

# Zmluva o komplexnom zabezpečení podpory, prevádzky a rozvoja aplikačnej a systémovej infraštruktúry a pripojenia do internetu a siete Govnet.

č.: SLA/20180510/MS/01

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník  
(ďalej ako „Zmluva“) medzi zmluvnými stranami

Názov: Úrad priemyselného vlastníctva Slovenskej republiky  
Sídlo: Švermova 43, 974 04 Banská Bystrica, Slovenská republika  
IČO: 308 107 87  
Konajúci: JUDr. Richard Messinger, predseda  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
Číslo účtu: SK 93 8180 0000 0070 0006 0734

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno:  
Sídlo:  
IČO:  
IČ DPH:  
Konajúci:  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu:  
IBAN:  
SWIFT (BIC):  
Registrácia:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ spoločne ďalej len „**Zmluvné strany**“)

## **Článok I. Definície pojmov**

<b>Doba odozvy</b>	je doba, v ktorej je Poskytovateľ povinný potvrdiť prevzatie nahlásenej Požiadavky vo forme mailovej notifikácie alebo odozvy priamo na mieste.
<b>Doba vyriešenia</b>	je doba, do ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje Požiadavku vyriešiť.
<b>Incident</b>	je každá udalosť, ktorá nie je štandardnou funkcionalitou Servisovaného prostredia, a ktorá spôsobuje, alebo môže spôsobiť prerušenie alebo zníženie kvality fungovania Servisovaného prostredia.
<b>Service Request</b>	je požiadavka na konfiguračnú zmenu, ktorá je svojou podstatou predschválená. Ide o rutinnú požiadavku, ktorá neovplyvňuje komponenty Servisovaného prostredia. Do kategórie Service Request zaraďujeme aj Konzultácie.
<b>Change Request</b>	je komplexná požiadavka, ktorá podlieha schvaľovaciemu procesu.
<b>Softvér (SW)</b>	sú všetky počítačové programy Objednávateľa obsiahnuté v Komponentoch Servisovaného prostredia, definovaných v bode 1. Prílohy 1 tejto zmluvy, zahŕňajúce predovšetkým, nie však výhradne, operačné systémy, databázové prostredia, systémové nástroje, nástroje pre vysokú dostupnosť, nástroje pre zálohovanie, systémové nástroje pre zvyšovanie a manažment IT bezpečnosti, a ktoré možno považovať za štandardný balíkový softvér.
<b>Hardvér (HW)</b>	sú všetky hmotné komponenty informačno-komunikačných prostriedkov Objednávateľa obsiahnuté v Komponentoch Servisovaného prostredia, definovaných v bode 1. Prílohy 1 tejto zmluvy, zahŕňajúce predovšetkým, nie však výhradne, servery, switche, routery, firewally, diskové polia (SAN), inteligentné dátové úložiská (NAS), páskové knižnice, záložné zdroje, počítače, konzoly, skenery, monitory a pod.
<b>Vendor Maintenance</b>	sú Služby na Komponenty Servisovaného prostredia poskytované autorizovaným servisným partnerom, alebo inou treťou stranou (najčastejšie výrobcom komponentu), ktoré sa riadia servisnými podmienkami definovanými touto treťou stranou, ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak.
<b>Požiadavka</b>	je žiadosť Objednávateľa o poskytnutie Služby. Požiadavka môže mať formu Požiadavky na vyriešenie Incidentu (Incident) alebo Požiadavky na zmenu (Change Request).
<b>Pracovný výkaz</b>	je formulár, ktorý sa vyplňa pri poskytnutí Servisných služieb, slúži ako podklad pre fakturáciu za činnosti podľa článku II. tejto Zmluvy. Tvorí Prílohu č. 4 tejto Zmluvy.
<b>Servis</b>	je kombinácia technických, administratívnych a riadiacich činností vykonávaných Poskytovateľom pre Objednávateľa na základe tejto Zmluvy za účelom vyriešenia Požiadavky.
<b>Služby</b>	sú konkrétne servisné, konzultačné a implementačné výkony Poskytovateľa realizované reaktívne (na základe identifikovanej alebo nahlásenej Požiadavky), alebo proaktívne (napr. profylaktické, konzultačné služby a pod.), definované podľa článku II. bodu 2.2 tejto Zmluvy a podrobne špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

<b>Servisované prostredie</b>	je prostredie pozostávajúce zo všetkých zariadení servisovanej infraštruktúry a pre ktoré Poskytovateľ poskytuje služby.
<b>Vyššia moc</b>	znamená prekážku, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany brániaca v splnení záväzku Zmluvnej strany podľa tejto Zmluvy, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ktorú táto nemohla pred uzatvorením tejto Zmluvy predvídať. Výslovne sa stanovuje, že Vyššou mocou nie je štrajk personálu ani hospodárske pomery dotknutej Zmluvnej strany.
<b>Človekodenň (ČD)</b>	je množstvo práce, ktoré môže byť vykonané jednou osobou za dobu 8 hodín.

## **Článok II. Predmet Zmluvy**

- 2.1** Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Služby podľa bodu 2.2 tohto článku, ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, a to v rozsahu, kvalite, spôsobom a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 2.2** Služby poskytované podľa tejto Zmluvy sú:
- a)** Služby poskytované Objednávateľovi v rámci pravidelného mesačného poplatku definovaného v bode 4.1 tejto Zmluvy a bližšie definované v bode 2. Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
  - b)** Servisné, konzultačné, implementačné služby a dodávky nad rámec služieb definovaných v bode 2.2 písm. a) tohto článku a bližšie definované v bode 3. Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.3** Objednávateľ sa zaväzuje od Poskytovateľa prevziať poskytnuté Služby a zaplatiť za ne dohodnutú odmenu vo výške a za podmienok podľa článku IV. tejto Zmluvy.
- 2.4** Zmluvné strany berú na vedomie, že bude možno potrebné niektoré Služby poskytovať aj na Komponenty Servisovaného prostredia, ktoré boli Objednávateľovi dodané tretími stranami a v takomto prípade je plnenie Poskytovateľa podmienené súčinnosťou Objednávateľa, spočívajúcou v riadnom a včasnom zabezpečení súčinnosti tretích strán. Pre vylúčenie pochybností sa stanovuje, že v rozsahu, v akom bude neplnenie záväzkov Poskytovateľa dôsledkom nezabezpečenia riadnej a včasnej súčinnosti tretích strán Objednávateľom, Poskytovateľ nebude v omeškaní a v tomto rozsahu nebude zodpovedať za škodu, ktorá prípadne Objednávateľovi v tej súvislosti vznikne.

## **Článok III. Doba trvania Zmluvy**

- 3.1** Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 2 roky odo dňa jej účinnosti, alebo do vyčerpania sumy danej vo výzve vo výške .....s DPH.

## **Článok IV. Odmena a platobné podmienky**

- 4.1 Odmena za všetky plnenia podľa článku II. bodu 2.2 písm. a) tejto Zmluvy je dohodnutá na **,- EUR bez DPH** (slovom eur bez DPH) mesačne.
- 4.2 Odmena za všetky plnenia podľa článku II. bodu 2.2 písm. b) tejto Zmluvy bude účtovaná na základe skutočne vykonaných prác podľa cenníka uvedeného v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy, v rozsahu písomnej objednávky zo strany Objednávateľa. Podkladom pre vyčíslenie výšky odmeny bude Akceptačný protokol akceptovaný oboma zmluvnými stranami. Objednávateľ je oprávnený k zaslanému Akceptačnému protokolu v lehote piatich pracovných dní vzniesť pripomienky alebo Akceptačný protokol podpísať.
- 4.3 Maximálna výška odmeny za plnenia podľa článku II. bodu 2.2 písm. a) a b) tejto Zmluvy nepresiahne sumu, **- EUR bez DPH** (slovom eur bez DPH).
- 4.4 Odmena bude uhradená na účet Poskytovateľa uvedený na faktúrach Poskytovateľa.
- 4.5 Všetky faktúry vystavené Poskytovateľom sú splatné v lehote 30 dní od dátumu ich doručenia Objednávateľovi.
- 4.6 Faktúry vystavené Poskytovateľom musia spĺňať všetky náležitosti daňového dokladu a prílohu faktúry bude tvoriť podpísaný Pracovný výkaz uvedený v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy. Prílohou faktúry za plnenia podľa čl. II. bodu 2.2 písm. b) tejto Zmluvy bude obidvomi Zmluvnými stranami odsúhlasený Akceptačný protokol. V prípade, ak faktúra nespĺňa náležitosti daňového dokladu, je Objednávateľ oprávnený faktúru s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov vrátiť a Poskytovateľ je povinný faktúru prepracovať. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a plynutie lehoty splatnosti bude pokračovať po doručení opravenej faktúry.
- 4.7 Ak je Objednávateľ v omeškaní s akoukoľvek platbou podľa ustanovení tejto Zmluvy po dobu dlhšiu ako jeden kalendárny mesiac, je Poskytovateľ po márnom uplynutí dodatočne písomne stanovenej lehoty, nie kratšej ako 14 kalendárnych dní, oprávnený prerušiť poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, o čom bezodkladne písomne informuje Objednávateľa. Tým nie je dotknutá možnosť Poskytovateľa jednostranne ukončiť Zmluvu v súlade s článkom IX. tejto Zmluvy.

## **Článok V. Miesto plnenia**

- 5.1 Miesto plnenia podľa tejto zmluvy je sídlo Objednávateľa na adrese Švermova 43, 974 04 Banská Bystrica, príp. sídlo Poskytovateľa.

## **Článok VI. Povinnosti a práva Poskytovateľa**

- 6.1** Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytovať Služby v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a to s odbornou starostlivosťou.
- 6.2** Poskytovateľ je ďalej povinný:
- a) Vykonať Služby za podmienok špecifikovaných v bode 2. Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
  - b) Zabezpečiť pre Objednávateľa možnosť nahlasovania Požiadaviek prostredníctvom ServiceDesku Poskytovateľa podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.
  - c) Na základe dohody Zmluvných strán a následnej objednávky Objednávateľa zabezpečiť poskytnutie Služieb, podľa podmienok osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami pre tento prípad podľa článku II. bodu 2.2 písm. b) tejto Zmluvy.
- 6.3** Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za prerušenia a/alebo nemožnosť poskytovania Služieb spôsobených Objednávateľom a/alebo tretími stranami, napr. výpadok služieb telekomunikačných operátorov, dátových prenosov alebo dodávky el. energie.
- 6.4** Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že Objednávateľ poruší povinnosť podľa článku VII. bod 7.3 písm. h) tejto Zmluvy, Poskytovateľ nezodpovedá za stratu dát, ani za nemožnosť vykonania ich obnovy v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 6.5** Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky technické a bezpečnostné predpisy, zároveň zabezpečí poučenie svojich pracovníkov o všeobecných predpisoch bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, zodpovedá za nich a znáša prípadné dôsledky porušenia týchto predpisov. Poskytovateľ a jeho pracovníci sú povinní riadiť sa pokynmi osoby zodpovednej za informačnú bezpečnosť menovanú Objednávateľom. Poskytovateľ zaobchádza so všetkými vecami a informáciami, ktoré obdrží v súvislosti s plnením Zmluvy od Objednávateľa, ako s dôvernými a bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nesmie takéto veci alebo informácie sprístupniť tretej osobe. Závazok mlčanlivosti sa nevzťahuje na také dokumenty a informácie, u ktorých je/bude preukázané, že sú alebo sa stali všeobecne známymi, bez zavinenia Poskytovateľa.
- 6.6** Poskytovateľ berie na vedomie, že podľa všeobecne záväzných právnych predpisov na ochranu osobných údajov je považovaný za sprostredkovateľa a je povinný pri poskytovaní služieb zabezpečiť bezpečnosť a ochranu osobných údajov a to pred náhodným, ako aj nezákonným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými formami spracúvania (ďalej len „únik osobných údajov“). Na tento účel Poskytovateľ prijme vhodné, účinné a primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania, pričom berie do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačných systémov, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov. Ak dôjde k úniku osobných údajov, predpokladá sa, že prijaté opatrenia neboli vhodné, účinné a primerané, ibaže Poskytovateľ preukáže, že porušenie jeho povinností uvedených v tomto bode bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle § 374 alebo 375 Obchodného zákonníka.
- 6.7** Poskytovateľ je povinný vopred poučiť svojich zamestnancov a ostatné fyzické osoby, ktoré sa zúčastňujú na poskytovaní Služieb o povinnostiach podľa bodov 6.5 a 6.6 tohto článku. Poskytovateľ im pritom vysvetlí zodpovednosť za porušenie týchto povinností podľa tejto Zmluvy a aj podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Poučenie Poskytovateľ vykoná ešte pred začatím plnenia zmluvy a všetky poučené osoby potvrdia poučenie svojím podpisom. O poučení Poskytovateľ vedie písomný záznam, ktorý na požiadanie predloží Objednávateľovi na nahliadnutie.

## **Článok VII. Povinnosti a práva Objednávateľa**

- 7.1** Objednávateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi odmenu vo výške a spôsobom dohodnutým v článku IV. tejto Zmluvy.
- 7.2** Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie Požiadaviek pracovníkovi ServiceDesk-u Poskytovateľa telefonicky, mailom alebo cez web formulár. Príslušné kontaktné údaje sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Nahlasovať Požiadavky sú oprávnené len kontaktné osoby uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Kontaktná osoba je povinná nahlásiť Požiadavku v súlade s Prílohou č. 4 tejto Zmluvy a uviesť všetky požadované údaje (meno kontaktnej osoby, číslo SLA zmluvy, telefonický kontakt, typ požiadavky, prioritu, popis problému, sériové číslo komponentu Servisovaného prostredia a pod.).
- 7.3** Objednávateľ je ďalej povinný pri vykonávaní Servisných služieb zabezpečiť najmä:
- a)** Sprístupnenie príslušných a súvisiacich Komponentov Servisovaného prostredia vrátane potrebných prístupových údajov (napr. prihlasovacie meno a heslo) s potrebnými prístupovými oprávneniami. Prístup je potrebné zabezpečiť ako priamo v mieste Servisu, tak aj pre vzdialený prístup k Servisovanému prostrediu.
  - b)** Povolenie vstupu pre servisných pracovníkov a dopravných prostriedkov Poskytovateľa do príslušných objektov na čas nevyhnutný k vykonaniu Servisu a možnosť príchodu auta Poskytovateľa ku vchodu do budovy. Pokiaľ tam nie sú verejné parkovacie plochy, Objednávateľ zabezpečí možnosť využitia parkovania na miestach vyhradených pre pracovníkov Objednávateľa.
  - c)** Oboznámenie Poskytovateľa s okolnosťami zadanej Požiadavky ako aj s ďalšími informáciami, ktoré môžu byť dôležité pre vykonanie Servisu Poskytovateľom.
  - d)** Preverenie a podpísanie Pracovného výkazu o Servise podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy v prípade, že Servis je vykonaný priamo v Lokalite.
  - e)** Odovzdanie príslušných technických informácií a dokumentácie ku Komponentom Servisovaného prostredia podľa požiadaviek Poskytovateľa. Ak sa v priebehu plnenia zmluvy zistí, že tieto informácie a dokumenty sú chybné, nezrozumiteľné, neúplné alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a normami, Poskytovateľ ihneď upovedomí o tejto skutočnosti Objednávateľa, prípadne poskytne návrhy na odstránenie týchto nedostatkov.
  - f)** Pri vykonávaní Servisu v Lokalite, podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, prítomnosť svojho pracovníka, ktorý je o danej Požiadavke informovaný, a ktorý bude k dispozícii počas celej doby Servisu.
  - g)** Pre Komponenty Servisovaného prostredia uchovávanie aktuálnych kópií konfiguračných dát a operačných systémov na záložných médiách tak, aby tieto záložné médiá boli k dispozícii pre použitie pri Servise.
  - h)** Vykonávanie procedúr zálohovania údajov, ktoré umožnia obnovu a rekonštrukciu stratených, alebo zmenených súborov, údajov Objednávateľa a Softvéru.
  - i)** Súčinnosť tretej strany v prípade, že Servis sa týka komponentu, na ktorý je Vendor Maintenance poskytovaný treťou stranou. Čas riešenia Požiadavky treťou stranou sa nezapočítava do vyhodnotenia úrovne a kvality poskytovaného Servisu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
  - j)** Sprístupnenie náhradných dielov zástupcovi Poskytovateľa okamžite po jeho príchode k Objednávateľovi, pokiaľ je Objednávateľ zodpovedný za držanie náhradné dielu pre vadný Komponent Servisovaného prostredia.
  - k)** Vyčleniť pre vykonávanie Servisných služieb a sprístupniť pre inštaláciu Komponentov Servisovaného prostredia priestory vyhovujúce zodpovedajúcim prevádzkovým podmienkam jednotlivých komponentov, špecifikované ich výrobcom v technickej dokumentácii, ktorá bola súčasťou dodávky komponentu. Pokiaľ nie je špecifikované inak, ide najmä o prevádzkovú teplotu miestnosti 15-32°C, relatívnu vlhkosť 30% - 70%, elektroinštaláciu 230 V podľa platných technicko-bezpečnostných predpisov.
  - l)** Poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, informácie, podklady, zdroje, dáta a rozhodnutia požadované Poskytovateľom na vykonanie Servisných služieb.
  - m)** Zabezpečiť Poskytovateľovi vzdialený prístup do Servisovaného prostredia.

- 7.4** V prípade, ak Objednávateľ nezabezpečí požadovanú súčinnosť zdržanie tým vzniknuté sa nezapočítava do časov, v ktorých je Poskytovateľ povinný vyriešiť Požiadavku pre Komponenty Servisovaného prostredia podľa tejto Zmluvy.
- 7.5** Objednávateľ je povinný preukázateľne písomne oboznámiť pracovníkov Poskytovateľa so svojimi vnútornými predpismi.
- 7.6** Objednávateľ sa zaväzuje vopred písomne oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek predpokladané činnosti tretích strán vykonávané na Komponentoch Servisovaného prostredia. Všetky činnosti tretích strán vykonávané na Komponentoch Servisovaného prostredia musia byť vopred schválené Poskytovateľom, v opačnom prípade Poskytovateľ nebude niesť zodpovednosť za akékoľvek omeškanie v plnení jeho povinností, prípadné vady plnenia, alebo spôsobené škody v rozsahu, v akom tieto mohli byť čo i len čiastočne ovplyvnené zásahom takej tretej strany. Poskytovateľ sa zaväzuje udeliť alebo odmietnuť takýto súhlas bez zbytočného odkladu po tom, ako bol o udelenie takéhoto súhlasu písomne požiadany Objednávateľom, pričom sa zaväzuje neodoprieť udelenie súhlasu bez vážneho dôvodu.
- 7.7** Objednávateľ sa zaväzuje užívať Komponenty Servisovaného prostredia takým spôsobom a s riadnou starostlivosťou tak, ako to ukladajú podmienky definované výrobcom pre jednotlivé komponenty.

## **Článok VIII. Licenčné podmienky**

- 8.1** V prípade, že na základe tejto Zmluvy Poskytovateľ vytvorí autorské dielo, poskytuje Objednávateľovi výhradné právo (výhradnú licenciu) používať toto autorské dielo bez ohľadu na jeho povahu (dokument, aplikačné programové vybavenie a pod.) počas celej doby trvania majetkových práv k nemu na území Slovenskej republiky a členských štátov Európskej únie na účely, na ktoré bolo vytvorené a/alebo na účely súvisiace s činnosťami Objednávateľa, a to nasledujúcimi spôsobmi:
- a)** vyhotovenie neobmedzeného množstva jeho rozmnožení,
  - b)** verejné rozširovanie jeho originálu a/alebo rozmnožení vypožičaním alebo formou prevodu vlastníckeho práva inou ako predajom,
  - c)** spracovanie autorského diela.
- 8.2** Objednávateľ je oprávnený spracované autorské dielo používať. Objednávateľ je oprávnený udeliť iným štátnym orgánom Slovenskej republiky a/alebo iným osobám, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti, na ktorú bolo autorské dielo vytvorené a/alebo osobám, ktorým Objednávateľ bude poskytovať informácie z dotknutých informačných systémov Objednávateľa, súhlas na použitie autorského diela a/alebo spracovaného a/alebo upraveného a/alebo preloženého autorského diela v rovnakom rozsahu, k čomu Poskytovateľ udeľuje svoj súhlas.
- 8.3** Oprávnenie na výkon práv v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.

## **Článok IX. Ukončenie tejto Zmluvy**

- 9.1** Táto Zmluva môže byť ukončená nasledovnými spôsobmi:
- a)** Uplynutím doby, na ktorú je táto Zmluva dohodnutá (článok III. tejto Zmluvy),
  - b)** Odstúpením z dôvodov a spôsobom podľa tejto Zmluvy,
  - c)** Výpoveďou ktorejkoľvek zo Zmluvných strán,
  - d)** Dohodou Zmluvných strán.
- 9.2.** Každá zo Zmluvných strán je oprávnená písomne odstúpiť od tejto zmluvy pri podstatnom porušení zmluvnej povinnosti druhou Zmluvnou stranou.
- 9.3.** Za podstatné porušenie zmluvných povinností Poskytovateľa sa považuje neposkytnutie niektorej služby tvoriacej predmet tejto Zmluvy podľa článku II. tejto Zmluvy riadne ani po uplynutí 60 dní od začiatku omeškania. Právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu nie je v zmysle § 302 Obchodného zákonníka odstúpením od Zmluvy dotknuté.
- 9.4.** Za podstatné porušenie povinností Objednávateľa sa považuje nezaplatenie odmeny v zmysle článku IV. tejto Zmluvy Poskytovateľovi ani po uplynutí 90 dní od začiatku omeškania. Právo Poskytovateľa na úroky z omeškania nie je v zmysle § 351 ods. 1 Obchodného zákonníka odstúpením od zmluvy dotknuté.
- 9.5.** Podrobnosti odstúpenia od Zmluvy a práva a povinnosti Zmluvných strán s tým súvisiace sa riadia ustanoveniami § 344 až § 351 Obchodného zákonníka.
- 9.6** Každá zo Zmluvných strán je oprávnená túto Zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 1 mesiac, pričom začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Počas plynutia výpovednej doby ostávajú práva a povinnosti Zmluvných strán nedotknuté, ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
- 9.7** Odstúpenie a výpoveď podľa tohto článku musia byť písomné a doručené druhej Zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v záhlaví Zmluvy, resp. na inú adresu, ktorú jedna Zmluvná strana písomne oznámila druhej Zmluvnej strane.

## **Článok X. Zodpovednosť za škodu**

- 10.1** Poskytovateľ zodpovedá za to, že ním poskytnuté plnenie bude v rozsahu, ktorý určuje Zmluva, v kvalite a vyhotovení plne vyhovujúcim podmienkam dohodnutým touto Zmluvou.
- 10.2** Zmluvné strany nie sú zodpovedné za neplnenie tejto Zmluvy, ak toto neplnenie bolo zapríčinené Vyššou mocou.
- 10.3** Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť za škodu, ktorá vznikne v dôsledku porušenia povinností podľa tejto Zmluvy sa bude riadiť ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, s výnimkou povinnosti na náhradu ušlého zisku, ktorá za medzi zmluvnými stranami týmto vylučuje. Za škodu sa považuje tiež ujma, ktorá poškodenej Zmluvnej strane vznikla tým, že musela vynaložiť náklady v dôsledku porušenia povinnosti druhej Zmluvnej strany.



## Článok XI. Sankcie

- 11.1** V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím niektorej Služby tvoriacej predmet tejto Zmluvy podľa článku II. tejto Zmluvy v termíne podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo účtovať Poskytovateľovi za každé takéto omeškanie zmluvnú pokutu vo výške **100 EUR bez DPH** (slovom jednasto) za každý, aj začatý deň omeškania. Toto právo má Objednávateľ bez ohľadu na to, či od Zmluvy odstúpi alebo nie. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škodu v plnej výške a to aj nad výšku zaplatenej zmluvnej pokuty.
- 11.2** V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa viac ako 60 dní, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške úrokovej sadzby, podľa ustanovenia § 1 nariadenia vlády č. 21/2013 Z. z. v spojení s ustanovením § 369a Obchodného zákonníka.
- 11.3** Sankcie podľa tohto článku sú splatné do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na ich zaplatenie druhej zmluvnej strane.

## Článok XII. Súčinnosť a komunikácia Zmluvných strán

- 12.1** Zmluvné strany sa dohodli, že pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy si budú navzájom poskytovať potrebnú súčinnosť a navzájom sa budú včas informovať o všetkých okolnostiach významných pre plnenie ich záväzkov, a to najmä, že navzájom prerokujú všetky skutočnosti, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť priebeh a výsledok realizácie Servisu, a že si oznámia všetky skutočnosti, ktoré by mohli ohroziť oprávnený záujem druhej Zmluvnej strany.
- 12.2** Poskytovateľ je povinný určiť v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy Kontaktné osoby Poskytovateľa k zabezpečeniu plnenia Servisných služieb a je povinný zabezpečiť, aby tieto Kontaktné osoby:
- Realizovali profesionálny kontakt s Objednávateľom.
  - Riadili a koordinovali výkon povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
  - Mali potrebné odborné vedomosti na zabezpečenia plnenia Servisných služieb.
- 12.3** Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, akákoľvek komunikácia medzi Zmluvnými stranami v súvislosti s touto Zmluvou musí mať písomnú formu a musí sa doručiť poštou ako doporučená zásielka s doručenkou alebo kuriérom alebo osobne s vyžiadaním potvrdenia o prijatí.
- 12.4** Každá Zmluvná strana môže aktualizovať údaje uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy písomným oznámením druhej Zmluvnej strane. O tejto zmene nie sú Zmluvné strany povinné uzatvárať dodatok k Zmluve. Účinnosť zmeny nastáva doručením písomného oznámenia druhej Zmluvnej strane.
- 12.5** Písomnosti zasielané poštou ako doporučená zásielka s doručenkou, alebo kuriérom sa v prípade neúspešnosti pokusu o ich doručenie považujú za doručené:
- Uplynutím 3 pracovných dní od ich odoslania odosielateľom v prípade, že ich pošta, alebo prevádzkovateľ kuriérskej služby vráti odosielateľovi ako nedoručiteľné, alebo ak ich doručenie bolo zmarené konaním, alebo opomenutím zo strany adresáta, a to aj v prípade ak sa adresát o ich doručení nezozvedel, alebo
  - momentom odmietnutia prevziať ich, ak adresát ich prevzatie odmietne.

## Článok XIII. Záverečné ustanovenia

- 13.1** Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Právne vzťahy touto Zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a iných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

- 13.2** Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 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.
- 13.3** V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je alebo sa stane neplatným a/alebo neúčinným, platnosť a účinnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy tým nie je dotknutá. Zmluvné strany sa týmto zaväzujú, že nahradia neplatné (neúčinné) ustanovenie Zmluvy iným platným a účinným ustanovením, ktoré svojim obsahom a zmyslom najlepšie zodpovedá obsahu a zmyslu pôvodného neplatného (neúčinného) ustanovenia.
- 13.4** Táto Zmluva môže byť menená výhradne písomnou formou vzostupne číslovaných dodatkov, podpísaných Zmluvnými stranami. Túto Zmluvu je možné zrušiť iba v písomnej forme.
- 13.5** Táto Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, pričom každá zo Zmluvných strán obdrží po jednom rovnopise.
- 13.6** Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1 – Špecifikácia poskytovaného Servisu
  - Príloha č. 2 – Kontaktné osoby
  - Príloha č. 3 – Zmluvný cenník
  - Príloha č. 4 – Postup nahlasovania požiadaviek na ServiceDesk
- 13.7** Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne a vážne, že sa s jej obsahom oboznámili, tomuto porozumeli a na znak súhlasu s ním Zmluvu podpisujú.

V Banskej Bystrici, dňa

V Bratislave, dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

**JUDr. Richard Messinger**

predseda úradu (štatutárny zástupca)

člen predstavenstva

## **Príloha č. 1**

### **Špecifikácia poskytovaného Servisu**

Predmet poskytovania servisu sú služby podpory prevádzky a rozvoja servisovaného prostredia Objednávateľa, hardvérových komponentov, aplikačnej a systémovej infraštruktúry.

#### **1. Komponenty Servisovaného prostredie**

Servisované prostredie pozostáva predovšetkým, nie však výhradne, z nasledovných Komponentov, aplikačnej a systémovej infraštruktúry Objednávateľa:

- serverových komponentov platformy HP PROLIANT,
- SAN komponentov platformami HP a EMC
- zálohovacích páskových knižníc platformy HP,
- sieťových a firewalových riešení platformami CISCO a CHECKPOINT (CISCO ASA, CISCO CATALYST 4500, CISCO CATALYST, CHECK POINT APPLIANCE 4800, CISCO SG300)
- záložných elektrických zariadení UPS platformy HP,
- operačných systémov a softvérových produktov MICROSOFT, CENTOS, SUSE, FREEBSD,
- demilitarizovanej zóny infraštruktúry Objednávateľa a pripojenia do siete internet spolu s pripojením do nadrežortnej informačnej siete GOVNET,
- virtuálneho prostredia VMWARE ESX a VSPHERE
- terminálového prostredia CITRIX XENAPP a CITRIX NETSCALER
- MICROSOFT rolí a služieb (Active Directory, Domain Name Services, Group Policy Objects, Active Directory Certificate Services, Dynamic Host Configuration Protocol, Volume Activation, Network Policy and Access Services, Remote Desktop Services).

#### **2. Služby vykonávané na pravidelnej mesačnej báze, zahrnuté a platené v rámci mesačnej paušálnej odmeny, zahŕňajúce predovšetkým, nie však výhradne:**

- 2.1.** Prevádzka ServiceDesk pre nahlasovanie požiadaviek nepretržite 24 hodín denne.
- 2.2.** Non-stop pracovná pohotovosť v prípade výpadkov systémov, zabezpečenie rýchleho servisného zásahu od nahlásenia výpadku podľa parametrov SLA.
- 2.3.** Činnosti údržby servisovaného prostredia:
  - 2.3.1.** Kontrola siete, preverenie konektivity, dohľad nad funkčnosťou jednotlivých sieťových zariadení a kontrola iných prevádzkových parametrov týchto zariadení.
  - 2.3.2.** Kontrola serverov a operačných systémov, kontrola logov, naplnenosti diskového priestoru, operačnej pamäte a vyťaženia CPU, dohľad nad funkčnosťou jednotlivých serverových zariadení a kontrola prevádzkových parametrov týchto zariadení.
  - 2.3.3.** Kontrola diskových polí a príslušných SAN komponentov, kontrola logov, naplnenosti diskového priestoru, SAN konektivity, dohľad nad funkčnosťou jednotlivých zariadení a kontrola prevádzkových parametrov týchto zariadení.
  - 2.3.4.** Sledovanie a údržba zálohovacieho systému, kontrola jeho funkčnosti, pravidelné sledovanie a vyhodnocovanie funkčnosti monitorovaných komponentov.
  - 2.3.5.** Sledovanie a kontrola bezpečnosti, bezpečnostných komponentov, udalostí a nastavení.
- 2.4.** Poskytovanie konzultácií k prípadným otázkam Objednávateľa v súvislosti s prevádzkou servisovaného prostredia.
- 2.5.** Udržiavanie technického a personálneho prostredia potrebného k zásahom u Objednávateľa.
- 2.6.** Výkaz prác obsahujúci činnosti údržby servisovaného prostredia za kalendárny mesiac.

#### **3. SLA parametre pre služby podľa bodu 2. tejto prílohy.**

Pre potreby nahlasovania servisných požiadaviek, bude Objednávateľ využívať služby ServiceDesku poskytovaného a prevádzkovaného Poskytovateľom. ServiceDesk Poskytovateľa prijíma servisné požiadavky len od Kontaktných osôb Objednávateľa podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy.

Pre riešenie požiadaviek v súvislosti so správou servisovaného prostredia sa od poskytovateľa vyžaduje poskytovanie služieb v týchto SLA parametroch:

PRIORITA POŽIADAVKY	PARAMETER POŽIADAVKY	
	Maximálna doba odozvy	Maximálna doba na vyriešenie požiadavky
P1	8 hodín	24 hodín
P2	8 hodín	48 hodín
P3	8 hodín	96 hodín
P4	8 hodín	Podľa dohody

*P1 - Priorita 1* - Servisované prostredie nefunguje ako celok, alebo je pre používateľov nedostupný. Stav sa prejavuje voči všetkým používateľom.

*P2 - Priorita 2* - Niektoré funkcie servisovaného prostredia sú nefunkčné alebo nedostupné. Stav sa prejavuje voči všetkým používateľom.

*P3 - Priorita 3* - Zmena konfigurácie servisovaného prostredia vykazuje drobné chyby. Zistená nefunkčnosť komponentu sa prejavuje voči minimálne 10 používateľom.

*P4 - Priorita 4* - Zmena konfigurácie servisovaného prostredia vykazuje drobné chyby. Zistená nefunkčnosť komponentu sa prejavuje voči individuálnemu používateľovi.

Prioritu určí Objednávateľ pri nahlasovaní požiadavky na ServiceDesk, pričom zohľadňuje definíciu priority a z toho vyplývajúci dopad na funkčnosť systému.

**Objednávateľ je povinný:**

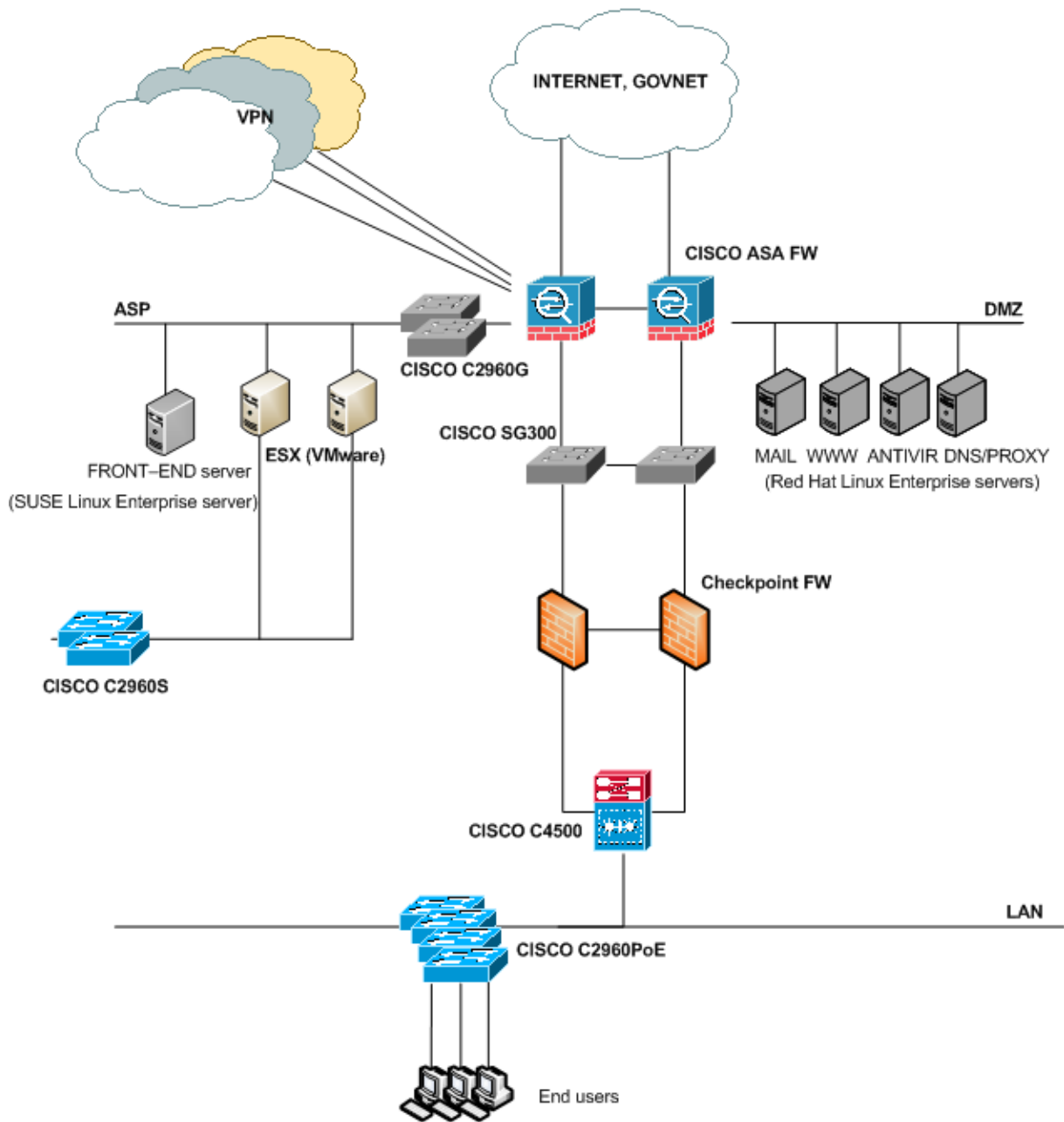
- Zadefinovať požiadavku na poskytovateľa cez ServiceDesk Poskytovateľa podľa zmluvne dohodnutého postupu definovanom v Prílohe č. 4 pre nahlasovanie požiadaviek a v prípade potreby doplniť chýbajúce vstupné informácie k nahlásenej požiadavke. Doba do zaslania chýbajúcich vstupných informácií k nahlásenej požiadavke sa neráta do doby odozvy pre danú požiadavku.

**Poskytovateľ je povinný:**

- Skontrolovať úplnosť vstupných informácií zaslaných k danej požiadavke;
- Do uplynutia doby odozvy potvrdiť prijatie požiadavky. Ak sa tak nestane, považuje sa nahlásenie požiadavky za potvrdené.
- Vyriešiť požiadavku podľa parametrov SLA.
- O vyriešení požiadavky informovať Objednávateľa.

**4. Služby nad rámec mesačnej paušálnej odmeny, vykonávané na základe objednávok Objednávateľa, ktoré môžu pozostávať napríklad z nasledovných činností:**

- 4.1.** Správa servisovaného prostredia podľa požiadaviek Objednávateľa: vývoj, aktualizácia, údržba a monitoring zariadení umiestnených v servisovanom prostredí.
- 4.2.** Služby súvisiace s nasadením komponentov a náhradných dielov potrebných na zaistenie požadovanej úrovne funkčnosti, obnovenia funkčnosti alebo zvýšenia bezpečnosti informačných systémov pre oblasť servisovaného prostredia, na základe návrhu budúceho poskytovateľa, po odsúhlasení Objednávateľom.
- 4.3.** Služby súvisiace s nasadením nových HW a SW riešení pre oblasť servisovaného prostredia, na základe návrhu budúceho poskytovateľa, po odsúhlasení Objednávateľom.
- 4.4.** Správa Govnet pripojenia podľa požiadaviek Objednávateľa. Zabezpečovať pravidlá pripojenia podľa požiadaviek a doporučení NASES (Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby) pre nadrezortnú informačnú sieť Govnet, ktorá je implementovaná do existujúceho informačného systému Objednávateľa (Objednávateľ je jej uzlom).
- 4.5.** Konfiguračné úpravy Servisovaného prostredia podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 4.6.** Aktualizácia softvéru alebo firmvéru, inštalácia bezpečnostných a opravných záplat používaných produktov servisovaného prostredia.
- 4.7.** Dokumentovanie zmien a zásahov v konfiguráciách servisovaného prostredia a jej bezplatné dodanie Objednávateľovi 1 krát na konci zmluvného obdobia.
- 4.8.** Predmetom zmluvy sú ďalej služby poskytovateľa, na základe návrhu budúceho poskytovateľa, po odsúhlasení Objednávateľom, pre riešenie požiadaviek, ktoré vzniknú Objednávateľovi, ako povinnej osoby v zmysle platnej legislatívy v oblasti informačných systémov verejnej správy spolu s činnosťami inštalácie, konfigurácie a konzultácie, príp. služby SW vývoja a návrhu HW a SW systémov.



Obr.č .1: Topologická schéma infraštruktúry Servisovaného prostredia Objednávateľa

## Príloha č. 2 Kontaktné osoby

Poskytovateľa môžu požiadať o podporu len určené kontaktné osoby. Počet určených kontaktných osôb je možné bezplatne rozšíriť.

Objednávateľ:

Meno, Priezvisko	Pozícia	Telefón	e-mail
Mgr. Miroslav Blaško	Riaditeľ Odboru Informatiky	0905 892 271	miroslav.blasko@indprop.gov.sk
Ing. Bibiána Palušková	Pracovník Odboru Informatiky	0903 873 009	bibiana.paluskova@indprop.gov.sk

Zoznam osôb objednávateľa, oprávnených nahlasovať požiadavky:

Meno, Priezvisko	Pozícia	Telefón	e-mail
Mgr. Miroslav Blaško	Riaditeľ Odboru Informatiky	0905 892 271	miroslav.blasko@indprop.gov.sk
Ing. Bibiána Palušková	Pracovník Odboru Informatiky	0903 873 009	bibiana.paluskova@indprop.gov.sk

Poskytovateľ:

Meno, Priezvisko	Pozícia	Telefón	e-mail

Kontakt na ServiceDesk poskytovateľa:

<b>Telefón</b>	<b>Web formulár</b>	<b>e-mail</b>
Primárna tel. linka: Záložná tel. linka: (v prípade nefunkčnosti primárnej tel. linky)		



### **Príloha č. 3 Zmluvný cenník**

Mesačný paušálny poplatok za služby podľa bodov 2 a 3 Prílohy č.1 je **XXX € bez DPH, t.j. XXX € s DPH, vo výške 20 % DPH.**

Cena za jeden Človekodenň za služby podľa bodu 4 Prílohy č.1 je **XXX € bez DPH, t.j. XXX € s DPH, vo výške 20 % DPH.**

## Príloha č. 4 Postup nahlasovania požiadaviek na ServiceDesk

### 1. Kontaktné údaje na ServiceDesk Poskytovateľa

- a) Mailová adresa:
- b) Primárna tel. linka  
Záložná tel. linka  
(v prípade nefunkčnosti primárnej telefónnej linky)
- c) Web formulár:

### 2. Postup nahlasovania požiadavky na ServiceDesk Poskytovateľa

- a) Objednávateľ nahlási na ServiceDesk Poskytovateľa požiadavku s minimálne nasledujúcimi údajmi:

- Názov požiadavky:
- Popis požiadavky
- Názov Objednávateľa:
- Kontaktná osoba Objednávateľa:
- Typ požiadavky: Incident / Service Request / Change Request
- Priorita: P1 / P2 / P3 / P4

Pozn.: E-mail môže obsahovať doplnujúce informácie vo forme pripojených súborov, resp. snímok obrazoviek.

- b) Nahlasovať požiadavky sú oprávnené iba osoby definované v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.
- c) Po prijatí požiadavky Poskytovateľ zašle Objednávateľovi potvrdzujúci e-mail o prijatí požiadavky.
- d) Poskytovateľ po vyriešení požiadavky, danú požiadavku uzavrie a zašle Objednávateľovi e-mail s minimálne nasledujúcimi údajmi:
- ID požiadavky: ID generované aplikáciou Poskytovateľa
  - Popis riešenia: