

Zmluva na služby rozšírenej servisnej podpory a údržby pre zariadenia informačno-komunikačných technológií dátových centier a pobočiek

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) a v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

(ďalej ako „**Zmluva**“)

medzi:

Názov:	Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže
Právna forma:	rozpočtová organizácia Ministerstva spravodlivosti SR, zriadená zriaďovacou listinou MS SR č. GRZVJS-177/40-2001 zo dňa 31.01.2001 v znení neskorších dodatkov
Adresa sídla:	Šagátova 1, 821 08 Bratislava
Korešpondenčná adresa:	Šagátova ul. č. 1, 813 04 Bratislava 1
Zastúpený:	plk. Mgr. JUDr. Ing. Ľubomír Klištinec – generálny riaditeľ Zboru väzenskej a justičnej stráže (ďalej iba „generálny riaditeľ“)
IČO:	00 212 008
IČ DPH:	SK2020801838
DIČ:	2020801838
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
BIC:	SPSRSKBA
IBAN:	SK90 8180 0000 0070 0015 7691
Osoby oprávnené:	
- rokovať vo veciach zmluvných:	generálny riaditeľ
- rokovať vo veciach technických:	riaditeľ odboru prevádzky, bezpečnosti a informačných systémov

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Názov:	Vision IT Solutions, a. s.
Zapísaný:	v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III Oddiel Sa, Vložka č. 5127/B
Adresa sídla:	Pribinova 25, 811 09 Bratislava
Korešpondenčná adresa:	Tower 115, Pribinova 25, 811 09 Bratislava
Zastúpený:	
IČO:	36815799
IČ DPH:	SK2022424008
DIČ:	2022424008
Bankové spojenie:	
BIC:	
IBAN:	
Osoby oprávnené:	
- rokovať vo veciach zmluvných:	
- rokovať vo veciach technických:	

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „Zmluvné strany“)

PREAMBULA

Objednávateľ je prevádzkovateľom platformy hardvérových, ako aj softvérových výrobcov HPE, Brocade, NetApp, Checkpoint, Sophos, Netshield, Microsoft, Veeam, VMware, One Identity, Micro Focus, EasyNac Network Access Control, Zabbix, ktoré sú nasadené a prevádzkované v prostredí infraštruktúry Zboru väzenskej a justičnej stráže. Podpora musí byť vykonávaná v 19 Miestach inštalácie geograficky umiestnených na území Slovenskej republiky. Pokiaľ to charakter konkrétnej Chyby umožňuje, je možné podporu vykonať aj z akéhokoľvek miesta, z ktorého je možné bezpečné pripojenie k podporovanej infraštruktúre.

- A. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky a údržby prevádzkovaných platforiem.
- B. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle zákona o verejnom obstarávaní na obstaranie zákazky s názvom **Služby rozšírenej servisnej podpory a údržby pre zariadenia informačno-komunikačných technológií dátových centier a pobočiek**, vyhlásenú v súlade s § 108 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorej predmetom je servisná podpora a údržba dátových centier a pobočiek (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
- C. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov a predmet Zmluvy bude plniť predovšetkým vlastnými kapacitami, prípadne prostredníctvom subdodávateľov.
- D. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:

Článok 1 Definície pojmov

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
 - a) **SLA** alebo **Služby podpory prevádzky**: zahŕňajú služby servisnej podpory prevádzky a údržby, tak ako sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
 - b) **MD**: je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
 - c) **Človekohodina**: je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
 - d) **Dôvernou informáciou**: je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 8 tejto Zmluvy,
 - 1) ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených

- právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a
- 2) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a
 - 3) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a
 - 4) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo a utajované skutočnosti).
- e) **Chyba:** Objednávateľom hlásený akýkoľvek nesúlad medzi skutočnou a zdokumentovanou funkčnosťou riešenia, najmä stav, ktorý znemožňuje alebo zhoršuje používanie riešenia alebo jeho časti, alebo je obmedzením funkčnosti riešenia alebo rozporom fungovania riešenia oproti dodanej dokumentácii. Kategorizáciu Chyby na Chyba SLA1, Chyba SLA2 určuje pri jeho nahlásení Objednávateľ podľa kritérií uvedených v kategóriách jednotlivých druhov Chýb podľa Prílohy č. 1 k Zmluve.
- f) **Bezpečnostná udalosť:** akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti platformy objednávateľa, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s chybou. Pre Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu platia ustanovenia o bezpečnostných incidentoch v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- g) **Reakčná doba:** časový úsek začínajúci hlásením Objednávateľa o existencii Chyby do zahájenia riešenia nahlásenej chyby. Počas Reakčnej doby je Poskytovateľ povinný potvrdiť Objednávateľovi prijatie hlásenia Chyby prostredníctvom SPS, e--mailom alebo telefonicky. Dĺžka Reakčnej doby závisí od typu Chyby a je uvedená v Prílohe č. 1 Zmluvy. V prípade Chyby SLA1, Chyby SLA2 a Bezpečnostného incidentu je predpokladom pre naplnenie Reakčnej doby povinnosť Objednávateľa telefonicky kontaktovať Hot-line Poskytovateľa.
- h) **Doba neutralizácie Chyby:** časový úsek začínajúci prijatím hlásenia Objednávateľa o existencii Chyby a končiaci Neutralizáciou Chyby, počas ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť Neutralizáciu Chyby. Dĺžka Doby neutralizácie Chyby závisí od typu Chyby a je uvedená v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve.
- i) **Neutralizácia Chyby:** obnovenie fungovania systému a súčasne odstránenie príčiny Chyby. Neutralizácia Chyby je možná aj náhradným postupom (workaround-om), ak úplné odstránenie príčiny Chyby nie je objektívne možné do uplynutia Doby neutralizácie Chyby; na tomto sa musia vopred písomne alebo e-mailom dohodnúť osoby oprávnené komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy.
- j) **Požiadavka:** každá Požiadavka Objednávateľa na poskytnutie Služieb podpory prevádzky v rozsahu tejto Zmluvy (zahŕňa najmä nahlásenie Chyby, Bezpečnostného incidentu, požiadavku na Konzultáciu, požiadavku na otázku).
- k) **Konzultácia:** Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť Poskytovateľa na základe Požiadavky.

- l) **Otázka:** požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaná Chyba.
- m) **Systém pre poskytovanie Servisných služieb alebo SPS:** informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o Požiadavkách.
- n) **Hot-line:** je telefonické kontaktné centrum Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého môže Objednávateľ nahlásiť vzniknutý problém v prípade výpadku SPS a nemožnosti ohlásenia chyby prostredníctvom SPS.
- o) **Objednávateľ:** verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- p) **Poskytovateľ:** poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- q) **Oprávnená osoba Objednávateľa:** zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 9 bodu 9.3 podbodu 9.3.1. tejto Zmluvy.
- r) **Oprávnená osoba Poskytovateľa:** zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bodu 9.3 podbodu 9.3.2 tejto Zmluvy.
- s) **Vzdialený prístup:** prístup Poskytovateľa do infraštruktúry Objednávateľa za účelom realizácie predmetu tejto Zmluvy elektronicky šifrovaným spojením.
- t) **Miesta inštalácie:** Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže (Objednávateľ), ústavy na výkon väzby, ústavy na výkon trestu odňatia slobody, ústav na výkon trestu odňatia slobody pre mladistvých a nemocnica pre obvinených a odsúdených.

Článok 2 Vyhlásenia zmluvných strán

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o registri partnerov verejného sektora“) a počas trvania tejto Zmluvy bude udržiavať zápis v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „register“) a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 2.4 Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov v zmysle noriem ISO 9001 a ISO 27001.
- 2.5 Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu na VMware v nasl. rozsahu min.: VCP6 – min. 3 pracovníci, pre VTSP SV – min. 1 pracovník, pre VTSP NV – min. 1 pracovník a pre VTSP DC – min. 1 pracovník.
- 2.6 Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu na NetApp v rozsahu min. 2 pracovníci úrovne NCDA, min. 2 pracovníci úrovne NCSIE.

- 2.7 Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu Checkpoint v rozsahu min.1 pracovník úrovne CCSE verzie R81 a min.1 pracovník úrovne CCVSX.
- 2.8 Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu Veeam v rozsahu min. 1 pracovník úrovne VMTSP min. ver. 7, min. 1 pracovník úrovne VMSP min. ver. 7 a min. 1 pracovník úrovne VMCE min. ver. 9.
- 2.9 Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu Sophos v rozsahu min.1 pracovník úrovne Sophos Certifies Engineer verzie AT80-v20.
- 2.10 Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu Zabbix v rozsahu min.1 pracovník úrovne Zabbix Certified Professional ver. 6.0.
- 2.11 Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom certifikátov/osvedčení Microsoft a to min.: MCTS – Microsoft Exchange Server pre min. ver. 2010-Configuration, MCTS –Windows Server pre min. ver. 2008- Active Directory Configuration, MCTS - Windows Server pre min. ver. 2008 Applications Infrastructure Configuration, MCTS - Windows Server pre min. ver. 2008 Network Infrastructure. MCITP - Enterprise Messaging Administrator Exchange pre min. ver. 2010, MCSA - Windows Server pre min. ver. 2008.
- 2.12 Poskytovateľ vyhlasuje, že v oblasti projektového manažmentu je držiteľom certifikátu min. úrovne ITIL 4 Foundation – certifikácia pre riadenie IT služieb a procesov prevádzky v rozsahu min. 1 pracovník.
- 2.13 Poskytovateľ vyhlasuje, že je certifikovaným obchodným partnerom výrobcov zariadení HPE, NetApp, VMware, Microsoft, Veeam, Checkpoint, Sophos, EasyNac a Microfocus pre územie Slovenskej republiky. Uvedené je možné preukázať formou odkazu na web lokalitu výrobcu, z ktorej bude jasne identifikovateľné, že Poskytovateľ je partnerom výrobcu pre územie Slovenskej republiky, formou predloženia certifikátu, alebo potvrdením zodpovedného zástupcu výrobcu pre územie Slovenskej republiky.
- 2.14 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje vlastným systémom na nahlasovanie porúch v režime 24x7 a to minimálne telefonicky, e-mailom s centrálnou adresou monitorovanou počas poskytovania servisu a online web portálom dostupným pre Objednávateľa pre evidenciu servisných zásahov a sledovaním priebehu riešenia a času plnenia požadovaného SLA.
- 2.15 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (rozpočtovou organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva spravodlivosti SR), spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.16 Objednávateľ podpisom Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto Zmluvy.
- 2.17 V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 2.18 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.

- 2.19 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 2.20 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti systému.

Článok 3

Predmet zmluvy

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas za podmienok uvedených v tejto Zmluve k poskytovaniu Služieb podpory prevádzky v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve.
- 3.2 Služby podpory prevádzky budú Poskytovateľom poskytované vo funkčnosti v zmysle Prílohy č. 1 k tejto Zmluve.
- 3.3 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby podpory prevádzky. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby podpory prevádzky v zmysle tejto Zmluvy upravuje čl. 7 Zmluvy.

Článok 4

Miesto a termín poskytovania Služieb podpory prevádzky

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služby podpory prevádzky sú Miesta inštalácie a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby podpory prevádzky aj prostredníctvom Vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby podpory prevádzky mesačne podľa tejto Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Služby podpory prevádzky, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.

Článok 5

Postup pri riešení Požiadaviek v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky

- 5.1 Požiadavky je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému Poskytovateľa pre správu požiadaviek SPS, v prípade Chyby SLA1 (resp. Bezpečnostného incidentu) a Chyby SLA2 (v prípade nefunkčnosti SPS aj telefonicky na Hot-line). SPS vygeneruje identifikačné číslo Požiadavky, pričom akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Požiadavky.

- 5.2 Zoznam poverených osôb oprávnených pre nahlásenie Požiadavky zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne alebo e-mailom do 10 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom. Pri zmene poverenej osoby nie je potrebné vyhotovovať dodatok k tejto zmluve.
- 5.3 Poskytovateľ preverí Požiadavku, nahlásenie Požiadavky potvrdí cez SPS a začne jej vybavenie (Reakčná doba). Poskytovateľ oznámi cez SPS alebo telefonicky výsledok vybavenia Požiadavky.
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Požiadavky postupovať nasledovne:
- a) telefonicky sa spojí s poverenou osobou Objednávateľa,
 - b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
 - c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do príslušného Miesta inštalácie.
- 5.5 Ak bola Objednávateľom nahlásená Chyba, proces jej Neutralizácie je bližšie popísaný v bode 5.6 tohto článku.
- 5.6 Proces Neutralizácie Chyby od jej nahlásenia pozostáva najmä z nasledujúcich činností:
- a) identifikácia Chyby – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu danej Chyby. Ak príčina Chyby spočíva v hardvéri Objednávateľa alebo softvéri Objednávateľa nezahrnutom v tejto zmluve, Poskytovateľ bezodkladne kontaktuje Objednávateľa;
 - b) poskytovanie informácií o stave riešenia Chýb Poskytovateľom Objednávateľovi sa uskutočňuje najmä prostredníctvom on-line prístupu do SPS, ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak;
 - c) ak je vyriešenie Chyby problematické (náročné technicky a časovo), Poskytovateľ o tejto skutočnosti informuje Objednávateľa a Zmluvné strany sa dohodnú na ďalšom individuálnom postupe.
- 5.7 Služby podpory prevádzky sa poskytujú 24x7 v prípade podpory SLA1 a pracovné dni 8x5 v prípade podpory SLA2 (t. j. pondelok až piatok okrem dní pracovného pokoja) v pracovných hodinách od 8.00 hod. do 16.00 hod. (SEČ). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie Chyby nezapočítava. Reakčné doby a Doby neutralizácie Chyby sú uvedené v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve. Na poskytovanie Konzultácií a vybavovanie otázok sa vzťahuje Reakčná doba ako pri Chybe SLA1.
- 5.8 Všetky vyriešené Požiadavky Objednávateľa musia byť potvrdené Objednávateľom v systéme SPS, v prípade nefunkčnosti SPS telefonicky alebo e-mailom. Splnenie každej Požiadavky bude potvrdené v rozsahu jej riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej Požiadavky najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Ak Objednávateľ riešenie Požiadavky neakceptuje, v lehote podľa predchádzajúcej vety zašle svoje pripomienky a výhrady prostredníctvom SPS a v prípade nefunkčnosti SPS telefonicky alebo e-mailom Poskytovateľovi. Ak Objednávateľ neakceptuje vyriešenie Požiadavky a ani nevznesie pripomienky k riešeniu Požiadavky ani do 8 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia, považuje sa riešenie Požiadavky za akceptované.

Článok 6

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 6.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku oprávnené požadovanú súčinnosť pri poskytovaní Služby podpory prevádzky podľa navrhovaného spôsobu a postupu a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy,
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služby podpory prevádzky,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služby podpory prevádzky podľa tejto Zmluvy a podľa potreby Vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služby podpory prevádzky, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane Vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby podpory prevádzky, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy.
- f) podpísať „Zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností“ v zmysle § 19 ods. 2 zákona 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vyhlášky Národného bezpečnostného úradu 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení, a to bezodkladne s podpisom tejto zmluvy.

6.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby podpory prevádzky riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Zmluve,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služby podpory prevádzky,
- c) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Služby podpory prevádzky a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie,
- d) nie byť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Zmluvy,
- e) najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy vytvoriť a po celú dobu trvania Zmluvy udržiavať plne funkčný SPS ako súčasť nástroja riadenia,
- f) že pri plnení predmetu Zmluvy je povinný plniť všetky požiadavky na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci pre svojich zamestnancov podľa § 6 a § 7 zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; poskytovateľ je povinný vykonať opatrenia, aby zabezpečil

bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu Zmluvy,

- g) v prípade požiadavky Objednávateľa poskytovať súčinnosť novému budúcemu Poskytovateľovi Služieb podpory prevádzky identických alebo podobných, ako v tejto Zmluve, a to v období najmenej 3 mesiace pred ukončením Zmluvy.
- 6.3 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy.
- 6.4 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby podpory prevádzky riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.

Článok 7

Cena a platobné podmienky

- 7.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby podpory prevádzky poskytnuté na základe tejto Zmluvy celkovú cenu dojednanú medzi Zmluvnými stranami v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške [78 540,00] EUR (slovom: [sedemdesiatosemtisícpäťstoštyridsať] eur) bez DPH, t. j. [94 248,00] EUR (slovom: [deväťdesiatštyritisícdivestoštyridsaťosem] eur) s DPH počas doby trvania Zmluvy, t. j. 12 mesiacov. V cene podľa predchádzajúcej vety sú zahrnuté všetky Služby podpory prevádzky definované v Prílohe č. 1 k Zmluve, ako aj všetky náklady Poskytovateľa spojené s plnením podľa tejto Zmluvy.
- 7.2 Objednávateľ bude cenu podľa bodu 7.1 za Služby podpory prevádzky podľa tejto Zmluvy uhrádzať mesačne ako paušálny mesačný poplatok vo výške [6 545,00] EUR (slovom: šesťtisícpäťstoštyridsaťpäť eur) bez DPH t. j. [7 854,00] EUR (slovom: [sedemtisícosemstopäťdesiatštyri] eur) s DPH mesačne.
- 7.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 7.2 tohto článku Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Služby podpory prevádzky poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Služby podpory prevádzky za obdobie od dátumu začatia poskytovania Služby podpory prevádzky po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Služby podpory prevádzky pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Služby podpory prevádzky do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 7.4 Splatnosť faktúr je 30 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 7.5 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 7.6 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie, a to do 5 pracovných dní odo dňa jej doručenia; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi.

- 7.7 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby podpory prevádzky aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny za Služby podpory prevádzky.

Článok 8

Ochrana Dôverných informácií a osobných údajov

- 8.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.“.
- 8.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 8.3 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- 8.3.1 boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy,
 - 8.3.2 sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy,
 - 8.3.3 majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu,
 - 8.3.4 boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 8.4 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

Článok 9 Oprávnené osoby a komunikácia

9.1 Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto Zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu v súlade s čl. 1 Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5 dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.

9.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

9.2.1 uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Zmluvy,

9.2.2 zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Zmluvy,

9.2.3 sledujú priebeh plnenia tejto Zmluvy,

9.2.4 navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Zmluvy,

9.2.5 zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť.

9.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.

Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podpory prevádzky podľa tejto Zmluvy sú:

9.3.1 Za Objednávateľa:

9.3.1.1 Meno a funkcia:

Telefonický kontakt:

e-mail:

9.3.1.2 Meno a funkcia:

Telefonický kontakt:

e-mail:

9.3.1.3 Meno a funkcia:

Telefonický kontakt:

e-mail:

9.3.2 Za Poskytovateľa:

9.3.2.1 Meno a funkcia:

Telefonický kontakt:

e-mail:

9.3.2.2 Meno a funkcia:

Telefonický kontakt:

e-mail:

- 9.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorý vlastnoručne podpíšu. V prípade zmeny oprávnených osôb nie je potrebné vyhotovovať dodatok k tejto Zmluve.

Článok 10

Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

- 10.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy.
- 10.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 10.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby podpory prevádzky v zmysle Zmluvy riadne a včas.
- 10.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 10.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 10.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 10.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

Článok 11

Subdodávateľia a zápis v registri

- 11.1 Na poskytovanie Služieb podpory prevádzky pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy má Poskytovateľ za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Zmluvy v súlade s § 41

- ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní a Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi plnenia (Služby podpory prevádzky) sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 11.2 Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako Príloha č. 2, ktorou je Čestné vyhlásenie o subdodávateľoch (ďalej len „Čestné vyhlásenie“).
- 11.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov.
- 11.4 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel. Za pravdivosť a úplnosť všetkých údajov uvedených v Čestnom vyhlásení plne zodpovedá Poskytovateľ a je si vedomý právnych následkov vyplývajúcich zo zistenia ich nepravdivosti alebo neúplnosti, najmä v nadväznosti na aplikáciu zákona o registri partnerov verejného sektora a následkov vyplývajúcich z porušenia zmluvných povinností.
- 11.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 11.2 tohto článku Zmluvy. Akúkoľvek zmenu subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 2 musí Poskytovateľ oznámiť Objednávateľovi. K doplneniu alebo zmene subdodávateľa môže dôjsť len po odsúhlasení jeho doplnenia alebo zmeny Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný najneskôr desať (10) kalendárnych dní pred dňom, ktorý predchádza dňu, v ktorom nastane doplnenie alebo zmena subdodávateľa, písomne oznámiť Objednávateľovi zámer doplnenia alebo zmeny subdodávateľa (s uvedením identifikačných údajov pôvodného aj nového subdodávateľa) vo forme návrhu aktualizovaného Čestného vyhlásenia. Objednávateľ zašle svoje písomné stanovisko (súhlas/nesúhlas s doplnením/ zmenou) Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu. Počas celej doby trvania Zmluvy je Poskytovateľ v prípade plánovanej zmeny/doplnenia v osobe subdodávateľa/subdodávateľov oprávnený zrealizovať takúto zmenu/doplnenie len po písomnom súhlase Objednávateľa a na základe aktualizovaného Čestného vyhlásenia. Poskytovateľ doručí Objednávateľovi žiadosť o zmenu/doplnenie subdodávateľa, pričom súčasť žiadosti budú tvoriť doklady preukazujúce splnenie podmienok účasti subdodávateľom, ktoré boli určené v procese verejného obstarávania. Zmenu/doplnenie subdodávateľa Objednávateľ schváli len v prípade úspešného vyhodnotenia splnenia podmienok podľa predchádzajúcej vety; v opačnom prípade nie je možné zmenu/doplnenie subdodávateľa/subdodávateľov vykonať.
- 11.6 V prípade odsúhlasenia doplnenia alebo zmeny subdodávateľa Poskytovateľ predloží Objednávateľovi aktualizované Čestné vyhlásenie najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom nastane doplnenie alebo zmena subdodávateľa.
- 11.7 Oprávnenie na doplnenie alebo zmenu subdodávateľa vzniká Poskytovateľovi na základe aktualizovaného Čestného vyhlásenia, ktorého neoddeliteľnou súčasťou je predchádzajúce písomné súhlasné stanovisko Objednávateľa. Aktualizované Čestné vyhlásenie, vrátane

- súhlasného stanoviska Objednávateľa budú neoddeliteľnou súčasťou podkladov k tomuto zmluvnému vzťahu.
- 11.8 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť oprávnenej osobe Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel; zmenu údajov je potrebné vykonať aktualizáciou Čestného vyhlásenia na základe predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa.
- 11.9 Poskytovateľ, jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní v platnom znení a subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) siedmeho bodu zákona o registri partnerov verejného sektora musia byť zapísaní do registra, resp. nesmie ich konečným užívateľom výhod byť osoba definovaná v § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní, a to počas celej doby trvania Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávateľa majú povinnosť byť zapísaní v registri podľa zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 11.10 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávateľa, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 11.11 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 11.12 Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora. Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto Zmluvy.
- 11.13 Poskytovateľ sa za účelom kontroly zo strany Objednávateľa zaväzuje na výzvu Objednávateľa predložiť mu všetky zmluvy, ktoré má uzatvorené so subdodávateľmi, ako aj zoznam svojich subdodávateľov, a to bezodkladne, najneskôr do troch (3) pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa. Za pravdivosť a úplnosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.
- 11.14 Využitím subdodávateľov nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie predmetu Zmluvy. Poskytovateľ je plne zodpovedný za výkony, opomenutia alebo zlyhania svojich subdodávateľov rovnako ako za svoje vlastné zmluvné povinnosti. Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa, ako aj za plnenie vykonané a zabezpečené prostredníctvom subdodávky. Zmluvné strany pre zamedzenie pochybností upresňujú, že v prípade využitia subdodávateľa Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby Zmluvu plnil sám.
- 11.15 V prípade, ak Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ alebo subdodávateľ nie je zapísaný v registri, vyzve Poskytovateľa na odstránenie tohto protiprávneho stavu a určí mu primeranú lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) kalendárnych dní, aby si splnil povinnosť byť zapísaný v registri, alebo aby zabezpečil, aby si subdodávateľ splnil povinnosť byť v tejto lehote zapísaný do registra alebo aby Poskytovateľ navrhol v súlade s bodmi tohto článku zmenu subdodávateľa, ktorý spĺňa podmienku zápisu v registri.
- 11.16 Porušenie povinnosti vyplývajúce z bodov tohto článku Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Poskytovateľa.

Článok 12

Sankcie

- 12.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní a nedodrží maximálne hodnoty časových limitov pre odstraňovanie Chýb, uvedené v tabuľke (bod 2. - Maximálne hodnoty časových limitov pre odstraňovanie Chýb) Prílohy č. 1 k Zmluve (t. j. nedodržanie Reakčnej doby a/ alebo nedodržanie Doby neutralizácie Chyby), je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa za každé jednotlivé porušenie tejto povinnosti, a to za každú, aj začatú hodinu omeškania s poskytnutím týchto Služieb podpory prevádzky zmluvnú pokutu vo výške 0,1% vypočítanú z paušálneho mesačného poplatku s DPH, dojednaného podľa čl. 7 bodu 7.2 Zmluvy.
- 12.2 Ak Poskytovateľ nedodrží niektorú zo svojich povinností vyplývajúcich z Prílohy č. 1 k tejto Zmluve okrem nedodržania Reakčnej doby a/ alebo nedodržania Doby neutralizácie Chyby, na ktoré sa vzťahuje bod 12.1 tohto článku, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 300 EUR (slovom: tristo eur) za každé jedno porušenie povinnosti osobitne, a to za každý, aj začatý deň omeškania.
- 12.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením svojich ostatných povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy, na ktoré sa nevzťahujú body 12.1 a 12.2 tohto článku, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 300 EUR (slovom: tristo eur) za každé jedno porušenie povinnosti osobitne, a to za každý, aj začatý deň omeškania.
- 12.4 Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry pre Poskytovateľa, Poskytovateľ je oprávnený požadovať úrok z omeškania výške 0,10% z neuhradenej fakturovanej čiastky za každý, aj začatý deň omeškania.
- 12.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
- 12.6 Ak Poskytovateľ poruší pri poskytovaní Služieb podpory prevádzky svojim konaním pri nakladaní s údajmi alebo osobnými údajmi všeobecne záväzné právne predpisy uvedené v čl. 8 tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo si uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1000,- EUR (slovom: jedentisíc eur) za každé takéto porušenie.
- 12.7 Ak Poskytovateľ nebude mať počas doby trvania Zmluvy splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú vo vzťahu k nemu zo zákona o registri partnerov verejného sektora, má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5 000,- EUR (slovom: päťtisíc eur) za každé porušenie takejto zákonnej povinnosti, ak v tomto článku nie je uvedené inak. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené aj povinnosti ohľadom zápisu do registra vo vzťahu k svojim subdodávateľom v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora. V prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 2000,- EUR (slovom: dvetisíc eur) za každé porušenie tejto povinnosti.
- 12.8 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 500,- EUR (slovom: päťsto eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní.
- 12.9 Ak registrujúci orgán uloží pokutu za nesplnenie povinnosti podať návrh na zápis zmeny zapísaných údajov týkajúcich sa konečného užívateľa výhod v zákonnej lehote alebo za porušenie zákazu vykonávať úkony oprávnenej osoby z dôvodu jej vylúčenia alebo ak v registri nie je zapísaná oprávnená osoba dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní a Objednávateľ nevyužil právo odstúpiť od Zmluvy podľa čl. 13 bodu 13.6 podbodu 13.6.7 Poskytovateľ zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5000,- EUR (slovom: päťtisíc eur) za každú jednotlivú skutočnosť uvedenú v tomto bode.

- 12.10 Zaplataenie zmluvnej pokuty nezbavuje Zmluvné strany splnenia si zmluvných povinností zabezpečených zmluvnou pokutou. Zmluvnú pokutu si Zmluvné strany uhradia do 30 kalendárnych dní odo dňa jej písomného uplatnenia. Zaplataením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa zmluvná pokuta vzťahuje.

Článok 13

Ukončenie zmluvy

- 13.1 Táto Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) odstúpením od Zmluvy.
- 13.2 Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou možno ukončiť písomnou dohodou Zmluvných strán, a to dňom uvedeným v takejto dohode. V dohode o ukončení sa upravia aj nároky Zmluvných strán vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou.
- 13.3 Odstúpiť od tejto Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností Zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto Zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto Zmluve alebo v zákone. Odstúpenie od Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 13.4 V prípade podstatného porušenia Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie Zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca Zmluvu vedela v čase uzavretia Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Zmluvy.
- 13.5 Podstatným porušením Zmluvy sa rozumie porušenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z čl. 2 bodu 2.3, čl. 3 bodu 3.1, čl. 8 bodov 8.2 a 8.3.
- 13.6 Objednávateľ je ďalej oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak:
- 13.6.1 si Poskytovateľ v tej istej veci opakovane (minimálne 1x) nesplní svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a napriek opakovanému písomnému upozorneniu Objednávateľa ich nesplní ani v dodatočne primeranej lehote,
 - 13.6.2 Poskytovateľ v tej istej veci opakovane (minimálne 1x) neodôvodnene odmietne alebo zanedbá plnenie oprávnených pokynov, ktoré vydá Objednávateľ,
 - 13.6.3 sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka, je preukázateľne v úpadku alebo ak je na majetok Poskytovateľa začatá exekúcia, Poskytovateľ vstúpil do likvidácie, preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť,
 - 13.6.4 Poskytovateľ koná v rozpore s touto Zmluvou a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi a na výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v primeranej lehote určenej Objednávateľom neodstráni,
 - 13.6.5 Poskytovateľ, resp. subdodávateľia neboli v čase uzavretia Zmluvy zapísaní v registri alebo ak boli počas trvania Zmluvy vymazaní z registra, resp. ak ich

konečným užívateľom výhod je alebo sa stala osoba definovaná v § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní,

- 13.6.6 ak si subdodávatelia Poskytovateľa, ktorí musia byť zapísaní v registri ani v dodatočne primeranej lehote určenej Objednávateľom podľa čl. 11 bodu 11.15 nespĺnia povinnosť byť zapísaní v registri alebo ak dôjde k ich výmazu z registra počas trvania Zmluvy,
- 13.6.7 ak v súlade so zákonom o registri partnerov verejného sektora registrujúci orgán rozhodne o výmaze Poskytovateľa z registra, ak registrujúci orgán uloží pokutu za nesplnenie povinnosti podať návrh na zápis zmeny zapísaných údajov týkajúcich sa konečného užívateľa výhod v zákonnej lehote alebo za porušenie zákazu vykonávať úkony oprávnenej osoby z dôvodu jej vylúčenia alebo ak v registri nie je zapísaná oprávnená osoba dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní, a to v prípade, ak si Objednávateľ z dôvodu ekonomickej výhodnosti neuplatnil zmluvnú pokutu podľa čl. 12 bodu 12.9.
- 13.7 V prípade nepodstatného porušenia Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak Zmluvná strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti nespĺní svoju povinnosť ani v dodatočne primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 13.8 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie, prípadné písomné odstúpenie od Zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy.
- 13.9 Ukončením Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení Zmluvy.
- 13.10 V prípade, že dôjde k zániku Zmluvy pred uplynutím doby jej platnosti a účinnosti podľa čl. 14 bod 14.2 tejto Zmluvy, sú Zmluvné strany povinné ku dňu zániku zmluvného vzťahu vzájomne si vysporiadať všetky pohľadávky a záväzky.
- 13.11 V prípade zániku Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa v nevyhnutnom rozsahu až do momentu, kedy nadobudne platnosť a účinnosť nová Zmluva s novým Poskytovateľom. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností zo Zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom Zmluvy zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 12 Zmluvy.

Článok 14

Záverečné ustanovenia

- 14.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia Objednávateľom v súlade s ustanovením § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 14.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti. Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej alebo zákonnej sankcie, záručné vady a ďalších ustanovení, ktoré

vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácií a riešení sporov.

- 14.3 Zmeny tejto Zmluvy, ktoré nemajú vplyv na predmet Zmluvy, termíny, cenu a záručné vady a aktualizáciu Prílohy č. 1 a Prílohy č.4 k zmluve môžu robiť Zmluvné strany formou postupne číslovaných protokolárnych záznamov, podpísaných zástupcami obidvoch zmluvných strán. Ostatné zmeny a doplnenia Zmluvy možno uskutočniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami obidvoch Zmluvných strán, inak je zmena či doplnenie neplatné.
- 14.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 14.5 V prípade vzniku sporu z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné všeobecné súdy Slovenskej republiky.
- 14.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- 15.6.1 **Príloha č. 1:** Opis predmetu Zmluvy,
 - 15.6.2 **Príloha č. 2:** Čestné vyhlásenie o subdodávateľoch,
 - 15.6.3 **Príloha č. 3:** Čestné vyhlásenie o konečných užívateľoch výhod,
 - 15.6.4 **Príloha č. 4:** Zoznam expertov,
 - 15.6.5 **Príloha č. 5:** Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností.
- 14.7 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) vyhotovenia pre Objednávateľa a dve (2) vyhotovenia pre Poskytovateľa.
- 14.8 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- 14.9 Táto Zmluva je u Objednávateľa evidovaná pod číslom GR ZVJS-07648/42-2024.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....
plk. Mgr. JUDr. Ing. Ľubomír Klišťinec
generálny riaditeľ

.....
predseda predstavenstva

Opis predmetu zmluvy

1. Rozsah a parametre sú rozdelené do dvoch úrovní **SLA1** – kritické zariadenia dátového centra a **SLA2** – ostatné systémy. Dĺžka poskytovania **SLA1** a **SLA2** je na dobu **12** mesiacov.

- 1.1. **Podpora SLA1** - Podpora poskytovaná **24x7**, non-stop pohotovosť servisného technika, zabezpečenie zastupiteľnosti servisných technikov, potvrdenie prijatia požiadavky na servisný zásah do 15 min., nástup na riešenie najneskôr do 2 hodín od nahlásenia Chyby.

Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1 riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu min. 5 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované činnosti kontroly logov jednotlivých technologických zariadení, aplikácií (systémov):

- návrh aktualizácie firmware a softvérového vybavenia pravidelne minimálne 1x za štvrtrok,
- dodanie informácií o známych bezpečnostných chybách špecificky určených pre používané typy zariadení,
- návrh opatrení pre odstránenie chýb – patch manažment,
- implementácia navrhnutých opatrení po ich schválení,
- otváranie servisných prípadov na výrobcu a ich riešenie,
- správa a evidencia servisných prípadov na on-line portáli poskytovateľa so sledovaním SLA, evidenciou prácnosti a automatickou e-mailovou notifikáciou,
- elektronická a technická pomoc pri riešení problémov a otázok, objasnenie dokumentácie, sprostredkovanie oznámenia o rozšírenej a novej funkčnosti produktov a technológií,
- podpora pri stanovení diagnostiky a rýchlejšieho vyriešenia vzniknutého problému, konzultácie pri riešení problémov vyskytujúcich sa v aktuálne podporovaných produktoch,
- technické pokyny, návrhy riešení, informácie o vývoji a dostupnosti produktov, oznamy o ukončení podpory,
- podrobnosti o známych problémoch vrátane náhradných riešení,
- vykazovanie servisných činností min. 1x štvrťročne,
- vedenie a aktualizovanie dokumentácie v rozsahu podpory,
- návrhy pre optimalizáciu infraštruktúry podľa požiadaviek Objednávateľa,
- objednávatel' si vyhradzuje právo nevyčerpané MD presúvať a kumulovať v rámci kalendárneho roka.

Rozsah podpory SLA1:

- a) Podpora v oblasti a rozsahu virtualizovanej infraštruktúry: 1 x vCenter server, 10 x vSphere host server v členení do datacentier, klastrov a skupín s vymedzenými zdrojmi, 74 x HyperV host serverov,
- b) Podpora v oblasti a rozsahu SAN infraštruktúry pre 2 x FC SAN switche platformy Brocade,
- c) Podpora v oblasti a rozsahu dátové úložiská 1x NetApp EF570HA, 1x NetApp E2760, 18 x Netapp EF208-series, 1 x NetApp E2824,
- d) Podpora v oblasti a rozsahu pre servery 75 x HPE DL Series, 2x HPE blade servery inštalované v chassis c7000 s interconnect ETH a FC, 7x Synergy blade server inštalované Synergy Frame, 1x HPE Apollo 4200,
- e) Podpora v oblasti a rozsahu kybernetickej bezpečnosti 50 x Checkpoint Firewall, 1 x Checkpoint manažment server, 2 x SOPHOS XGS 2100 FullGuard Plus a 19x NetShield s aplikačným systémom EasyNac Network Access Control.

- 1.2. **Podpora SLA2** - Podpora poskytovaná SLA **8x5** v pracovných dňoch v čase 8:00-16:00 h, potvrdenie prijatia požiadavky na servisný zásah do 60 min, nástup na riešenie najneskôr do 4 h od nahlásenia chyby.

Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2 riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu min. 5 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované činnosti kontroly logov jednotlivých technologických zariadení, aplikácií (systémov):

- kontrola logov jednotlivých technologických zariadení,
- návrh a realizácia aktualizácie firmware a softvérového vybavenia pravidelne minimálne 1x za štvrtrok,
- dodanie informácií o známych bezpečnostných chybách špecificky určených pre používané typy zariadení,
- návrh opatrení pre odstránenie chýb – patch manažment,
- implementácia navrhnutých opatrení po ich schválení,
- otváranie servisných prípadov na výrobcu a ich riešenie,
- správa a evidencia servisných prípadov na on-line portáli poskytovateľa so sledovaním SLA, evidenciou prácností a automatickou e-mailovou notifikáciou,
- elektronická a technická pomoc pri riešení problémov a otázok, objasnenie dokumentácie, sprostredkovanie oznámenia o rozšírenej a novej funkčnosti produktov a technológií,
- podpora pri stanovení diagnostiky a rýchlejšieho vyriešenia vzniknutého problému, konzultácie pri riešení problémov vyskytujúcich sa v aktuálne podporovaných produktoch,
- technické pokyny, návrhy riešení, informácie o vývoji a dostupnosti produktov, oznamy o ukončení podpory a podobnosti o známych problémoch vrátane náhradných riešení,
- vykazovanie servisných činností min. 1x štvrtročne,
- vedenie a aktualizovanie dokumentácie v rozsahu podpory.

Rozsah podpory SLA2:

- a) Podpora v oblasti a rozsahu operačných systémov OS Windows (Server 2012 a novšie),
- b) Podpora v oblasti a rozsahu zálohovania a replikácií SW vybavenia Veeam Backup and Replication (min. verzia 9 a novšia), Kubernetes Data Protection Kasten K10,
- c) Podpora v oblasti a rozsahu vybraných aplikácií(systémov): MS AD (verzie min. 2012 a novšie) a MS Exchange (verzie min. 2013 a novšie), OWA,
- d) Podpora v oblasti a rozsahu manažment privilegovaných prístupov One Identity Safeguard,
- e) Podpora v oblasti kybernetickej bezpečnosti na produktoch Micro Focus ArcSight Logger a podpora pre nasadené riešenie v produkčnom prostredí Objednávateľa,
- f) Podpora v oblasti monitoringu prostredníctvom produktu Zabbix.

2. Maximálne hodnoty časových limitov pre odstraňovanie Chýb sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Poskytovateľ začne opravu bezodkladne od prijatia požiadavky na servisný zásah podľa „čl. 5 tejto zmluvy“ a zaväzuje sa vadu odstrániť v nasledujúcich lehotách (pokiaľ sa Zmluvné strany preukázateľne nedohodnú inak):

Priorita	Reakčná doba	Neutralizácia Chyby
A – požiadavka SLA1	do 2 hodín	do 6 hodín
B – požiadavka SLA2	do 4 pracovných hodín	do 12 pracovných hodín

Neutralizácia Chyby a odstránenie príčiny Chyby:

Použitie workaround-u nezbavuje Poskytovateľa povinnosti bezodkladne, **najneskôr do 20 pracovných dní od Neutralizácie Chyby** vykonať odstránenie príčiny Chyby, inak sa Poskytovateľ dostane do omeškania. Poskytovateľ je povinný vykonať Neutralizáciu Chyby v Dobe neutralizácie Chyby.

3. Úrovne podpory používateľov:

Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 podpora** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď. L1 úroveň vykonáva Objednávateľ.
- **L2 podpora** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu

analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3. L2 úroveň vykonáva Objednávateľ.

- **L3 podpora** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobtiažnejších hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov. Úroveň L3 vykonáva Poskytovateľ.

Dostupnosť L3 podpory pre prevádzkované platformy je pre režim SLA1 - 24x7, non-stop pohotovosť servisného technika, zabezpečenie zastupiteľnosti servisných technikov, potvrdenie prijatia požiadavky na servisný zásah do 15 min., nástup na riešenie najneskôr do 2 hodín od nahlásenia incidentu a pre režim SLA2 - 8x5 v pracovných dňoch v čase 8:00-16:00 h, potvrdenie prijatia požiadavky na servisný zásah do 60 min, nástup na riešenie najneskôr do 4 pracovných hodín od nahlásenia incidentu.

4. Projektový manažment, koordinácia a evidencia

Projektový manažment minimálne v rozsahu 1 MD mesačne, a to najmä:

- riadenie a koordinácia projektového tímu vo fáze preberania podpory ako aj vo fáze poskytovania podpory, pravidelné stretnutia pracovnej skupiny min. 1x mesačne,
- evidenciu zásahov na SPS Poskytovateľa s oddelenými a zabezpečenými prístupmi pre pracovníkov Objednávateľa (minimálne ssl a overovaním menom a heslom), so sledovaním stavu, času otvorenia, prijatia a vyriešenia incidentu, s reportom o vykonaných činnostiach a automatickou e-mailovou notifikáciou na definovaných riešiteľov.

Incidenty s najvyššou prioritou musia byť nahlásované telefonicky na Hot-line Poskytovateľa a následne dodatočne e-mailom, resp. cez SPS. Poskytovateľ vedie evidenciu eskalačných procedúr pri nedodržaní časov Reakčnej doby a vyriešenia Chyby a táto musí byť dostupná počas celej platnosti Zmluvy.

5. Záruka na HW a SW (Support and Subscription)

Záruka na HW zariadenia a SW vybavenie (Support and Subscription) infraštruktúry Objednávateľa pre výmenu náhradných dielov a nárok na softvérové aktualizácie je zabezpečená Objednávateľom samostatne a teda nie je predmetom plnenia tejto Zmluvy.

Čestné vyhlásenie o subdodávateľoch

v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov
v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“)

Uchádzač:

Obchodné meno	Vision IT Solutions, a. s.
Sídlo	Pribinova 25, 811 09 Bratislava
IČO	36815799
Zapísaná v	Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III
Zastúpená	Oddiel Sa, Vložka č. 5127/B

Čestne vyhlasujem,

že dodanie predmetu zmluvy, ktorým je „**Služby rozšírenej servisnej podpory a údržby pre zariadenia informačno-komunikačných technológií dátových centier a pobočiek**“ zabezpečíme vlastnými kapacitami a prostredníctvom nižšie uvedeného subdodávateľa/subdodávateľov:

Priami subdodávateľia

Subdodávateľ : Axenta s. r. o.

Predmet subdodávky: Služby Microfocus

Podiel subdodávky (%): 5% vo finančnom vyjadrení (eur bez DPH): 3.927,00€

Obchodné meno	Axenta s. r. o.	
Adresa sídla	Mlynská 898/12, 03101 Liptovský Mikuláš	
IČO	51 142 708	
Osoba/osoby oprávnená/é konať za subdodávateľa *		
1.	Meno a priezvisko	
	Adresa pobytu	
	Dátum narodenia	
2.	Meno a priezvisko	
	Adresa pobytu	
	Dátum narodenia	

Som/sme si vedomý/í právnych následkov, v prípade zistenia nepravdivých údajov v tomto vyhlásení.

V Bratislave, dňa

.....
predseda predstavenstva

Čestné vyhlásenie o konečných užívateľoch výhod

v zmysle § 11 ods. 1 písm. c) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov
v znení neskorších predpisov

Uchádzač / subdodávateľ / subsubdodávateľ:

Obchodné meno alebo názov	Vision IT Solutions, a. s.
Sídlo alebo miesto podnikania	Pribinova 25, 811 09 Bratislava
IČO	36815799
Zastúpená	

Čestne vyhlasujem,

že ako hospodársky subjekt povinný zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora (ďalej len „RVPS“) v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o RVPS“), som zapísaný v RVPS a osoby, ktoré sú v RVPS zapísané ako moji koneční užívatelia výhod, **nie sú osobami**, ktoré sú definované v § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní; konkrétne ide o nasledovné osoby:

1. prezident Slovenskej republiky,
2. člen vlády,
3. vedúci ústredného orgánu štátnej správy, ktorý nie je členom vlády,
4. vedúci orgánu štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou,
5. súdca Ústavného súdu Slovenskej republiky alebo sudca,
6. generálny prokurátor Slovenskej republiky alebo prokurátor,
7. verejný ochranca práv,
8. predseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky a podpredseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky,
9. štátny tajomník,
10. generálny tajomník služobného úradu,
11. prednosta okresného úradu,
12. primátor hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy, primátor krajského mesta alebo primátor okresného mesta,
13. predseda vyššieho územného celku.

Som/sme si vedomý/í právnych následkov, v prípade zistenia nepravdivých údajov v tomto vyhlásení.

V Bratislave, dňa

predseda predstavenstva

Poznámka:

Čestné vyhlásenie predkladá uchádzač za každý hospodársky subjekt v pozícii **uchádzača, subdodávateľa a subdodávateľa subdodávateľa (za každého zvlášť)**, ktorého hodnota za plnenie podľa budúcej zmluvy za uvedený predmet zákazky bude jednorazovo vo výške viac ako 100.000 eur bez DPH, resp. za viaceré čiastkové alebo opakujúce sa plnenia vo výške viac ako 250.000 eur bez DPH.

Zoznam expertov

Por.č.	Názov pozície experta	Titul, meno a priezvisko experta
1.	VMware – VCP6	
2.		
3.		
4.	VMware – VTSP SV	
5.	VMware – VTSP NV	
6.	VMware – VTSP BC	
7.	NetApp – NCDA	
8.		
9.	NetApp – NCIE	
10.		
11.	Checkpoint – CCSE verzia R81	
12.	Checkpoint – CCVSX	
13.	Veeam – VMTSP min. ver. 7	
14.	Veeam – VMSP min. ver. 7	
15.	Veeam – VMCE min. ver. 9	
16.	Sophos Certified Engineer ver.min. AT80-v20	
17.	Zabbix Certified Professional min. ver. 6.0	
18.	Microsoft – MCTS – Microsoft Exchange Server ver. 2010-Configuration	
19.	Microsoft – MCTS – Windows Server ver. min. 2008-Active Directory Configuration	
20.	Microsoft–MCTS–Windows Server ver. min. 2008-Applications Infrastructure Configuration	
21.	Microsoft– MCTS–Windows Server ver.min.2008-Network Infrastructure	
22.	Microsoft–MCITP–Enterprise Messaging Administrator Exchange min.ver.2010	
23.	Microsoft – MCSA – Windows Server min. ver. 2008	
24.	Projektový manažér – min. úroveň ITIL 4 Foundation – certifikácia pre riadenie IT služieb a procesov prevádzky	
25.		