

Zmluva o poskytovaní služieb č. Z202214808_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: Nákup vernostných licencií a upgrade existujúceho antivírusového softvéru ESET a služby rozšírenej podpory kybernetickej bezpečnosti s aktívnym monitoringom EDR/XDR platformy
Kľúčové slová: predĺženie licencie, antivírusový softvér, ESET, ochrana počítačov
CPV: 48761000-0 - Antivírusový softvérový balík; 48223000-7 - Softvérový balík pre elektronickú poštu; 48624000-8 - Softvérový balík pre operačný systém osobného počítača (PC); 48760000-3 - Softvérový balík na ochranu pred vírusmi; 33651400-2 - Antivírusové prostriedky na systémové použitie
Druh/y: Tovar; Služba

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Zoznam položiek:

- Vernostná licencia ESET PROTECT Enterprise On-Prem (prechod z EPent On-Prem a EPess On-Prem) pre 3350 endpointov na obdobie 2 rokov
- Vernostná licencia ESET Mail Security pre 3300 mailboxov na obdobie 2 rokov
- Migračné, implementačné a optimalizačné práce
- Technické školenia
- Poskytovanie služieb rozšírenej servisnej on-site podpory formou SLA pre platformu výrobcu ESET pre prostredie ESET PROTECT a ESET Inspect.

Položka č. 1: Vernostná licencia ESET PROTECT Enterprise On-Prem (prechod z EPent On-Prem a EPess On-Prem) pre 3350 endpointov na obdobie 2 rokov

Funkcia				
1. Dodanie vernostných licencií ESET PROTECT Enterprise On-Prem (prechod z EPent On-Prem a EPess On-Prem) pre 3350 endpointov začiatkom plnenia od 1.1.2023 do 31.12.2024 (24 mesiacov)				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			

Položka č. 2: Vernostná licencia ESET Mail Security pre 3300 mailboxov na obdobie 2 rokov

Funkcia				
1. Dodanie vernostných licencií ESET Mail Security pre 3300 mailboxov začiatkom plnenia najneskôr od 1.1.2023 do 31.12.2024 (24 mesiacov)				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			

Položka č. 3: Migračné, implementačné a optimalizačné práce

Funkcia				
1. Migrácia súčasného prostredia ESET PROTECT na nové serverové prostredie s povýšením verzie v minimálnom rozsahu 10 človekodní.				
2. Implementačné a optimalizačné práce pre prostredie ESET Inspect, v minimálnom rozsahu 25 človekodní.				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			

Položka č. 4: Technické školenia

Funkcia				
1. Technické školenie pre 10 administrátorov na nástroj ESET Inspect v poslednej verzii v trvaní najmenej 3 školiacich dní.				
2. Technické školenie pre 40 administrátorov na nástroje ESET Secure Business v trvaní najmenej 2 školiacich dní.				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			

Položka č. 5: Poskytovanie služieb rozšírenej servisnej on-site podpory formou SLA pre platformu výrobcu ESET pre prostredie ESET PROTECT a ESET Inspect.

Funkcia				
1. Poskytovanie služieb rozšírenej servisnej podpory s aktívnym monitoringom ESET Inspect riešenia formou SLA na obdobie od 1.1.2023 do 31.12.2024 (24 mesiacov).				
2. Podpora ESET Inspect prostredia a centrálnej konzoly ESET PROTECT na obdobie od 1.1.2023 do 31.12.2024 (24 mesiacov).				
3. 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 EDR/XDR riešeniu.				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
4. Definícia podpory pre SLA:	- Podpora poskytovaná 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.			
5. Rozsah podpory pre SLA:	- Komplexná starostlivosť o prevádzku platformy ESET v prostredí objednávateľa pre riešenia ESET PROTECT a ESET Inspect.			
6. Požadované proaktívne činnosti pre oblasť podpory:	V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:			
-	- Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu 2 MD mesačne,			
-	- proaktívny monitoring vybraných parametrov a dostupnosť všetkých služieb aplikačného riešenia EDR/XDR serverového systému,			
-	- aktívny monitoring EDR/XDR pravidiel s príslušným notifikačným mechanizmom,			
-	- nastavovanie pravidelných reportov podľa požiadaviek objednávateľa v celkom rozsahu 3 reporty za mesiac.			

-	Security podpora pre ESET endpointové produkty:
-	- Malware: chýbajúca detekcia, Malware: problém s liečením, Malware: infekcia ransomvérom,
-	- Zachytenie False positive, Vyšetrenie podozrivého správania,
-	Vyšetrenie malware incidentu a odozva na vzniknutý malware incident:
-	- Základná analýza zaslaného súboru, Detailná analýza zaslaného súboru, Analýza a vyšetrenie odovzdaných súvisiacich dát,
-	- Asistencia pri odozve/protiopatreniach na malware incident.
-	Security podpora pre EDR/XDR:
-	- Podpora s vytváraním EDR/XDR pravidiel, Podpora s vytváraním EDR/XDR výnimiek, ESET Inspect operatívna optimalizácia prostredia, ESET Inspect služba Threat Hunting (poskytovaná na požiadanie),
-	- pravidelné vyhodnocovanie EDR/XDR incidentov na mesačnej báze s príslušným návrhom opatrení a reštrikcií,
-	- v mesačnej správe je zahrnuté aj vyhotovenie úplného ročného analytického reportu, ktorý bude sumarizovať všetky zistenia a odporúčania za ročné sledované obdobie,
-	- kontrola logov, napojenie na SIEM a zadefinovanie parametrov, aktualizácia aplikačného vybavenia v zmysle odporúčaní výrobcu,
-	- dodanie informácií o známych bezpečnostných chybách a aplikovanie nápra, vo fáze poskytovania podpory,
-	- pravidelné stretnutia pracovnej skupiny min. 1x mesačne, evidencia EDR/XDR incidentov a úprav na on-line portáli/HelpDesku.

2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov	
1.	Dodávateľ musí položkovite uviesť jednotkové ceny samostatne v súlade so zoznamom položiek (1-5).
2.	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.
3.	Dodávateľ musí do 3 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy preukázať, 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.
4.	Dodávateľ musí uviesť minimálne tri referencie reálneho nasadenia a podpory formou SLA pre ESET Inspect riešenie, spolu v minimálnom rozsahu 2000 koncových staníc za obdobie 3 rokov.
5.	Dodávateľ je povinný do 3 pracovných dní od uzatvorenia zmluvy preukázať objednávateľovi splnenie požiadaviek podľa predchádzajúcich bodov a), b), c),d).
6.	Nedodržanie funkčnej a technickej špecifikácie a osobitných požiadaviek na plnenie zo strany dodávateľa sa bude považovať za porušenie zmluvy podstatným spôsobom a oprávňuje objednávateľa odstúpiť od zmluvy.
7.	Pri dodaní ekvivalentu (produkt s rovnakými alebo lepšími parametrami a od iného výrobcu) musia byť v konečnej cene zahrnuté aj všetky náklady spojené s preškolením správcov a užívateľov v 19 lokalitách v rámci SR, ako aj náklady na implementačné práce vrátane inštalácii (resp. výmeny) licencií na koncové stanice, servery v rozsahu počtu požadovaných licencií, nastavenie bezpečnostných politík podľa požiadaviek objednávateľa, nastavenie centrálnej konzoly pre platformu XDR v zmysle technických vlastností určených pre podporu (SLA).
8.	Termín implementácie a vykonania školení je požadované do 23.12.2022, vrátane ostrej prevádzky. Objednávateľ bude požadovať doloženie príslušných certifikátov špecialistov a iných požiadaviek v zmysle naplnenia osobitných požiadaviek.
9.	Prehlásenie - Dodávateľ potvrdzuje, že sa riadne oboznámil s funkčnou a technickou špecifikáciou predmetu zákazky a osobitnými požiadavkami na plnenie predmetu zákazky, ktoré musí byť predložené do 3 pracovných dní od uzatvorenia zmluvy.

Názov	Upresnenie
10. Zmluvná cena bude fakturovaná v etapách a to nasledovne:	- 1. etapa dodanie licencií v súlade z bodom 1. a 2. zoznamu položiek,

-	- 2 etapa po ukončení a odakceptovaní objednávateľom bodu 3. zoznamu položiek,
-	- 3 etapa po ukončení a odakceptovaní objednávateľom bodu 4. zoznamu položiek,
-	- 4 etapa v súlade z bodom 5. zoznamu položiek 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.).
11. Dodávateľ sa zaväzuje garantovať dostupnosť špecialistov na ESET Inspect riešenie v pracovnom čase 07:00 – 15:00 hod. s reakčnou dobou do 4 hodín.	min. 3 špecialistov ESET Optimization Specialist na riešenie bezpečnostných, prevádzkových incidentov a diagnostiky pre EDR/XDR platformu.
12. Objednávateľ považuje za nevyhnutné na riadne poskytnutie plnenia predmetu zmluvy:	a) disponovanie minimálne 3 certifikovanými špecialistami ESET Optimization Specialist a 4 špecialistov pre všetky moduly ESET riešení a to:
-	- základné technické znalosti ESET riešení, Základná technická certifikácia ESMC, Pokročilá technická certifikácia ESMC,
-	- produktová technická certifikácia na ESET Mail Security pre Microsoft Exchange Server, Produktová technická certifikácia na ESET Endpoint Encryption,
-	b) disponovanie certifikátmi ISO/IEC 20000 (systém manažérstva kvality služieb) a ISO/IEC 27001 (systém manažérstva informačnej bezpečnosti),
-	c) disponovanie min. 1 špecialistu s certifikáciou CEH a CHFI súčasne (Computer Hacking Forensic Investigator),
-	d) disponovanie certifikátom PLATINUM PARTNERA spoločnosti ESET.

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:

01.01.2023 00:01:00 - 31.12.2024 23:59:00

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: 139 200,00 EUR
4.2 Sadzba DPH: 20,00
4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 167 040,00 EUR

V. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontraktčného 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. Vedľajšie 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 doplňať 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 07.12.2022 11:38:01

Objednávateľ:
Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhoviska

Dodávateľ:
iServices s. r. o.
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronického trhoviska