

Zmluva o poskytovaní IT služieb č. 2612/2022/KVOP

uzavretá podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Zmluva“)

medzi:

Názov: **Kancelária verejného ochrancu práv**
so sídlom : Grösslingová 35, 811 09 Bratislava
Konajúca: JUDr. Alexandra Stachová, vedúca kancelárie
IČO: 36064041
DIČ: 2021648871
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu v tvare IBAN: SK9081800000007000060400

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Názov: **LAN Systems s.r.o.**
so sídlom : Bajkalská 22, 821 09 Bratislava
Konajúca: Branislav Šusta, konateľ
IČO: 36674745
DIČ: 2022244851
IČ DPH: SK2022244851
Bankové spojenie: Tatra banka a.s.
Číslo účtu v tvare IBAN: SK7611000000002628856858

(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

Článok I Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie odborných IT služieb pri správe informačných hardvér (ďalej len „HW“) a softvér (ďalej len „SW“) technológií v súlade so štandardmi pre informačné systémy verejnej správy a požiadavkami na bezpečnosť, ako aj s predpismi v oblasti ochrany osobných údajov, profesionálne riešenie incidentov, ako aj dohľad a správa nad celkovou IT infraštruktúrou (ďalej len „IT služby“ alebo „IS“). Rozsah poskytovaných IT služieb je bližšie špecifikovaný v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že konkrétny rozsah a druh IT služieb, ako aj lehoty plnenia a ďalšie nevyhnutné podrobnosti budú dohodnuté v objednávke (ďalej len „Objednávka“), pričom na každé poskytovanie IT služieb sa bude vzťahovať aj táto Zmluva, ak v Objednávke nie je výslovne dohodnuté v konkrétnej veci alebo v celku inak. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že predmet poskytovaných IT služieb v jednotlivých Objednávkach bude zadávaný v súlade a v rozsahu prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ prostredníctvom oprávnených osôb určených v prílohe č. 3 tejto Zmluvy oznámi Poskytovateľovi požiadavku na poskytnutie IT služieb a Poskytovateľ nastúpi na riešenie požiadavky v termíne dohodnutom obidvoma Zmluvnými stranami pri oznámení požiadavky Objednávateľom. Objednávka sa oznámi telefonicky alebo e-mailom na telefonický alebo e-mailový kontakt uvedený v prílohe č. 3. Pokiaľ sa

nebude možné nakontaktovať na niektorú z oprávnených osôb Poskytovateľa, Objednávateľ je povinný kontaktovať ďalšiu oprávnenú osobu uvedenú v prílohe č. 3 na strane Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť podmienky pre prijímanie telefonátov alebo e-mailových oznámení podľa tohto článku (tzv. „HOTLINE“), a to počas pracovných dní nepretržite v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod.

4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri plnení predmetu tejto Zmluvy a poskytovaní IT služieb zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 134/2020 Z. z., vyhlášku Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy a vyhlášku Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje zabezpečovať kybernetickú a informačnú bezpečnosť IS podľa platných predpisov, najmä zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení.
5. Zoznam aktuálne spravovaných HW a SW technológií je prílohou č. 2 tejto Zmluvy. Zoznam technológií sa môže v priebehu plnenia tejto Zmluvy upraviť a to z dôvodu terminácie/vyradenia technológií, ich konsolidácie a/alebo zaradením nových technológií do zoznamu.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje IT služby poskytovať Objednávateľovi s potrebnou odbornou starostlivosťou na vysokej profesionálnej úrovni tak, ako je to uvedené v ustanoveniach tejto Zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za poskytnuté IT služby dohodnutú cenu za podmienok uvedených v tejto Zmluve.
7. V prípade, ak poskytnutá IT služba nebude zodpovedať požiadavkám Objednávateľa, je Objednávateľ oprávnený požadovať opravu/úpravu/doplnenie poskytnutej IT služby tak, aby ju poskytnutá IT služba spĺňala. Poskytovateľ je povinný vykonať opravu/úpravu/doplnenie poskytnutej IT služby bez zbytočného odkladu potom, čo prijme oprávnenú požiadavku Objednávateľa na jej opravu/úpravu/doplnenie.
8. Ak Poskytovateľ posúdi, že daná HW alebo SW technológia alebo technické zariadenie je neopraviteľné, alebo jeho oprava by bola finančne náročná voči predpokladanej cene nového výrobku pri podobných technických parametroch, písomne vypracuje odborný posudok technického stavu zariadenia s uvedením odporúčenia na vyradenie z evidencie a následnú likvidáciu.

Článok II

Miesto a termín plnenia

1. Miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy je sídlo Objednávateľa a sídlo Poskytovateľa. Objednávateľ je povinný zabezpečiť vstup do priestorov nevyhnutných na plnenie povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy (najmä miestností, kde sa nachádzajú počítače, server, optické káble a káble na prepojenie sietí počítačov a servera, elektrické rozvody a ističe a pod.) a strpieť prítomnosť Poskytovateľa v rozsahu nevyhnutnom na plnenie povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy. Objednávateľ alebo ním poverená osoba, sú oprávnení byť prítomní na týchto miestach počas vykonávania činností Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať IT služby počas pracovných dní v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod. (ďalej len „základná doba“).
3. Ak povaha poskytovanej IT služby odôvodnene neumožňuje, aby boli IT služby vykonávané v základnej dobe alebo je potrebné vykonať práce pri odstraňovaní mimoriadnej situácie, Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť IT služby aj mimo základnej doby, a to aj v dňoch pracovného voľna a pokoja, ako aj v nočných hodinách. Mimoriadnou situáciou (alebo aj „kritickým problémom“) sa rozumie taká porucha HW a SW technológií Objednávateľa, ktorá

- znemožňuje riadny výkon pracovných činností zamestnancov Objednávateľa ako sú napr. výpadok fungovania systémov, obmedzenie používania IS.
4. V prípade, ak je mimoriadna situácia nahlásená Objednávateľom v **základnej dobe**, je Poskytovateľ povinný začať s vykonávaním činností smerujúcich k odstráneniu mimoriadnej situácie do **dvoch hodín** od nahlásenia požiadavky Objednávateľom a následne odstrániť poruchu bez zbytočného odkladu. Ak je mimoriadna situácia nahlásená Objednávateľom v uvedenom čase po 14.00 hod., ktorý objektívne neumožňuje Poskytovateľovi začať s vykonávaním činností smerujúcich k odstráneniu mimoriadnej situácie pred 16:00 hod., a aspoň čiastočne vykonať úkony smerujúce k odstráneniu poruchy do 16:00 hod., a zároveň nie je možné z kapacitných dôvodov na strane Poskytovateľa vykonať odstránenie mimoriadnej situácie mimo základnej doby, je Poskytovateľ povinný začať s vykonávaním činností smerujúcich k odstráneniu mimoriadnej situácie najneskôr v nasledujúci pracovný deň o 8:00 hod. a následne odstrániť poruchu neodkladne. Ak porucha HW a SW technológií nemá priamy vplyv na výkon pracovných činností zamestnancov Objednávateľa, vykoná Poskytovateľ činnosti smerujúce k odstráneniu poruchy v termíne dohodnutom s Objednávateľom v rámci základnej doby, ktorý však nesmie byť dlhší ako tri pracovné dni, okrem prípadu, že je vzhľadom na povahu poruchy nutná dlhšia doba jej odstránenia.
 5. V prípade potreby, ktorá vyplynie z charakteru IT služby a po vzájomnej konzultácii Zmluvných strán si Zmluvné strany môžu dohodnúť aj iné miesto plnenia Zmluvy, ako je sídlo Objednávateľa alebo sídlo Poskytovateľa.
 6. Výnimkou v zmysle bodu 1. tohto článku Zmluvy je vykonávanie takých IT služieb, ktoré vzhľadom na ich povahu, je nevyhnutné vykonať mimo sídla Objednávateľa (napr. oprava HW u Poskytovateľa, reklamácia HW u výrobcu, diagnostika HW / SW v sídle Poskytovateľa a iné), a ktoré vzhľadom na svoju povahu a vzhľadom na plnenie povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy nie je možné vykonať v sídle Objednávateľa. V danom prípade je Objednávateľ povinný umožniť a strpieť vykonanie IT služieb mimo sídla Objednávateľa, najmä je povinný strpieť odobratie počítača alebo jeho časti, odobratie hardvéru PC, odobratie periférií, resp. iného príslušenstva Objednávateľa Poskytovateľom za účelom plnenia povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy. Za prevzatú vec zodpovedá Poskytovateľ ako uschovávateľ v zmysle ust. § 747 a nasl. Občianskeho zákonníka. Poskytovateľ však v žiadnom prípade nezodpovedá za vady, ktoré boli zistené na odobratých veciach, a ktoré boli dôvodom ich odobratia za účelom zistenia (diagnostiky) vady (poruchy HW/SW).
 7. Ak to povaha vecí alebo technické vybavenie Objednávateľa umožňuje, je Poskytovateľ oprávnený poskytovať jednotlivé IT služby (v závislosti od povahy IT služby) aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. V takom prípade je Objednávateľ povinný umožniť a strpieť činnosť Poskytovateľa prostredníctvom vzdialeného prístupu (najmä nevypínať počítač alebo server z elektrického zdroja, ponechať počítač v pohotovostnom režime zapnutý na nevyhnutne potrebný čas, zdržať sa používania počítača v čase vykonávania IT služieb a iné).
 8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytovania IT služieb Objednávateľovi prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo využitia inej zdieľanej formy zabezpečí bezpečnosť takéhoto pripojenia prostredníctvom Virtual Private Network (t. j. „**virtuálna privátna sieť**“ alebo „**VPN**“). Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní IT služieb zo vzdialeného miesta využívať System Center Configuration Manager (t. j. „**SCCM**“) alebo iný podobný systém, ktorý má Objednávateľ zriadený, a ktorý umožňuje poskytovanie IT služieb zo vzdialeného miesta tak, aby bol Objednávateľ o poskytovaní IT služieb vždy informovaný.
 9. Poskytovateľ sa zaväzuje pred každým výkonom práce v rámci poskytovaných IT služieb s výnimkou pravidelných aktualizácií SW informovať Objednávateľa o poskytovaní IT služieb zo vzdialeného miesta, predpokladanú dobu poskytovania IT služieb a rozsah pracovných staníc, na ktorých sa IT služby budú poskytovať.
 10. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať plnenie predmetu tejto Zmluvy podľa článku I bod 1. tejto Zmluvy po dobu 3 mesiacov od 01.11.2022 alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v článku III bod 3. tejto Zmluvy podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

Článok III Odmena pre Poskytovateľa a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že za plnenia podľa tejto Zmluvy Objednávateľ zaplatí Poskytovateľovi odmenu, ktorá je určená ako násobok ceny za jednu človekohodinu a počtu človekohodín skutočne poskytnutých IT služieb v súlade s touto Zmluvou a Objednávkou.
2. Na účely tejto Zmluvy sa používa pojem človekohodina v nasledujúcom význame: za človekohodinu sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa. Človekohodina trvá 60 minút.
3. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej odmene pre Poskytovateľa:
odmena za riadne a včas poskytnuté plnenie predstavuje **25 EUR** (slovom dvadsaťpäť eur) bez DPH za 1 človekohodinu poskytovania IT služieb, t. j. 30 EUR (slovom tridsať eur) s DPH za 1 človekohodinu poskytovania IT služieb.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že celková odmena za predmet tejto Zmluvy nepresiahne sumu 9 000 EUR (slovom deväťtisíc eur) bez DPH, t. j. 10 800 (slovom desaťtisícosemsto eur) s DPH (ďalej len „celková odmena“ alebo „finančný limit“) za poskytovanie IT služieb podľa tejto Zmluvy.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v odmene podľa bodu 2. tohto článku Zmluvy sú zahrnuté všetky náklady vynaložené Poskytovateľom pri poskytovaní IT služieb na základe tejto Zmluvy vrátane nákladov na dopravu.
6. V cene za predmet tejto Zmluvy nie sú zahrnuté náhradné diely a spotrebný materiál v súvislosti s výkonom tejto Zmluvy, ktorý je priamo potrebný pre zabezpečenie poskytovania IT služieb - tieto náklady hradí Objednávateľ, ktorý si zrealizuje aj ich samotné obstaranie.
7. Poskytovateľ mesačne fakturuje Objednávateľovi dohodnutú odmenu podľa bodu 2. tohto článku Zmluvy po skutočnom poskytnutí IT služieb za ukončený kalendárny mesiac.
8. Faktúry musia obsahovať náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov. Prílohou faktúry je Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný dokument (napr. výkaz prác) potvrdzujúci skutočne poskytnuté IT služby a ich rozsah, obsahujúci podrobnú dokumentáciu vykonaných prác (HW, SW, sieť).
9. Poskytovateľ IT služieb vystaví najneskôr do siedmeho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom pre Objednávateľa vykonával IT služby faktúru za poskytnuté IT služby, ktorej prílohou bude Objednávateľom podpísaný dokument potvrdzujúci skutočne poskytnuté IT služby.
10. Výkon predmetných IT služieb a rozsah IT služieb poskytnutých v danom mesiaci potvrdí Objednávateľ na výkaze prác opatrenom touto doložkou:
„Objednávateľ Kancelária verejného ochrancu práv potvrdzuje rozsah vykonanej práce/poskytnutých IT služieb Poskytovateľom služieb LAN Systems s.r.o.
dátum: meno, priezvisko a vlastnoručný podpis osoby poverenej prevzatím služieb“
11. Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru v lehote 5 dní odo dňa jej doručenia, ak:
 - a) bude vyhotovená v rozpore s touto Zmluvou alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - b) ak neobsahuje prílohu, alebo je neúplná,
 - c) ak sú v nej uvedené nesprávne, resp. chýbajúce údaje.V takomto prípade nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry. Poskytovateľ je povinný bezodkladne poslať opravenú alebo novú faktúru znovu aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu Objednávateľa: [REDACTED]@vop.gov.sk.
Zmluvné strany sa dohodli na splatnosti faktúr 30 dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry Poskytovateľom Objednávateľovi, prostredníctvom banky na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy, ak sa výslovne Zmluvné strany nedohodnú inak.
12. Objednávateľ neposkytuje preddavok ani zálohovú platbu.
13. Ak bude zriadený systém na prijímanie a vydávanie faktúr v zmysle zákona č. 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov umožňujúci Objednávateľovi prijať faktúru týmto systémom,

Poskytovateľ sa zaväzuje vydávať faktúru prostredníctvom zaručenej elektronickej fakturácie v tomto ekonomickom systéme.

14. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je oprávnený, ale nie povinný vystaviť Objednávku na poskytnutie IT služieb a/alebo vyčerpať finančný limit uvedený v článku III bod 3. tejto Zmluvy počas účinnosti tejto Zmluvy.

Článok IV Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať IT služby osobne alebo prostredníctvom osôb ním poverených, ktoré budú mať dostatočnú kvalifikáciu na vykonávanie činností v zmysle tejto Zmluvy, pričom však za výsledok súvisiaci s poskytnutím IT služieb zodpovedá sám Poskytovateľ.
2. Poskytovateľ potvrdzuje, že:
 - a) sa v nevyhnutnom rozsahu oboznámil s podmienkami a požiadavkami na zabezpečenie predmetu tejto Zmluvy;
 - b) sú mu známe všetky technické, kvalitatívne a iné podmienky nevyhnutné na poskytovanie predmetu tejto Zmluvy Objednávateľovi;
 - c) disponuje takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú pre plnenie tejto Zmluvy nevyhnutné,
 - d) disponuje dostatočnými kapacitami (ľudskými zdrojmi) potrebnými pre plnenie tejto Zmluvy v definovaných lehotách a zabezpečujúcimi zastupiteľnosť (pre prípad nedostupnosti, choroby, dovolenky a pod.).
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní IT služieb bude postupovať tak, aby v čo najmenšom rozsahu ako je to možné, obmedzoval a zasahoval do práce Objednávateľa a jeho zamestnancov a bez narušenia funkčnosti siete Objednávateľa.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať IT služby s vynaložením odbornej starostlivosti, zaväzuje sa dbať na jemu známe záujmy Objednávateľa, ktoré mu Objednávateľ v súvislosti s touto Zmluvou oznámi.
5. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť alebo sprístupniť akékoľvek informácie a podklady týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy tretím osobám výlučne s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa.
6. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť práva a záväzky z tejto Zmluvy na tretiu osobu ako aj svoje pohľadávky voči Objednávateľovi bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, a to pod hrozbou zmluvnej pokuty, ktorá sa určí podľa výšky takto postúpenej pohľadávky.
7. IT služby podľa tejto Zmluvy bude Poskytovateľ poskytovať na základe podkladov, ktoré Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi, pričom túto skutočnosť potvrdia zástupcovia oboch Zmluvných strán svojimi podpismi na preberacom protokole. Poskytovateľ je zodpovedný za odborné usmernenie Objednávateľa a Zmluvné strany sú zodpovedné za úplnosť a správnosť týchto podkladov.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje použiť poskytnuté údaje a podklady výlučne za účelom plnenia svojich záväzkov voči Objednávateľovi, ktorými sa rozumie plnenie predmetu tejto Zmluvy.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje nakladať s odovzdanými dokladmi a podkladmi ako s dôverným materiálom a zabezpečiť ich ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím tretími osobami. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s poskytovaním IT služieb.
10. Mlčanlivosti nepodliehajú:
 - a) Informácie a dokumenty, ktoré sú všeobecne známe alebo bez porušenia tejto Zmluvy sa stanú známe;
 - b) informácie, ktoré Poskytovateľ preukázane a v súlade s platnými právnymi predpismi mal pred uzavretím tejto Zmluvy, a ktoré mu neboli poskytnuté alebo sprístupnené Objednávateľom;

- c) informácie, ktoré Poskytovateľ nadobudol po uzavretí tejto Zmluvy od tretej osoby, pokiaľ tieto informácie neboli treťou stranou získané v rozpore s touto Zmluvou/zákonom;
 - d) informácie, ktorých poskytnutie je nevyhnutné v zmysle tejto Zmluvy;
 - e) informácie, ktoré boli Poskytovateľom preukázateľne získané, prípadne vyvinuté nezávisle od informácií Objednávateľa;
 - f) informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť a zverejniť v súlade s ust. zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
Týmto nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti o osobných údajoch podľa čl. VII tejto Zmluvy, s ktorými Poskytovateľ príde do styku na základe tejto Zmluvy.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne na základe písomnej výzvy Objednávateľa odovzdať Objednávateľovi všetky informácie, podklady, SW, predmety a ostatné materiály so zárukou ich kompletnosti, ktoré mu boli Objednávateľom poskytnuté, alebo ktoré Poskytovateľ nadobudol v súlade s poskytovaním IT služieb v zmysle tejto Zmluvy.
 12. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa o akýchkoľvek okolnostiach dôležitých pre riadne poskytovanie IT služieb a akýchkoľvek okolnostiach, ktoré môžu mať vplyv na zmenu, doplnenie alebo udelenie pokynov Objednávateľa voči Poskytovateľovi neodkladne potom, ako sa o takýchto okolnostiach dozvedel..
 13. V prípade, ak by IT služby objednané Objednávateľom mali poškodiť jeho majetok, predovšetkým HW alebo SW, ako aj dáta alebo iné aktíva Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný na to Objednávateľa upozorniť, ako aj na všetky možné riziká z toho vyplývajúce, ktoré súvisia s plnením podľa tejto Zmluvy. V prípade, ak bude Objednávateľ aj napriek takémuto poučení trvať na vykonaní takéhoto úkonu, Poskytovateľ má právo takýto úkon odmietnuť vykonať. Ak Poskytovateľ na základe pokynu Objednávateľa takýto úkon vykoná, nenesie zodpovednosť za prípadnú škodu, ktorá týmto Objednávateľovi vznikne. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za škodu spôsobenú v inej ako príčinnej súvislosti s vykonaním úkonu podľa tohto bodu Zmluvy.
 14. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi pri poskytovaní IT služieb podľa tejto Zmluvy oprávnené požadovanú súčinnosť na ich riadnu a včasnú realizáciu. Objednávateľ sprístupní Poskytovateľovi všetky písomné podklady, ktoré sú potrebné na realizáciu plnení podľa tejto Zmluvy a na základe požiadaviek Poskytovateľa zabezpečí, aby príslušní zamestnanci Objednávateľa boli k dispozícii za účelom realizácie IT služieb.

Článok V

Komunikácia medzi Zmluvnými stranami

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná komunikácia bude prebiehať počas pracovných dní v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod., a to písomnou formou, elektronicky alebo telefonicky podľa potreby Zmluvných strán, ak nie je nedohodnuté inak.
2. V prípade neodkladných okolností môže komunikácia prebiehať aj mimo uvedených hodín podľa potreby Zmluvných strán po vzájomnej dohode.
3. V prípade potreby písomnej komunikácie bude komunikácia prebiehať nasledovne:

Zásielky pre Objednávateľa:

Do pozornosti: Adrián Orešanský, Mgr. Vladimír Sollár

Adresa: Kancelária verejného ochrancu práv
Grösslingová 35, 811 09 Bratislava

Telefón: [REDACTED]

E-mail:@vop.gov.sk,@vop.gov.sk

Zásielky pre Poskytovateľa:

Do pozornosti: Branislav Šusta, Jana Šustová

Adresa: LAN Systems, s.r.o.,

Bajkalská 22, 821 09 Bratislava

Telefón: [REDACTED]

E-mail:

.....@lansystems.sk;@lansystems.sk

4. Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná komunikácia bude prebiehať v slovenskom jazyku.
5. Zmluvné strany sú povinné navzájom sa písomne informovať o zmenách ich údajov uvedených v tejto Zmluve vrátane zmien kontaktných osôb podľa bodu 3. tohto článku Zmluvy ako aj kontaktných osôb uvedených v prílohe č. 3 tejto Zmluvy, a to bezodkladne po tom, ako dôjde k predmetnej zmene. Zmenu kontaktnej osoby alebo údajov oznámi Zmluvná strana, u ktorej k zmene došlo, druhej Zmluvnej strane prostredníctvom elektronickej komunikácie na emailovú adresu kontaktných osôb uvedených v prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

Článok VI Zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany nesú zodpovednosť za spôsobenú škodu v súlade s platnými právnymi predpismi.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za dôsledky v prípade porúch spôsobených zamestnancami Objednávateľa a porúch spôsobených vypovedaním funkčnosti HW a SW technológií, prípadne porúch spôsobených vyššou mocou.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za ním neinštalovaný SW, nezodpovedá za nelegálny SW inštalovaný Objednávateľom alebo inštalovaný zamestnancami Objednávateľa, nezodpovedá za SW inštalovaný bez jeho vedomia a taktiež nezodpovedá za prípadný dopad používania takéhoto SW na HW Objednávateľa. Poskytovateľ nepreberá na seba zodpovednosť za neodbornú montáž HW vykonanú inou osobou ako Poskytovateľom alebo ním poverenou osobou a nenesie zodpovednosť za takto namontovaný HW.
5. Poskytovateľ sa v zmysle tejto Zmluvy zaväzuje inštalovať/reinštalovať len legálny (certifikovaný) SW alebo voľne šíriteľný SW (freeware).
6. Za škody spôsobené pracovníkmi Poskytovateľa, alebo subdodávateľom a jeho pracovníkmi pri plnení povinností, vyplývajúcich z tejto Zmluvy, zodpovedá Poskytovateľ v plnom rozsahu podľa ustanovení Obchodného zákonníka.
7. Za omeškanie Poskytovateľa s poskytnutím IT služby v prípade mimoriadnej situácie sa Zmluvné strany dohodli na zmluvnej pokute vo výške 100 EUR za každý deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok Objednávateľa na prípadnú náhradu škody a dodatočné splnenie záväzku Poskytovateľa podľa predmetu tejto Zmluvy.
8. Za omeškanie Poskytovateľa s poskytnutím IT služby v ostatných prípadoch sa Zmluvné strany dohodli na zmluvnej pokute vo výške 25 EUR za každý deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok Objednávateľa na prípadnú náhradu škody a dodatočné splnenie záväzku Poskytovateľa podľa predmetu tejto Zmluvy.
9. Za omeškanie Objednávateľa so zaplatením faktúry sa Zmluvné strany dohodli na úroku z omeškania vo výške stanovenej príslušnými právnymi predpismi. V prípade omeškania týkajúceho sa zaplatenia faktúry si Poskytovateľ nebude uplatňovať nárok na zmluvnú pokutu/úrok z omeškania, ak omeškanie bude preukázateľne spôsobené peňažným ústavom Objednávateľa.
10. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.
11. Zmluvné strany nebudú zodpovedné za omeškanie pri plnení povinností alebo za nevykonanie povinností, ak boli spôsobené okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť, tak ako je táto definovaná príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany vylučujú aplikáciu § 300 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

12. Týmto článkom nie sú dotknuté nároky Zmluvných strán na náhradu škody, ktorá vznikne Zmluvnej strane porušením povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy druhou Zmluvnou stranou. V prípade vzájomných nárokov môžu byť tieto nároky vzájomne započítané v súlade s ustanoveniami § 358 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok VII Ochrana osobných údajov

1. Objednávateľ ako prevádzkovateľ (ďalej aj ako „**Prevádzkovateľ**“) týmto poveruje Poskytovateľa ako sprostredkovateľa (ďalej aj ako „**Sprostredkovateľ**“) spracúvaním osobných údajov v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 221/2017 Z. z. (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“), (spolu ďalej aj ako „**predpisy o ochrane osobných údajov**“).
2. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že pri výbere Sprostredkovateľa dbal na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov opatreniami v súlade s čl. 28 ods. 1 GDPR a § 34 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov. Prevádzkovateľ ďalej vyhlasuje, že pri výbere Sprostredkovateľa dbal aj na to, aby pri ňom nedošlo k ohrozeniu práv a právom chránených záujmov dotknutých osôb.
3. Sprostredkovateľ vyhlasuje, že spracúvanie osobných údajov bude vykonávať na základe pokynov Prevádzkovateľa v súlade s touto Zmluvou, a že splní všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z predpisov o ochrane osobných údajov.
4. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že spracúvanie osobných údajov, ktoré Prevádzkovateľ vykonáva, je založené na právnom základe, ktorý je v súlade s predpismi o ochrane osobných údajov.
5. Osobné údaje sa spracúvajú za účelom IT služieb poskytovaných podľa tejto Zmluvy a plnenia povinností zo strany Objednávateľa podľa osobitných predpisov identifikovaných v tejto Zmluve. Prevádzkovateľ poskytne Sprostredkovateľovi osobné údaje zamestnancov v rozsahu podľa tejto Zmluvy, ktorý je nevyhnutný na vykonávanie dohodnutých činností. Sprostredkovateľ je oprávnený na účely tejto Zmluvy vykonávať spracovateľské operácie s osobnými údajmi, ktoré sú nevyhnutné na účely zabezpečenia predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy. Sprostredkovateľ neposkytne, nesprístupní, nezverejní ani neprenesie osobné údaje iným osobám, ak mu to nevyplýva z tejto Zmluvy alebo z osobitného predpisu. Sprostredkovateľ nesmie použiť osobné údaje na iné účely, než výslovne ustanovené touto zmluvou, ak osobitný zákon neustanoví inak.
6. Sprostredkovateľ nesmie poveriť spracúvaním osobných údajov ďalšieho Sprostredkovateľa (ďalej len „**Subdodávateľ**“) bez predchádzajúceho osobitného písomného súhlasu Prevádzkovateľa alebo všeobecného písomného súhlasu. Sprostredkovateľ je povinný vopred informovať Prevádzkovateľa o poverení Subdodávateľa, ak sa poverenie vykonalo na základe všeobecného písomného súhlasu. Sprostredkovateľ je povinný informovať Prevádzkovateľa aj o zmenách na pozícii Subdodávateľa; Prevádzkovateľ je oprávnený namietat' voči takýmto zmenám. Ak Sprostredkovateľ na základe súhlasu Prevádzkovateľa zapojí do vykonávania spracovateľských operácií podľa tejto Zmluvy v mene Prevádzkovateľa Subdodávateľa, Sprostredkovateľ je povinný na základe Zmluvy alebo iného právneho úkonu uložiť Subdodávateľovi rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tejto Zmluve medzi Prevádzkovateľom a Sprostredkovateľom, a to najmä zaviazat' Subdodávateľa na prijatie technických, organizačných a personálnych opatrení v rozsahu primeranom na poskytnutie dostatočných záruk zo strany Subdodávateľa na zabezpečenie a ochranu osobných údajov. Týmto nie je dotknutá všeobecná zodpovednosť Sprostredkovateľa za spracúvanie osobných údajov mu zverených Prevádzkovateľom.

7. Sprostredkovateľ je povinný najmä:
 - a) spracúvať osobné údaje len na základe písomných pokynov Prevádzkovateľa;
 - b) pri prvom kontakte s dotknutou osobou, oznámiť, že koná v mene Prevádzkovateľa;
 - c) zabezpečiť poverenie osôb oprávnených konať v mene Sprostredkovateľa (ďalej len „**oprávnené osoby**“) na prístup a vykonávanie spracúvania osobných údajov podľa tejto Zmluvy a udelenie pokynov k spracúvaniu a ochrane osobných údajov podľa predpisov o ochrane osobných údajov v súlade s touto Zmluvou a pokynmi Prevádzkovateľa (tzv. poučenie oprávnenej osoby);
 - d) bez zbytočného odkladu informovať Prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom Prevádzkovateľa porušujú predpisy na ochranu osobných údajov alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná a do vykonania nápravy vykonať len také operácie, ktoré neznesú odklad a sú nevyhnutné na plnenie zákonnej povinnosti;
 - e) po ukončení poskytovania Služieb vymazať existujúce kópie dokladov, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov; Sprostredkovateľ je povinný oznámiť Prevádzkovateľovi existenciu takéhoto osobitného zákona.
8. Sprostredkovateľ sa ďalej zaväzuje s prihliadnutím na povahu spracúvania a dostupné informácie poskytovať Prevádzkovateľovi pomoc pri:
 - a) vybavovaní žiadosti o výkon práv dotknutej osoby ustanovených predpismi na ochranu osobných údajov a to vhodnými technickými a organizačnými opatreniami po zohľadnení povahy spracúvania; Sprostredkovateľ poskytuje pomoc bez zbytočného odkladu na základe žiadosti Prevádzkovateľa; ak si dotknutá osoba uplatní svoje práva podľa predpisov o ochrane osobných údajov priamo u Sprostredkovateľa, Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Prevádzkovateľa o tejto skutočnosti a postúpiť mu žiadosť na vybavenie;
 - b) plnení povinností vyplývajúcich z dodržiavania bezpečnosti spracúvania podľa čl. 32 GDPR a § 39 zákona o ochrane osobných údajov, oznámenia porušenia ochrany osobných údajov podľa čl. 33 a 34 GDPR a § 40 a 41 zákona o ochrane osobných údajov, posúdenia vplyvu na ochranu osobných údajov podľa čl. 35 GDPR a 42 zákona o ochrane osobných údajov a predchádzajúcej konzultácii podľa čl. 36 GDPR a § 43 zákona o ochrane osobných údajov, ak Prevádzkovateľovi vznikne povinnosť vykonať posúdenie vplyvu alebo uskutočniť predchádzajúcu konzultáciu. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi pomoc bez zbytočného odkladu na základe jeho žiadosti.
9. Zmluvné strany sa za účelom zabezpečenia ochrany osobných údajov pri spracúvaní osobných údajov podľa tejto Zmluvy a vzájomnej komunikácie zaväzujú prijať technické, organizačné a personálne opatrenia v primeranom rozsahu, pričom vezmú do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky a náklady naň, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb v súlade s čl. 32 GDPR a § 39 zákona o ochrane osobných údajov.
10. Sprostredkovateľ je povinný priebežne overovať a prehodnocovať primeranosť a účinnosť zavedených opatrení tak, aby predchádzal porušeniu bezpečnosti, ktoré by viedlo k náhodnému alebo nezákonnému poškodeniu, zničeniu, strate, zmene, neužitiu, zverejneniu alebo k neoprávnenému poskytnutiu prenášaných, uchovávaných osobných údajov alebo inak spracúvaných osobných údajov, alebo k neoprávnenému prístupu k nim (ďalej aj ako „porušenie ochrany osobných údajov“).
11. Ak dôjde k porušeniu ochrany osobných údajov na strane Sprostredkovateľa a/alebo Subdodávateľa, Sprostredkovateľ je povinný oznámiť porušenie ochrany osobných údajov Prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín, odkedy sa o takomto porušení sprostredkovateľ dozvie. Ak Sprostredkovateľ zmešká túto lehotu, je povinný uviesť aj dôvod zmeškania lehoty. Oznámenie porušenia ochrany osobných údajov Sprostredkovateľ oznamuje Prevádzkovateľovi v rozsahu podľa čl. 33 ods. 3 GDPR a § 40 ods. 4 zákona o ochrane osobných údajov.
12. Sprostredkovateľ sa zaväzuje poskytnúť Prevádzkovateľovi plnú súčinnosť a všetky informácie potrebné k preukázaniu splnenia povinností ustanovených v čl. 28 GDPR a § 34

zákona o ochrane osobných údajov a to predovšetkým, nie však výlučne, na účely kontrol a konaní o ochrane osobných údajov vykonávaných Úradom na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky a na účely styku s príslušnými orgánmi verejnej moci.

13. Sprostredkovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnú súčinnosť a všetky potrebné informácie za účelom výkonu auditov a kontrol vykonávaných zo strany Prevádzkovateľa alebo iného audítora povereného Prevádzkovateľom. Sprostredkovateľ sa zaväzuje aktívne prispievať k riadnemu výkonu týchto kontrol a auditov.
14. Sprostredkovateľ sa zaväzuje dodržiavať povinnosť mlčanlivosti o osobných údajoch, s ktorými príde do styku podľa tejto Zmluvy; Sprostredkovateľ je povinný zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch aj svoje oprávnené osoby. Povinnosť mlčanlivosti neplatí v prípade postupu podľa § 79 ods. 3 a 4 zákona o ochrane osobných údajov. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá aj po skončení tejto Zmluvy.
15. Sprostredkovateľ berie na vedomie, že v prípade, ak poruší pokyny ustanovené touto Zmluvou, najmä tým, že v rozpore s pokynmi Prevádzkovateľa vykoná spracovateľské operácie alebo určí účely a prostriedky spracúvania osobných údajov, na ktoré bol poverený Prevádzkovateľom, vo vzťahu k takémuto spracúvaniu sa naň v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov budú vzťahovať všetky povinnosti ako na samostatného Prevádzkovateľa.

Článok VIII Zánik zmluvného vzťahu

1. Táto Zmluva zanikne:
 - a) uplynutím doby jej trvania;
 - b) vyčerpaním finančného limitu uvedeného v čl. III bod 3. tejto Zmluvy;
 - c) splnením všetkých práv a povinností, ktoré vyplývajú Zmluvným stranám z tejto Zmluvy;
 - d) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - e) písomným odstúpením Objednávateľa od Zmluvy z dôvodu porušenia povinnosti Poskytovateľa uvedenej v tejto Zmluve,
 - f) písomnou výpoveďou Zmluvných strán.
2. V prípade zániku Zmluvy dohodou Zmluvných strán táto Zmluva zaniká dňom uvedeným v tejto dohode (ďalej aj „**Dohoda**“). V tejto Dohode sa upravujú všetky vzájomné nároky Zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia druhou Zmluvnou stranou ku dňu zániku Zmluvy Dohodou.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy ktoroukoľvek zo Zmluvných strán má dotknutá Zmluvná strana právo jednostranne odstúpiť od tejto Zmluvy. Zmluvné strany uznávajú, že nedodržanie záväzku Poskytovateľa poskytnúť plnenie predmetu Zmluvy alebo jeho časti v dohodnutom množstve, kvalite a čase sa na účely tejto Zmluvy považuje bez ďalšieho za podstatné porušenie Zmluvy v zmysle ustanovenia § 345 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.
4. Odstúpenie od Zmluvy vyžaduje písomnú formu a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú i v prípade, ak druhá Zmluvná strana odmietne prevziať odstúpenie od Zmluvy alebo ak druhá Zmluvná strana svojím konaním alebo opomenutím zmarí doručenie odstúpenia od Zmluvy alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Zmluvy ako nedoručiteľnú alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Zmluvy ako neprevzatú v odbernej lehote.
5. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutý nárok dotknutej Zmluvnej strany na zmluvnú pokutu, nárok na náhradu škody, ako ani povinnosť mlčanlivosti.
6. Zmluvu môže vypovedať ktorákoľvek zo Zmluvných strán bez udania dôvodu. Výpoveď podľa predchádzajúcej vety musí mať písomnú formu. Výpovedná lehota je jeden (1) kalendárny mesiac a začína plynúť odo dňa nasledujúceho po dni, kedy bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.

Článok IX Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva sa riadi a vykladá v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. V prípade, ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane neplatným, zostáva platnosť ostatných ustanovení nedotknutá. Ak nastane takáto situácia, Zmluvné strany sa písomne dohodnú na riešení, ktoré zachová kontext a účel daného ustanovenia.
3. Prípadné spory vyplývajúce z tejto Zmluvy budú riešené predovšetkým formou zmieru.
4. Zmluva nadobudne platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť 01.11.2022, nie však skôr ako deň nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
5. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie troch (3) kalendárnych mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy s výnimkou ustanovení a záväzkov, z ktorých povahy vyplýva, že majú účinky aj po uplynutí platnosti tejto Zmluvy (najmä záväzky týkajúce sa náhrady škody a podobne). alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v článku III bod 3. tejto Zmluvy podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je:
 - a) Príloha č. 1 – Špecifikácia poskytovaných IT služieb,
 - b) Príloha č. 2 - Zoznam spravovaných HW a SW technológií,
 - c) Príloha č. 3 - Oprávnené osoby a kontakty pre komunikáciu.
7. Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, pričom Poskytovateľ dostane jeden rovnopis a jeden rovnopis dostane Objednávateľ.
8. Túto Zmluvu je možné meniť iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán, ktoré budú postupne číslované podľa poradia ich prijatia.
9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli, nemajú proti nemu žiadne námietky a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

Bratislava, dňa

Bratislava, dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....
JUDr. Alexandra Stachová
vedúca Kancelárie verejného ochrancu práv

.....
Branislav Šusta
konateľ LAN Systems s.r.o.

Príloha č. 1

Poskytovanie odborných IT služieb bude zahrňovať najmä:

1. Základné poskytované služby na úrovni podpory L2:
 - 1.1 poskytovanie SLA s nástupom na riešenie do dvoch hodín od nahlásenia,
 - 1.2 odstraňovanie havarijných stavov a iných prevádzkových incidentov IT infraštruktúry,
 - 1.3 proaktívny monitoring a navrhovanie riešení a postupov na zníženie rizika výpadku IT systémov,
 - 1.4 zabezpečenie technických, poradenských a konzultačných služieb v oblasti budovania, nasadzovania, rozvoja, prevádzky a údržby nasadených IS,
 - 1.5 konzultačná činnosť a poradenské služby pri ďalšom rozvoji IT a IS,;
 - 1.6 návrh efektívnych riešení v oblasti informačných technológií,
 - 1.7 predchádzať kybernetickým bezpečnostným incidentom na základe adresovania bezpečnostných varovaní SK-CERT postúpených nižšou úrovňou podpory.
2. Administrátorské práce:
 - 2.1. administrácia doménových služieb
 - a. Active directory,
 - b. Security policy,
 - c. prístupové oprávnenia, t. j. vytváranie/deaktivácia užívateľských kont v doméne, zaradenie užívateľov do skupín, a i.),
 - 2.2. administrácia emailového servera
 - a. vytváranie/deaktivácia mailboxov,
 - b. odblokovanie konta,
 - c. správa Exchange a i. ,
 - 2.3. administrácia antispamovej a antivírovej emailovej brány,
 - 2.4. zálohovanie dát verejného obstarávateľa,
 - 2.5. administrácia serverov
 - a. inštalácia a konfigurácia nových softvérových produktov,
 - b. inštalácia a konfigurácia nových serverov,
 - c. úprava konfigurácie existujúcich serverov,
 - d. administrácia terminálových serverov.
3. Zabezpečenie prevádzky serverov:
 - 3.1. zabezpečenie chodu serverov 24/7,
 - 3.2. pravidelná kontrola konfigurácie a funkčnosti firewallu a antivírového programu,
 - 3.3. pravidelná kontrola zálohovania a funkčnej obnovy dát,
 - 3.4. kontrola stavu RAID pola servera,
 - 3.5. kontrola error logov servera,
 - 3.6. kontrola záťaže CPU,
 - 3.7. kontrola vyťaženia RAM,
 - 3.8. kontrola voľného miesta na HDD,
 - 3.9. kontrola spustenia potrebných programov.
4. Správa siete:
 - 4.1. zabezpečenie funkčnosti a ochrany siete vrátane
 - a. starostlivosti a správy sieťovej infraštruktúry a počítačovej siete,
 - b. pravidelného monitoringu stavu zabezpečenia siete a samotné zabezpečenie siete,
 - c. kontroly nastavení aktívnych a pasívnych prvkov počítačovej siete verejného obstarávateľa,
 - d. konfigurácia pripojenia na internet, reinštalácia softwaru,
 - e. správa sieťových služieb,
 - f. zabezpečenie lokálnych počítačových sietí,
 - g. pravidelnej aktualizácie firmware na jednotlivých aktívnych prvkoch PC sietí verejného obstarávateľa,;

- 4.2. realizácie požiadaviek podľa potrieb a požiadaviek verejného obstarávateľa (napr. nastavenie proxy, nastavenie doménových politík).
5. Údržba a správa pracovných staníc, periférií a serverov:
 - 5.1. inštalácia nových počítačov a notebookov (ďalej súhrnne „pracovné stanice“),
 - 5.2. odovzdanie pracovnej stanice, konfigurácia používateľského profilu a otestovanie funkčnosti priamo s koncovým používateľom na mieste,
 - 5.3. odstraňovanie hardvérových a softvérových porúch na pracovných staniciach,
 - 5.4. školenie používateľov o správnych postupoch pri zavedení nových softvérových produktov,
 - 5.5. inštalácia a konfigurácia nových softvérových produktov na základe požiadaviek koncových používateľov,
 - 5.6. pripájanie vstupno-výstupných zariadení na vybrané počítače (skener, tlačiarne, multifunkčné zariadenia a i.),
 - 5.7. diagnostika a odborná údržba hardwaru, softwaru a periférií,
 - 5.8. preventívna a odborná údržba hardwaru (jednotlivé PC, komponenty servera a pracovných staníc), periférií (klávesnice, monitory, myši, tlačiarne, routery, záložné zdroje, aktívne a pasívne sieťové komponenty atď.) a softwaru (legálny operačný systém servera a pracovných staníc, legálny kancelársky balík, legálny antivírusový systém, internet, e-mail),
 - 5.9. diagnostika príčin závad operačného systému na počítačoch a serveroch objednávateľa,
 - 5.10. kontrola funkčnosti a nastavení aplikácií,
 - 5.11. kontrola integrity, štruktúry adresárov,
 - 5.12. antivírusová diagnostika a ochrana softwaru, odstraňovanie počítačových vírusov a spywaru v počítačoch a serveroch objednávateľa,
 - 5.13. inštalácia/reinštalácia/konfigurácia vstupno-výstupných zariadení (tlačiarne, skenery, atď.),
 - 5.14. inštalácia/reinštalácia/aktualizácia zakúpeného legálneho (autorizovaného certifikovaného) softwaru alebo freewaru na počítačoch objednávateľa,
 - 5.15. správa užívateľských účtov na počítačoch objednávateľa;
6. Opravy hardvéru:
 - 6.1. včasné odhaľovanie a odstraňovanie porúch,
 - 6.2. súčinnosť pri odstraňovaní hardvérových porúch na pracovných staniciach a serveroch (poruchy diskov, pamätí, procesorov, kabeláže, zdrojov napájania, základných dosiek, ovládačov zariadení a i.),
 - 6.3. súčinnosť pri hardvérovej výmene komponentov (v prípade poruchy, zvýšenia kapacity a výkonu servera),
 - 6.4. kontrola a údržba záložných zdrojov UPS slúžiacich na zálohovanie napájania serverov, ako aj dôležitých sieťových komponentov a periférií.
7. Bezpečnosť:
 - 7.1. dodržiavanie interných pravidiel a predpisov riadenia informačnej bezpečnosti v zmysle bezpečnostnej smernice KVOP č. 20/2019/DSC,
 - 7.2. Ppredchádzať kybernetickým bezpečnostným incidentom na základe adresovania bezpečnostných varovaní SK-CERT postúpených nižšou úrovňou podpory.
8. Zastupovanie kmeňového zamestnanca verejného obstarávateľa v jeho neprítomnosti – úroveň podpory L1:
 - 8.1. zodpovednosť za odstraňovanie prevádzkových incidentov IS,
 - 8.2. koordinácia riešenie incidentov a požiadaviek používateľov,
 - 8.3. správa prístupových práv, hesiel, licencií a antivírovej ochrany koncového používateľa,
 - 8.4. zabezpečenie informácie pre koordináciu používateľov počas výpadku IS, prípadne plánovanej výluky,

8.5. správa výpočtovej techniky vrátane programového vybavenia podľa požiadaviek zamestnancov verejného obstarávateľa.

Úspešný uchádzač sa zaväzuje najmä:

- spravovať a udržiavať softvér a hardvér verejného obstarávateľa vrátane jeho príslušenstva v prevádzkyschopnom stave,
- spravovať a udržiavať počítačovú sieť verejného obstarávateľa vo funkčnom stave,
- vykonávať správu a údržbu odborným spôsobom podľa platných predpisov a noriem, najmä zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 134/2020 Z. z., vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy a vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy,
- zabezpečovať kybernetickú a informačnú bezpečnosť IS podľa platných predpisov, najmä zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení,
- nezverejniť a ani nezneužívať interné dáta verejného obstarávateľa, rešpektujúc pritom ochranu osobných údajov verejného obstarávateľa,
- pri plnení predmetu Zmluvy dodržiavať ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 221/2019 Z. z. (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), predovšetkým však povinnosť mlčanlivosti podľa § 79 zákona no ochrane osobných údajov,
- zabezpečiť poučenie oprávnenej osoby podľa §36 zákona o ochrane osobných údajov všetkých svojich zamestnancov a zamestnancov svojich subdodávateľov, ktorí budú poskytovať verejnému obstarávateľovi služby.

Príloha č. 2

Aktuálny zoznam HW a SW technológií

Servery

1. HP ProLiant DL 360p G8 Server Windows Server 2012 R2 Standard host pre:
 - 1.1. Dochádzka AMS,
 - 1.2. PDC server na Windows Server 2012 R2 Standard,
 - 1.3. SRVEXCH server na Windows Server 2012 R2 Standard.
2. HP ProLiant DL 380 G6 Server Windows Server 2008 R2 Enterprise host pre:
 - 2.1. Intranet na Windows 2000 Pro,
 - 2.2. AD, DNS, DHCP na Windows Server 2008 R2 Enterprise,
 - 2.3. Registatúra Fabasoft na Windows Server 2003 Standard Edition SP2 - použitá verzia SW kladie obmedzenia na OS pracovných staníc,
 - 2.4. Proxy server na Cent OS 6.4.
3. HPE ProLiant DL 20 G10 E-2136, 1x16GB Windows Server 2019 (2016) – Hyper-V host
 - 3.1. FAZ Forti Analyzer
 - 3.2. FileServer Windows Server 2022
 - 3.3. GRAYLOG log server
 - 3.4. OpenVAS
 - 3.5. oldweb.vop.gov.sk
 - 3.6. Replika_Fabasoft2003
 - 3.7. Replika_OldAD
 - 3.8. SCCM-new

Zabbix

4. Server Supermicro SYS-6029P-TRT-1, 1 x XEON SP 4216 2P, 256GB Windows Server 2022 Hyper-V host
 - 4.1. ad1.kvop.local Windows Server 2022
 - 4.2. ad2.kvop.local Windows Server 2022
 - 4.3. ESMC
 - 4.4. Exchange2019 Windows Server 2022
 - 4.5. FabaSoftWin2008
 - 4.6. REGAPP.kvop.local Windows Server 2022
 - 4.7. REGAPPTTEST.kvop.local Windows Server 2022
 - 4.8. REGSERVICES.kvop.local Windows Server 2022
 - 4.9. SLOVANET-Test-Win10-Original-domain
 - 4.10. softip-db Windows Server 2019
 - 4.11. softip-rdp Windows Server 2022
 - 4.12. sql2019 Windows Server 2022
 - 4.13. Win10testGPO
 - 4.14. Win10testVM

Sieťové prvky

- 1x Firewall Fortigate 81F
- 1x Mikrotik CloudRouter Switch CAS125-24G-15-RM,
- 2x TP Link TL SG2452 Smart Switch,
- 2x HPE OfficeConnect 1420 24G 2SFP Switch,
- Synology DS216,
- Qnap (Fabasoft).

PC a notebooky

- 59ks NTB a PC
- Windows 7, Windows 10.

Multifunkčné zariadenia, tlačiarne a ostatný HW

- Sieťové multifunkčné tlačiarne – Konica Minolta 1x Bizhub C458, 4x C3351;
- 50ks tlačiarní (HP LaserJet P1102, P1005, P1018, Pro M12a);
- Skenery (HP OfficeJet 7612, CanoScan Lide 70, Canon DR-C120, HP ScanJet 8270, HP ScanJet 4600);
- 2 projektory, interaktívna tabuľa,
- zálohovacie zariadenia – USB disky.

Softvér

- registratúra Fabasoft 6.1.9.10,
- Active Registratura,
- dochádzkový systém SYSTEM-IS AMS,
- IS Štátnej pokladnice, RIS, ESO – informačné systémy verejnej správy určené na financovanie a účtovníctvo,
- Softip Profit a Softip Packet – spracovanie miezd,
- Knižničný systém Profilib-WEBIS,
- časť OS a kancelárske balíky MS Office 2010, 2013, 2016 na základe multilicenčnej zmluvy Microsoft Enterprise Agreement č. 99E60017,
- 26 licencií na Office 365, balík Business.

Príloha č. 3

Oprávnené osoby a kontakty pre komunikáciu

Poskytovateľ	Kontakt	
Kontaktný bod pre nahlasovanie požiadaviek	Meno	Andrej Michalica
	Telefón:	[REDACTED]
	e-mail:	[REDACTED]
	Web formulár:	
Kontaktný bod pre nahlasovanie požiadaviek	Meno:	Branislav Šusta
	Telefón:	[REDACTED]
	e-mail:	[REDACTED]
	Web formulár:	
Kontaktný bod pre nahlasovanie požiadaviek	Meno:	Patrik Pätoprstý
	Telefón	[REDACTED]
	e-mail:	[REDACTED]
	Web formulár:	

Objednávateľ	Kontakt	
Technická podpora L1 - oprávnený:	Meno:	Adrián Orešanský
- nahlasovať požiadavky	Telefón:	[REDACTED]
- podpísať preberací protokol o akceptácii dodanej služby	e-mail:	[REDACTED]
Eskalácia problémov - oprávnení:		
- nahlasovať požiadavky	Meno:	Vladimír Sollár
- podpísať preberací protokol o akceptácii dodanej služby	Telefón:	[REDACTED]
- riešiť eskalácie k nahláseným požiadavkám	e-mail:	[REDACTED]
- podpisovať mesačný výkaz/ podklad k fakturácii		
-	Meno:	Zuzana Péčová
-	Telefón:	[REDACTED]
-	e-mail:f	[REDACTED]