

Zmluva o poskytovaní služieb

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“)

- ďalej len „**Zmluva**“

**Článok I.
Zmluvné strany**

Poskytovateľ: **DATALAN, a. s.**
Sídlo: Krasovského 14, 851 01 Bratislava
IČO: 35 810 734
IČ DPH: SK2020259175
Registrácia: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III,
oddiel Sa, vložka č.: 2704/B
Zastúpený: Ing. Juraj Zelko, člen predstavenstva
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
SWIFT KÓD: TATRSKBX
IBAN: SK87 1100 0000 0026 2710 6780

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

a

Objednávateľ: **Mesto Galanta**
Sídlo: Mierové námestie 1, 924 18 Galanta
IČO: 00 305 936
DIČ: 2021153541
zastúpený: Mgr. Peter Kolek, primátor
Bankové spojenie: Všeobecná Úverová Banka a.s.
IBAN: SK15 0200 0000 0000 1872 2132

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ spoločne aj ako „**zmluvné strany**“ alebo každý samostatne ako „**zmluvná strana**“.)

Článok II.**Úvodné ustanovenia**

1. Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodli na uzavretí tejto Zmluvy za účelom poskytovania služieb prevádzkovej podpory pre prostredie informačných technológií Objednávateľa.

Článok III.**Predmet Zmluvy a miesto plnenia**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s platnými právnymi predpismi a touto Zmluvou poskytovať Objednávateľovi služby prevádzkovej podpory, a to najmä:
 - a) služby špecifikované v Prílohe č.2 Zmluvy,
 - b) službu Hot-line.
2. Hot-line je služba Poskytovateľa, prostredníctvom ktorej umožňuje komunikovať Objednávateľovi s Poskytovateľom pri riešení jeho požiadaviek, popis služby Hot-line je v Prílohe č.1 Zmluvy.

3. Miestom poskytovania služieb je prevádzka Poskytovateľa, pričom služby môžu byť poskytnuté prostredníctvom bezpečného vzdialeného pripojenia, telefónnymi konzultáciami alebo zásahom na mieste u Objednávateľa špecifikovanom v Prílohe č.1 Zmluvy, resp. na mieste určenom Objednávateľom po predchádzajúcom odsúhlasení Poskytovateľom.
4. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby na základe požiadavky Objednávateľa, v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje za služby poskytnuté Poskytovateľom na základe tejto Zmluvy uhradiť Poskytovateľovi odmenu v súlade s čl. VI. tejto Zmluvy.

Článok IV. Pravidlá poskytovania služieb

1. V prípade zistenia poruchy, výpadku alebo problému na infraštruktúre Objednávateľa, sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať servisné zásahy a poskytnúť Objednávateľovi služby podľa podmienok uvedených v Prílohe č.1 Zmluvy.
2. V prípade, že bude potrebné získať od Objednávateľa dodatočné informácie alebo vykonať dodatočné úkony na strane Objednávateľa podľa pokynov Poskytovateľa, od momentu zadania takej požiadavky zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi po jej splnenie Objednávateľom sa plynutie dohodnutých lehôt prerušuje. Dohodnuté lehoty plnenia začnú opäťovne plynúť po splnení požiadaviek Poskytovateľa Objednávateľom.
3. Objednávateľ je povinný nahlasovať požiadavky nasledovne :
 - a) nahlásením požiadavky do systému pre evidenciu požiadaviek, s uvedením presného popisu požiadavky, prípadne požadovaného zásahu;
 - b) kontaktovaním Hot-line Poskytovateľa, na telefónnom čísle a v čase uvedenom v Prílohe č. 1 Zmluvy, s popisom požiadavky, prípadne požadovaného zásahu.

Článok V. Súčinnosť zmluvných strán a vzájomná komunikácia

1. Objednávateľ vynaloží primerané úsilie na to, aby ostatné subjekty, ktorých činnosť je predpokladom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, poskytovali Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie tejto Zmluvy. Poskytovateľ pritom nezodpovedá za včasnosť, úplnosť a kvalitu poskytovania takejto súčinnosti zo strany ostatných subjektov.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
3. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých lehôt, termínov a s omeškaním úhrad jednotlivých peňažných záväzkov.
4. Každá komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, štatutárnych orgánov zmluvných strán, prípadne nimi poverenými zamestnancami.
5. Všetky oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť vykonané v písomnej podobe a druhej strane doručené buď osobne alebo doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v tejto Zmluve, ak nie je ustanovené alebo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
6. Objednávateľ zabezpečí prístup podľa potreby zamestnancom, resp. iným oprávneným osobám Poskytovateľa do priestorov Objednávateľa, ak si riadne poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy bude vyžadovať takýto prístup.
7. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi prístup k informačným systémom Objednávateľa pomocou diaľkového prenosu dát.
8. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi informácie a dokumenty podľa požiadaviek Poskytovateľa, ktoré sú nevyhnutné na plnenie tejto Zmluvy.

9. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť akúkoľvek inú požadovanú súčinnosť nevyhnutnú na plnenie predmetu tejto zmluvy.

Článok VI.

Cena a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena Poskytovateľa za poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán a je určená spôsobom uvedeným v Prílohe č. 2 Zmluvy. Odmena Poskytovateľa za zásah na mieste u Objednávateľa môže obsahovať náklady na cestovné a ubytovanie podľa vopred obojstranne odsúhlasenej kalkulácie pre jednotlivý zásah. Výška sadzby DPH bude stanovená podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných v čase dodania služby.
2. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za odmenu podľa Prílohy č. 2 Zmluvy vždy po skončení kalendárneho štvrtroku, pričom cena za kalendárny štvrtrok sa vypočíta ako 3-násobok mesačnej odmeny. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť prvú faktúru za obdobie začínajúce mesiacom nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola Zmluva podpísaná.
3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi odmenu za poskytnuté služby na základe faktúry s lehotou splatnosti 30 dní. Faktúra musí spĺňať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, ak faktúra tieto náležitosti nespĺňa, je iným spôsobom nesprávna alebo neúplná, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju späť Poskytovateľovi na prepracovanie. Doručením opravenej faktúry Objednávateľovi začína plynúť nová lehota splatnosti podľa prvej vety tohto bodu Zmluvy.
4. V prípade výpovede Zmluvy bude počas plynutia výpovednej lehoty fakturovaná odmena podľa aktuálne platných podmienok dohodnutých v tejto Zmluve alebo v jej dodatkoch
5. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou vystavenej faktúry alebo jej časti podľa tejto Zmluvy vzniká Poskytovateľovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,5% z ceny bez DPH, s ktorej úhradou je Objednávateľ v omeškaní..
6. Pokiaľ je Objednávateľ v omeškaní s úhradou odmeny za poskytnuté služby po dobu dlhšiu ako 14 kalendárnych dní, je Poskytovateľ oprávnený bez ďalšieho upozornenia poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy do doby úhrady pozastaviť. Poskytovateľ sa v takom prípade nedostáva do omeškania a ani nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody vzniknuté Objednávateľovi v dôsledku oprávneného prerušenia poskytovania služieb.
7. V prípade, že Poskytovateľ preruší poskytovanie služieb v súlade s predchádzajúcim bodom Zmluvy a Objednávateľ dodatočne odstránil príčiny prerušenia poskytovania služieb, Poskytovateľ obnoví poskytovanie služieb do 2 pracovných dní odo dňa pripísania dlžnej sumy na účet Poskytovateľa.

Článok VII.

Dôverné informácie

1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva, jej obsah, ako aj všetky informácie (vrátane obchodných, technických a iných informácií), ktoré
 - (i) budú Poskytovateľom poskytnuté alebo zverené Objednávateľovi na jej základe alebo v súvislosti s ňou, alebo
 - (ii) ktoré sa dozvie Poskytovateľ pri poskytovaní služieb pre Objednávateľa, alebo
 - (iii) ktoré sa dozvie ktorákoľvek zmluvná strana pri plnení svojich povinností alebo vykonávaní dohodnutých činností podľa Zmluvy a týkajú sa najmä, ale nie výlučne pracovných postupov a know-how druhej zmluvnej strany,sa v zmysle ustanovenia § 271 Obchodného zákonníka považujú za prísne dôverné a podľa svojej povahy môžu byť za splnenia všetkých zákonných predpokladov predmetom obchodného tajomstva príslušnej zmluvnej strany (ďalej len „Dôverné informácie“).
2. Pokiaľ to nie je nevyhnutné pre účely plnia povinností podľa Zmluvy (plnenia dohodnutých činností), zmluvné strany sa zaväzujú chrániť a uchovávať v tajnosti Dôverné informácie, a bez predchádzajúceho

výslovného písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ich nezverejňovať, neposkytovať a ani inak nesprístupňovať tretím osobám. Povinnosť mlčanlivosti a ochrany Dôverných informácií podľa tohto bodu Zmluvy trvá tiež po ukončení zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou.

3. Za porušenie povinností podľa bodu 2. tohto článku Zmluvy sa nepovažujú prípady kedy pôjde o informácie, ktoré
 - (i) sú v dobe ich poskytnutia verejne dostupnými, alebo sa stanú verejne dostupnými inak než porušením povinnosti mlčanlivosti niektorej zo zmluvných strán tejto Zmluvy,
 - (ii) ktorých poskytnutie sa vyžaduje zákonom, alebo na základe zákona rozhodnutím súdu alebo iného príslušného orgánu štátu alebo (iii) boli ktoroukoľvek zmluvnou stranou poskytnuté jej právnym, ekonomickým, daňovým, resp. obdobným poradcom za účelom plnenia zákonných povinností alebo uplatňovania nárokov.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že k povinnosti mlčanlivosti zaviažu všetkých svojich zamestnancov, spolupracovníkov, externých partnerov, ako aj ďalšie spolupracujúce osoby, ktoré z dôvodu pracovnoprávneho, obchodného či iného vzťahu k danej zmluvnej strane prídu, alebo môžu prísť do styku s Dôvernými informáciami súvisiacimi s predmetom plnenia podľa Zmluvy, pričom za porušenie povinnosti mlčanlivosti týchto osôb zodpovedá príslušná zmluvná strana rovnako, ako by sa porušenia dopustila sama. Zmluvné strany sa zaväzujú, že Dôverné informácie poskytnú svojim spolupracujúcim osobám len v nevyhnutnej miere.
5. Porušenie akejkoľvek z povinností podľa tohto článku Zmluvy bude považované za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
6. Povinné zverejnenie Zmluvy podľa všeobecne záväzných právnych predpisov sa nepovažuje za porušenie ustanovení tohto čl. Zmluvy.

Článok VIII.

Zodpovednosť za vady a zodpovednosť za škodu

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby budú poskytované podľa podmienok tejto Zmluvy v najvyššej dostupnej kvalite.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené použitím podkladov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť, prípadne na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie trval.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu, poškodenie alebo neoprávnené sprístupnenie dát, ktoré nespôsobil alebo nezavinil.

Zodpovednosť za škodu

1. Zodpovednosť zmluvných strán za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia zmluvných povinností sa riadi ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania Objednávateľa. Poskytovateľ nie je zodpovedný za omeškanie spôsobené omeškaním so splnením záväzku Objednávateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie podmienok vyplývajúcich z tejto Zmluvy v prípade, že takéto porušenie bolo preukázateľne spôsobené neposkytnutím nevyhnutnej a dohodnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa a Poskytovateľ na možnosť vzniku škody vopred upozornil.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi v dôsledku nerealizácie opatrení alebo porušením postupov uvedených alebo odporúčených Poskytovateľom.
4. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škodu spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Zmluvné strany sa dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť zmluvných strán za plnenie svojich záväzkov z tejto Zmluvy sa považuje prekážka, ktorá nastane nezávisle od vôle tej-ktorej povinnej zmluvnej strany a bráni jej v riadnom plnení svojej povinnosti (napr. prírodná katastrofa, požiar, záplava, zemetrasenie, štrajk, všeobecné právne predpisy, výpadok počítačovej siete mimo dosahu a správy Poskytovateľa, zákazy štátnych orgánov, vojna a pod.), ak nemožno predpokladať,

že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky mohla odvrátiť alebo prekonať a v čase vzniku záväzku predvídať. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len po dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Článok IX.

Vedľajšie dojednania

1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.
2. V prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia dohodou, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na príslušný súd v Slovenskej republike, pričom ako rozhodné právo sa zjednáva právo platné na území Slovenskej republiky.
3. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami zmluvou bližšie neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov SR.
4. Ak by niektoré ustanovenia Zmluvy mali byť neplatnými už v čase jej uzavretia, alebo ak sa stanú neplatnými neskôr po uzavretí Zmluvy, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú takéto ustanovenie Zmluvy bezodkladne nahradiť ustanovením, ktoré čo možno najviac zodpovedá pôvodnému zámeru zmluvných strán. Do doby jeho nahradenia sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu Zmluvy.
5. V prípade, ak bude Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní, má Objednávateľ právo požadovať zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z hodnoty mesačnej platby za každý deň omeškania.

Článok X.

Povinnosti v zmysle osobitných právnych predpisov

1. Zmluvné strany sa v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy zaväzujú dodržiavať príslušné povinnosti, ktoré im vyplývajú z 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 a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. V prípade, ak je Objednávateľ poskytovateľom základnej služby, prvkom kritickej infraštruktúry podľa príslušných právnych predpisov alebo je prevádzkovateľom informačného systému verejnej správy podľa zákona č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ITVS“), zaväzujú sa zmluvné strany v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy dodržiavať príslušné povinnosti, ktoré im vyplývajú zo zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z.z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „Vyhláška NBU“), zákona o ITVS a z Vyhlášky č. 55/2014 Z.z. Ministerstva financií Slovenskej republiky o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa kybernetickej bezpečnosti sú špecifikované v Prílohe č. 3 Zmluvy.

Článok XI.

Platnosť a ukončenie Zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú uvedenú v prílohe č. 2.
2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle objednávateľa.
3. Ukončiť túto Zmluvu je možné jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) odstúpením od Zmluvy Objednávateľom:
 - v prípade, ak Poskytovateľ bude v omeškaní s poskytovaním služieb o viac ako 30 dní; v takom prípade bude Zmluva ukončená dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení alebo dňom uvedeným v oznámení;
 - b) odstúpením od Zmluvy Poskytovateľom:
 - v prípade, ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry alebo jej časti o viac ako 30 dní; v takom prípade bude Zmluva ukončená dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení alebo dňom uvedeným v oznámení;
 - c) písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu s 1 mesačnou výpovednou lehotou;
 - d) písomnou dohodou zmluvných strán.
4. Výpoveď alebo odstúpenie od zmluvy musia byť písomné a doručené druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota podľa bodu 3. písm. c) tohto článku Zmluvy začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
5. Ukončením zmluvného vzťahu nie sú zmluvné strany zbavené svojich povinností vysporiadať svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy.

Článok XII.

Záverečné ustanovenia

1. Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto Zmluvy sú možné len formou písomných očíslovaných dodatkov k tejto Zmluve podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
2. Zmluva sa vyhotovuje v 3 (troch) rovnopisoch, pričom Poskytovateľ obdrží po podpise Zmluvy 1 (jeden) rovnopis a Objednávateľ 2 (dva) rovnopisy.
3. Zmluva predstavuje jediný dohovor zmluvných strán týkajúci sa predmetu Zmluvy.
4. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, všetky jej ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, pričom dostatočným spôsobom vyjadruje vážnu a slobodnú vôľu oboch zmluvných strán zbavenú akýchkoľvek omylov, na dôkaz čoho pripájajú zmluvné strany svoje podpisy
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
 - Príloha č. 1 – Oprávnené osoby, kontaktné údaje Hot-Line
 - Príloha č. 2 – Odmena Poskytovateľa a špecifikácia služieb
 - Príloha č. 3 – Povinnosti zmluvných strán v oblasti kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov

V Bratislave dňa 17 DEC. 2024

Za Poskytovateľa:

Ing. Juraj Zelko

člen predstavenstva

V Bratislave dňa 19.12.2024

Za Objedávateľa:

Mgr. Peter Kolek

primátor

Príloha č. 1 Oprávnené osoby, kontaktné údaje Hot-Line

1. Miesto plnenia – sídlo Objednávateľa:

Mesto Galanta, Mierové námestie 1, 924 18 Galanta

2. Miesto plnenia – prevádzka Poskytovateľa:

DATALAN, a.s., Krasovského 14, 85101 Bratislava

3. Špecifikácia podmienok poskytovania služieb

- a) Reakčné doby sú závislé od priority požiadavky. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie pre dosiahnutie včasného riešenia požiadavky podľa jej priority.

Priorita	Kritická	Vážna	Štandardná
	4 pracovné hodiny	8 pracovné hodiny	16 pracovných hodín

4. Špecifikácia služieb Hot-line

- poskytovanie služieb Hot-line počas pracovných dní v čase 8:00 – 17:00
- mailové a/alebo telefonické nahlasovanie požiadaviek Objednávateľom
- telefonické a/alebo mailové konzultácie Objednávateľa s Poskytovateľom
- evidencia, spracovanie a riadenie požiadaviek Objednávateľa v Service Desku
- možnosť nahlasovať požiadavky Objednávateľom:
 - e-mailom na adrese: mestogalanta@datalan.sk
 - Telefonicky: +421 2 323 72 711

5. Oprávnené osoby Objednávateľa:

Osoby oprávnené konať vo veciach technických a osoby oprávnené nahlasovať problémy na Hot-line Poskytovateľa: Roman Miklošík, Radovan Vančo

6. Oprávnené osoby Poskytovateľa:

Kontaktné údaje servisnej podpory: Patrik Skovajsa – vedúci oddelenia infraštruktúry

7. Objednávateľ určuje kontaktnú osobu pre komunikáciu s Poskytovateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti: Roman Miklošík, Radovan Vančo

8. Poskytovateľ určuje kontaktnú osobu pre komunikáciu s Objednávateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti: René Pavlo

Príloha č. 2 Odmena Poskytovateľa a špecifikácia služieb

Doba platnosti Zmluvy (obdobie poskytovania služieb): 12 mesiacov

V rámci zmluvy budú poskytované nasledujúce služby prevádzkovej podpory:

- A. Správa IT prostredia
- B. Bezpečnosť „PRO“ ako služba
- C. Monitorovanie IT prostredia
- D. Funkcia certifikovaného manažéra kybernetickej bezpečnosti

Cena za mesiac poskytovania služieb A + B + C + D je 879,70 € bez DPH

Popis Služieb:

Správa IT prostredia

Kontinuálne zdokumentovanie celej infraštruktúry z pohľadu hardvéru i softvéru s vypracovaním a aktualizáciou dokumentácie.

Predplatený objem 6 hodín mesačne, ktoré zahŕňa:

1. Sieťová podpora, predovšetkým:
 - konfigurácia,
 - update firmvérov,
 - sieťový audit,
 - VPN,
 - sieťová bezpečnosť
2. Serverová podpora, predovšetkým:
 - softwarová profylaktika,
 - zálohy,
 - virtualizácia,
 - inštalácia a update
3. Bezpečnosť, predovšetkým:
 - nastavenie domény,
 - skupinové politiky,
 - práva k adresárom
4. Mailová komunikácia, predovšetkým:
 - správa Exchange,
 - Antispam,
 - Antivírus

Po vyčerpaní predplatenej ročnej podpory budeme postupovať podľa aktuálneho platného cenníka, ktoré je súčasťou Prílohy č.2 zmluvy

Hot-line podpora: 9x5

Reakčný čas na začatie riešenia: podľa tabuľky v prílohe č. 1

Prioritné riešenie požiadaviek

Podpora koncových zariadení : napr. PC, NTB, tlačiarne

Pozáručný servis hardvéru s možnosťou riešenia u zákazníka - Cena za pozáručný servis je určená cenou za náhradný diel a cenou za čas, ktorý je spojený s vykonaním pozáručného servisu. Na tento čas môže byť použitý aj čas v rámci predplatených hodín. Inak je platí sadzba definované v tejto časti.

Počet predplatených hodín ročne 24

Služba ako bezpečnosť „PRO“

Zabezpečenie prevádzky zariadenia FortiGate-60F, vrátane UTP, pričom zariadenie spolu s UTP poskytuje nasledovnú kybernetickú ochranu:

- správa bezpečnosti siete
- bezpečný vzdialený prístup do lokálnej siete

- ochrana proti útokom, tzv. IPS (Intrusion Prevention System) – systém slúžiaci na ochranu pred útokmi z Internetu
- ochrana proti ransomware a malware
- blokovanie prístupu k nebezpečným web stránkam
- pravidelné reporty internetových aktivít užívateľov
- nastavenie pravidiel a politik komunikácie smerom do internetu a z internetu
- rozhodovanie o povolenej a zakázanej komunikácii na základe IP adres a čísiel portov (napr. 192.168.7.7 port 80)
- rozhodovanie o povolenej a zakázanej komunikácii na základe aplikácie (napr. Facebook, YouTube)
- SSL inšpekcia – dešifrovanie zabezpečenej komunikácie a kontrola jej obsahu
- Botnet filtering – ochrana pred botnet útokmi
- súčasťou služby je pravidelná a proaktívna aktualizácia podľa odporúčaní ich výrobcov.
- Zber dát z FortiGate-60F do jednotného cloud prostredia FortiAnalyzer-VM prevádzkovaného v DATALAN, a.s. Dodávateľ zabezpečí 1 x do mesiaca report z FortiAnalyzer-VM zákazníčkovi

Monitorovanie IT prostredia

Monitorovanie zahŕňa monitorovanie zariadení a udalostí:

1. Server (bez ohľadu či je virtuálny alebo fyzický a bez ohľadu na platformu linux alebo windows)

- základné informácie ako boot time, uptime, hostname, system information, host local time
- CPU (vyťaženie, teplota)
- súborový systém (celkový, použitý a voľný diskový priestor)
- sieťová komunikácia na každý interface samostatne – pokiaľ to zariadenie umožňuje - procesy
- stav agenta ako agent ping, hostname, verzia agenta
- monitorovanie a riešenie chybových a varovných hlásení (error a warning) vo Windows server logoch v zmysle odseku B
- monitorovanie a riešenie problémov systémových logov fyzických serverov v zmysle odseku B

2. Sieťové prvky

- základné informácie ako hostname, IP adresa, location, uptime, firmware verzia
- sieťové informácie ako ping loss, ping status, rýchlosť komunikácie, stav komunikačných portov, chybové pakety

3. Meranie teploty a vlhkosti v miestnosti serverov

- meranie teploty a vlhkosti v miestnosti serverov, reportovanie prekročenia medzných hodnôt

4. SQL Server

- dostupnosť

5. Webové stránky

- dostupnosť

6. Záložné zdroje UPS

Podľa modelu záložného zdroja:

- informácie o zariadení ako hostname, status, firmware verzia, systémové informácie
- input/output power, input/output voltage, input/output frequency

- output load
- stav batérií
- last test status
- výpadok napájania

Funkcia certifikovaného manažéra kybernetickej bezpečnosti

Podpora pri udržiavaní súladu prostredia zákazníka s požiadavkami na kybernetickú bezpečnosť v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. - zákon o kybernetickej bezpečnosti v kontexte požiadaviek a povinností vyplývajúcich z tohto zákona a vyhlášok NBU:

- a) 164/2018 Z. z. - kritériá základnej služby
- b) 165/2018 Z. z. - kategórie závažných KB incidentov
- c) 166/2018 Z. z. - riešenie KB incidentov
- d) 362/2018 Z. z. – bezp. opatrenia, obsah a štruktúra dokumentácie a rozsah opatrení

Nutnou podmienkou služby sú vypracované dokumenty, ktoré sú vyžadované zákonom. Táto služba počas doby viazanosti zahŕňa nasledovné aktivity:

- a) sledovanie aktuálneho stavu súladu s požiadavkami Zákona
- b) aktualizáciu vypracovanej dokumentácie ako bezpečnostná politika,...
- c) permanentnú aktualizáciu aktív organizácie a ich evidenciu
- d) poradenstvo a podporu pri prijímaní potrebných opatrení
- e) konzultácie ohľadom zákona
- f) osobná návšteva v sídle objednávateľa 1 krát za 6 mesiacov

Nutnou podmienkou služby sú vypracované dokumenty, ktoré sú vyžadované zákonom.

Počet predplatených hodín ročne	48
---------------------------------	----

Cena za mesiac poskytovania služieb zahŕňa rozsah služieb definovaných v tejto prílohe Zmluvy vrátane počtu predplatených hodín.

Služby nad rámec predplatených hodín sú spoplatnené nasledovne, vždy po vzájomnom odsúhlasení zmluvnými stranami:

Služby servisného technika: 69,06 Eur/hodinu

Prepravné náklady: 0,55 Eur/km

Príloha č. 3 Povinnosti zmluvných strán v oblasti kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov

A. VŠEOBECNÉ POŽIADAVKY

1. V súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy, je Objednávateľ povinný :
 - a) oboznámiť Poskytovateľa so svojimi vnútornými predpismi, ktoré upravujú jeho bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti kybernetickej bezpečnosti podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o KB“) a vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení (ďalej len „Vyhláška NBÚ“);
 - b) oznámiť Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu akúkoľvek zmenu svojich vnútorných predpisov, ktoré upravujú bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti.
2. Poskytovateľ pri poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy je povinný :
 - a) prijať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa zákona o KB a Vyhlášky NBÚ;
 - b) dodržiavať a riadiť sa vnútornými predpismi Objednávateľa, ktoré upravujú bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti.
3. Plnenie bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností na úseku kybernetickej bezpečnosti tvorí integrálnu súčasť plnenia zo strany Poskytovateľa pre Objednávateľa, a to po celú dobu trvania Zmluvy.
4. Poskytovateľ vyhlasuje, že má potrebné technické, technologické a personálne vybavenie, ktoré je nevyhnutné na plnenie úloh vyplývajúcich zo Zmluvy a tejto Prílohy, a že má zavedené procesy, role a technológie v organizačnej, personálnej a technickej oblasti, ktoré sú potrebné na plnenie Zmluvy.

B. PREVENCIA KYBERNETICKÝCH BEZPEČNOSTNÝCH INCIDENTOV

1. Poskytovateľ je povinný v rámci prevencie kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na kybernetickú bezpečnosť sietí a informačných systémov Objednávateľa:
 - a) zabezpečiť vlastnú kybernetickú bezpečnosť,
 - b) sledovať výstrahy a varovania a ďalšie informácie slúžiace na minimalizovanie, odvrátenie alebo nápravu následkov incidentov všeobecne,
 - c) sledovať hrozby, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa,
 - d) predchádzať vzniku incidentov,
 - e) systematicky získavať (monitorovať a detegovať), sústreďovať (evidovať), analyzovať a vyhodnocovať informácie o incidentoch,
 - f) prijímať od Objednávateľa varovania pred incidentmi a vykonávať preventívne opatrenia potrebné na odvrátenie hrozieb, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa,
 - g) zasielať Objednávateľovi včasné varovania pred incidentmi, o ktorých sa dozvie z vlastnej činnosti,
 - h) spolupracovať s Objednávateľom pri zabezpečovaní kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Objednávateľa.
2. Poskytovateľ je povinný prijať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblastiach podľa § 20 ods. 3 písm. e) f), h), j) a k) zákona o KB v rozsahu podľa § 8, 10, 12, 14 a 15 Vyhlášky NBÚ a v rozsahu

špecifikovanom vo vnútorných predpisoch Objednávateľa, ktoré upravujú bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti.

C. HLÁSENIE KYBERNETICKÝCH INCIDENTOV

1. Poskytovateľ je povinný bezodkladne hlásiť a informovať Objednávateľa o každom podozrení na kybernetický bezpečnostný incident (ďalej aj „**incident**“) a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti .
2. Hlásenie kybernetických bezpečnostných incidentov obsahuje najmä informácie:
 - a) o tom, kto hlási kybernetický bezpečnostný incident, a to:
 - (i) identifikačné údaje,
 - (ii) kontaktné údaje,
 - b) o kybernetickom bezpečnostnom incidente, a to:
 - (i) časové údaje priebehu kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - (ii) opis priebehu kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - (iii) rozsah vzniknutých škôd z dôvodu kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - c) o službe zasiahnutej kybernetickým bezpečnostným incidentom, a to:
 - (i) konkrétny popis všetkých zasiahnutých aktív,
 - (ii) vplyv kybernetického bezpečnostného incidentu na poskytovanú službu,
 - d) o riešení kybernetického bezpečnostného incidentu, a to:
 - (i) stav riešenia kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - (ii) vykonané nápravné opatrenia,
 - (iii) popis následkov kybernetického bezpečnostného incidentu.
3. Pri riešení incidentov je Poskytovateľ povinný spolupracovať s Objednávateľom, Národným bezpečnostným úradom a na tento účel im poskytnúť potrebnú súčinnosť a všetky získané informácie, ktoré by mohli byť dôležité pre riešenie incidentu.
4. Poskytovateľ je povinný v čase incidentu zabezpečiť dôkazy, ktoré budú slúžiť na objasnenie vzniku a riešenia kybernetického bezpečnostného incidentu. Poskytovateľ je povinný oznámiť objednávateľovi skutočnosti, že v súvislosti s incidentom mohlo dôjsť k spáchaniu trestného činu.
5. Po vyriešení incidentu je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi návrh opatrení na zabránenie pokračovania, šírenia a opakovaného výskytu incidentu.

D. KONTAKTNÉ OSOBY NA ÚSEKU KYBERNETICKEJ BEZPEČNOSTI

1. Poskytovateľ je povinný komunikovať pri plnení povinností podľa Zmluvy a Prílohy spôsobom určeným Objednávateľom, pričom Poskytovateľ musí mať vytvorené podmienky umožňujúce chránený prenos informácií. Obe zmluvné strany sú povinné hlásiť všetky informácie, ktoré majú vplyv na ustanovenia tejto Prílohy.
2. Objednávateľ určuje kontaktnú osobu pre komunikáciu s Poskytovateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti uvedenú v prílohe č.2
3. Poskytovateľ určuje kontaktnú osobu pre komunikáciu s Objednávateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti uvedenú v prílohe č.2
4. Poskytovateľ je ďalej povinný doručiť Objednávateľovi zoznam svojich zamestnancov a pracovných rolí Poskytovateľa, ktoré sa budú podieľať na plnení na poskytovaní služieb podľa Zmluvy alebo budú mať prístup k informáciám Objednávateľa.
5. Každú zmenu v personálnom obsadení podľa tohto čl. Prílohy je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi písomne oznámiť.

E. MLČANLIVOSŤ

1. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s plnením Zmluvy a ktoré nie sú verejne známe dozvedel, pokiaľ by sa mohli dotýkať oblasti kybernetickej bezpečnosti Objednávateľa .
2. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť podľa tohto čl. Prílohy trvá aj po skončení Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby v rovnakom rozsahu dodržiavali povinnosť mlčanlivosti jeho zamestnanci, subdodávateľa a ich zamestnanci, a to aj po zániku ich pracovnoprávného vzťahu alebo obchodného vzťahu.
3. Výnimky z povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku upravuje zákon o KB.

F. AUDIT

1. Objednávateľ je oprávnený vykonať u Poskytovateľa audit alebo kontrolu, zameranú na overenie plnenia povinností Poskytovateľa podľa týchto ustanovení tejto Prílohy a efektívnosti ich plnenia, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia Poskytovateľa na plnenie úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti u Poskytovateľa pre plnenie predmetu ustanovení tejto Prílohy.
2. Objednávateľ môže audit u Poskytovateľa realizovať sám alebo prostredníctvom tretej osoby; v takom prípade práva a povinnosti Objednávateľa pri výkone auditu realizuje Objednávateľom poverená tretia osoba.
3. Objednávateľ informuje o termíne vykonania auditu alebo kontroly Poskytovateľa oznámením zaslaným minimálne 60 dní pred vykonaním auditu alebo kontroly.
4. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu termín auditu alebo kontroly potvrdiť alebo navrhnúť iný termín tak, aby sa audit alebo kontrola uskutočnili najneskôr do 15 dní odo dňa oznámeného termínu vykonania auditu. Pokiaľ Poskytovateľ termín auditu alebo kontroly nepotvrdí, má sa za to, že s termínom súhlasí.
5. Poskytovateľ je povinný pri audite spolupracovať s Objednávateľom a sprístupniť mu svoje priestory, dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s plnením úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Prílohy a Zmluvy.
6. Prípadné nedostatky zistené auditom alebo kontrolou je Poskytovateľ povinný odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 60 kalendárnych dní.
7. Náklady, ktoré v súvislosti s auditom alebo kontrolou vzniknú Objednávateľovi, znáša Objednávateľ. V prípade, ak v dôsledku auditu alebo kontroly dôjde k ohrozeniu alebo prerušeniu prevádzky Poskytovateľa, prípadne k inej škode, Objednávateľ znáša všetky náklady s tým spojené.
8. Objednávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone auditu a ktoré nie sú verejne známe.

G. SUBDODÁVATELIA

1. Poskytovateľ oprávnený zapojiť do plnenia Zmluvy aj svojich subdodávateľov.
2. Ak Poskytovateľ zapojí do vykonávania do plnenia subdodávateľa, je povinný tomuto subdodávateľovi uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení a hlásenia kybernetických incidentov, ako sú ustanovené v tejto Prílohe.
3. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Objednávateľ mohol vykonať audit v súlade s ustanoveniami tejto Prílohy aj u subdodávateľa.
4. Poskytovateľ zodpovedá za plnenia poskytnuté Objednávateľovi prostredníctvom subdodávateľa tak, ako keby plnenie realizoval sám.

H. OSTATNÉ USTANOVENIA

1. Po ukončení zmluvného vzťahu je Poskytovateľ povinný udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť na Objednávateľa všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby Objednávateľom. Tento záväzok Poskytovateľa ostáva v platnosti aj po ukončení zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou, a to po dobu 5 rokov.
2. Pre vylúčenie pochybností platí, že Poskytovateľ pre splnenie povinností podľa predchádzajúceho bodu neposkytne, neudelí, neprevedie ani nepostúpi Objednávateľovi žiadne z autorských práv v zmysle zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov ani akékoľvek iné práva k licenciám, právam alebo súhlasom, ktoré boli poskytnuté, udelené, prevedené alebo postúpené podľa Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že po ukončení zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, z dôvodu splnenia povinností Poskytovateľa podľa predchádzajúceho bodu, Poskytovateľ nebude poskytovať služby v rozsahu a podľa podmienok Zmluvy vrátane služieb podpory, poskytovania aktuálnych verzií udelených licencií, práv podľa Zmluvy a pod., pričom Poskytovateľ za týmto účelom poskytne len nevyhnutnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby. Poskytnutie služby spočívajúce v zabezpečení kontinuity podľa predchádzajúcej vety bude spoplatnené podľa platného cenníka Poskytovateľa v čase poskytnutia.
3. Po ukončení zmluvného vzťahu je Poskytovateľ povinný na základe rozhodnutia Objednávateľa vrátiť, previesť, alebo zničiť všetky informácie Objednávateľa, ku ktorým mal Poskytovateľ prístup počas trvania Zmluvy, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto informácií na strane Poskytovateľa. To zahŕňa predovšetkým, ale nielen, systémové špecifikácie, prístupové informácie, zálohy a ďalšie technologické špecifikácie o informačných systémoch a sieťach Objednávateľa.
4. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené touto Prílohou, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona o KB a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.