

Zmluva o poskytovaní služieb č. Z202213594_Z

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka

I. Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže
Sídlo: Sagátova 1, 82108 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 00212008
DIČ: 2020801838
IČ DPH:
Telefón: +421220831111

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: iServices s. r. o.
Sídlo: Zadunajská cesta 8, 85101 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 43872930
DIČ: 2022500524
IČ DPH: SK2022500524
Bankové spojenie: IBAN: SK4411000000002622819087, BIC: TATRSKBX
Telefón: +421262244226

II. Predmet zmluvy

2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Vývojová a prevádzková podpora (SLA) Safetica DLP
Kľúčové slová: servisná podpora, safetica, DLP, SLA
CPV: 72250000-2 - Služby týkajúce sa podpory systému; 71356300-1 - Technická podpora
Druh/y: Služba

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Položka č. 1: Vývojová a prevádzková podpora (SLA) Safetica DLP

Funkcia				
Poskytovanie služieb rozšírenej servisnej on-site podpory formou SLA pre platformu výrobcu SAFETICA ONE v trvaní 24 mesiacov				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
Poskytovanie služieb rozšírenej servisnej s aktívnym monitoringom DLP riešenia podpory formou SLA.				
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory - Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 3 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:	1. Proaktívny monitoring vybraných parametrov aplikačného riešenia SAFETICA určených s prevádzkou a dostupnosťou DLP služieb,			
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory - Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 3 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:	2. aktívny monitoring DLP pravidiel s príslušným notifikačným mechanizmom,			
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory - Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 3 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:	3. pravidelné vyhodnocovanie DLP incidentov na mesačnej báze s príslušným návrhom opatrení a reštrikcií,			

Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory - Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 3 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:	4. v mesačnej správe je zahrnuté aj vyhotovenie úplného ročného analytického reportu, ktorý bude sumarizovať všetky zistenia a odporúčania za ročné sledované obdobie,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory - Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 3 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:	5. kontrola logov,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory - Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 3 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:	6. napojenie na log-management/SIEM určený dodávateľom a zadefinovanie parametrov,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory - Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 3 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:	7. aktualizácia aplikačného vybavenia v zmysle odporúčaní výrobcu,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory - Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 3 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:	8. dodanie informácií o známych bezpečnostných chybách a aplikovanie náprav,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory - Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 3 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:	9. vo fáze poskytovania podpory, pravidelné stretnutia pracovnej skupiny min. 1x mesačne, - evidencia DLP incidentov a úprav na on-line portáli/HelpDesku.
Objednávateľ považuje za nevyhnutné na riadne poskytnutie plnenia predmetu zmluvy:	1. Disponovanie minimálne dva certifikovanými technikmi pre Tier 1 a dvoma špecialistami Tier 2 na produkt SAFETICA DLP,
Objednávateľ považuje za nevyhnutné na riadne poskytnutie plnenia predmetu zmluvy:	2. disponovanie certifikátmi ISO/IEC 20000 (systém manažérstva kvality služieb) a ISO/IEC 27001 (systém manažérstva informačnej bezpečnosti),
Objednávateľ považuje za nevyhnutné na riadne poskytnutie plnenia predmetu zmluvy:	3. disponovanie certifikátom min. GOLD PARTNERA spoločnosti SAFETICA (pokiaľ nie je dodávateľom priamo spoločnosť SAFETICA, alebo Distribútor). Dodávateľ je povinný do 2 pracovných dní od uzatvorenia
Objednávateľ považuje za nevyhnutné na riadne poskytnutie plnenia predmetu zmluvy:	4. Dodávateľ je povinný do 2 pracovných dní od uzatvorenia zmluvy preukázať objednávateľovi splnenie požiadaviek podľa predchádzajúcich bodov 1., 2. a 3.,
Objednávateľ považuje za nevyhnutné na riadne poskytnutie plnenia predmetu zmluvy:	5. disponovanie min. 1 špecialistu s certifikáciou CEH/CHFI (Computer Hacking Forensic Investigator).
Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať predmetné servisné v jednotlivých organizačných subjektoch objednávateľa v 19 miestach inštalácie geograficky umiestnených na území Slovenska.	

2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
1. Podpora musí byť vykonávaná v 19 miestach inštalácie geograficky rozprestretých na území Slovenska. Konkrétne miesta naprieč celým územím SR budú oznámené až úspešnému uchádzačovi. Podpora musí byť vykonávaná v miestach inštalácie. Pokiaľ to charakter konkrétneho incidentu umožňuje, je možné podporu vykonať aj z akéhokoľvek miesta, z ktorého je možné bezpečné pripojenie k podporovanému DLP riešeniu.
2. Definícia podpory - SLA 8x5 v prac. dňoch v čase 7:00-15:00 h, potvrdenie prijatia požiadavky na servisný zásah do 60 min, nástup na riešenie najneskôr do 4 h od nahlásenia incidentu. Nástup na riešenie najneskôr do 4 hodín od nahlásenia incidentu.
3. Rozsah podpory - Komplexná starostlivosť o prevádzku SAFETICA DLP riešenia pozostávajúceho z aplikačného a databázového servera.
4. Dodávateľ sa zaväzuje do 3 pracovných dní od účinnosti zmluvy predložiť objednávateľovi kontaktné údaje osoby/osôb zodpovednej za riadne plnenie predmetu zmluvy v rozsahu: meno, priezvisko, telefónne číslo a e-mail a zároveň predloží aj telefónne číslo a e-mailovú adresu na hlásenie servisných požiadaviek objednávateľom.
5. Zmluvná cena bude rovnomerne rozdelená medzi 24 mesiacov a fakturovaná v pravidelných mesačných platbách počas doby trvania Zmluvy na základe faktúr zasielaných Dodávateľom prostredníctvom elektronického alebo poštového styku. Dodávateľ nie je oprávnený navýšiť cenu o žiadne položky mimo zmluvnej ceny (doprava, náhradné diely a pod.).

6. Dodávateľ do 3 dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy preukáže, že disponuje vlastným systémom na nahlasovanie porúch v režime 24x7 a to minimálne telefonicky, e-mailom s centrálnou adresou monitorovanou počas poskytovania podpory, prípadne možnosťou integrácie na centrálny dispečing objednávateľa.

7. Dodávateľ sa zaväzuje garantovať dostupnosť špecialistov na SAFETICA DLP riešenie v pracovnom čase 07:00 – 15:00 hod. s reakčnosťou do 4 hodín. Minimálne 2 špecialistov Tier 1 určených na riešenie prevádzkových incidentov, diagnostiky pre DLP riešenie a minimálne 2 špecialistov Tier 2 určených na riešenie incidentov v oblasti DLP problematiky, definovanie DLP pravidiel v zmysle požiadaviek, aktívny reporting odporúčaní, poskytovanie konzultácií.

Názov	Upresnenie
-------	------------

2.4 Prílohy opisného formulára Zmluvy:

Popis	Názov súboru
-------	--------------

III. Zmluvné podmienky

3.1 Miesto plnenia Zmluvy:

Štát: Slovenská republika
Kraj: Bratislavský
Okres: Bratislava II
Obec: Bratislava - mestská časť Ružinov
Ulica: Šagátova 1

3.2 Čas / lehota plnenia zmluvy:

01.12.2022 00:01:00 -

3.3 Dodávané množstvo/ rozsah zmluvného plnenia:

Jednotka: celý rozsah
Požadované množstvo: 1,0000

3.4 Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronickej platformy verzia 1.2, účinná odo dňa 3.11.2022, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

IV. Zmluvná cena

4.1 Celková cena predmetu Zmluvy bez DPH: 42 850,00 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 51 420,00 EUR

V. Záverečné ustanovenia

5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronickej platformy verzia 1.2, účinná odo dňa 03.11.2022, ktoré tvoria jej prílohu č. 1.

5.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť za podmienok definovaných v Obchodných podmienkach elektronickej platformy uvedených v bode 5.1 tejto zmluvy.

5.3 Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o jej predmete. Vďaľšie dohody k tejto zmluve neexistujú.

5.4 Táto Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe v štyroch vyhotoveniach, po jednom pre každú zmluvnú stranu, jedno vyhotovenie bude zaslané na zverejnenie v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky a jedno bude zverejnené v Centrálnom registri zmlúv Trhoviska.

5.5 Túto Zmluvu bude možné meniť a dopĺňať za podmienok stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi len vo forme písomného a číslovaného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.

5.6 Táto Zmluva má nasledovné prílohy:
Príloha č.1 Obchodné podmienky elektronickej platformy verzia 1.2, účinná odo dňa 03.11.2022,
<https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>

V Bratislave, dňa 24.11.2022 10:38:01

Objednávateľ:

Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže

konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhu

Dodávateľ:

iServices s. r. o.

konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronického trhu