



Igor Šovčík - Bitguard

Dolná Mičiná 17, 97401 Banská Bystrica, Slovenská republika, IČO: 47773006 DIČ: 1083684041

## Servisná zmluva (SLA)

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami

**obchodné meno:** Igor Šovčík - Bitguard  
**Sídlo:** Dolná Mičiná 17, 97401 Banská Bystrica zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Banská Bystrica, č. 620-36429  
**v zastúpení:** Igor Šovčík  
**IČO:** 47773006  
**DIČ:** 1083684041  
**IČ DPH:** Neplatca DPH  
**Bankové spojenie:**  
**IBAN:**  
**Kontakt:**

(ďalej len ako „Dodávateľ“)

a

**obchodné meno:** Štátna vedecká knižnica v Banskej Bystrici  
**Sídlo:** Lazovná 9, 97401 Banská Bystrica  
**v zastúpení:** PhDr. Oľga Doktorová  
**IČO:** 35987006  
**DIČ:** 2021433172  
**Bankové spojenie:** Štátna pokladnica  
**IBAN:** SK19 8180 0000 0070 0006 9050  
**Kontakt:** svkbb@svkbb.eu

(ďalej len ako „Zákazník“)

(Dodávateľ a Zákazník ďalej spolu aj ako „Zmluvné strany“)

## Preambula



Zmluvné strany uzavreli túto Servisnú zmluvu ďalej len (SLA) ktorá definuje rámec podmienok servisných služieb pre Cloudové služby používané Zákazníkom.

## Článok I. Vysvetlenie pojmov

1. VPS – virtuálny privátny server
2. Open source – slobodný prístup
3. Cloudová služba – vzdialený server na uchovávanie dát
4. Aplikácia – je počítačový program pomáhajúci používateľovi pri uskutočňovaní činnosti určitého konkrétneho typu

## Článok II. Cena a platobné podmienky

1. V prípade požiadavky na servisný zásah, diagnostiku virtuálneho servera a jeho webových aplikácií, alebo na iné úkony vykonané na žiadosť Zákazníka vyžiadané písomnou formou Zákazníkom a potvrdené Dodávateľom bude Dodávateľom účtovaný servisný poplatok 40,- € (slovom štyridsať eur) za hodinu vykonanej práce.

## Článok III. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Práva Dodávateľa
  - a. Dodávateľ je oprávnený na základe výzvy Zákazníka vykonať také protokolované zásahy do dát Zákazníka umiestnených na serveroch Dodávateľa, ktoré povedú k odstráneniu problémových stavov, či nahliadnuť do týchto dát tak, aby mohla byť zo strany Dodávateľa poskytnutá Zákazníkovi efektívna konzultácia. Za takú výzvu sa považuje požiadavka zaslaná prostredníctvom elektronickej komunikácie (e-mailom).
2. Povinnosti Dodávateľa
  - a. Dodávateľ je povinný vyvíjať úsilie, aby všetky dáta Zákazníka umiestnené v Cloude boli chránené pred stratou, zničením či prípadným zneužitím,
  - b. Ak to umožní situácia, je Dodávateľ povinný Zákazníka upozorniť v predstihu na výpadok služby.
3. Povinnosti Zákazníka
  - a. Zákazník je povinný chrániť svoje prístupové údaje pred ich stratou a zneužitím tretími osobami.
  - b. Zákazník je povinný dodržiavať pravidlá ochrany osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o OOÚ“) a Nariadenia EP a Rady (EÚ) 2016/79 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe



takýchto údajov a zabezpečiť plnohodnotnú súčinnosť s danými nariadeniami vo vzťahu ku Zákazníkom inštalovaným aplikáciám na VPS.

- c. Zákazník si zabezpečuje nasadzovanie bezpečnostných aplikácií v softvérovom prostredí VPS a v aplikáciách inštalovaných na VPS samostatne. Výnimkou je, keď si ako službu vyžiada servisný zásah od Dodávateľa v zmysle bodu 1, čl.II. tejto zmluvy.
- d. Za používanie služby užívateľmi, ktorí ku službe získajú prístup s použitím prihlasovacích údajov Zákazníka, bude niesť zodpovednosť Zákazník.

## Článok IV. Ochrana obsahu a dát užívateľa

1. Dodávateľ sa zaväzuje Zákazníkovi k tomu, že bude dbať na to, aby pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu tretích osôb k osobným údajom Zákazníka, ktoré používajú ochranu podľa zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o OOÚ“) a Nariadenia EP a Rady (EÚ) 2016/79 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „GDPR“).
2. Dodávateľ, ako sprostredkovateľ v zmysle § 34 zákona o OOÚ, a Zákazník, ako prevádzkovateľ osobných údajov v zmysle § 31 zákona o OOÚ, uzatvárajú súčasne s touto zmluvou ďalej uvedené zmluvné dojednanie za účelom splnenia zákonnej povinnosti podľa § 34 zákona o OOÚ.
  - a. Dodávateľ sa zaväzuje spracovávať osobné údaje Zákazníka podľa bodu 3. článku IV. v podobe uchovávaní osobných údajov v Cloude.
  - b. Prístup k dátam zo strany Dodávateľa je možný len so súhlasom Zákazníka, pričom zamestnanci Dodávateľa sú pre takéto prípady viazaní Dodávateľom k povinnosti mlčanlivosti. Prípadné použitie osobných údajov zo strany Dodávateľa je možné len pre nevyhnutný servisný úkon v Cloude a prístup je možný len v nevyhnutne nutnom rozsahu.
  - c. Dodávateľ zodpovedá za dodržiavanie zákona o OOÚ, GDPR a tejto zmluvy zo strany svojich zamestnancov podieľajúcich sa na plnení záväzkov podľa tejto zmluvy.
3. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje Zákazníkovi zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie v súvislosti so správou dát Zákazníka, ktoré sú aj obchodným tajomstvom Zákazníka v zmysle ust. § 17 a nasl. Obchodného zákonníka, a náleží im patričná právna ochrana.
  - a. Dodávateľ si je plne vedomý svojej zodpovednosti za prípadné porušenie obchodného tajomstva podľa ust. § 51 a nasl. Obchodného zákonníka.
  - b. Zákazník je rovnako oprávnený sa v prípade akéhokoľvek zneužitia dát zo strany Dodávateľa domáhať u Dodávateľa náhrady škody podľa ust. § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.



4. Zákazník bude povinný získať všetky potrebné oprávnenia a povolenia, na základe ktorých bude môcť Dodávateľ, jeho dodávateľa a subdodávateľa používať, poskytovať, ukladať a spracovávať obsah v Cloudovej službe a udeľuje im tieto oprávnenia. Toto bude zahŕňať primerané informovanie dotknutých strán zo strany Zákazníka a získanie ich potrebných súhlasov pred poskytnutím informácií takýchto jednotlivcov vrátane osobných alebo regulovaných informácií v rámci takéhoto obsahu. Ak takýto obsah môže byť predmetom vládnych regulácií alebo vyžadovať bezpečnostné opatrenia nad rámec opatrení, ktoré Dodávateľ definoval pre ponuku, Zákazník nesmie zadať alebo poskytnúť takýto obsah ani takýto obsah povoliť, pokiaľ sa Dodávateľ písomne nezaviaže k implementácii ďalších bezpečnostných a iných opatrení.
5. Na žiadosť ktorejkoľvek zmluvnej strany, Zákazník a Dodávateľ uzavrú ďalšie zmluvy o ochrane osobných alebo regulovaných osobných údajov obsiahnutých v obsahu, ktoré budú vyžadované na základe platných právnych predpisov, v predpísanej podobe.

## Článok V. Zodpovednosť a odškodnenie

1. Celková zodpovednosť za škodu Dodávateľa za všetky nároky súvisiace s touto Zmluvou nepresiahne hodnotu skutočných škôd, ktoré vzniknú Zákazníkovi, maximálne však do výšky trojnásobku sumy zaplatenej za konkrétny servisný zásah, ktorý je predmetom nároku, bez ohľadu na právny základ nároku. S prihliadnutím na ustanovenie § 379 Obchodného zákonníka, zákon č. 513/1991 Z.z. v znení neskorších predpisov, obidve zmluvné strany konštatujú vzhľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy, že úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť, neprekročí vyššie uvedenú čiastku a že sa jedná o maximum, za ktoré bude dodávateľ zodpovedný. Dodávateľ nebude niesť zodpovednosť za špeciálne, náhodné, exemplárne, nepriame alebo následné hospodárske škody a stratu ziskov, hodnoty, výnosov, dobrého mena alebo očakávaných úspor. Tieto obmedzenia sa budú kolektívne vzťahovať na Dodávateľa, jeho pridružené spoločnosti, zmluvných partnerov, subdodávateľov a dodávateľov.
2. Dodávateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za nároky súvisiace s produktmi alebo službami nepochádzajúcimi od dodávateľa, položkami neposkytnutými Dodávateľom alebo porušením akéhokoľvek právneho predpisu alebo práv tretích strán spôsobené obsahom, materiálmi, návrhmi alebo špecifikáciami Zákazníka.

## Článok VI. Všeobecné ustanovenia

1. Dodávateľ je nezávislým dodávateľom, nie je zástupcom Zákazníka, účastníkom spoločného podniku, partnerom alebo zmocnencom Zákazníka, nezaväzuje sa plniť žiadne zo zákonných povinností Zákazníka a nebude niesť zodpovednosť za podnikanie alebo obchodné operácie Zákazníka. Jednotlivé zmluvné strany budú zodpovedné za



určenie úloh svojho personálu a zmluvných dodávateľov. Údaje kont sú informácie iné ako obchodné kontaktné informácie, ktoré Zákazník poskytne dodávateľovi za tým účelom, aby mu dodávateľ mohol umožniť používanie Cloudovej služby alebo ktoré Dodávateľ zhromaždí prostredníctvom technológií sledovania, ako sú súbory cookie a webové signály týkajúce sa používania Cloudovej služby Zákazníkom. Dodávateľ a jeho pridružené spoločnosti, zmluvní dodávatelia a spracovatelia môžu používať Údaje kont napríklad za účelom povolenia funkcií produktov, správy ich používania, prispôsobenia prostredia a inými účelmi v záujme podpory alebo zlepšenia Cloudovej služby.

2. Všetky oznámenia poskytnuté na základe tejto Zmluvy musia byť písomné a musia sa odoslať na adresu spoločnosti definovanú v Zmluve, pokiaľ niektorá zo zmluvných strán písomne neurčí inú adresu. Zmluvné strany vyjadrujú súhlas s tým, že komunikácie realizované prostredníctvom elektronických prostriedkov a faxové prenosy komunikácií sa budú považovať za podpísané dokumenty. Akákoľvek reprodukcia tejto Zmluvy vytvorená dôveryhodným spôsobom sa bude považovať za originál Zmluvy. Táto Zmluva nahrádza všetky dohody, diskusie a prehlásenia medzi zmluvnými stranami.
3. Dodávateľ môže ponúkať ďalšie služby prispôsobenia, konfigurácie alebo iné služby na podporu Cloudových služieb zákazníka.
4. Ak Zákazník poskytne (alebo udelí iným osobám oprávnenie poskytnúť) osobné údaje v rámci obsahu, Zákazník prehlasuje, že je buď správcou takých údajov, alebo ho príslušní správcovia takých údajov poverili uzavretím tejto Zmluvy alebo vyjadrili súhlas s uzavretím tejto Zmluvy. Ak Dodávateľ zmení spôsob, akým spracováva alebo zabezpečuje osobné údaje v rámci Cloudových služieb, pričom v dôsledku tejto zmeny bude Zákazník porušovať platné právne predpisy o ochrane údajov, Zákazník môže vypovedať príslušnú Cloudovú službu poskytnutím písomnej výpovede dodávateľa do 30 dní odo dňa, kedy dodávateľ Zákazníkovi oznámil takúto zmenu.

## Článok VII. Doba trvania zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR. Zmluvné strany berú na vedomie, že táto zmluva je podľa zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, povinne zverejňovanou zmluvou.
3. Dodávateľ je oprávnený od tejto zmluvy písomne odstúpiť s účinnosťou ku dňu doručenia tohto odstúpenia Zákazníkovi, ak Zákazník hrubým spôsobom porušuje túto zmluvu, najmä ak je v omeškaní so zaplatením ceny za poskytnutú službu dlhšie ako 30 kalendárnych dní.
4. Zákazník je oprávnený od tejto zmluvy písomne odstúpiť s účinnosťou ku dňu doručenia tohto odstúpenia Dodávateľovi, ak Dodávateľ hrubým spôsobom porušuje túto zmluvu,



- najmä ak dôjde zo strany Dodávateľa k dlhodobému a opakovanému porušeniu dostupnosti poskytovaných služieb.
5. Odstúpenie sa považuje za doručené na adresu druhej zmluvnej strany uvedenej v tejto zmluve prevzatím doporučenej zásielky príslušným adresátom alebo tretím dňom odo dňa jej vrátenia poštou ako nedoručenej späť odosielateľovi.
  6. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže vypovedať túto Servisnú zmluvu:
    - a. bez udania dôvodu, pod podmienkou, že druhej zmluvnej strane doručí oznámenie o tejto skutočnosti aspoň mesiac pred termínom vypovedania plnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
    - b. okamžite v prípade závažného porušenia ustanovení tejto Zmluvy druhou zmluvnou stranou pod podmienkou, že bola druhá strana upozornená a bol jej priznaný dostatočný čas na nápravu. Ustanovenia, z ktorých povahy vyplýva, že platia aj po vypovedaní Zmluvy, zostanú v platnosti, kým nebudú splnené, a budú sa vzťahovať aj na právnych nástupcov a zmocnencov.

## Článok VIII. Záverečné ustanovenia

1. Všetky zmeny tejto zmluvy musia byť vykonané písomne, a to formou číslovaných dodatkov podpísaných zástupcami oboch zmluvných strán.
2. V prípade vyššej moci je každá strana zbavená svojich záväzkov z tejto zmluvy a akékoľvek nedodržanie (celkové alebo čiastočné) alebo omeškanie v plnení akéhokoľvek zo záväzkov uloženého touto zmluvou ktoroukoľvek zo zmluvných strán bude tolerované.
3. Ak sú niektoré ustanovenia tejto zmluvy neúčinné alebo ak svoju účinnosť stratia, nebude tým dotknutá právna účinnosť ostatného obsahu tejto zmluvy. Predmetné ustanovenie sa nahradí platným ustanovením, ktoré sa čo najviac blíži účelu, sledovanému zmluvnými stranami.
4. Vzťahy zmluvných strán súvisiace s touto zmluvou a v tejto zmluve bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
5. Spory týkajúce sa tejto zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne dohodou a vzájomným rokovaním. Ak dohoda nie je možná, pre riešenie sporov z tejto zmluvy sú príslušné všeobecné súdy Slovenskej republiky.
6. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dva rovnopisy zmluvy.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto zmluve je slobodná a vážna, túto zmluvu neuzatvárajú v tiesni, za nápadne nevýhodných podmienok a ich zmluvná vôľnosť nie je inak obmedzená. Svoju vôľu byť viazané touto zmluvou zmluvné strany vyjadrujú svojimi podpismi.
8. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu a účinnosť deň po zverejnení v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.



Igor Šovčík - Bitguard

Dolná Mičiná 17,97401 Banská Bystrica, Slovenská republika, IČO: 47773006 DIČ: 1083684041

V Dolnej Mičinej dňa 23. MAR. 2023

za Dodávateľa



Igor Šovčík

V Banskej Bystrici dňa 23. MAR. 2023

za Zákazníka



PhDr. Oľga Doktorová

STATNA VEDECKA KNEŽNICA  
V BANSKEJ BYSTRICI  
Lazovná 9  
975 68 Banská Bystrica  
-10-