednávateľovi sú povinné zachovávať mlčanlivosť podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z.
- 8.9 Objednávateľ je oprávnený zmeniť konfiguráciu jednotlivých nastavení, zmeniť prístupy do systémov pri nevyhnutnom a neodkladnom potrebnom zásahu, ktorý odvracia hroziace alebo už existujúce bezpečnostné riziko bez vedomia Dodávateľa. Všetky zásahy do systémov musia byť u Objednávateľa zdokumentované. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať Dodávateľa o prevedených zmenách a nastaveniach, aby nedošlo k problémom a výpadkom systémov. V prípade výpadkov systému, poškodení, alebo iných porúch vyplývajúcich zo zásahu objednávateľa, dodávateľ nezodpovedá za náležité výpadky, poškodenia alebo iné poruchy systému.
- 8.10 Objednávateľ je povinný informovať poskytovateľa o zmenách, ktoré sa týkajú plnenia predmetu zmluvy, kybernetickej bezpečnosti a ochrany osobných údajov. Pokiaľ nie je bližšie špecifikovaný dôvod, zúčastňuje sa osoba zodpovedná za veci technické.
- 8.11 Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať maximálne bezpečnostné opatrenia pre zabezpečenie bezpečnosti systémov. Dodávateľ môže preukázať bezpečnostné riadenie spoločnosti platným certifikátom internej bezpečnosti podľa ISO 27001.
- 8.12 Evidencia všetkých uzatvorených zmlúv Dodávateľa s tretou stranou týkajúcich sa tejto zmluvy, je súčasťou bezpečnostnej dokumentácie Dodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. c) vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení, zadokumentované vymedzenie rozsahu a spôsobu

plnenia všetkých bezpečnostných opatrení; konkrétny obsah môže byť odvodený z princípov niektorého z rámcov riadenia bezpečnostnej architektúry.

8.13 Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať minimálne bezpečnostné opatrenia pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bezpečnostné opatrenia sa prijímajú najmä pre oblasť fyzickej bezpečnosti a bezpečnosti prostredia:

- technických zraniteľností IS, riadenia prístupov, riadenia bezpečnosti sietí a informačných systémov ako sú najmä: antivírusová ochrana, Firewall, správa hesiel a prístupov, riadená likvidácia HW a dátových úložísk, používanie autorizovaných SW, poučenie zamestnancov a osôb podieľajúcich sa na plnení zmluvy,
- riešenie kybernetických bezpečnostných incidentov, vypracovanie vnútorných bezpečnostných predpisov Dodávateľa, určujúce postupy a opatrenia pri bezpečnostných incidentoch a odstránenie následkov,
- interná bezpečnostná dokumentácia, spôsob monitorovania, testovania bezpečnosti a spôsob vykonávania bezpečnostných auditov,
- hlásenie bezpečnostných incidentov v súlade s vyhláškou č. 165/2018 Z. z. Národného bezpečnostného úradu z 1. júna 2018, ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov,
- riadenia pohybu osôb v priestoroch Objednávateľa, prístupu do informačného systému Dodávateľa, správa hesiel a prístupov, filtrovanie obsahu internetu, priestory Dodávateľa musia spĺňať podmienky bezpečnosti požiarnej ochrany.

Článok 9 Zodpovednosť za škodu

9.1 Zmluvné strany sú zodpovedné za škodu spôsobenú v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, príslušných noriem a ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.

9.2 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzku druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú omeškaním druhej zmluvnej strany s jej vlastným plnením.

9.3 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, kým trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.

9.4 Dodávateľ nesie zodpovednosť za stratu údajov z nosičov dát Objednávateľa spôsobenú výlučne vlastnou činnosťou. Dodávateľ však nenesie zodpovednosť za udalosti vzniknuté v dôsledku neodborného zásahu Objednávateľa, resp. tretej strany, ktoré si zabezpečil Objednávateľ bez vedomia Dodávateľa a ktoré spôsobili zmenu fungovania systému.

9.5 Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu upozorniť druhú zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, ktoré bránia riadnemu plneniu tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.

9.6 Zmluvná strana, ktorá si nárokuje náhradu škody, musí vznik škody druhej zmluvnej strane hodnoverne písomne preukázať.

Článok 10 Zmluvné pokuty

- 10.1 Zmluvná strana je v omeškaní s plnením záväzku, ak nesplní riadne a včas svoj záväzok, ktorý pre zmluvnú stranu vyplýva z tejto zmluvy a jej dodatkov, a to až do doby poskytnutia riadneho plnenia alebo do doby, keď záväzok zanikne iným spôsobom.
- 10.2 Zmluvná strana nie je v omeškaní, ak požiadala o zmenu termínu plnenia a táto zmena termínu bola písomne akceptovaná druhou zmluvnou stranou. Žiadosť o zmenu termínu plnenia musí byť doručená písomne v dostatočnom čase pred termínom plnenia tak, aby druhej zmluvnej strane nevznikli škody, s uvedením dôvodu a náhradného termínu plnenia.
- 10.3 Ak Objednávateľ zaviní termínové sklzy plnenia Dodávateľa, alebo nútené zastavenie činnosti Dodávateľa na plnení predmetu zmluvy, v tom prípade Dodávateľ nenesie zodpovednosť za časový sklz, a tým ani nie je povinný platiť Objednávateľovi zmluvné pokuty, ktoré by z tohto dôvodu vznikli.
- 10.4 Ak bude Dodávateľ vlastným zaviním v omeškaní s termínom poskytnutia služieb, Objednávateľ môže účtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % za každý deň omeškania z čiastky, s ktorou je Dodávateľ v omeškaní. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na náhradu skutočne vzniknutej škody podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka. Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty, resp. úroku z omeškania je jej/jeho vyúčtovanie oprávnenou zmluvnou stranou. Zmluvná pokuta, resp. úrok z omeškania je splatná do 14 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany na ich uhradenie povinnou zmluvnou stranou.
- 10.5 Ak je Objednávateľ, ktorý je subjektom verejného práva, v omeškaní so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je povinný platiť z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka v spojení § 1 ods. 1 a 3 nar. vlády SR č. 21/2013 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, a to **vo výške základnej úrokovej sadzby Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu príslušného kalendárneho polroka omeškania s plnením peňažného záväzku zvýšenej o osem percentuálnych bodov**; takto určená sadzba úrokov z omeškania sa použije počas celej doby omeškania.

Článok 11 Vyššia moc

- 11.1 Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumie najmä požiar, zemetrasenie, havária, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
- 11.2 O začatí, ako aj o pominutí pôsobenia vyššej moci sú zmluvné strany povinné sa vzájomne bezodkladne písomne informovať. Oslobodenie od zodpovednosti za neplnenie predmetu zmluvy trvá po dobu pôsobenia vyššej moci, najviac však 1 mesiac. Po uplynutí tejto doby sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe a prípadne na vzájomnom odstúpení od tejto zmluvy.

Článok 12 Ukončenie zmluvy

- 12.1 Zmluvu možno predčasne ukončiť
- 12.1.1 **dohodou** zmluvných strán,
- 12.1.2 **výpovedou** s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane. Výpoveď tejto rámcovej dohody musí mať písomnú formu a musí byť doručená druhej zmluvnej strane, inak je neplatná. Výpoveďou táto rámcová dohoda zaniká v posledný deň výpovednej lehoty.
- 12.1.3 **jednostranným odstúpením Objednávateľa** v prípade ak:
- a) Dodávateľ poruší svoju povinnosť podstatným spôsobom;
- b) Dodávateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto zmluvy iným než podstatným spôsobom, a takéto porušenie nenapraví ani v dodatočnej primeranej lehote na nápravu, poskytnutej druhou zmluvnou stranou;
- c) sa zákazka spravuje režimom zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní (ďalej len

- „ZVO“) a Dodávateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú ZVO pre účasť na verejnom obstarávaní;
- d) v rámci kontroly verejného obstarávania zákazky, na základe ktorej došlo k uzavretiu tejto zmluvy, bolo konštatované porušenie zákona;
 - e) Dodávateľ postúpi svoje práva z tejto zmluvy alebo uzatvorí zmluvu o subdodávke v rozpore s podmienkami tejto zmluvy a ZVO;
 - f) Dodávateľ poskytne Objednávateľovi vedome nepravdivé a zavádzajúce informácie, resp. neposkytne informácie v súlade s požiadavkami Objednávateľa na plnenie týkajúce sa príslušnej zákazky;
 - g) Dodávateľ vstúpi do likvidácie, preruší alebo iným spôsobom skončí svoju podnikateľskú činnosť;
 - h) na majetok Dodávateľa bude vyhlásený konkurz, konkurzné konanie bolo zastavené pre nedostatok majetku alebo je Dodávateľovi povolená reštrukturalizácia;
 - i) Dodávateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností z tejto zmluvy;
 - j) Dodávateľ je v procese verejného obstarávania prehlásený za subjekt, ktorý vážne porušil zmluvu tým, že si neplní svoje zmluvné povinnosti;
 - k) je splnený niektorý z dôvodov na odstúpenie od tejto zmluvy podľa § 19 ZVO;
 - l) plnením predmetu zmluvy by došlo k porušeniu zákona;
 - m) okolnosti vylučujúce zodpovednosť Dodávateľa trvajú viac ako 60 dní.
- 12.1.4 **jednostranným odstúpením Dodávateľa** v prípade ak:
- a) Objednávateľ poruší svoju povinnosť podstatným spôsobom;
 - b) Objednávateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto zmluvy iným než podstatným spôsobom, a takéto porušenie nenapraví ani v dodatočnej primeranej lehote na nápravu, poskytnutej druhou zmluvnou stranou;
 - c) u Dodávateľa existujú zákonne dôvody pre odmietnutie plnenia predmetu zmluvy;
 - d) plnením predmetu zmluvy by došlo k porušeniu zákona;
 - e) v rámci kontroly verejného obstarávania zákazky, na základe ktorej došlo k uzavretiu tejto zmluvy, bolo konštatované porušenie zákona;
 - f) okolnosti vylučujúce zodpovednosť Objednávateľa trvajú viac ako 60 dní.
- 12.2 Pre účely tejto zmluvy sa porušenie povinnosti zmluvnej strany považuje za **podstatné**, v prípade ak:
- a) také porušenie táto zmluva alebo všeobecne záväzné právne predpisy za podstatné porušenie vyslovene označujú, alebo
 - b) ak zmluvná strana porušujúca túto zmluvu vedela v čase uzavretia tejto zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel tejto zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola táto zmluva uzavretá, že druhá zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení tejto zmluvy.
- 12.3 Odstúpenie musí mať písomnú formu a je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Odstúpením od tejto zmluvy táto zmluva zaniká ku dňu doručenia oznámenia jednej zmluvnej strany o odstúpení od tejto zmluvy druhej zmluvnej strane.
- 12.4 Ukončením platnosti tejto zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán v nej zakotvené, okrem nárokov z už poskytnutého plnenia, nárokov na úhradu spôsobenej škody, nárokov na zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky, nárokov z väd poskytnutého plnenia.

Článok 13 Komunikácia a doručovanie písomností

- 13.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná písomná korešpondencia sa bude zasielať na adresy uvedené v záhlaví zmluvy, alebo e-mailová komunikácia na dohodnuté e-mailové adresy, pokiaľ zo zmluvy nevyplýva inak. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví zmluvy. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie, znáša následky s tým spojené osoba, ktorá si nesplnila svoju oznamovaciu povinnosť.

- 13.2 Výpoveď a odstúpenie od zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť doručené druhej zmluvnej strane. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje osobne alebo doporučene do vlastných rúk. Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručenie momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia výpovede alebo odstúpenia od zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.
- 13.3 Ustanoveniami odsekov 12.1 a 12.2 tohto článku sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami, ako sú faktúry, dobropisy, upomienky a vyúčtovanie.

Článok 14 Záverečné ustanovenia

- 14.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – **12 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy.**
- 14.2 Táto zmluva okrem uplynutia času podľa čl. 14 bod 14.1 tejto zmluvy zaniká aj vyčerpaním finančného limitu - celkovej ceny za služby podľa čl. 3 bod 3.2 písm. b) tejto zmluvy vo výške 13.404,00 € bez DPH.
- 14.3 Pokiaľ to táto zmluva nestanovuje inak, budú sa vzájomné vzťahy zmluvných strán včítane prípadných sporov riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 14.4 Ak niektoré z ustanovení tejto zmluvy prestanú byť platné, neznamená to, že celá zmluva stráca platnosť. V takom prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
- 14.5 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení Objednávateľom v Centrálnom registri zmlúv podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 14.6 Meniť, alebo dopĺňať obsah tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán a budú uzavreté v súlade s ZVO.
- 14.7 Táto zmluva je vyhotovená vo dvoch exemplároch, z ktorých každá zmluvná strana dostane jeden exemplár.
- 14.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.
- 14.9 Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria nasledovné prílohy:
Príloha č. 1 Parametre SLA zmluvy a zoznamy zariadení
Príloha č. 2 Cenník služieb podľa článku 2 bod 2.2. Zmluvy o servise

V Banskej Bystrici, dňa 7.7.2021

V Banskej Bystrici, dňa 14.7.2021

Za dodávateľa:

Za objednávateľa:

.....
Ing. Kristián Alakša
predseda predstavenstva

.....
Ing. Juraj Gallo
riaditeľ

.....
Iveta Milčíková
podpredseda predstavenstva

Parafa:	Zmluva o servise	Strana 10 z 14
---------	------------------	----------------

Príloha č. 1

Časť A

Parametre SLA zmluvy

1. Monitoring zariadení a poskytnutie súvisiacich služieb:

- monitoring zariadení 24x7
- zoznam monitorovaných zariadení (časť B) – počet hostov 20
- na základe šablón (podľa možností konkrétneho zariadenia s dôrazom na predikciu problémov s diskami v serveroch a diskových poliach)
- zasielanie e-mailových notifikácií 24x7
- úroveň (trigger severity) disaster, high, average
- lokalita: 1 (Banská Bystrica)

2. Servisné pokrytie služieb operátormi zákazníckeho centra (ZC):

- Servisné pokrytie: v pracovných dňoch v čase minimálne 8:00 – 16:00 hod.
- ZC je miesto pre telefonické alebo písomné nahlasovanie incidentov zákazníkom
- ZC informuje zákazníka o novo vzniknutých incidentoch identifikovaných monitorovacím systémom (časť B)
- ZC rieši vzniknuté incidenty na zariadeniach krytých platnou servisnou zmluvou (časť C)
- reakčná doba ZC – doba na prevzatie nahlasovaného incidentu - max. 20 minút
- úroveň (trigger severity) disaster, high

3. Pravidelná administrácia systémov

- Systémov a zariadení podľa zoznamu (časť C)
- Servisné pokrytie: v pracovných dňoch v čase min. 8:00 – 16:00 hod.
- Reakčná doba – max. 8 hodín
- Paušál pre administráciu: 2 hodiny/mesačne

4. Servisné služby

- Servisné pokrytie: v pracovných dňoch v čase min. 8:00 – 16:00 hod.
- Reakčná doba – max. 8 hodín
- Paušál pre servisné služby: 5 hodín/mesačne

5. Iné služby

- Implementácia služby
- Vstupná analýza (ak je potrebná)
- Zaradenie jednotlivých monitorovaných zariadení a služieb do systému monitoringu
- Spracovanie grafických máp systémov podľa poskytnutej topológie
- Test funkčnosti
- Odovzdanie protokolu o nasadení služby
- Jednotné kontrolné rozhranie prístupné pre administrátorov zákazníka – dashboard - prístup pre administrátora zákazníka
- Mobilná aplikácia - prístup pre administrátora zákazníka
- Spracovanie pravidelných mesačných výkazov prác

Príloha č. 1

Časť B

Zoznam monitorovaných zariadení

P.č.	Názov zariadenia/entity	Typ
1	IBM Storwize V5010	diskové pole
2	IBM Storwize V5030E	diskové pole
3	IBM DS3524	diskové pole
4	UPS APC Smart - UPSX 1500VA	UPS
5	Dell Smart-UPS SRT 5000VA RM 230V UPC1	UPS
6	Dell Smart-UPS SRT 5000VA RM 230V UPC2	UPS
7	HP ProLiant DL360 G7	server
8	HP ProLiant DL380p G8	server
9	HP ProLiant DL380 G9	server
10	DELL PowerEdge R740XD Server1	server
11	DELL PowerEdge R740XD Server2	server
12	DELL PowerEdge R740XD Server3	server
13	DELL PowerEdge R740XD Server4	server
14	DELL PowerEdge R740XD Host 1	Virtualizačná vrstva
15	DELL PowerEdge R740XD Host 2	Virtualizačná vrstva
16	DELL PowerEdge R740XD Host 3	Virtualizačná vrstva
17	DELL PowerEdge R740XD Host 4	Virtualizačná vrstva
18	Cisco ASA 5516-X HA riešenie (2 x ASA)	firewall HA riešenie (2xASA)
19	Vmware vCenter Server	Virtualizačná vrstva
20	Synology™ DiskStation RS3617RPxs	NAS

Príloha č. 1

Časť C

Zoznam zariadení, na ktorých riešenie incidentov zabezpečuje zákaznícke centrum dodávateľa SLA

P.č.	Názov zariadenia/entity	Typ
1	IBM Storwize V5010	diskové pole
2	HP ProLiant DL360 G7	server
3	HP ProLiant DL380p G8	server
4	HP ProLiant DL380 G9	server
5	Cisco ASA 5516-X	HA riešenie (2xASA)
6	NAS Synology	NAS
7	UPS APC Smart - UPSX 1500VA	UPS

Príloha č. 2

Cenník služieb podľa článku 2 bod 2.2. Zmluvy o servise

P.č.	Názov služby	Hodinová sadzba v EUR bez DPH
A1	konzultačné služby	52,- €
A2	špecialista na sieťovú infraštruktúru	52,- €
A3	špecialista na serverovú infraštruktúru	52,- €
A4	servisný technik pre koncové zariadenia	28,- €

P.č.	Príplatky	Príplatok v %
B1	výkon v pracovný deň mimo SLO parametra 8:00 - 16:00	50%
B2	výkon v deň pracovné voľna a v noci	100%