

Zmluva o poskytovaní služieb

č. 60/2024

uzatvorená podľa §569 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov

Poskytovateľom:

Názov: void SOC, s.r.o.
Štatutárny zástupca: Mgr. Martin Lohnert, konateľ spoločnosti
Sídlo: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava
Zástupca pre veci technické: Ing. Marek Madžo
Kontakt:
e-mailová adresa: marek.madzo@voidsoc.com>
IČO: 46 957 545
DIČ: 2023692418
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: SK1811000000002929123439
zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III,
oddiel: Sro, vložka číslo: 86322/B

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

a

Objednávateľom:

Názov: Mesto Žilina
Štatutárny zástupca: Mgr. Peter Fiabáne, primátor
Sídlo: Námestie obetí komunizmu č.1, 011 31 Žilina
Zástupca pre veci technické: Ing. Filip Švec
Kontakt:
e-mailová adresa : filip.svec@zilina.sk
IČO: 00321796
DIČ: 2021339474
Bankové spojenie: Prima banka Slovensko a. s.
IBAN: SK37 5600 0000 0003 3035 3001

(ďalej ako „Objednávateľ“)

(ďalej ako „Zmluva“)

Objednávateľ a Poskytovateľ sa ďalej spoločne budú označovať tiež ako „Zmluvné strany“, každý z nich jednotlivo tiež ako „Zmluvná strana“.

Preambula

Táto Zmluva je predmetom evidencie pod interným číslom VO 624/2023.

Článok 1 Definície pojmov

1.1 **Bezpečnostná udalosť** sa na účely Zmluvy rozumie každá zaznamenaná aktivita, ktorá bola v rámci monitoringu Poskytovateľom zaznamenaná, príp. ktorá bola nahlásená emailovou / telefonickou komunikáciou.

1.2 **Bezpečnostným incidentom** sa na účely Zmluvy rozumie akákoľvek malígna Bezpečnostná udalosť, ktorá má z dôvodu narušenia bezpečnosti Informačného systému, alebo porušenia bezpečnostnej politiky alebo záväznej metodiky negatívny vplyv na kybernetickú bezpečnosť alebo ktorej následkom je:

- 1.2.1 strata dôvernosti údajov, zničenie údajov alebo narušenie integrity systému;
- 1.2.2 obmedzenie alebo odmietnutie dostupnosti služby Objednávateľa;
- 1.2.3 vysoká pravdepodobnosť kompromitácie činností služby Objednávateľa; alebo
- 1.2.4 ohrozenie bezpečnosti informácií;

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že na účely Zmluvy Bezpečnostným incidentom je taký Bezpečnostný incident, ktorý sa nachádza aspoň v jednej kategórii a subkategórii podľa bodu 4 Zoznam kategórií bezpečnostných incidentov uvedený v Prílohe č. 1 Zmluvy.

1.3 **Dashboard** sa na účely Zmluvy rozumie informačný systém dostupný pre Objednávateľa pre prehľad Bezpečnostných udalostí.

1.4 **Dopadom** sa na účely Zmluvy rozumie dopad Bezpečnostného incidentu na Informačné systémy Objednávateľa s následkom obmedzenia alebo straty kontinuity služby Objednávateľa vo vopred zadefinovanom rozsahu; s ohľadom na rozsah obmedzenia alebo straty kontinuity služby Objednávateľa sa Dopad sa delí na nasledovné tri úrovne:

- 1.4.1 **kritický (high)** - vysoko nebezpečné incidenty, ktoré môžu spôsobiť vážne škody resp. môžu mať negatívny dopad na kritické aktíva Objednávateľa;
- 1.4.2 **stredný (medium)** - incidenty strednej závažnosti, t. j. ktoré akútne neohrozujú kritické časti prostredia Objednávateľa
- 1.4.3 **nízky (low)** - incidenty nízkej závažnosti, bez priameho negatívneho vplyvu na kontinuitu služby Objednávateľa.

1.5 **Hlásením** Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti sa na účely Zmluvy rozumie Poskytovateľom uskutočnené oznámenie o Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostnom incidente, Hrozbe alebo Zraniteľnosti Objednávateľovi prostredníctvom Komunikačného rozhrania alebo iným spôsobom, ktoré musí obsahovať všetky náležitosti pre nahlásenie. Na doručovanie Hlásenia sa vzťahuje bod 7.1.5 Zmluvy.

1.6 **Hrozbou** sa na účely Zmluvy rozumie potenciálna možnosť narušenia informačného Aktíva.

1.7 **Informačným systémom** sa na účely Zmluvy rozumejú siete a informačné systémy Objednávateľa nachádzajúce sa u Objednávateľa, a to:

1.7.1 sieťové komponenty (firewall, router, switch, VPN a pod.);

1.7.2 operačné systémy (server, koncové zariadenia);

1.7.3 databázy;

1.7.4 aplikačné vybavenie (napr. web, účtovný systém, bankový systém);

1.7.5 Informácie a údaje, ktoré sú v Informačných systémoch vytvárané, ukladané, spracúvané, získavané alebo prenášané;

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že pod pojmom Informačné systémy sa na účely Zmluvy rozumejú len tie Informačné systémy Objednávateľa, ktoré Objednávateľ sám pri podpise Zmluvy určil podľa bodu 5.7 Zmluvy.

1.8 **ITSM** sa na účely Zmluvy rozumie aplikácia slúžiaca na zaznamenávanie Ticketov a sledovanie ich životného cyklu.

1.9 **Komunikačné rozhranie** sa na účely Zmluvy rozumie schválený a vyhradený komunikačný kanál určený pre Hlásenie Bezpečnostného incidentu, Bezpečnostnej udalosti, Hrozby alebo Zraniteľnosti spôsobmi podľa Prílohy č. 1 Zmluvy.

1.10 **Kontinuitou** sa na účely Zmluvy rozumie schopnosť plánovať a reagovať na Bezpečnostné udalosti a Bezpečnostné incidenty s cieľom pokračovať v poskytovaní služieb na vopred zadefinovanej úrovni. Služby Objednávateľa, pri ktorých sa zabezpečuje Kontinuita spolu s úrovňou ich poskytovania sú Objednávateľom vyšpecifikované v Prílohe č. 2 Zmluvy.

1.11 **Konzultačnou hodinou** sa na účely Zmluvy rozumie každá aj začatá hodina (60 minút) práce zamestnanca alebo inej Poskytovateľom určenej osoby počas Pracovnej doby Poskytovateľa.

1.12 **On-Line** sa na účely Zmluvy rozumie diaľkové poskytovanie Služieb vykonávané Poskytovateľom pomocou Komunikačného rozhrania v režime 24/7 s výnimkou poskytovania Služieb On-Site.

1.13 **On-Site** sa na účely Zmluvy rozumie poskytovanie Služieb pracovníkmi Poskytovateľa alebo osobami poverenými Poskytovateľom u Objednávateľa na mieste používania/prevádzkovania Informačných systémov v Pracovnej dobe.

1.14 **Pracovnou dobou** sa na účely Zmluvy rozumie časový úsek medzi 8:00 a 17:00 každý pracovný deň t.j. každý deň okrem dní pracovného pokoja a sviatkov.

1.15 **Riešením** Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti sa na účely Zmluvy rozumejú:

1.15.1 postupy Objednávateľa nasledujúce po Hlásení Bezpečnostného incidentu súvisiace s odhaľovaním, preverovaním, analýzou a reakciou na Nahlásenie Bezpečnostného incidentu alebo na Bezpečnostný incident zo strany Objednávateľa;

1.15.2 odstránenie alebo zmiernenie Bezpečnostného incidentu alebo Bezpečnostným incidentom vyvolaného nedostatku/problému Objednávateľom.

1.16 **ServiceDesk** sa na účely Zmluvy rozumie centrálny kontaktný bod Poskytovateľa určený pre Objednávateľa na zaznamenanie Ticketu, ktorý zabezpečuje prvú reakciu na vyhodnotenie

Bezpečnostných udalostí, Bezpečnostných a Hrozieb a Zraniteľností a následné zaznamenávanie Ticketov do ITSM.

1.17 **Službami** sa na účely Zmluvy rozumejú služby SOC v nasledovnom členení:

1.17.1 **jednorazové služby za účelom implementácie** (ďalej ako „**Implementačné služby**“)

- a) analýza prostredia Objednávateľa, v ktorom sa nachádzajú Informačné systémy;
- b) inštalácia funkcionality zbierania Záznamov z prevádzky Informačných systémov („log collector“) u Objednávateľa;
- c) zabezpečenie a sprevádzkovanie sieťovej konektivity medzi Poskytovateľom a Objednávateľom;
- d) konfigurácia systémov SOC s ohľadom na špecifickosť prostredia Objednávateľa vyplývajúcej z analýzy prostredia Objednávateľa.

1.17.2 **Opakovane poskytované služby po implementácii** (ďalej ako „**služby po implementácii**“)

- a) zber Záznamov z prevádzky Informačných systémov;
- b) vyhodnocovanie Záznamov z prevádzky Informačných systémov za účelom identifikácie Bezpečnostných udalostí, Bezpečnostných incidentov, Hrozieb alebo Zraniteľností;
- c) archivácia a prístup k Záznamom z prevádzky Informačných systémov;
- d) oznámenia (notifikácie) o Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostnom incidente, Hrozbe alebo Zraniteľnosti;
- e) návrh opatrení na odstránenie, zmiernenie alebo odvrátenie Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti;
- f) sumárne správy (reporty) na týždennej a mesačnej báze;
- g) ServiceDesk a ITSM pre komunikáciu s Objednávateľom.

1.18 **Ticket** sa na účely Zmluvy rozumie zaznamenaný Bezpečnostný incident, Hrozba alebo Zraniteľnosť vytvorený na základe výstupov z monitorovacích nástrojov, na základe informácie od Objednávateľa prostredníctvom Komunikačného rozhrania alebo vytvorením záznamu priamo Objednávateľom v ITSM.

1.19 **TTO** (Time to open - doba odozvy) sa na účely Zmluvy rozumie čas meraný od vytvorenia Ticketu v ITSM do doby začatia riešenia Ticketu.

1.20 **TTR** (Time to resolve) sa na účely Zmluvy rozumie čas meraný od zaznamenania Ticketu v ITSM do doby vyriešenia - riešenie je v tomto prípade na strane Objednávateľa.

1.21 **SOC** sa na účely Zmluvy rozumie centrum prevádzkovej bezpečnosti Poskytovateľa, v rámci ktorého a z ktorého sú poskytované Služby Objednávateľovi, pokiaľ sa nejedná o poskytovanie Služieb On-Site.

1.22 **Zraniteľnosťou** sa na účely Zmluvy rozumie slabina alebo nedostatok informačného Aktíva, ktorá umožňuje uplatnenie Hrozby.

1.23 **Záznamom z prevádzky** sa na účely Zmluvy rozumejú logy - záznamy o aktivitách používateľov v rámci Informačných systémov, za ktorých obsah, rozsah a kvalitu zodpovedá Objednávateľ a ktoré sú nevyhnutným podkladom pre poskytovanie Služieb.

Článok 2

Predmet Zmluvy

2.1 Predmetom Zmluvy je:

2.1.1 záväzok Poskytovateľa poskytovať pre Objednávateľa Služby v rozsahu a za podmienok uvedených v Zmluve;

2.1.2 záväzok Objednávateľa v rozsahu a za podmienok uvedených v Zmluve za Služby Objednávateľa zaplatiť dohodnutú cenu podľa článku 4 Zmluvy;

2.1.3 úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán pri plnení predmetu Zmluvy.

2.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude Objednávateľovi poskytovať Služby On-line v režime 24/7.

2.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že v režime 24/7 bude poskytovať nasledovné Služby po implementácii:

2.3.1. zber Záznamov z prevádzky Informačných systémov

2.3.2. oznámenia (notifikácie) o Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostnom incidente, Hrozbe alebo Zraniteľnosti;

2.3.3. návrh opatrení na odstránenie, zmiernenie alebo odvrátenie Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti;

2.3.4. konzultácie k návrhom opatrení na odstránenie, zmiernenie alebo odvrátenie Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti;

2.3.5. ServiceDesk a ITSM pre komunikáciu s Objednávateľom.

2.4 Poskytovateľ je za týmto účelom povinný zabezpečiť, aby bol v režimoch podľa bodu 2.3 Zmluvy schopný Služby Poskytovateľa prijať.

2.5 Technická špecifikácia predmetu Zmluvy je uvedená v prílohe č.1 tejto Zmluvy.

2.6 Poskytovateľ k riadnemu a včasnému splneniu služieb zabezpečí potrebné množstvo kvalifikovaných a technicky spôsobilých pracovníkov. Pri vykonávaní služieb bude Poskytovateľ postupovať samostatne s prihliadnutím na odborné pokyny a inštrukcie zo strany dohodnutého zástupcu Objednávateľa.

2.7 Pokiaľ Poskytovateľ pre plnenie Zmluvy využíva subdodávateľov, zoznam subdodávateľov predloží Objednávateľovi najneskôr do 3 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. V prípade ak Poskytovateľ uzatvorí akúkoľvek zmluvu so subdodávateľom uzatvorenú na plnenie predmetu tejto Zmluvy a rovnako v prípade zmeny subdodávateľa počas plnenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom nastane nástup, alebo zmena subdodávateľa predložiť Objednávateľovi písomné oznámenie subdodávateľa, vrátane jeho identifikačných údajov a zmluvy, ktorú ma s týmto subdodávateľom uzatvorenú v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy. Ak sa počas

plnenia tejto Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ neuhradil svojim subdodávateľom faktúry za poskytnuté služby, ktoré poskytovateľ využil na plnenie predmetu tejto Zmluvy, Objednávateľ si vyhradzuje právo nevyplatiť Poskytovateľovi cenu za služby podľa čl. II tejto zmluvy do výšky neuhradených faktúr a to až do momentu, kým Poskytovateľ preukáže, že svojim subdodávateľom faktúry za vykonané služby uhradil.

Článok 3

Platnosť Zmluvy a spôsob jej ukončenia

3.1 Zmluva sa uzatvára sa na dobu určitú, a to od účinnosti tejto Zmluvy do 31.12.2024. Objednávateľ je oprávnený vypovedať túto Zmluvu i bez uvedenia dôvodu vo výpovednej lehote tri (3) mesiace, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.

3.2 Platnosť tejto Zmluvy je pred uplynutím lehoty uvedenej v čl. 3 bod 1 možné ukončiť nasledovnými spôsobmi:

- a) písomnou dohodou zmluvných strán,
- b) písomným odstúpením od Zmluvy.

3.3 Od tejto Zmluvy môže odstúpiť každá zmluvná strana, najmä z týchto dôvodov:

Poskytovateľ môže odstúpiť od tejto Zmluvy, ak:

a) Objednávateľ neplní svoje záväzky ani napriek upozorneniu Poskytovateľa, v ktorom mu Poskytovateľ stanoví primeranú lehotu na splnenie svojich záväzkov, minimálne však 5 dní odo dňa doručenia upozornenia,

b) je opakovane v omeškaní, a tým znemožňuje alebo výrazne ohrozuje splnenie záväzkov Poskytovateľa,

c) Objednávateľ je v omeškaní s úhradou faktúry dlhšie ako 30 dní

3.4 Objednávateľ môže odstúpiť od tejto Zmluvy, ak:

a) Poskytovateľ neplní svoje záväzky ani napriek upozorneniu Objednávateľa, v ktorom mu Objednávateľ stanoví primeranú lehotu na splnenie svojich záväzkov, minimálne však 5 dní odo dňa doručenia upozornenia,

b) Poskytovateľ je opakovane v omeškaní alebo aj po upozornení Objednávateľa porušuje povinnosti, ktoré mu vyplývajú z tejto Zmluvy,

c) v prípade, ak je proti Poskytovateľovi vedené konkurzné konanie, je v konkurze, v reštrukturalizácii, bol proti Poskytovateľovi zamietnutý návrh alebo zastavené konanie na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku, alebo bol zrušený konkurz pre nedostatok majetku alebo

d) v prípade, ak Poskytovateľ vstúpil do likvidácie, alebo

e) v prípade, ak je proti Poskytovateľovi vedený výkon rozhodnutia (napr. podľa zákona č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov, zákona Slovenskej národnej rady č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok 4

Cena a platobné podmienky

4.1 Celková cena za poskytovanie Služieb (ďalej aj ako „Cena“) v zmysle tejto Zmluvy a jej príloh predstavuje sumu vo výške 9408,-€ bez DPH, t.j. 11289.60,-€ s DPH (jedenásťtisícdeväť eur a 60 centov). Celková cena za Služby podľa tejto Zmluvy a jej príloh bude Poskytovateľovi počas trvania tejto Zmluvy uhradená ako paušálna mesačná cena vo výške 784,- € bez DPH, t.j. 940.80,- € s DPH (slovom deväťstoštyridsať eur a 80 centov). V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady súvisiace s poskytnutím služby. Poskytovateľ si nebude uplatňovať žiadne ďalšie náklady voči Objednávateľovi.

4.2 Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že Cena za poskytnuté Služby podľa čl. 4 bod 4.1 tejto Zmluvy a jej príloh bude počas trvania tejto Zmluvy uhradená Poskytovateľovi na základe faktúr vystavených Poskytovateľom po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté. Podkladom pre vystavenie každej (jednotlivej) faktúry je Objednávateľom potvrdený súpis mesačných činností, mesačné reporty, súpis reportov spolu s ich riešením. Poskytovateľ zašle Objednávateľovi faktúru elektronicky na adresu: faktury@zilina.sk.

4.3 Lehota splatnosti faktúry Poskytovateľa je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Poskytovateľom predložená faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zák. č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Faktúra musí obsahovať tiež číslo Zmluvy ako aj súpis mesačných činností, mesačné reporty, súpis reportov spolu s ich riešením, prípadne súpis vykonaných činností (pracovný výkaz). V prípade, ak faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, prípadne nebude obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. alebo prílohou faktúry nebude Objednávateľom potvrdený súpis mesačných činností, mesačné reporty, súpis reportov spolu s ich riešením, prípadne súpis vykonaných činností (pracovný výkaz), je Objednávateľ oprávnený vrátiť túto faktúru naspäť Poskytovateľovi za účelom jej opravy, prípadne na doplnenie. Poskytovateľ túto faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú faktúru, s tým, že nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

Článok 5

Pravidlá poskytovania Služieb

5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby za predpokladu poskytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa podľa článku 6 Zmluvy v nasledovných termínoch:

5.1.1 Implementačné služby do 60 dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy;

5.1.2 Služby po implementácii v súlade s termínmi podľa Prílohy č. 1 Zmluvy;

5.2 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že poskytnutie Implementačných služieb Poskytovateľom je nevyhnutným predpokladom na poskytovanie Služieb po implementácii.

5.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že bude Poskytovateľa vopred informovať o zmenách alebo činnostiach v Informačných systémoch, ktoré spôsobia alebo by mohli spôsobiť obmedzenie alebo narušenie spôsobilosti alebo schopnosti Poskytovateľa poskytovať Služby. Ide predovšetkým o zmeny v konfigurácii IS, zmeny v prístupových oprávneniach, bezpečnostných pravidlách a pod.

5.4 Zmluvné strany sa dohodli a Objednávateľ s tým výslovne súhlasí, aby sa Poskytovateľ na účely plnenia Zmluvy, predovšetkým v záujme predchádzania vzniku škôd, včasnej identifikácie zraniteľností, hrozieb, rizík, Bezpečnostných udalostí, Bezpečnostných incidentov či kybernetických bezpečnostných incidentov v zmysle zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti v platnom znení, zapájal do včasnej výmeny informácií s ostatnými jednotkami na riešenie počítačových bezpečnostných Incidentov (napr. CSIRT, ČERT, RRT, SOC, IRT, CIRC a pod.), a to aj mimo Slovenskej republiky. Včasnou výmenou informácií podľa predchádzajúcej vety sa rozumie najmä, ale nielen zdieľanie informácií, poznatkov a najlepších postupov získaných počas plnenia Zmluvy alebo v súvislosti s plnením Zmluvy.

Článok 6

Súčinnosť

6.1 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi pri plnení Zmluvy Objednávateľom požadovanú súčinnosť podľa Zmluvy potrebnú na splnenie predmetu Zmluvy v rozsahu a za podmienok podľa tohto článku Zmluvy (ďalej ako „**Súčinnosť**“). Objednávateľ najmä Poskytovateľovi alebo ním povereným osobám na požiadanie Poskytovateľa zabezpečí:

6.1.1 komunikáciu s Oprávneným zamestnancom a v prípade nepredvídateľných udalostí (choroba atď.) poskytnúť za Oprávneného zamestnanca na potrebnú dobu náhradného zamestnanca rovnakej kvalifikačnej kategórie;

6.1.2 získanie alebo prístup k všetkým požadovaným relevantným informáciám, podkladom, Záznamom z prevádzky Informačných systémov a iným údajom a dátam potrebným na poskytnutie Služby;

6.1.3 prístup do priestorov Objednávateľa, k Informačným systémom a do Informačných systémov (aj vzdialený prístup) tak, aby mohli byť Poskytovateľom vykonávané činnosti potrebné na poskytnutie Služieb podľa Zmluvy.

6.2 Činnosťami potrebnými na poskytnutie Služieb podľa bodu 6.1.3 Zmluvy sa rozumejú akékoľvek činnosti Poskytovateľa, ktoré predchádzajú poskytnutiu Služieb, súvisia s poskytnutím Služieb, účelom Zmluvy alebo plnením predmetu Zmluvy, ako aj ďalšie činnosti objektívne vyžadujúce súčinnosť Objednávateľa podľa Zmluvy pre poskytovanie Služieb Poskytovateľom podľa Zmluvy.

6.3 Objednávateľ je povinný pre Poskytovateľa alebo ním poverené osoby vytvoriť podmienky zodpovedajúce predpisom o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, ktoré uplatňuje na svojich pracoviskách.

Článok 7

Zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb, záručná doba

- 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou s vyvinutím maximálneho úsilia na dosiahnutie účelu tejto Zmluvy a zároveň prehlasuje, že disponuje potrebnými prostriedkami na riadne plnenie svojich záväzkov z tejto Zmluvy.
- 7.2 Záručná doba začína plynúť dňom odovzdania a prevzatia Služieb, t.j. dňom, kedy Objednávateľ potvrdil súpis Poskytovateľom vykonaných služieb (pracovný výkaz) resp. súpis mesačných činností, mesačné reporty, súpis reportov spolu s ich riešením a trvá 6 mesiacov.
- 7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zistené a reklamované vady poskytnutých Služieb odstráni bez zbytočného odkladu, najneskoršie však v termíne do 7 pracovných dní, pokiaľ sa Objednávateľ vzhľadom na závažnosť reklamovanej vady neurčí primeraný skorší termín. Odstránenie väd v dohodnutej dobe je v zodpovednosti a na priamy náklad Poskytovateľa.
- 7.4 Každá zmluvná strana zodpovedá druhej zmluvnej strane za škody, ktoré tejto preukázateľne spôsobil jej zamestnanec alebo tretia osoba, ktorá konala na základe jej poverenia.
- 7.5 Objednávateľ je oprávnený započítat' si akékoľvek peňažné nároky (vyplývajúce napr. z titulu náhrady škody, zmluvnej pokuty atď.), ktoré mu vzniknú voči Poskytovateľovi oproti pohľadávke Poskytovateľa na zaplatenie časti Ceny.

Článok 8

Zmluvná pokuta

- 8.1 V prípade omeškania Poskytovateľa (t.j. nedodržania termínu definovaného v tejto Zmluve a jej prílohe č.1) s poskytnutím Služby má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty 500,- € za každý deň omeškania.
- 8.2 V prípade omeškania Poskytovateľa s odstránením vady poskytnutej služby v lehote podľa čl. 7 bod 3 má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty 500,- € za každý deň omeškania.
- 8.3 V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením dohodnutej ceny služby má Poskytovateľ právo požadovať od Objednávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dlžnej sumy, za každý aj začatý deň omeškania.
- 8.4 Zmluvná pokuta je splatná do 15-tich dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty strane, ktorá porušuje povinnosť. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 8.5 Zmluvná pokuta sa považuje za zaplatenú jej pripísaním na účet dotknutej Zmluvnej strany v peňažnom ústave uvedenom v záhlaví tejto zmluvy.
- 8.6 Zaplatením zmluvnej pokuty sa Zmluvné strany zbavujú svojej povinnosti riadne splniť svoj záväzok zo Zmluvy.

Článok 9

Všeobecné a záverečné ustanovenia

9.1 Zmeny alebo doplnky tejto Zmluvy je možné robiť len v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a to písomnými dohodami zúčastnených strán vo forme dodatkov k tejto Zmluve.

9.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť nasledujúci deň po dni zverejnenia v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka.

9.3 Vzťahy Zmluvných strán, ktoré vznikli na základe Zmluvy a ktoré v nej nie sú výslovne upravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.

9.4 Zmluvné strany sa zaväzujú zaistiť všetkými možnými prostriedkami, aby nedochádzalo ku korupčným konaniam v rámci obchodných vzťahov. Zmluvné strany prehlasujú, že zastávajú prístup nulovej tolerancie ku korupcii na všetkých úrovniach a vyžadujú od svojich vlastných zamestnancov a zmluvných partnerov konanie v súlade s protikorupčnými zákonmi.

9.5 Všetky oznámenia, výzvy a iná korešpondencia podľa tejto zmluvy budú medzi zmluvnými stranami doručované osobne, elektronicky alebo listami doručenými doporučenou poštou na adresy uvedené v úvode zmluvy ako aj v zozname kontaktných osôb – Príloha č.1 tejto Zmluvy. Všetky úkony urobené písomne sú považované za doručené okamihom ich prevzatia druhou zmluvnou stranou. Písomnosť doručovaná poštou sa bude považovať za doručenú aj vtedy, ak nebude prevzatá druhou zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná, a to dňom, kedy bola uložená na pošte po neúspešnom pokuse pošty o doručenie písomnosti určenej zmluvnej strane ako adresátovi. Odosielateľ akejkolvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.

9.6 Zmluvné strany sa dohodli, že pohládavky Poskytovateľa voči Objednávateľovi vzniknuté z tejto Zmluvy, nie je Poskytovateľ oprávnený postúpiť tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

9.7 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách tvoriacich predmet obchodného tajomstva druhej Zmluvnej strany, ktoré boli získané pri plnení Zmluvy, tieto informácie nezverejňovať vo vzťahu k tretím osobám a ani ich nepoužívať v neprospech druhej Zmluvnej strany.

9.8 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú nasledovné prílohy:

9.7.1 Príloha č. 1 (Zoznam služieb, kategórií bezpečnostných incidentov a kontaktných osôb);

9.7.2 Príloha č. 2 (Zoznam Informačných systémov);

9.7.3 Príloha č. 3 (Čestné vyhlásenie Poskytovateľa)

9.9 V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo vykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť, alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, pokiaľ to nevylučuje v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov samotná povaha takého ustanovenia. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu po tom, ako zistia, že niektoré z ustanovení Zmluvy je neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, nahradiť dotknuté ustanovenie ustanovením novým, ktorého obsah bude v čo najväčšej miere zodpovedať vôli Zmluvných strán v čase uzatvorenia Zmluvy.

9.10 Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že jeho konečný užívateľ výhod ako aj konečný užívateľ výhod ním uvedených subdodávateľov, nie sú verejnými funkcionármi v zmysle § 11 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v zmysle čl. 2 a nasl. Ústavného zákona č. 357/2004 Z. z. o ochrane verejného záujmu pri výkone funkcií verejných funkcionárov.

9.11 Zmluva sa vyhotovuje v troch (3) obsahovo zhodných rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých Objednávateľ preberá dve vyhotovenia a Poskytovateľ preberá jedno vyhotovenie.

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

V Bratislave, dňa.

V Žiline, dňa.....

Mgr. Martin Lohnert
konateľ

Mgr. Peter Fiabáne
primátor

Príloha č.1 k Zmluve o poskytovaní služieb
Zoznam služieb, kategórií bezpečnostných incidentov a kontaktných osôb

Služby - prehľad služieb

	Dostupnosť
Reakcia na detegované bezpečnostné udalosti / incidenty	7 x 24
Zasielanie reportov	1 x mesačne
online Dashboard	7 x 24

Zoznam kategórií bezpečnostných

Kategória	Subkategória	SLA priority
	Nevyžiadaná pošta	LOW
	Obťažovanie	LOW
	Vyhrážanie	LOW
	Potláčanie práv a slobôd	LOW
Škodlivý kód	Vírus, červ, Trójsky kôň	MEDIUM
Získavanie	Skenovanie siete	MEDIUM
	Odpočúvanie	MEDIUM
	Sociálne inžinierstvo	MEDIUM
Pokus o prienik	Využitie známej zraniteľnosti	MEDIUM
	Opakované pokusy o prihlásenie	MEDIUM
	Útok s neznámymi znakmi	MEDIUM
Podozrenie na úspešný prienik do	Skompromitovanie privilegovaného účtu	HIGH
	Skompromitovanie obmedzeného účtu	HIGH

Kategória	Subkategória	SLA priority
systému	Skompromitovanie aplikácie	HIGH
	Botnet	HIGH
Nedostupnosť	DoS, DDoS	MEDIUM
	Sabotáž	MEDIUM
Ohrozenie bezpečnosti Informácii	Neoprávnený prístup k informáciám	MEDIUM
	Neoprávnená zmena Informácii	MEDIUM
Podvod	Neoprávnené využívanie	MEDIUM
	Porušenie autorských práv	MEDIUM
	Prevzatie identity	MEDIUM
	Phishing	MEDIUM
Iné		LOW

	Garantovaný čas odozvy SOC
Incident kategórie HIGH - vysoko nebezpečné incidenty, ktoré môžu spôsobiť vážne škody resp. môžu mať negatívny dopad na kritické aktíva.	maximálne 2 hodiny
Incident kategórie MEDIUM - incidenty strednej závažnosti, t.j. ktoré akútne neohrozujú kritické časti prostredia.	maximálne 4 hodiny
Incident kategórie LOW - incidenty nízkej závažnosti bez priameho negatívneho vplyvu na kontinuitu služby.	maximálne 8 hodín

Zoznam kontaktných osôb:

Poskytovateľ	Objednávateľ
Michal Šimkovič Michal.simkovic@voidsoc.com	Ing. Filip Švec Filip.svec@zilina.sk
Marek Madžo Marek.madzo@voidsoc.com	Mgr. Ing. Radoslav Machan Radoslav.machan@zilina.sk

Príloha č.2 k Zmluve o poskytovaní služieb

Zoznam monitorovaných produktov

Popis	Typ zariadenia/názov produktu	Počet
Router pre prístup do internetu	Mikrotik RB750GL	1
Router pre prístup do internetu	Mikrotik RB2011UiAS	1
Firewall	pfSense (FreeBSD 12.2)	2
Informačný systém CoraGeo	Virtuálny server s operačným systémom Windows 2012 R2	3
Mailový server	Virtuálny server s SMTP relay a manažment O365 účtov, operačný systém Windows 2016	1
Office 365	Office 365 s Exchange serverom	1
Doménový radič, DNS server, DHCP server	Virtuálny server s operačným systémom Windows 2016	2
Terminálový server	Virtuálny server s operačným systémom Windows 2012 R1	1