

Servisná zmluva (SLA) č.
(ďalej len „Zmluva”)

uzavretá medzi zmluvnými stranami:

Klientom:

Názov: Úrad vládneho auditu
Sídlo: T.G. Masaryka 10, 960 01 Zvolen
IČO: 50 086 821
DIČ: 2120168479
Zriadený: zákonom č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
V mene ktorého koná: JUDr. Oľga Polášková, riaditeľka
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK28 8180 0000 0070 0055 0784
Hlavná kontaktná osoba: Bc. Dušan Reichman, referent kybernetickej bezpečnosti, dusan.reichman@uva.sk,
Kontaktná osoba vo veciach technických: Tomáš Vician, referent IKT, tomas.vician@uva.sk,

(ďalej len „Klient”)

a

Poskytovateľom:

Obchodné meno: Sicurio s.r.o.
Sídlo: Gagarinova 10A, 821 05 Bratislava - mestská časť Ružinov
IČO: 54 911 559
DIČ: 2121832119
IČ DPH: SK2121832119
Zápis: zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I odd. Sro vl. č. 164328/B
V mene ktorého koná: Ing. Marek Majka, konateľ
Bankové spojenie: Tatra banka, a. s.
IBAN:
Hlavná kontaktná osoba: Ing. Marek Majka, marek.majka@sicurio.sk,
Kontaktná osoba vo veciach technických: Ľudovít Maruniak, ludovit.maruniak@sicurio.sk,

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Poskytovateľ a Klient ďalej spoločne aj ako „Zmluvné strany” a každý jednotlivito ako „Zmluvná strana”)

1 Predmet Zmluvy

1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať technickú podporu k nasledovným bezpečnostným technológiám Klienta:

- Rapid7 Insight IDR,
- Trend Micro Workload Security,

- Cisco DUO Security,
(ďalej aj ako „**Technická podpora**”).

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť Technickú podporu k bezpečnostným technológiám Klienta najmä v nasledovnom rozsahu:

- zabezpečiť funkčnosť s dostupnosť bezpečnostných technológií,
- zabezpečiť aktualizáciu a konfiguráciu bezpečnostných technológií,
- poskytnúť technickú podporu pre správu bezpečnostných technológií,
- poskytnúť technickú podporu pri vyšetrowaní bezpečnostných hlásení.

- 1.2 Klient sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi za poskytovanie Technickej podpory odmenu za podmienok uvedených v čl. 8 tejto Zmluvy.

2 Hlásenie požiadaviek Klienta

- 2.1 Klient má povinnosť hlásiť Poskytovateľovi svoje požiadavky na poskytnutie Technickej podpory jedným z nasledujúcich spôsobov:

2.1.1 prostredníctvom emailovej správy na emailovú adresu Poskytovateľa: helpdesk@sicurio.sk;

2.1.2 telefonicky na telefónne číslo Poskytovateľa: +421 910 717 759 alebo +421 910 262 989.

3 Dôležitosť požiadaviek Klienta

- 3.1 Požiadavky Klienta s najvyššou dôležitosťou sú požiadavky týkajúce sa:

3.1.1 funkčnosti bezpečnostných technológií uvedených v rámci bodu 1.1 tejto Zmluvy,

3.1.2 dostupnosti bezpečnostných technológií uvedených v rámci bodu 1.1 tejto Zmluvy.

- 3.2 Požiadavky Klienta s vysokou dôležitosťou sú požiadavky týkajúce sa:

3.2.1 aktualizácií a konfigurácií bezpečnostných technológií uvedených v rámci bodu 1.1 tejto Zmluvy,

3.2.2 technickej podpory pri vyšetrowaní bezpečnostných hlásení.

- 3.3 Požiadavky Klienta so strednou dôležitosťou sú požiadavky týkajúce sa:

3.3.1 technickej podpory pre správu bezpečnostných technológií uvedených v rámci bodu 1.1 tejto Zmluvy.

- 3.4 Požiadavky Klienta s nízkou dôležitosťou sú všetky ostatné požiadavky, ktoré nie sú uvedené v bodoch 3.1, 3.2 a 3.3 tejto Zmluvy.

- 3.5 V prípade vzniku pochybností o tom, do ktorej skupiny požiadaviek daná požiadavka patrí, sa Zmluvné strany dohodli, že daná požiadavka patrí do skupiny požiadaviek s nízkou dôležitosťou.

4 Čas prijímania požiadaviek Klienta

- 4.1 Poskytovateľ je povinný prijímať požiadavky Klienta na poskytnutie Technickej podpory v pracovných dňoch v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod.

- 4.2 Požiadavka Klienta doručená Poskytovateľovi mimo čas vymedzený v bode 4.1 sa považuje za požiadavku doručenú nasledujúci pracovný deň, ktorý je Poskytovateľ povinný prijímať požiadavky Klienta.

5 Prvá reakcia Poskytovateľa na zaslanú požiadavku Klienta

- 5.1 Poskytovateľ má povinnosť odoslať Klientovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku s najvyššou dôležitosťou najneskôr do **4 hodín** od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 5.2 Poskytovateľ má povinnosť odoslať Klientovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku s vysokou dôležitosťou najneskôr do **8 hodín** od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 5.3 Poskytovateľ má povinnosť odoslať Klientovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku so strednou dôležitosťou najneskôr do **12 hodín** od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 5.4 Poskytovateľ má povinnosť odoslať Klientovi prvú reakciu (najmä oznámiť prijatie požiadavky) na požiadavku s nízkou dôležitosťou najneskôr do **24 hodín** od doručenia takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.

6 Riešenie požiadaviek Klienta

- 6.1 Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie požiadavky Klienta s najvyššou dôležitosťou **bezodkladne** po doručení takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 6.2 Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie požiadavky Klienta s vysokou dôležitosťou v lehote **24 hodín** po doručení takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 6.3 Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie požiadavky Klienta so strednou dôležitosťou v lehote **36 hodín** po doručení takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.
- 6.4 Poskytovateľ má povinnosť zahájiť riešenie požiadavky Klienta s nízkou dôležitosťou v lehote **48 hodín** po doručení takejto požiadavky v súlade s podmienkami uvedenými v čl. 4 tejto Zmluvy.

7 Rozsah Technickej podpory

- 7.1 Celkový dohodnutý rozsah Technickej podpory v zmysle bodu 1.1 Zmluvy je 26 MD. Za MD (človeko - deň) sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 pracovných hodín jedného zamestnanca Poskytovateľa.
- 7.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Klientovi Technickú podporu v zmysle bodu 1.1 Zmluvy v rozsahu **minimálne 4 hodiny (0,5 MD) mesačne**.

8 Odmena Poskytovateľa

- 8.1 Klient sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi mesačne za poskytovanie Technickej podpory v rozsahu podľa bodu 7.2 tejto Zmluvy odmenu vo výške **192,00 EUR bez DPH**. Za každú ďalšiu začatú poskytnutú hodinu Technickej podpory (nad minimálny rozsah dohodnutý v bode 7.2 Zmluvy) sa Klient zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi odmenu vo výške 48,00 EUR bez DPH. (ďalej aj ako „Odmena”).

- 8.2 Poskytovateľ je povinný odovzdať Klientovi vyúčtovanie Odmeny formou Protokolu, ktorý bude obsahovať popis každej požiadavky a dobu jej riešenia. (ďalej aj ako „Protokol“).

9 Platobné podmienky

- 9.1 Odmena za poskytnutú Technickú podporu bude fakturovaná Poskytovateľom Klientovi mesačne, najneskôr do 5. pracovného dňa nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac.
- 9.2 Splatnosť faktúry je 30 dní od jej doručenia Klientovi v elektronickej podobe na e-mailovú adresu: faktury@uva.sk.
- 9.3 Odmena za poskytnutú Technickú podporu je splatná bankovým prevodom zrealizovaným Klientom na bankový účet Poskytovateľa, uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- 9.4 Poskytovateľ má povinnosť vystaviť na Odmenu podľa tejto Zmluvy riadny daňový doklad - faktúru, ktorý bude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa príslušných právnych predpisov a daňový doklad (faktúru) doručiť Klientovi. V prípade, že doručená faktúra nebude obsahovať požadované náležitosti, príp. nebude vystavená v súlade s touto Zmluvou, Klient túto faktúru vráti Poskytovateľovi na opravenie. V tomto prípade začína plynúť nová 30-dňová lehota splatnosti po jej opätovnom doručení Klientovi.
- 9.5 Súčasťou každej faktúry bude Protokol uvedený v bode 8.2 tejto Zmluvy.

10 Sankcie

- 10.1 V prípade, že sa Klient dostane do omeškania so zaplatením Odmeny alebo jej časti podľa bodu 9.2 tejto Zmluvy, zaväzuje sa zaplatiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do úplného zaplatenia Odmeny.
- 10.2 V prípade, že sa Poskytovateľ dostane do omeškania so začatím riešenia požiadavky Klienta s najvyššou dôležitosťou podľa bodu 6.1 tejto Zmluvy, zaväzuje sa Klientovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 1,5 % z Odmeny za každú začatú hodinu omeškania až do začatia riešenia danej požiadavky Klienta.
- 10.3 V prípade, že sa Poskytovateľ dostane do omeškania so začatím riešenia požiadavky Klienta s vysokou dôležitosťou podľa bodu 6.2 tejto Zmluvy, zaväzuje sa Klientovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 1% z Odmeny za každú začatú hodinu omeškania až do začatia riešenia danej požiadavky Klienta.
- 10.4 V prípade, že sa Poskytovateľ dostane do omeškania so začatím riešenia požiadavky Klienta so strednou dôležitosťou podľa bodu 6.3 tejto Zmluvy, zaväzuje sa Klientovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z Odmeny za každú začatú hodinu omeškania až do začatia riešenia danej požiadavky Klienta.
- 10.5 V prípade, že sa Poskytovateľ dostane do omeškania so začatím riešenia požiadavky Klienta s nízkou dôležitosťou podľa bodu 6.4 tejto Zmluvy, zaväzuje sa Klientovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 0,25 % z Odmeny za každú začatú hodinu omeškania až do začatia riešenia danej požiadavky Klienta.
- 10.6 Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na nárok Klienta na náhradu škody v celom rozsahu.

11 Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 11.1 Táto Zmluva je uzavretá na dobu určitú, a to na **obdobie 24 mesiacov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti **alebo do vyčerpania finančného limitu 9 999,00 EUR bez DPH** (deväťtisícdeväťstodeväťdesiatdeväť EUR) podľa toho, ktorá udalosť nastane skôr.
- 11.2 Zmluva zaniká:
- vzájomnou písomnou dohodou medzi Poskytovateľom a Klientom,
 - písomným odstúpením od Zmluvy zo zákonných dôvodov alebo dôvodov uvedených v Zmluve,
 - výpoveďou,
 - riadnym splnením.
- 11.3 Dohoda podľa bodu 11.2 písm. a) Zmluvy musí byť uzatvorená písomne, podpísaná oboma Zmluvnými stranami a musí obsahovať dohovor o vzájomnom vyrovnaní nevysporiadaných majetkovoprávných vzťahov vzniknutých v súvislosti so Zmluvou, inak je neplatná.
- 11.4 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená jednostranne odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak druhá Zmluvná strana jednostranne podstatne porušuje ustanovenia Zmluvy a ani po písomnom upozornení neupustí od tohto konania.
- 11.5 Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú nasledujúcim dňom po doručení písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy nezanikajú nároky na zaplatenie zmluvných pokút a úrokov z omeškania a nezaniká ani nárok na náhradu škody.
- 11.6 Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie Zmluvy so všetkými dôsledkami podľa Obchodného zákonníka sa považuje preukázané porušenie zmluvných dojednaní uvedených v článkoch 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 a 9 tejto Zmluvy.
- 11.7 Dôvodom k okamžitému odstúpeniu od Zmluvy je:
- zo strany Klienta: vstup Poskytovateľa do likvidácie alebo vyhlásenie konkurzu na majetok Poskytovateľa,
 - zo strany Poskytovateľa: omeškanie Klienta s úhradou faktúry o viac ako 30 dní po lehote splatnosti.
- 11.8 Ktorákoľvek Zmluvná strana má právo túto Zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou s výpovednou lehotou 3 mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.

12 Ochrana osobných údajov

- 12.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zmluvné strany sú povinné zaistiť ochranu, utajenie a mlčanlivosť ohľadom dôverných informácií spôsobom obvyklým pre ochranu, zabezpečenie mlčanlivosti a utajovanie takýchto vlastných dôverných informácií. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť ochranu a utajenie dôverných informácií aj zo strany svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, ak im takéto informácie boli poskytnuté.

- 12.2 Poskytovateľ a všetci jeho zamestnanci sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, o ktorých sa dozvie v súvislosti s plnením tejto Zmluvy a považovať ich za dôverné a neoznámiť ich žiadnej tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu Klienta. Za dôvernú informáciu budú Zmluvné strany považovať na účely Zmluvy aj akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument, alebo akúkoľvek inú informáciu, bez ohľadu na formu jej zachytenia, ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva Zmluvnej strany). Poskytovateľ vyhlasuje, že v tejto súvislosti prijal všetky potrebné opatrenia, ktoré sú požadované v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Poskytovateľ sa zaväzuje preukázateľne poučiť vlastné oprávnené osoby o ich právach a povinnostiach pri ochrane osobných údajov vyplývajúcich z platných právnych predpisov, ako aj o zodpovednosti v prípade ich porušenia.
- 12.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať vnútorné predpisy Klienta, najmä predpisy a smernice týkajúce sa bezpečnostnej politiky. Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť a následne zabezpečiť od osôb realizujúcich predmet plnenia Zmluvy, dodržiavanie povinnosti riadiť sa vnútornými predpismi a smernicami Klienta, najmä bezpečnostnými predpismi Klienta týkajúcimi sa bezpečnostnej politiky.
- 12.4 Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o prevádzkových, prístupových a priestorových pomeroch Klienta. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po zániku platnosti tejto Zmluvy bez časového obmedzenia.
- 12.5 Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov sa poskytnú súdu, prokuratúre alebo inému orgánu štátu na účely plnenia jeho úloh podľa osobitného predpisu alebo na účely odhaľovania, vyšetrovania a stíhania trestných činov.

13 Vyššia moc

- 13.1 Zmluvné strany sa zbavujú akejkoľvek zodpovednosti za nesplnenie svojich povinností z tejto Zmluvy po dobu trvania vyššej moci do tej miery, pokiaľ od nich nebolo možné požadovať, aby nesplneniu svojich povinností z tejto Zmluvy v dôsledku vyššej moci predišli.
- 13.2 Za vyššiu moc je pre účely tejto Zmluvy považovaná každá udalosť nezávislá od vôle Zmluvných strán, ktorá znemožňuje plnenie zmluvných záväzkov a ktorú nebolo možné predvídať v dobe uzavretia tejto Zmluvy. Za vyššiu moc sa z hľadiska tejto Zmluvy považuje najmä prírodná katastrofa, požiar, výbuch, silné víchrice, zemetrasenie, záplavy, vojna, štrajk alebo iné udalosti, ktoré sú mimo akúkoľvek kontrolu Zmluvných strán.
- 13.3 Po dobu trvania vyššej moci sa plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy pozastavuje do doby odstránenia následkov vyššej moci.

14 Rozhodné právo

- 14.1 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

15 Záverečné ustanovenia

- 15.1 V tejto Zmluve, pokiaľ z kontextu jasne nevyplýva inak, zahrňuje význam slova v jednotnom čísle rovnako význam daného slova v množnom čísle a naopak, význam slova vyjadrujúci určitý rod, zahrňuje taktiež ostatné rody. Nadpisy sú uvádzané iba pre prehľadnosť a nemajú vplyv na výklad tejto Zmluvy.
- 15.2 Nevymáhateľnosť či neplatnosť ktoréhokoľvek ustanovenia tejto Zmluvy nemá vplyv na vymáhateľnosť či neplatnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, pokiaľ z povahy alebo obsahu takéhoto ustanovenia nevyplýva, že nemôže byť oddelené od ostatného obsahu tejto Zmluvy.
- 15.3 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu tejto Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody ohľadne predmetu tejto Zmluvy.
- 15.4 Táto Zmluva môže byť zmenená iba písomnými dodatkami podpísanými Zmluvnými stranami.
- 15.5 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami. Poskytovateľ berie na vedomie, že Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle ustanovenia § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorá v zmysle ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 15.6 Táto Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch. Každá Zmluvná strana obdrží 1 rovnopis tejto Zmluvy.
- 15.7 Každá zo Zmluvných strán nesie vlastné náklady, ktoré vzniknú v dôsledku uzatvárania tejto Zmluvy.
- 15.8 Zmluvné strany si túto Zmluvu prečítali, súhlasia s jej obsahom a vyhlasujú, že ju uzatvárajú slobodne a vážne na znak čoho pripájajú svoje podpisy.

Vo Zvolene dňa

Klient:

.....

JUDr. Oľga Polášková, riaditeľka

V Bratislave dňa

Poskytovateľ:

.....

Ing. Marek Majka, konateľ