

## Zmluva na poskytovanie služieb

uzavretá v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a § 19 ods. 2 a 3 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a v súlade s § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) na základe výsledku postupu zadávania zákazky s nízkou hodnotou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

### Zmluvné strany

#### Objednávateľ:

**Názov:** Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky  
**Sídlo:** Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava 37  
**V zastúpení:** Ing. Milan Kováč, generálny riaditeľ sekcie bezpečnosti, spracovania a prenosu informácií  
Ing. Ivana Čermáková, riaditeľka finančného odboru  
**IČO:** 00 699 021  
**DIČ:** 2020879344  
**Bankové spojenie:** [REDACTED]  
**IBAN:** [REDACTED]  
**SWIFT/BIC:** [REDACTED]

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

#### Poskytovateľ:

**Názov:** MICROCOMP – Computersystém s r. o.  
**Sídlo:** Kupecká 9, 949 01 Nitra 1  
**Konajúci:** Jozef Gál, nar. [REDACTED], konateľ spoločnosti  
Tomáš Gál, konateľ spoločnosti  
**IČO:** 314 109 52  
**IČ DPH:** SK2020405354  
**Bankové spojenie:** [REDACTED]  
**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 Predmet zmluvy

1.1 Predmetom zmluvy je zabezpečenie podpory informačných systémov Microsoft aplikovaných na infraštruktúre informačných technológií Objednávateľa, (ďalej len „informačné systémy“) s cieľom zabezpečiť efektívnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku uvedených informačných

a operačných systémov. Poskytovateľ v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytne Objednávateľovi v rámci administrátorskej správy:

- a) proaktívne služby uvedené v bode 1.2,
- b) reaktívne služby uvedené v bode 1.3.

**1.2 V rámci proaktívnych služieb Poskytovateľ:**

- a) analyzuje stav informačných systémov s cieľom zistenia reálneho stavu, rizikových faktorov a aplikácií,
- b) vykonáva s cieľom predchádzať problémom, zvyšovať dostupnosť a zabezpečiť bezpečnosť a ochranu dát, optimalizáciu a administráciu nasledujúcich informačných a operačných systémov:
  - b.1 Windows Server 2008, 2012, 2016, Active directory, System Center 2012, Exchange Server 2016, Lync Server, System Center Configuration Manager 2012, System Center Operation Manager 2012, System Center Data Protection Manager 2012, 2019, System Center VMM 2012, Internet Security and Acceleration Server 2010,
  - b.2 SharePoint Server 2013, 2019, SQL Server 2012, 2019, Biztalk 2016, Skype for Business Server 2013,
  - b.3 Windows 10, Office 2013, Office 2016.
- c) vykonáva pravidelné informovanie Objednávateľa o stave informačných systémov,
- d) vzdeláva zamestnancov Objednávateľa formou školení zameraných na prevádzkované informačné systémy a služby, ktoré sú spojené s predmetom plnenia podľa tejto zmluvy,
- e) vykonáva poradenstvo a konzultácie k používaniu informačných a operačných systémov a k ich bezpečnosti, plánovaniu rozvoja infraštruktúry a pod.

**1.3 V rámci reaktívnych služieb Poskytovateľ poskytne:**

- a) služby na vyžiadanie spojené so zmenami systémových nastavení, reinštalácii alebo aktualizácií informačných systémov,
- b) služby podpory pri riešení problémov a kritických stavov informačných systémov (ďalej len „incidenty“) vrátane ich odstránenia.

## **Článok 2**

### **Miesto, čas a spôsob plnenia predmetu zmluvy**

- 2.1 Poskytovateľ poskytne služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy podľa článku 1 v rozsahu štandardného osemhodinového týždenného pracovného času počas kalendárneho mesiaca. Celkové služby podľa článku 1 zmluvy, počas trvania zmluvy nesmú presiahnuť 2.000 pracovných hodín (250 pracovných dní). V rámci kalendárneho mesiaca nesmie počet hodín poskytovanej služby presiahnuť počet pracovných hodín v danom mesiaci stanovený oficiálnym aktuálnym pracovným kalendárom. Poskytovateľ poskytne reaktívne služby uvedené v bode 1.3 na základe písomnej požiadavky Objednávateľa doručenej Poskytovateľovi elektronickou poštou. 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.
- 2.2 Poskytovateľ plní predmet zmluvy v sídle Objednávateľa, ak táto zmluva neustanovuje inak alebo ak sa inak nedohodli zmluvné strany.
- 2.3 Poskytovateľ podľa bodu 1.2 písm. b) vykonáva profylaktiku, 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.

- 2.4 Poskytovateľ podľa bodu 1.2 písm. c) vykonáva pravidelné informovanie o stave informačných systémov Objednávateľa záznamom na pravidelných mesačných pracovných výkazoch, pričom uvedie možné riziká a problémy informačných systémov a ich stav k poslednému dňu mesiaca, tým však nie je dotknuté ustanovenie bodu 6.6 zmluvy. Mesačný pracovný výkaz doručí Poskytovateľ do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca Objednávateľovi v elektronickej forme. Objednávateľ môže elektronicou poštou vyzvať Poskytovateľa na vysvetlenie a odôvodnenie údajov a informácií uvedených v mesačnom pracovnom výkaze. Poskytovateľ je povinný vysvetliť a odôvodniť údaje a informácie uvedené v mesačnom pracovnom výkaze do 5 pracovných dní od doručenia výzvy. Čas, ktorý Poskytovateľ využil na vysvetlenie a odôvodnenie údajov a informácií sa nezapočítava do rozsahu hodín uvedeného v bode 2.1. Vysvetlenie a odôvodnenie údajov a informácií uvedených v mesačnej pracovnom výkaze podľa tohto bodu poskytne Poskytovateľ na vlastné náklady.
- 2.5 Poskytovateľ podľa bodu 1.2 písm. d) vykonáva vzdelávanie zamestnancov Objednávateľa formou školení zameraných na informačné a operačné systémy uvedené v bode 1.2 a služby, ktoré tvoria predmet tejto zákazky. Na základe prijatej požiadavky Poskytovateľ do 1 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.
- 2.6 Poskytovateľ podľa bodu 1.3 písm. a) poskytuje v rámci reaktívnych služieb služby na vyžiadanie spojené so zmenami systémových nastavení, reinštalácii alebo aktualizácií informačných systémov na základe písomnej požiadavky oprávnenej osoby Objednávateľa doručenej Poskytovateľovi elektronicou poštou. Na základe prijatej 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.
- 2.7 Poskytovateľ podľa bodu 1.3 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 2.8. Hlásenie o incidente musí byť vykonané v elektronickej písomnej forme. Poskytovateľ potvrdí elektronicou 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 v rámci pracovných hodín,
  - b) incidenty 2. triedy nasledujúci pracovný deň od nahlásenia,
  - c) incidenty 3. triedy do 5 pracovných dní od nahlásenia.
- 2.8 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; resp. zásadne obmedzujú využívanie vybavenia, informačných systémov alebo ich častí; takýto incident má vážny dopad na pracovné procesy alebo na bezpečnosť Objednávateľa,
  - b) 2. 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,
  - c) 3. 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.
- 2.9 Poskytovateľ poskytne služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, v čase od 8:00 do 16:00 počas pracovných dní s výnimkou riešenia incidentov uvedených v bode 2.8 písm. a), ktoré

je povinný Poskytovateľ vyriešiť v lehotách uvedených v bode 2.7 písm. a), ak sa s Objednávateľom nedohodne inak. Incidenty uvedené v bode 2.8 písm. b) je Poskytovateľ povinný vyriešiť do 5 pracovných dní od ich nahlásenia, ak sa s Objednávateľom nedohodne inak, a incidenty uvedené v bode 2.8 písm. c) 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, tým zároveň nie je dotknuté ustanovenie čl. 5 zmluvy.

- 2.10 Objednávateľ má právo na overenie postupov Poskytovateľa svojimi zamestnancami alebo treťou osobou.
- 2.11 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby s odbornou starostlivosťou, kvalitne, riadne, úplne, včas a v súlade s touto zmluvou.
- 2.12 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.
- 2.13 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, 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 podľa bodu 2.18, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ plní predmet tejto zmluvy spĺňajú požiadavky uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 2.14 Poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, bude riadené oprávnenou osobou Objednávateľa a oprávnenou osobou Poskytovateľa.
- 2.15 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 elektronicky doručia toto oznámenie druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa informujú o zmene týchto osôb písomným elektronickým oznámením doručeným druhej zmluvnej strane, pričom uzavretie písomného dodatku k tejto zmluve sa z tohto dôvodu nevyžaduje.
- 2.16 Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a) oznámiť bez zbytočného odkladu Objednávateľovi všetky skutočnosti, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na plnenie predmetu zmluvy; týmto nie je dotknutá povinnosť zaplatiť zmluvnú pokutu podľa článku 5,
  - 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 vád, ktoré by rušili, alebo znižovali hodnotu plnenia.
- h) plniť predmet zmluvy v súlade so štandardmi pre informačné systémy verejnej správy uvedenými vo vyhláske Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy, v súlade s normou ISO 9001 a v súlade s odporúčaniami normy ISO/IEC 27001 Systém manažérstva bezpečnosti informácií.

#### 2.17 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 oboch zmluvných strán,
- b) zaplatiť Poskytovateľovi na jeho účet cenu podľa čl. 4 tejto zmluvy za podmienok určených touto zmluvou,
- c) poskytnúť potrebnú súčinnosť pri plnení predmetu zmluvy, najmä zabezpečiť prístup k infraštruktúre informačných technológií obsahujúcej servery, počítače, smerovače a iné sieťové prvky, na ktorú sa vzťahujú služby podľa tejto zmluvy, k technickej dokumentácii a prístupovým právam do informačného systému Objednávateľa,
- d) umožniť osobám uvedeným v bode 2.13 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 pri plnení predmetu zmluvy) a poskytnutím elektrickej energie, kancelárskych stolov a stoličiek pre 2 pracovníkov a sprístupniť osobám, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ plní predmet tejto zmluvy podľa bodu 2.13, tieto priestory v čase od 7:00 do 17:00, ako aj mimo tejto doby počas technických zásahov podľa bodu 2.8 a) ak sa tak Objednávateľ s Poskytovateľom dohodol,
- f) poskytnúť Poskytovateľovi vnútorné predpisy Objednávateľa, ktoré je Poskytovateľ povinný dodržiavať pri plnení predmetu zmluvy.

- 2.18 V prípade zmeny subdodávateľa počas trvania platnosti zmluvy musí subdodávateľ spĺňať podmienky podľa § 26 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“). 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 spĺňa podmienky podľa § 26 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní.

### Článok 3

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



- 3.1 Proaktívne služby budú odovzdávané formou mesačných pracovných výkazov o vykonaných službách, v ktorých bude uvedené, aké proaktívne služby boli poskytnuté, kedy boli poskytnuté a aký čas (rozsah) sa poskytovali.
- 3.2 Reaktívne služby sa odovzdajú formou protokolu o vykonaní zásahu.
- 3.3 Oprávnená osoba Objednávateľa schváli riadne a v súlade s touto zmluvou vykonané služby formou schválenia mesačného pracovného výkazu, ak ide o poskytnutie proaktívnych služieb, alebo formou schválenia protokolu o vykonaní zásahov, 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 4**

##### **Cena a platobné podmienky**

- 4.1 Cena za jeden človekodeň poskytovanej služby, ktorá je predmetom tejto zmluvy, je **272,60 EUR bez DPH**, t.j. **327,12 EUR s DPH** (slovom: tristodvadsaťsedem eur, dvanásť centov s DPH) a je rovnaká pre proaktívne aj reaktívne služby. Celková cena za celé obdobie trvania zmluvy v súlade s odsekom 2.1 nesmie presiahnuť sumu **68.150,00 EUR bez DPH**, resp. **81.780,00 EUR s DPH**. V tejto sume sú zahrnuté všetky výdavky a náklady Poskytovateľa. Počet človekodení poskytovanej služby za jeden kalendárny mesiac nesmie prekročiť počet pracovných dní za daný mesiac stanovený oficiálnym pracovným kalendárom platným v dobe trvania platnosti tejto zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ po poskytnutí plnenia v rámci kalendárneho mesiaca a po riadnom odovzdaní predmetu plnenia a jeho prebraní Objednávateľom podľa článku 3 vyhotoví faktúru za poskytnuté služby v rozsahu podľa článku 2.1. Prílohou faktúry je Objednávateľom schválený mesačný pracovný výkaz a Objednávateľom schválený protokol o vykonaní zásahu, ak boli poskytnuté reaktívne služby.
- 4.3 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa riadneho doručenia faktúry a jej príloh Objednávateľovi. Faktúry sa považujú za uhradené dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa uvedeného na faktúre.
- 4.4 Ak faktúra nebude obsahovať stanovené náležitosti, bude vystavená v rozpore s touto zmluvou, alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote 5 pracovných dní od jej prijatia Poskytovateľovi s uvedením dôvodov jej vrátenia. V takom prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej faktúry Objednávateľovi.

#### **Článok 5**

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

- 5.1 Ak Poskytovateľ nespĺní svoj záväzok plniť akúkoľvek povinnosť uvedenú v bode 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.9, 2.16, 2.18, 3.3, 6.1, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 300,- EUR za každý začatý deň omeškania s plnením každej takejto 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 Objednávateľa na náhradu spôsobenej škody tým nie je dotknutý.

- 5.2 Ak Poskytovateľ nesplní svoj záväzok plniť akúkoľvek povinnosť uvedenú v bode 8.1, 8.2, 9.2 a 9.3 je Objednávateľ 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 Objednávateľa na náhradu spôsobenej škody tým nie je dotknutý.
- 5.3 Ak je Objednávateľ v omeškaní so splnením peňažného záväzku, alebo jeho časti, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi nárok na zaplatenie úrokov z omeškania v minimálnej výške stanovenej podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení.

## **Článok 6**

### **Zodpovednosť za vady a zodpovednosť za škody**

- 6.1 Ak Poskytovateľ poskytne výkony a výstupy služieb so skrytými vadami, alebo ak sa skryté 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.
- 6.2 Ak Poskytovateľ po výzve neodstráni vady v lehote uvedenej v bode 6.1, môže Objednávateľ zabezpečiť ich odstránenie na náklady Poskytovateľa. V takom prípade je však povinný o svojom rozhodnutí vyrozumieť Poskytovateľa bez zbytočného odkladu. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu a na náhradu škody.
- 6.3 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.
- 6.4 Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi záruku na výstupy služieb uvedených v bode 1.2 písm. a), písm. b), písm. c) a písm. e), a v bode 1.3 v trvaní 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom schválenia týchto služieb podľa bodu 3.3.
- 6.5 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.
- 6.6 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 7**

### **Spôsob zániku zmluvy**

- 7.1 Zmluva sa dojednáva na dobu určitú, a to na 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

- 7.2 Platnosť zmluvy môže zaniknúť písomnou dohodou zmluvných strán, písomnou výpoveďou Objednávateľa podľa bodu 7.7 a písomným odstúpením zmluvnej strany od zmluvy v súlade s touto zmluvou.
- 7.3 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.
- 7.4 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 aj súbehom porušených povinností,
  - 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 nejde o povinnosti podľa písm. a) tohto bodu a k náprave nedôjde do 7 dní po uplynutí lehoty na splnenie jeho povinnosti,
  - d) Poskytovateľ poruší zmluvné povinnosti vyplývajúce z ustanovení v Prílohy č. 2, ktoré majú vplyv na bezpečnosť prevádzky podporovaných produktov,
  - e) Poskytovateľ poruší svoju povinnosť uvedenú v bode 2.13 plniť predmet zmluvy len prostredníctvom osôb, ktoré spĺňajú požiadavky uvedené v prílohe č. 1.
- 7.5 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.
- 7.6 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.
- 7.7 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 doručенú aj dňom odmietnutia prevzatia zásielky Poskytovateľom alebo dňom vrátenia zásielky ako nedoručiteľnej.

## **Článok 8**

### **Mlčanlivosť**

- 8.1 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.
- 8.2 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.

- 8.3 Poskytovateľ je povinný zaviazat' všetky osoby uvedené v bode 2.13 tejto zmluvy dodržiavaním povinností uvedených v bodoch 8.1 a 8.2 tejto zmluvy minimálne v rozsahu uvedenom v tomto článku; splnenie tejto povinnosti je Poskytovateľ povinný na požiadanie Objednávateľa a Objednávateľovi preukázať.
- 8.4 Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku zaväzuje Poskytovateľa aj po zániku tejto zmluvy.

## **Článok 9**

### **Osobitné ustanovenia**

- 9.1 Ak pri plnení predmetu tejto zmluvy bude vytvorené autorské dielo, Poskytovateľ momentom podpisu pracovného výkazu o vykonaných službách bezodplatne udeľuje Objednávateľovi oprávnenie (licenciu a/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.
- 9.2 Ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi autorské dielo bez oprávnenia na použitie takéhoto diela (licencia alebo sublicencia), 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.
- 9.3 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 3.1 tejto zmluvy alebo v protokole o vykonaní zásahu podľa bodu 3.2 tejto zmluvy, a ak je podstatou odovzdávaného autorského diela zdrojový kód, spoločne s autorským dielom Poskytovateľ Objednávateľovi bezodplatne odovzdá zdrojový kód takého diela na elektronickom nosiči dát a udeľí licenciu a/alebo sublicenciu k nemu v rozsahu výhradnej licencie na dobu neurčitú v územnom a vecne neobmedzenom rozsahu.

## **Článok 10**

### **Záverečné ustanovenia**

- 10.1 Zmluvu možno meniť a dopĺňať výlučne na základe dohody zmluvných strán formou vzostupne číslovaných písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 10.2 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je Príloha č.2 (Ustanovenia o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností), ktorá vyplýva z § 19 ods. 2 a 3 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 10.3 Vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike súvisiacimi s plnením predmetu zmluvy.
- 10.4 Na riešenie sporov z tejto zmluvy sú príslušné všeobecné sudy Slovenskej republiky; rozhodným právom je právo Slovenskej republiky.

10.5 Zmluva je vypracovaná v piatich rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Poskytovateľ obdrží 2 rovnopisy. Objednávateľ obdrží 3 rovnopisy.

10.6 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa.....

.....  
Ing. Milan Kováč  
generálny riaditeľ sekcie bezpečnosti

.....  
Jozef Gál, nar. [REDACTED]  
konateľ spoločnosti

.....  
Ing. Ivana Čermáková  
riaditeľka finančného odboru

.....  
Tomáš Gál  
konateľ spoločnosti

### **Požiadavky na expertov**

Poskytovateľ musí mať pri poskytovaní proaktívnych a reaktívnych služieb uvedených v zmluve v bode 1.2 a 1.3 vlastných alebo zmluvne zaviazaných expertov tak, aby predmet zmluvy plnili experti s certifikátom pod písmenom a) až d) alebo jeho ekvivalentom, pričom každý z týchto certifikátov musí mať aspoň jeden expert. Jeden expert môže mať viacero alebo aj všetky certifikáty uvedené pod písmenami a) až d) alebo ich ekvivalenty.

- a) Microsoft Certified Solution Expert – Server Infrastructure alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou
- b) Microsoft Certified IT Professional: Enterprise Messaging Administrator on Exchange alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou
- c) Microsoft Certified IT Professional – SharePoint Administrator alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou
- d) Microsoft Certified Solutions Associate – SQL Server alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou

## **Ustanovenia o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností**

### **1. Úvodné ustanovenia**

- 1.1 Účelom špecifikácie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností je popis vzájomných postupov a povinností zmluvných strán v nadväznosti na zmluvu uzatvorenú medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.
- 1.2 Objednávateľ je prevádzkovateľom základnej služby v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o kybernetickej bezpečnosti“).
- 1.3 Poskytovateľ na základe zmluvy vykonáva pre Objednávateľa servisné služby štandardnej podpory a údržby.

### **2. Definície pojmov**

- 2.1 Bezpečnostné opatrenia: sú úlohy, procesy, role a technológie v organizačnej, personálnej a technickej oblasti, ktorých cieľom je zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti počas poskytovania servisných služieb.

### **3. Práva a povinnosti Poskytovateľa**

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť pri poskytovaní služieb Objednávateľovi dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek, ktoré sú kladené na tretie strany v zmysle § 19 zákona o kybernetickej bezpečnosti a 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 NBÚ“).
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služby oboznámiť sa a dodržiavať bezpečnostné politiky predložené Objednávateľom, a to predovšetkým Smernica č. 19/2014 zo dňa 13. marca 2014 o informačnej bezpečnosti, Pokyn GR SBPI č. 103/2015 o správe a prevádzke informačných systémov a služieb, Pokyn GR SBPI č. 27/2014 o riadení prístupových práv a privilegovaných prístupových práv do informačných systémov a služieb, Pokyn GR SBPI č. 102/2015 o riešení bezpečnostných incidentov, resp. predpisy, ktorými budú uvedené predpisy nahradené.
- 3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Objednávateľa o každom podozrení na kybernetický bezpečnostný incident a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti poskytovaných služieb.
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje hlásiť všetky potrebné informácie požadované Objednávateľom pri zabezpečovaní požiadaviek kladených na Objednávateľa podľa zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo vyhlášky NBÚ, a to zaslaním e-mailu na kontakt oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 3.5 Pre oblasť technických zraniteľností systémov a zariadení realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 9 vyhlášky NBÚ, najmä identifikuje technické zraniteľnosti informačných systémov, ktoré využíva pri poskytovaní služieb Objednávateľovi a ktoré toto poskytovanie služieb Objednávateľovi ovplyvňujú, prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
  - a) Zavedenie pravidelného mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností programových prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb,

- b) Využitie verejných a výrobcom poskytovaných zoznamov, ktoré opisujú zraniteľnosti programových a technických prostriedkov.
- 3.6 Pre oblasť riadenia prístupov realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 12 vyhlášky NBÚ, napríklad prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
- a) Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačnému systému založené na zásade, že používateľ má prístup len k tým aktívam a funkcionalitám v rámci informačného systému, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zverených úloh používateľa. Na to sa vypracúvajú zásady riadenia prístupu osôb k informačnému systému, ktoré definujú spôsob pridelovania a odoberania prístupových práv používateľom, ich formálnu evidenciu a vedenie prevádzkových záznamov o každom prístupe do informačného systému,
  - b) Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačným systémom uskutočnené v závislosti od prevádzkových a bezpečnostných potrieb Objednávateľa, pričom sú prijaté bezpečnostné opatrenia, ktoré slúžia na zabezpečenie ochrany údajov, ktoré sú používané pri prihlásení do informačných systémov a ktoré zabráňujú zneužitiu týchto údajov neoprávnenou osobou,
  - c) Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačnému systému, čo zahŕňa najmenej vypracovanie zásad riadenia prístupu k informáciám; riadenia prístupu používateľov; zodpovednosti používateľov; prístupu k operačnému systému a jeho službám; prístupu k aplikáciám; monitorovania prístupu a používania informačného systému a riadenia vzdialeného prístupu,
  - d) Pridelenie jednoznačného identifikátora na autentizáciu určenú na systémovú administráciu aplikačných, databázových systémov, operačných systémov a príslušných prevádzkovaných platforiem každej Poskytovateľom poverenej osobe,
  - e) Zabezpečenie riadenia jednoznačných identifikátorov používateľov, práv a účtov podľa písm. d) tohto bodu,
  - f) Využitie nástroja na správu a overovanie identity používateľa pred začiatkom jeho aktivity v rámci informačného systému a nástroj na riadenie prístupových oprávnení, prostredníctvom ktorého je riadený prístup k jednotlivým aplikáciám a údajom, prístup na čítanie a zápis údajov a na zmeny oprávnení a prostredníctvom ktorého sa zaznamenávajú použitia prístupových oprávnení (prevádzkové záznamy),
  - g) Výkon kontroly prístupových účtov a prístupových oprávnení určených na systémovú administráciu podľa písm. d) tohto bodu na overenie súladu oprávnení so skutočným stavom oprávnení a detekciu a následnú úpravu účtov a oprávnení v pravidelných intervaloch,
  - h) Určenie osoby zodpovednej za riadenie podľa písm. e) tohto bodu v zmysle príslušnej bezpečnostnej politiky.
- 3.7 Pre oblasť riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 14 vyhlášky NBÚ, najmä deteguje a na základe pokynov Objednávateľa reaguje na kybernetické bezpečnostné incidenty, ktoré môžu mať dopad na poskytovanie Služieb Objednávateľovi. To zahŕňa napríklad prijatie opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
- a) Oboznámenie sa s postupmi Objednávateľa pri riešení kybernetických bezpečnostných incidentov a spracovanie interných postupov riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré zahŕňajú minimálne postupy hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov voči Objednávateľovi,
  - b) Monitorovanie a analyzovanie udalostí v informačných systémoch, ktoré sú využívané na poskytovanie služieb Objednávateľovi,



- c) Reakcia na základe pokynov Objednávateľa na zistené kybernetické bezpečnostné incidenty a zníženie ich následkov.
- 3.8 Poskytovateľ vykonáva len činnosti, ktoré primerane vyplývajú z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov alebo ich vykonával na základe písomnej požiadavky od Objednávateľa. Na výkon týchto činností môže poveriť Poskytovateľ len konkrétne osoby v rámci pracovných rolí, ktorých zoznam Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi po podpise tejto Zmluvy.
- 3.9 Akákoľvek zmena v personálnom obsadení pracovných rolí musí byť Objednávateľovi oznámená vopred. Oznámenie zabezpečí Poskytovateľ elektronickou poštou na kontakt oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 3.10 Každá osoba, ktorá sa bude podieľať na výkone činností pre Objednávateľa, musí podpísať vyjadrenie o zachovaní mlčanlivosti v zmysle § 12 ods. 1 zákona o kybernetickej bezpečnosti. Vyjadrenie o zachovaní mlčanlivosti uchováva Objednávateľ.
- 3.11 Ak Poskytovateľ zapojí do plnenia predmetu Zmluvy nového subdodávateľa, tomuto novému subdodávateľovi je povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení, ako sú ustanovené v tejto Zmluve. Zodpovednosť voči Objednávateľovi nesie Poskytovateľ, ak nový subdodávateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení alebo hlásenia bezpečnostných incidentov.