

## Zmluva na poskytovanie služieb

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení

### Zmluvné strany

#### Objednávateľ:

**Názov:** Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky  
**Sídlo:** Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava 37  
**Zastúpený:** [REDACTED]  
**IČO:** [REDACTED]  
**DIČ:** [REDACTED]  
**Bankové spojenie:** Štátna pokladnica, Bratislava  
**IBAN:** [REDACTED]  
**SWIFT/BIC:** [REDACTED]  
(ďalej len „objednávateľ“)

a

#### Poskytovateľ:

**Názov:** ANEXT, a.s.  
**Sídlo:** Hurbanovo námestie 3, 811 06 Bratislava  
**Konajúci:** [REDACTED]  
**IČO:** [REDACTED]  
**DIČ:** [REDACTED]  
**IČ DPH:** [REDACTED]  
**Bankové spojenie:** Tatra banka a.s.  
**IBAN:** [REDACTED]  
**SWIFT/BIC:** [REDACTED]  
(ďalej „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ spolu aj ako „zmluvné strany“)

uzatvárajú túto zmluvu na poskytovanie služieb (ďalej len „zmluva“):

### Článok 1

#### Úvodné ustanovenia a definícia pojmov

- 1.1 Zmluvné strany uzavierajú túto zmluvu v súlade s výsledkom verejného obstarávania - zákazka na poskytnutie služby podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) zverejnenej objednávatelom v postavení verejného obstarávateľa

vo Vestníku verejného obstarávania č. 135/2015 dňa 10.07.2015 pod značkou 14087 - MSS a v Úradnom vestníku EÚ č. S131 zo dňa 10.07.2015 pod značkou 2015/S 131-240973.

1.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že

- a) sa oboznámil a preskúmal všetky podmienky a okolnosti súvisiace s realizáciou predmetu zmluvy,
- b) predmet zmluvy je mu jasný a na základe svojej odbornej spôsobilosti, technického vybavenia a personálu, ktorý má k dispozícii, je schopný ho vykonať riadne, včas, kompletne a na požadovanej odbornej úrovni v súlade so zmluvou a s platnými právnymi normami a slovenskými a európskymi technickými normami.

1.3 Účelom zmluvy je zabezpečiť servisnú podporu informačných systémov Microsoft aplikovaných na infraštruktúre informačných technológií objednávateľa (ďalej len „informačné systémy“) s cieľom zabezpečiť efektívnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku uvedených informačných systémov.

1.4 Na účely zmluvy majú doleuvedené pojmy bez ohľadu na použitý gramatický tvar nasledovné významy:

- a) *vybavenie* je infraštruktúra informačných technológií (ďalej len „IT infraštruktúra“) obsahujúca servery, počítače, smerovače, prepínače a iné sieťové prvky, na ktorú sa vzťahujú služby poskytované podľa tejto zmluvy,
- b) *oprávnená osoba objednávateľa* je osoba ustanovená objednávateľom, ktorá koordinuje činnosti pri plnení predmetu zmluvy,
- c) *oprávnená osoba poskytovateľa* je osoba určená poskytovateľom, ktorá riadi koordináciu členov tímu na strane poskytovateľa pri plnení predmetu zmluvy,
- d) *dokumentácia* je všetka dokumentácia, ktorú poskytovateľ poskytne podľa tejto zmluvy,
- e) *proaktívne služby* sú služby poskytovateľa spočívajúce v predchádzaní vzniku kritických udalostí a výpadkov informačného systému, optimalizácii, správe a konfigurácii (ďalej len „administrácii“) informačných systémov,
- f) *reaktívne služby* sú služby poskytované poskytovateľom pri vzniku kritických udalostí a výpadkov informačného systému.

## Článok 2

### Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytne objednávateľovi

- a) proaktívne služby uvedené v bode 2.2,
- b) reaktívne služby uvedené v bode 2.3.

2.2 V rámci proaktívnych služieb poskytovateľ:

- a) analyzuje stav informačných systémov s cieľom zistenia reálneho stavu, rizikových faktorov a aplikácií a následne vypracúva správy o vykonanej analýze,

- b) vykonáva s cieľom predchádzať problémom, zvyšovať dostupnosť a zabezpečiť bezpečnosť a ochranu dát kontrolu stavu systémov (profylaktiku), optimalizáciu a administráciu nasledujúcich informačných a operačných systémov:
  - b.1 Windows Server, System Center, Exchange Server, Lync Server,
  - b.2 SharePoint, SQL, Biztalk,
  - b.3 Forefront Identity Manager,
  - b.4 Windows 7, Windows 8, Office 2010, Office 2013 a Desktop Optimization Pack.
- c) vykonáva pravidelné informovanie objednávateľa (ďalej len „reporting“),
- d) vzdeláva zamestnancov objednávateľa formou školení zameraných na prevádzkované informačné systémy a služby, ktoré sú spojené s predmetom plnenia podľa tejto zmluvy,
- e) vykonáva licenčné poradenstvo a správu nakúpeného a používaného softvéru, a to formou konzultácií vhodného spôsobu nákupu softvéru, vrátane optimalizácie spôsobu nákupu softvéru,
- f) vykonáva pravidelnú aktualizáciu a revíziu existujúcej dokumentácie k informačným systémom v súvislosti s plnením proaktívnych služieb uvedených v tomto bode.

### 2.3 V rámci reaktívnych služieb poskytovateľ poskytne:

- a) služby na vyžiadanie spojené so zmenami systémových nastavení, reinstalácií alebo aktualizácií informačných systémov,
- b) služby podpory pri riešení problémov a kritických stavov informačných systémov (ďalej len „incidenty“) vrátane ich odstránenia,
- c) pravidelnú aktualizáciu a revíziu existujúcej dokumentácie k informačným systémom v súvislosti s plnením reaktívnych služieb uvedených v tomto bode.

## Článok 3

### Miesto, čas a spôsob plnenia predmetu zmluvy

- 3.1 Poskytovateľ poskytne služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy podľa článku 2, v rozsahu najviac 200 hodín v rámci kalendárneho mesiaca. Poskytovateľ poskytne reaktívne služby uvedené v bode 2.3 na základe písomnej požiadavky objednávateľa doručenej poskytovateľovi elektronickou poštou. Objednávateľ vypracuje písomnú požiadavku na poskytnutie reaktívnych služieb uvedených v bode 2.3.

3.1.1 Na základe doručenej písomnej požiadavky podľa bodu 3.1 na poskytnutie reaktívnych služieb podľa bodu 2.3 písm. a) a c), poskytovateľ do 1 pracovného dňa od jej doručenia potvrdí požiadavku objednávateľa a navrhne mu termín jej splnenia a počet hodín potrebných na splnenie požiadavky. Poskytovateľ je povinný a oprávnený splniť len tú požiadavku objednávateľa, pri ktorej sa s objednávateľom písomne dohodli na termíne jej splnenia a na počte hodín potrebných na jej splnenie. Písomne dohodnutý počet hodín a termín splnenia požiadavky je pre poskytovateľa záväzný a nemôže si účtovať od objednávateľa cenu za hodiny, ktoré prevyšujú dohodnutý počet hodín.

3.1.2 Na základe doručenej písomnej požiadavky podľa bodu 3.1 na poskytnutie reaktívnych služieb podľa bodu 2.3 písm. b) pri odstraňovaní incidentov 3. triedy

a incidentov 4. triedy, poskytovateľ do 1 pracovného dňa od jej doručenia potvrdí požiadavku objednávateľa a navrhne mu počet hodín potrebných na splnenie požiadavky. Poskytovateľ je povinný a oprávnený splniť len tú požiadavku objednávateľa, pri ktorej sa s objednávateľom písomne dohodli na počte hodín potrebných na jej splnenie. Písomne dohodnutý počet hodín plnenia požiadavky je pre poskytovateľa záväzný a nemôže si účtovať od objednávateľa cenu za hodiny, ktoré prevyšujú dohodnutý počet hodín.

- 3.2 Poskytovateľ plní predmet zmluvy v sídle objednávateľa alebo iných priestoroch objednávateľa v rámci mesta Bratislava, ak táto zmluva neustanovuje inak alebo ak sa inak nedohodli zmluvné strany.
- 3.3 Poskytovateľ v súlade s bodom 2.2 písm. a) vykoná analýzu a objednávateľovi na základe vykonanej analýzy predloží správu o vykonanej analýze do desiatich (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy. V správe o vykonanej analýze vyhodnotí stav vybavenia a pripraví návrh činností a opatrení pre dosiahnutie optimálneho stavu nastavení vybavenia.
- 3.4 Poskytovateľ podľa bodu 2.2 písm. b) vykonáva profylaktiku (kontrolu stavu systémov), optimalizáciu a administráciu informačných systémov s cieľom predchádzať problémom, zisťovať možné potenciálne problémy a zvyšuje dostupnosť systémov. Poskytovateľ v rámci profylaktiky vykonáva proaktívny monitoring, kontrolou stavu informačných systémov s cieľom predchádzať kritickým stavom v infraštruktúre a kontrolu chybových denníkov generovaných informačnými systémami s kritickou alebo vysokou prioritou a následným odstránením vzniknutého problému. Poskytovateľ v rámci výkonu profylaktiky vypracúva pravidelné návrhy opatrení na optimalizáciu a prípadnú rekonfiguráciu systémov tak, aby nedochádzalo k výpadkom infraštruktúry a to raz za šesť mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Prvý pravidelný návrh opatrení na optimalizáciu a prípadnú rekonfiguráciu systémov je poskytovateľ povinný vypracovať po uplynutí piateho kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom táto zmluva nadobudla účinnosť, a predložiť ho objednávateľovi najneskôr do 15. dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom bol tento pravidelný návrh vypracovaný; každý ďalší pravidelný návrh opatrení na optimalizáciu a prípadnú rekonfiguráciu systémov je poskytovateľ povinný vypracovať vždy po uplynutí piateho kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bol predložený predchádzajúci pravidelný návrh opatrení na optimalizáciu a prípadnú rekonfiguráciu systémov, a predložiť ho objednávateľovi do 15. dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom bol tento pravidelný návrh vypracovaný. Mimoriadny návrh opatrení na optimalizáciu a prípadnú rekonfiguráciu systémov vypracuje poskytovateľ vždy na vyžiadanie objednávateľa pri identifikovaní častých výpadkov systému, a to do 15 dní od doručenia písomnej požiadavky na vypracovanie takéhoto mimoriadneho návrhu opatrení. Tieto opatrenia uvedie v rámci pravidelného mesačného reportingu podľa bodu 3.5 .
- 3.5 Poskytovateľ podľa bodu 2.2 písm. c) vykonáva pravidelný reporting formou pravidelných mesačných správ, v ktorých budú uvedené možné riziká a problémy informačných systémov a ich stav k poslednému dňu mesiaca. Mesačnú správu doručí poskytovateľ do 5. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca objednávateľovi v elektronickej forme. Objednávateľ môže elektronicou poštou vyzvať poskytovateľa na vysvetlenie a odôvodnenie údajov a informácií uvedených v mesačnej správe. Poskytovateľ je povinný vysvetliť a odôvodniť údaje a informácie uvedené v mesačnej správe do 5 pracovných dní od doručenia výzvy. Čas, ktorý poskytovateľ využil na

vysvetlenie a odôvodnenie údajov a informácií uvedených v mesačnej správe sa nezapočítava do rozsahu hodín uvedeného v bode 3.1. Vysvetlenie a odôvodnenie údajov a informácií uvedených v mesačnej správe podľa tohto bodu poskytne poskytovateľ na vlastné náklady.

- 3.6 Poskytovateľ podľa bodu 2.2 písm. d) vykonáva vzdelávanie zamestnancov objednávateľa formou školení zameraných na informačné a operačné systémy uvedené v bode 2.2 a služby, ktoré tvoria predmet tejto zákazky. Na základe obdržanej požiadavky poskytovateľ do 2 pracovných dní od jej doručenia potvrdí požiadavku a navrhne termín jej splnenia. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, poskytovateľ je povinný splniť požiadavku objednávateľa na vzdelávanie do 5 pracovných dní od doručenia požiadavky.
- 3.7 Poskytovateľ podľa bodu 2.2 písm. e) poskytuje licenčné poradenstvo a správu nakúpeného a používaného softvéru na základe požiadavky oprávnenej osoby objednávateľa doručenej poskytovateľovi poštou alebo elektronickou poštou. Na základe obdržanej požiadavky poskytovateľ do 2 pracovných dní od jej doručenia potvrdí požiadavku a navrhne termín jej splnenia. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, poskytovateľ je povinný splniť požiadavku objednávateľa do 5 pracovných dní od doručenia požiadavky.
- 3.8 Poskytovateľ podľa bodu 2.3 písm. a) poskytuje v rámci reaktívnych služieb služby na vyžiadanie spojené so zmenami systémových nastavení, reinštalácií alebo aktualizácií informačných systémov na základe písomnej požiadavky oprávnenej osoby objednávateľa doručenej poskytovateľovi poštou alebo elektronickou poštou. Na základe obdržanej požiadavky poskytovateľ do 1 pracovného dňa od jej doručenia potvrdí požiadavku a navrhne termín jej splnenia. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, poskytovateľ je povinný splniť požiadavku objednávateľa do 5 pracovných dní od doručenia požiadavky.
- 3.9 Poskytovateľ podľa bodu 2.3 písm. b) poskytuje v rámci reaktívnych služieb služby podpory pri riešení incidentov, vrátane ich odstránenia, na základe hlásenia oprávnenej osoby objednávateľa o incidente, v ktorom uvedie klasifikáciu incidentu podľa bodu 3.10. Hlásenie o incidente musí byť vykonané v elektronickej písomnej forme. Poskytovateľ potvrdí elektronickou poštou prijatie hlásenia o incidente do 30 minút od jeho doručenia. Poskytovateľ začne diagnostikovať príčiny incidentu a odstraňovať incident nasledovne:
- a) incidenty 1. triedy do 2 hodín od nahlásenia,
  - b) incidenty 2. triedy do 6 hodín od nahlásenia,
  - c) incidenty 3. triedy nasledujúci pracovný deň od nahlásenia,
  - d) incidenty 4. triedy do 5 pracovných dní od nahlásenia.
- 3.10 Na účely tejto zmluvy platí nasledujúca klasifikácia incidentov:
- a) 1. trieda („kritické“) – majú za následok to, že využívanie vybavenia, informačných systémov, alebo ich častí je nemožné alebo neprípustné; takýto incident má vážny dopad na pracovné procesy alebo na bezpečnosť objednávateľa,

- b) 2. trieda („závažné“) – zásadne obmedzujú využívanie vybavenia, informačných systémov alebo ich častí; takýto incident má podstatný vplyv na pracovné procesy alebo na bezpečnosť, a nemá za následok prerušenie práce,
  - c) 3. trieda („menšie“) – čiastočne obmedzujú využívanie vybavenia, informačných systémov alebo ich častí; takýto incident nemá podstatný vplyv na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť, a nemá za následok prerušenie práce,
  - d) 4. trieda („bezvýznamné“) – umožňujú využívať vybavenia informačných systémov, alebo ich častí bez obmedzenia; medzi takéto incidenty patria chyby, ktoré sa týkajú dokumentácie, gramatické chyby, alebo poruchy, ktoré môžu byť ľahko odstránené objednávateľom, alebo sa nemusia odstraňovať.
- 3.11 Poskytovateľ poskytne služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, v čase od 7:00 do 17:00 počas pracovných dní s výnimkou riešenia incidentov uvedených v bode 3.9 písm. a) a b), ktoré je povinný poskytovateľ vyriešiť v lehotách uvedených v bode 3.9 písm. a) a b), ak sa s objednávateľom nedohodne inak. Incidenty uvedené v bode 3.9 písm. c) je poskytovateľ povinný odstrániť do 5 pracovných dní od ich nahlásenia, ak sa s objednávateľom nedohodne inak, a incidenty uvedené v bode 3.9 písm. d) je poskytovateľ povinný odstrániť do 10 pracovných dní od ich nahlásenia, ak sa s objednávateľom nedohodne inak. Všetky počas účinnosti tejto zmluvy nahlásené incidenty je poskytovateľ povinný odstrániť najneskôr do ukončenia účinnosti tejto zmluvy.
- 3.12 Objednávateľ má právo na overenie postupov poskytovateľa svojimi zamestnancami alebo tretou osobou.
- 3.13 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby kvalitne, riadne, úplne, včas a v súlade s touto zmluvou.
- 3.14 Poskytovateľ sa zaväzuje plniť predmet zmluvy vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť. V prípade, ak na plnenie predmetu tejto zmluvy poskytovateľ použije tretie osoby, zodpovedá, akoby plnil sám.
- 3.15 Poskytovateľ je povinný plniť predmet zmluvy len prostredníctvom osôb, ktoré spĺňajú požiadavky uvedené v prílohe č. 1 „Požiadavky na expertov“ (ďalej len „príloha č. 1“). Plnenia iných osôb ako sú osoby, ktorými poskytovateľ preukázal splnenie podmienok účasti v procese verejného obstarávania uvedeného v bode 1.1, je poskytovateľ oprávnený využiť pri plnení predmetu zmluvy len so súhlasom objednávateľa a po predložení objednávateľom požadovaných certifikátov. Poskytovateľ plní predmet zmluvy prostredníctvom expertov, ktorí majú ten certifikát uvedený v prílohe č. 1, ktorý súvisí s poskytovaným vecným plnením. Poskytovateľ je povinný na základe písomnej výzvy objednávateľa preukázať objednávateľovi do 3 pracovných dní od doručenia takej výzvy, že osoby, prostredníctvom ktorých plní predmet tejto zmluvy spĺňajú požiadavky uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 3.16 Poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, bude riadené oprávnenou osobou objednávateľa a oprávnenou osobou poskytovateľa.
- 3.17 Bezodkladne po uzatvorení tejto zmluvy najneskôr v nasledujúci pracovný deň po nadobudnutí účinnosti zmluvy objednávateľ vymenuje oprávnenú osobu objednávateľa a poskytovateľ oprávnenú osobu poskytovateľa a obe strany písomne doručia toto oznámenie druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa informujú o zmene týchto osôb



písomným oznámením doručeným druhej zmluvnej strane, pričom uzavretie písomného dodatku k tejto zmluve sa z tohto dôvodu nevyžaduje.

3.18 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) oznámiť bez zbytočného odkladu objednávateľovi nesplnenie svojej povinnosti podľa tejto zmluvy a všetky skutočnosti, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na plnenie predmetu zmluvy; týmto nie je dotknutá povinnosť zaplatiť zmluvnú pokutu podľa článku 6,
- b) vykonávať konzultácie s oprávnenou osobou objednávateľa a s odbornými zamestnancami objednávateľa, ktorých určí oprávnená osoba objednávateľa,
- c) dodržiavať v tejto zmluve dohodnuté zmluvné podmienky pri plnení zmluvy a v prípade nevyhnutnej odôvodnenej odchýlky informovať vopred objednávateľa o nej a dôvodoch tejto odchýlky,
- d) dodržiavať vnútorné predpisy objednávateľa, ktoré objednávateľ predložil oprávnenej osobe poskytovateľa po uzatvorení zmluvy,
- e) postupovať s odbornou starostlivosťou a v súlade s pokynmi objednávateľa, ktoré súvisia s plnením tejto zmluvy,
- f) postupovať v súlade s príslušnými slovenskými a európskymi technickými normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, dohodami oprávnených osôb zmluvných strán a rozhodnutiami a vyjadreniami dotknutých orgánov štátnej správy,
- g) poskytnúť plnenia, ktoré sú predmetom tejto zmluvy bez väd, ktoré by rušili, alebo znížovali hodnotu plnenia.
- h) ak objednávateľ písomne oznámi poskytovateľovi, že nie je schopný poskytnúť mu súčinnosť poskytovateľom požadovanú v súlade s bodom 3.19 písm. c) tohto článku, poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi všetku potrebnú asistenciu, ktorú je objektívne schopný poskytnúť, aby požadovaná súčinnosť mohla byť zo strany objednávateľa poskytnutá,
- i) plniť predmet zmluvy v súlade so štandardmi pre informačné systémy verejnej správy uvedenými vo výnose Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov, v súlade s normou ISO 9001 a v súlade s odporúčaniami normy ISO/IEC 27001 Systém manažérstva bezpečnosti informácií.

3.19 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) prevziať v súlade s touto zmluvou riadne a včas zhotovené výstupy a v súlade s touto zmluvou poskytnuté služby od poskytovateľa po ich odbornom posúdení a po vykonaní preberacieho konania; prevzatie vyhotovených výstupov a poskytnutých služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy bude vykonané formou preberacieho protokolu a vzájomne potvrdené podpismi zástupcov obidvoch zmluvných strán,
- b) zaplatiť poskytovateľovi na jeho účet cenu podľa čl. 5 tejto zmluvy za podmienok určených touto zmluvou,
- c) poskytnúť potrebnú súčinnosť pri plnení predmetu zmluvy, najmä zabezpečiť prístup k vybaveniu uvedenému v bode 1.4 písm. a), technickej dokumentácii a prístupovým právam do informačného systému,

- d) umožniť osobám uvedeným v bode 3.15 tejto zmluvy v dohodnutých termínoch v pracovných priestoroch objednávateľa plniť predmet tejto zmluvy,
  - e) vytvoriť podmienky pre poskytovanie služieb v pracovných priestoroch objednávateľa pre maximálne 2 členný tím pracujúci v rovnakom čase spoločne v priestoroch objednávateľa, vrátane primeranej technickej infraštruktúry (napríklad zabezpečenie konektivity na informačné systémy objednávateľa, možnosť bezpečného ničenia citlivých údajov u objednávateľa, prístup na pracovnú stanicu) a poskytnutím elektrickej energie, kancelárskych stolov a stoličiek pre 2 pracovníkov a sprístupniť osobám, prostredníctvom ktorých poskytovateľ plní predmet tejto zmluvy podľa bodu 3.15, tieto priestory v čase od 7:00 do 17:00, ako aj mimo tejto doby počas technických zásahov podľa bodu 3.9 a) a b), ak sa tak objednávateľ s poskytovateľom dohodol,
  - f) poskytnúť poskytovateľovi vnútorné predpisy objednávateľa, ktoré je poskytovateľ povinný dodržiavať pri plnení predmetu zmluvy.
- 3.20 V prípade zmeny subdodávateľa počas trvania platnosti zmluvy musí subdodávateľ splňať podmienky podľa § 26 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní. Poskytovateľ je povinný najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom začne plniť predmet zmluvy prostredníctvom subdodávateľa, predložiť v listinnej podobe objednávateľovi písomné oznámenie o plnení prostredníctvom subdodávateľa alebo písomné oznámenie o zmene subdodávateľa. Písomné oznámenie o plnení prostredníctvom subdodávateľa a písomné oznámenie o zmene subdodávateľa musí obsahovať minimálne: podiel zákazky, ktorý má poskytovateľ v úmysle zadať subdodávateľovi, identifikačné údaje navrhovaného subdodávateľa a čestné vyhlásenie poskytovateľa, že navrhovaný subdodávateľ splňa podmienky podľa § 26 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní.

#### **Článok 4**

##### **Odovzdanie a prevzatie služieb a iných výstupov služieb**

- 4.1 Proaktívne služby budú odovzdávané formou pracovných výkazov o vykonaných službách, v ktorých bude uvedené, aké proaktívne služby boli poskytnuté, kedy boli poskytnuté a aký čas sa poskytovali.
- 4.2 Reaktívne služby sa odovzdajú formou protokolu o vykonaní zásahu.
- 4.3 Oprávnená osoba objednávateľa schváli riadne a v súlade s touto zmluvou vykonané služby formou schválenia pracovného výkazu, ak ide o poskytnutie proaktívnych služieb, alebo formou schválenia protokolu o vykonaní zásahu, ak ide o reaktívne služby. Ak objednávateľ nesúhlasí alebo má výhradu k obsahu pracovného výkazu alebo protokolu o vykonaní zásahu, požiada poskytovateľa o vysvetlenie a odôvodnenie poskytnutých služieb alebo obsahu pracovného výkazu alebo protokolu o vykonaní zásahu. Poskytovateľ je povinný poskytnúť vysvetlenie a odôvodnenie do 5 pracovných dní od doručenia výzvy na vysvetlenie alebo odôvodnenie. Ak s predloženým vysvetlením alebo odôvodnením objednávateľ nesúhlasí zvolá do 3 pracovných dní rokovanie o svojich pripomienkach k poskytnutým službám alebo obsahu pracovného výkazu alebo protokolu o vykonaní zásahu.



## **Článok 5**

### **Cena a platobné podmienky**

- 5.1 Cena za jednu hodinu poskytovanej služby, ktorá je predmetom tejto zmluvy, je **31,55 EUR bez DPH** (slovom: tridsaťjeden eur päťdesiatpäť centov). K cene podľa tohto bodu sa bude účtovať DPH podľa platných a účinných právnych predpisov.
- 5.2 Poskytovateľ po poskytnutí plnenia v rámci kalendárneho mesiaca a po riadnom odovzdaní predmetu plnenia a jeho prebraní objednávatelom podľa článku 4 vyhotoví faktúru za poskytnuté služby. Prílohou faktúry je objednávatelom schválený pracovný výkaz, ak boli poskytnuté proaktívne služby, alebo objednávatelom schválený protokol o vykonaní zásahu, ak boli poskytnuté reaktívne služby.
- 5.3 Splatnosť faktúr je 30 dní, odo dňa riadneho doručenia faktúry a jej príloh objednávatelovi. Faktúry sa považujú za uhradené dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu objednávatela v prospech účtu poskytovateľa uvedeného na faktúre.
- 5.4 Ak faktúra nebude obsahovať stanovené náležitosti, bude vystavená v rozpore s touto zmluvou, alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je objednávatel oprávnený vrátiť ju v lehote 5 pracovných dní od jej obdržania poskytovateľovi s uvedením dôvodov jej vrátenia. V takom prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej faktúry objednávatelovi.

## **Článok 6**

### **Zmluvné pokuty a úroky z omeškania**

- 6.1 Ak poskytovateľ nesplní svoj záväzok plniť akúkoľvek povinnosť uvedenú v bode 3.9 písm. c), v bode 3.9 písm. d) alebo v bode 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.17, 3.20, 4.3, 7.1, 8.4 písm. c) a povinnosť odstrániť incident 3. triedy a/alebo incident 4. triedy v lehotách podľa bodu 3.11 je objednávatel oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 300 EUR za každý začatý deň omeškania s plnením takejto povinnosti a poskytovateľ sa zaväzuje uplatnenú sumu zmluvnej pokuty uhradiť do 10 dní od doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty. Nárok objednávatela na náhradu spôsobenej škody tým nie je dotknutý.
- 6.2 Ak poskytovateľ nesplní svoj záväzok splniť povinnosť uvedenú v bode 3.9 písm. a), v bode 3.9 písm. b) a povinnosť odstrániť incident 1. triedy a/alebo incident 2. triedy v lehotách podľa bodu 3.11, je objednávatel oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 300 EUR za každú začatú hodinu omeškania s plnením povinností a poskytovateľ sa zaväzuje uplatnenú sumu zmluvnej pokuty uhradiť do 10 dní od doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty. Nárok objednávatela na náhradu spôsobenej škody tým nie je dotknutý.
- 6.3 Ak poskytovateľ nesplní svoj záväzok plniť akúkoľvek povinnosť uvedenú v bode 3.15, 3.18 písm. i), 9.1, 9.2, 10.2 a 10.3 je objednávatel oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 500 EUR za každé porušenie povinnosti, a to aj opakovane, a poskytovateľ sa zaväzuje uplatnenú sumu zmluvnej pokuty uhradiť do 10 dní od doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty. Nárok objednávatela na náhradu spôsobenej škody tým nie je dotknutý.
- 6.4 Ak je objednávatel v omeškaní so splnením peňažného záväzku, alebo jeho časti, je poskytovateľ oprávnený uplatniť voči objednávatelovi nárok na zaplatenie úrokov z omeškania v minimálnej výške stanovenej podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení.

## **Článok 7**

### **Zodpovednosť za vady a zodpovednosť za škodu**

- 7.1 Ak poskytovateľ poskytne výkony a výstupy služieb s vadami, alebo ak sa vady výkonov a výstupov služieb vyskytnú v záručnej dobe, poskytovateľ je povinný bezplatne odstrániť vady, a to do dvoch pracovných dní od doručenia výzvy objednávateľa na odstránenie väd doručenej v listinnej alebo elektronickej forme poskytovateľovi, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Vo výzve objednávateľ uvedie, aké má poskytnutá služba alebo jej výstup vady.
- 7.2 Ak poskytovateľ po výzve neodstráni vady v lehote uvedenej v bode 7.1, môže objednávateľ zabezpečiť ich odstránenie na náklady poskytovateľa. V takom prípade je však povinný o svojom rozhodnutí vyznamenať poskytovateľa bez zbytočného odkladu. Tým nie je dotknuté právo objednávateľa na zmluvnú pokutu a na náhradu škody.
- 7.3 Na žiadosť objednávateľa je poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu vady svojej dodávky odstrániť, aj keď je sporná zodpovednosť za vady, a to až do dohody zmluvných strán o zodpovednosti za vady a náhrade nákladov pri odstraňovaní vady alebo do rozhodnutia príslušného súdu, ak sa zmluvné strany nedohodnú na zodpovednosti za vady a náhrade nákladov pri odstraňovaní vady.
- 7.4 Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi záruku na výkony a výstupy služieb uvedených v bode 2.2 písm. a), písm. b), písm. c), písm. e), a písm. f), a v bode 2.3 v trvaní 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom schválenia týchto služieb podľa bodu 4.3.
- 7.5 Ak poruší niektorá zo zmluvných strán povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, má poškodená zmluvná strana právo na náhradu preukázateľne vzniknutej škody, ktorá vznikla v súvislosti s týmto porušením.
- 7.6 Objednávateľ a poskytovateľ sa budú navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, pri ktorých sú si vedomí, že by mohli viesť ku škodám a usilovať sa hroziace škody odvrátiť.

## **Článok 8**

### **Spôsob zániku zmluvy**

- 8.1 Zmluva sa dojednáva na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 8.2 Platnosť zmluvy môže zaniknúť písomnou dohodou zmluvných strán, písomnou výpoveďou objednávateľa podľa bodu 8.7 a písomným odstúpením zmluvnej strany od zmluvy v súlade s touto zmluvou.
- 8.3 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak nastane skutočnosť uvedená v platnom a účinnom Obchodnom zákonníku, s ktorou Obchodný zákonník spája právo poskytovateľa odstúpiť od zmluvy. Poskytovateľ v súlade s vyššie uvedeným je oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu neuhradenia ceny za poskytnuté plnenie, len ak objednávateľ neuhradil cenu za riadne odovzdané a prevzaté plnenie ani do 7 dní po doručení oznámenia poskytovateľa objednávateľovi o nezaplatení dlžnej sumy v lehote splatnosti faktúry.
- 8.4 Objednávateľ môže z dôvodu podstatného porušenia povinnosti poskytovateľa odstúpiť od tejto zmluvy. Za podstatné porušenie povinnosti poskytovateľa sa považuje najmä:

- a) ak poskytovateľ opakovane poruší svoje povinnosti uvedené v zmluve týkajúce sa plnenia predmetu zmluvy, pričom za opakované porušenie povinnosti sa považuje porušenie povinnosti, ktoré nastalo dva a viackrát,
  - b) nastane skutočnosť uvedená v platnom a účinnom Obchodnom zákonníku, s ktorou Obchodný zákonník spája právo objednávateľa odstúpiť od zmluvy,
  - c) poskytovateľ poruší svoju povinnosť vyplývajúcu mu z tejto zmluvy a k náprave nedôjde do 7 dní po uplynutí lehoty na splnenie jeho povinnosti,
  - d) poskytovateľ poruší závažným spôsobom svoje povinnosti uvedené v zmluve; za závažné porušenie zmluvných povinností poskytovateľom sa považuje porušenie zmluvných povinností poskytovateľom, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na plnenie zmluvy alebo na splnenie účelu zmluvy,
  - e) poskytovateľ poruší svoju povinnosť uvedenú v bode 3.15 plniť predmet zmluvy len prostredníctvom osôb, ktoré spĺňajú požiadavky uvedené v prílohe č. 1.
- 8.5 Ak ktorákoľvek zmluvná strana využije v súlade s týmto článkom svoje právo odstúpiť od zmluvy, je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi cenu za už podľa tejto zmluvy riadne vykonané, odovzdané a objednávateľom prevzaté plnenie, pričom pre vyúčtovanie a platenie takéhoto plnenia platia podmienky dohodnuté v tejto zmluve.
- 8.6 Odstúpenie musí byť písomné a musí byť doručené druhej zmluvnej strane. Účinky odstúpenia nastávajú momentom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Odstúpením od tejto dohody nie sú dotknuté nároky zmluvných strán na náhradu škody a na zaplatenie zmluvnej pokuty.
- 8.7 Objednávateľ je oprávnený ukončiť platnosť zmluvy aj písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodu s dvojmesačnou výpovednou lehotou. Dvojmesačná výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená poskytovateľovi. Výpoveď sa považuje za doručenú aj dňom odmietnutia prevzatia zásielky poskytovateľom alebo dňom vrátenia zásielky ako nedoručiteľnej.

## **Článok 9**

### **Mlčanlivosť**

- 9.1 Ak poskytovateľ príde pri plnení predmetu tejto zmluvy do styku s osobnými údajmi, je povinný zachovávať o osobných údajoch s ktorými prišiel do styku mlčanlivosť, zaväzuje sa, že predmetné osobné údaje žiadnym spôsobom nepoužije, nezverejní, nesprístupní, ani neposkytne žiadnej ďalšej osobe, a bude dodržiavať príslušné ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 9.2 Ak poskytovateľ príde pri plnení predmetu tejto zmluvy do styku s informáciami objednávateľa, ktoré nie sú verejne známe, alebo sú objednávateľom označené ako „dôverné“, či iným obdobným výrazom, poskytovateľ je povinný zachovávať o takých informáciách mlčanlivosť, a zaväzuje sa, že také informácie nijakým spôsobom nepoužije, nezverejní ich, nesprístupní ich, ani ich neposkytne žiadnej ďalšej osobe.
- 9.3 Poskytovateľ je povinný zaviazat všetky osoby uvedené v bode 3.15 tejto zmluvy dodržiavaním povinností uvedených v bodoch 9.1 a 9.2 tejto zmluvy minimálne v rozsahu uvedenom v tomto článku; splnenie tejto povinnosti je poskytovateľ povinný na požiadanie objednávateľa objednávateľovi preukázať.

- 9.4 Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku zaväzuje poskytovateľa aj po zániku tejto zmluvy.

## **Článok 10**

### **Osobitné ustanovenia**

- 10.1 Ak pri plnení predmetu tejto zmluvy bude vytvorené autorské dielo, poskytovateľ momentom podpisu pracovného výkazu o vykonaných službách podľa bodu 4.1 tejto zmluvy alebo protokolu o vykonaní zásahu podľa bodu 4.2 tejto zmluvy oboma zmluvnými stranami bezodplatne udeľuje objednávateľovi oprávnenie (licenciu alebo sublicenciu) na použitie takého autorského diela akýmkoľvek spôsobom známym ku dňu podpísania preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami, na účel, na ktorý sa také autorské dielo obvykle používa a podľa povahy jeho určenia v rozsahu nevýhradnej licencie na dobu neurčitú v územnom a vecne neobmedzenom rozsahu.
- 10.2 Ak poskytovateľ poskytne objednávateľovi autorské dielo bez oprávnenia na použitie takéhoto diela (licencia alebo sublicencia) podľa bodu 10.1, zaväzuje sa na základe výzvy objednávateľa nahradiť objednávateľovi škodu, ktorá mu z takéhoto dôvodu vznikla, a/alebo uhradiť pohľadávky tretích osôb, ktoré si uplatnili tieto osoby voči objednávateľovi z dôvodu porušenia ich autorských práv.
- 10.3 Poskytovateľ sa súčasne zaväzuje, že ak pri plnení predmetu tejto zmluvy príde k vytvoreniu autorského diela, túto skutočnosť uvedie zápisom v pracovnom výkaze o vykonaných službách podľa bodu 4.1 tejto zmluvy alebo v protokole o vykonaní zásahu podľa bodu 4.2 tejto zmluvy, a ak je podstatou odovzdávaného autorského diela zdrojový kód, spoločne s autorským dielom poskytovateľ objednávateľovi odovzdá zdrojový kód takého diela na elektronickom nosiči dát.

## **Článok 11**

### **Záverečné ustanovenia**

- 11.1 Zmluvu možno meniť a dopĺňať výlučne na základe dohody zmluvných strán formou vzostupne číslovaných písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 11.2 Vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike súvisiacimi s plnením predmetu zmluvy.
- 11.3 Na riešenie sporov z tejto zmluvy sú príslušné všeobecné sudy Slovenskej republiky; rozhodným právom je právo Slovenskej republiky.
- 11.4 Zmluva je vypracovaná v piatich rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Poskytovateľ obdrží 2 rovnopisy. Objednávateľ obdrží 3 rovnopisy.
- 11.5 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.

- 11.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 1: „Požiadavky na expertov“.
- 11.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli, a na znak súhlasu ju slobodne, vážne a bez nátlaku podpísali.

**Za objednávateľa:**

**Za poskytovateľa:**

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa.....

---

---

### Požiadavky na expertov

1. Poskytovateľ musí mať pri poskytovaní pravidelnej profylaktiky, optimalizácie, administrácie systémov Windows Server, System center, Exchange Server a Lync Server zmluvne zaviazaných expertov tak, aby predmet zmluvy plnili experti s certifikátom uvedeným v písmene a) až e) alebo jeho ekvivalentom, pričom každý z týchto certifikátov musí mať aspoň jeden expert. Jeden expert môže mať viacero alebo aj všetky certifikáty uvedené v písmene a) až e) alebo ich ekvivalenty:
  - a) Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): Windows Server 2012 alebo ekvivalentný,
  - b) Microsoft Certified Technology Specialist MCTS System Center Configuration Manager, Configuring alebo ekvivalentný,
  - c) Microsoft Certified Technology Specialist MCTS System Center Operations Manager, Configuring alebo ekvivalentný,
  - d) Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) - Server Infrastructure 2012 alebo ekvivalentný,
  - e) Microsoft Certified Solutions Expert: Messaging alebo ekvivalentný.
2. Poskytovateľ musí mať pri poskytovaní služieb pravidelnej profylaktiky, optimalizácie, administrácie systémov SharePoint, SQL, Biztalk zmluvne zaviazaných expertov tak, aby predmet zmluvy plnili experti s certifikátom uvedeným v písmene a) až c) alebo jeho ekvivalentom, pričom každý z týchto certifikátov musí mať aspoň jeden expert. Jeden expert môže mať viacero alebo aj všetky certifikáty uvedené v písmene a) až c) alebo ich ekvivalenty:
  - a) Microsoft Certified Solution Expert (MCSE) Sharepoint alebo ekvivalentný,
  - b) MCTS Microsoft BizTalk Server 2010 alebo ekvivalentný,
  - c) Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA), SQL Server 2012 alebo ekvivalentný.
3. Poskytovateľ musí mať pri poskytovaní služieb pravidelnej profylaktiky, optimalizácie a administrácie systémov Forefront Identity Manager zmluvne zaviazaných expertov tak, aby predmet zmluvy plnili experti s certifikátom uvedeným v písmene a) až c) alebo jeho ekvivalentom, pričom každý z týchto certifikátov musí mať aspoň jeden expert. Jeden expert môže mať viacero alebo aj všetky certifikáty uvedené v písmene a) až c) alebo ich ekvivalenty:
  - a) Microsoft Certified Technology Specialist MCTS Microsoft Forefront Identity Manager 2010, Configuring alebo ekvivalentný,
  - b) Certifikát Certified Information System Security Professional (CISSP) alebo ekvivalentný.
4. Poskytovateľ musí mať pri poskytovaní služieb administrácie a nastavení systémov Windows 7, Windows 8, Office 2010 a 2013 a Desktop Optimization Pack zmluvne



zaviazaných expertov tak, aby predmet zmluvy plnili experti s certifikátom uvedeným v písmene a) až c) alebo jeho ekvivalentom, pričom každý z týchto certifikátov musí mať aspoň jeden expert. Jeden expert môže mať viacero alebo aj všetky certifikáty uvedené v písmene a) až c) alebo ich ekvivalenty:

- a) Microsoft Certified Solutions Expert - Desktop Infrastructure alebo ekvivalentný,
- b) Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) Windows 7, Configuring alebo ekvivalentný,
- c) Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) Windows 7 and Office 2010, Deploying alebo ekvivalentný.

5. Poskytovateľ musí poskytovať reaktívne služby expertmi, ktorí spĺňajú tie požiadavky v bode 1 až 4 tejto prílohy, ktoré súvisia s povahou identifikovaného incidentu.