

Zmluva o poskytovaní služieb č. 60324102

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

SOFTIP, a. s.

so sídlom Krasovského 14,
851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka

a**Mestská časť Bratislava – Staré Mesto**

so sídlom Vajanského nábrežie 3,
814 21 Bratislava – mestská časť Staré Mesto

IČO: 36 785 512

IČ DPH: SK2022390942

spoločnosť zapísaná v obchodnom registri
vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel
Sa, vložka 4151/B

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

č. účtu (IBAN) **pre platby v EUR**: SK09 1100 0000
0026 2713 0203

č. účtu (IBAN) pre platby v CZK: SK66 1100 0000
0028 2400 0862

SWIFT/BIC: TATRSKBX

Konajúca: Ing. Radovan Bálent
člen predstavenstva

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Poskytovateľ s Objednávateľom ďalej spolu aj
ako „Zmluvné strany“ alebo samostatne aj ako
„Zmluvná strana“)

Číslo zmluvy: 60324037

IČO: 00 603 147

DIČ: 2020804170

zriadená zákonom SNR č. 377/1990 Zb.
o hlavnom meste SR Bratislave v znení neskorších
predpisov

Bankové spojenie: VÚB, a. s.

č. účtu (IBAN): SK02 0200 0000 0000 0152 6012

SWIFT/BIC: SUBASKBX

Konajúca: Ing. Matej Vagač
starosta mestskej časti

(ďalej len „Objednávateľ“)

Číslo zmluvy: 625/2024

Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov v tejto Zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané,
dohodli sa na nasledujúcom znení Zmluvy:

1 ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky v tejto Zmluve stanovené a je oprávnený túto Zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.2 Objednávateľ vyhlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky v tejto Zmluve stanovené a je oprávnený túto Zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.3 Objednávateľ je oprávneným používateľom Microsoft Cloud služieb a Microsoft On-premise služieb, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

2 PREDMET ZMLUVY

- 2.1 Poskytovateľ sa touto Zmluvou zaväzuje poskytovať Objednávateľovi **Paušálne služby** vo vzťahu k produktom špecifikovaným v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ktorými sú:
- 2.1.1 reaktívna podpora
 - 2.1.2 incident manažment
- v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy
- (ďalej spoločne aj ako „Paušálne služby“ alebo „služby“).
- 2.2 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi za služby cenu podľa čl. 5 tejto Zmluvy.
- 2.3 Objednávateľ sa touto Zmluvou ďalej zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

3 DOBA PLNENIA

- 3.1 Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať priebežne po dobu účinnosti tejto Zmluvy spôsobom podľa tejto Zmluvy.
- 3.2 V prípade omeškania Objednávateľa s platením cien alebo ich častí podľa tejto Zmluvy alebo s poskytnutím potrebnej súčinnosti, je Poskytovateľ oprávnený po písomnom upozornení na také omeškanie pozastaviť poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy, dokiaľ nedôjde zo strany Objednávateľa k náprave ani v primeranej dodatočne poskytnutej lehote na nápravu (5 kalendárnych dní). Ak dôjde k zastaveniu poskytovania služieb podľa tohto odseku, má Poskytovateľ nárok na úhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zastavením a následným obnovením poskytovania služieb. Akékoľvek termíny poskytovania služieb (vrátane vykonávania opráv, riešení reklamácií, ak sú súčasťou služieb) sa predlžujú o dobu zastavenia poskytovania služieb ako aj o ďalšiu primeranú dobu, potrebnú pre opätovné obnovenie poskytovania služieb Poskytovateľa.

4 MIESTO PLNENIA

- 4.1 Miesto plnenia je špecifikované v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je oprávnený poskytovať služby aj vzdialeným prístupom z miesta odlišného od miesta plnenia uvedeného v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

5 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1 Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi uhradiť cenu za Paušálne služby – reaktívnu podporu podľa bodu 2.1.1 tejto Zmluvy, ktorú Zmluvné strany dohodli ako cenu zmluvnú a ktorá je **640 € (slovami: šesť stoštyridsať eur)** bez DPH za každý aj začatý mesiac poskytovania služieb.
- 5.2 Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi uhradiť cenu za Paušálne služby – incident manažment podľa bodu 2.1.2 tejto Zmluvy, ktorú Zmluvné strany dohodli ako cenu zmluvnú a ktorá je **300 € (slovami: tristo eur)** bez DPH za každý aj začatý mesiac poskytovania služieb.
- 5.3 Ak v priebehu plnenia Zmluvy neboli jednotlivé Paušálne služby vyčerpané v rozsahu špecifikovanom touto Zmluvou, nie je tým dotknutý nárok Poskytovateľa na úhradu ceny za tieto Paušálne služby v plnej výške.
- 5.4 Cena za paušálne služby podľa ods. 5.1 a 5.2 tohto článku Zmluvy nezahŕňa ubytovacie a cestovné náklady pracovníkov Poskytovateľa. Ubytovacie a cestovné náklady budú vopred odsúhlasené Objednávateľom. V prípade, ak Objednávateľ predmetné náklady vopred neodsúhlasí, pričom bez ich vynaloženia nebude služby možné poskytnúť vôbec alebo len s neprimeranými ťažkosťami, nepovažuje sa neposkytnutie služieb za porušenie povinností Poskytovateľa zo Zmluvy a Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu škodu ani inú ujmu, ku

ktorej dôjde v dôsledku takého neposkytnutia služieb.

- 5.5 Faktúra za Paušálne služby podľa ods. 2.1, poskytované podľa tejto Zmluvy, bude v slovenskom jazyku vystavovaná Poskytovateľom mesačne, najskôr v prvý deň mesiaca, v ktorom sú Paušálne služby poskytované. K cene za Paušálne služby bude pripočítaná DPH v zákonnej sadzbe.
- 5.6 Splatnosť faktúr je tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia príslušnej faktúry Objednávateľovi. Faktúry bude Poskytovateľ zasielať Objednávateľovi na adresu sídla Objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy alebo elektronicky na emailovú adresu: faktury@stare mesto.sk.
- 5.7 Faktúra sa považuje za doručení aj keď bolo jej prevzatie Objednávateľom odoprené alebo ak sa ju nepodarilo doručiť, aj keď bola zaslaná na adresu sídla Objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy alebo na emailovú adresu uvedenú v ods. 5.6 tejto Zmluvy a to v súlade čl. 14 tejto Zmluvy, v ktorom je upravené doručovanie písomností súvisiacich s touto Zmluvou.
- 5.8 Faktúra Poskytovateľa bude obsahovať najmä tieto údaje:
- označenie Objednávateľa a Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH),
 - názov Zmluvy a číslo Zmluvy Objednávateľa,
 - špecifikácia poskytovaných služieb,
 - poradové číslo faktúry,
 - dátum vyhotovenia faktúry, dátum vzniku daňovej povinnosti a dátum splatnosti,
 - označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť,
 - fakturovanú sumu bez DPH, DPH a celkovú fakturovanú sumu,
 - náležitosti pre účely DPH,
 - pečiatku a podpis osoby oprávnenej vystaviť faktúru za Poskytovateľa,
 - ďalšie údaje alebo prílohy – pokiaľ sa Zmluvné strany v priebehu plnenia predmetu Zmluvy na nich dohodnú.
- 5.9 Ak faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, platnými právnymi predpismi a touto Zmluvou alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť v lehote piatich (5) pracovných dní po jej doručení Poskytovateľovi, s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takom prípade sa zastavuje plynutie lehoty splatnosti a nová lehota začne plynúť doručením riadnej vystavenej faktúry. Ak Objednávateľ faktúru vráti bezdôvodne, bez uvedenia chýb alebo po dohodnutom termíne, lehota splatnosti sa nezastavuje. Tým nie je dotknutá zákonná povinnosť Poskytovateľa dodať Objednávateľovi riadnu faktúru. Objednávateľ súčasne súhlasí s možnosťou vystavovania a doručovania elektronických faktúr.
- 5.10 Ceny budú platené bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Cena sa považuje za zaplatenú dňom jej pripísania na účet Poskytovateľa.
- 5.11 V prípade omeškania Objednávateľa s plnením jeho peňažných záväzkov voči Poskytovateľovi má Poskytovateľ nárok na zaplatenie úroku z omeškania z nezaplatennej sumy v súlade s § 369 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“) a § 1 ods. 1 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka. Tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu vzniknutej škody v súlade s § 369b Obchodného zákonníka a s ohľadom na ods. 9.6 tejto Zmluvy.

6 SPÔSOB POSKYTOVANIA A PREVZATIA SLUŽIEB

- 6.1 Paušálne služby v zmysle ods. 2.1 tejto Zmluvy budú vykonávané na základe požiadavky Objednávateľa zadanej cez on-line prostredie „incident manažment“ v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hodiny.
- 6.2 O všetkých poskytnutých službách vedie Poskytovateľ prehľad, ktorý obsahuje dátumy poskytnutia služieb,

popis poskytnutých služieb a ich rozsah v príslušnom mesiaci.

- 6.3 Služby budú poskytované v lehotách podľa Prílohy č. 2 k tejto Zmluve.

7 OSOBITNÉ USTANOVENIE

- 7.1 Zmluvné strany spoločne vyhlasujú, že ak pri plnení podľa tejto Zmluvy vznikne spoločnou činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“), dohodnú sa Zmluvné strany na spôsobe vysporiadania vzájomných vzťahov k takému dielu, a to bez zbytočného omeškania odo dňa, kedy k tomu jedna Zmluvná strana písomne vyzve druhú Zmluvnú stranu.

8 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 8.1 Poskytovateľ sa touto Zmluvou zaväzuje:
- 8.1.1 vykonávať plnenia podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, riadne a včas, a to za predpokladu poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa a včasného plnenia ďalších záväzkov Objednávateľa;
 - 8.1.2 pri vykonávaní prác v sídle Objednávateľa dodržiavať predpisy o ochrane bezpečnosti práce a zdravia pri práci, požiarnej ochrany, hygieny práce a životného prostredia;
 - 8.1.3 zaistiť, aby jeho pracovníci dodržiavali všetky interné predpisy Objednávateľa, s ktorými boli Objednávateľom vopred oboznámení;
 - 8.1.4 chrániť práva duševného vlastníctva Objednávateľa ako aj práva tretích osôb, ktoré by mohli byť plnením Zmluvy dotknuté;
- 8.2 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje na svoj účet umožniť Poskytovateľovi plnenia podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu s dostatočným predstihom poskytovať potrebnú súčinnosť, úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa, a to v rozsahu potrebnom pre včasné a riadne plnenia Poskytovateľa, najmenej v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
- 8.3 Objednávateľ sa zaväzuje pri vykonávaní prác zamestnancami Poskytovateľa v sídle Objednávateľa a na jeho pracoviskách:
- 8.3.1 zabezpečiť v zmysle § 6 ods. 4 a nadväzne na § 7 ods. 8 písm. a) až c) zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, aby zamestnanci Poskytovateľa dostali potrebné pokyny pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci platné pre jeho pracoviská a informácie o možných ohrozeniach, preventívnych opatreniach, opatreniach na poskytnutie prvej pomoci, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu osôb,
 - 8.3.2 vytvoriť podmienky pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci, zároveň v prípade potreby zabezpečiť pre zamestnancov Poskytovateľa osobné ochranné pracovné prostriedky,
 - 8.3.3 splniť povinnosti uvedené v bodoch 8.3.1 a 8.3.2 pred začatím výkonu práce zamestnancami Poskytovateľa.
 - 8.3.4 postupovať v zmysle § 17 ods. 6 zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v prípade, že zamestnanec Poskytovateľa utrpí pracovný úraz.

9 ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU, NÁHRADA ŠKODY

- 9.1 Zmluvné strany zodpovedajú za vzniknuté škody podľa ustanovení Obchodného zákonníka v znení neskorších

predpisov a tejto Zmluvy.

- 9.2 Poškodená Zmluvná strana, resp. oprávnená Zmluvná strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti povinnej Zmluvnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej Zmluvnej strany alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola poškodená Zmluvná strana povinná poskytnúť.
- 9.3 Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť, alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť alebo mohla vedieť, že poruší svoju povinnosť, je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane povahu prekážky, ktorá jej bráni alebo bude brániť v plnení jej povinnosti, ako aj dôsledky tohto porušenia, a to písomne bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o prekážke dozvedela, alebo pri náležitej starostlivosti mohla dozvedieť.
- 9.4 Zmluvná strana, ktorej bezprostredne hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti prípadu vykonať všetky opatrenia na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie. Zmluvná strana, ktorá bezprostrednú hrozbu škody zavinila, musí nahradiť náklady, ktoré vznikli druhej Zmluvnej strane pri odvracaní bezprostredne hroziacej škody alebo pri zmiernení jej následkov.
- 9.5 Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením zmluvných povinností Poskytovateľa.
- 9.6 Zmluvné strany dojednávajú, že s ohľadom na hodnotu služieb obmedzujú celkovú zodpovednosť každej Zmluvnej strany za škody spôsobené v súvislosti s touto Zmluvou čiastkou 5.640,- eur. Toto obmedzenie sa netýka škôd, spôsobených Zmluvnou stranou úmyselne.
- 9.7 Obidve Zmluvné strany s prihliadnutím k ust. § 379 Obchodného zákonníka a s ohľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením tejto Zmluvy konštatujú, že súhrnná predvídateľná škoda, okrem škody spôsobenej úmyselne, ktorá by mohla vzniknúť, môže dosiahnuť maximálne čiastku rovnajúcu sa čiastke uvedenej v predchádzajúcom odseku. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za škody, ktoré prevyšujú škody, ktoré povinná Zmluvná strana v čase vzniku záväzkového vzťahu ako možný dôsledok porušenia svojej povinnosti predvídala alebo ktoré bolo možné predvídať s prihliadnutím na skutočnosti, ktoré v uvedenom čase povinná Zmluvná strana poznala alebo mala poznať pri obvyklej starostlivosti. S ohľadom na skutočnosti uvedené v tomto odseku si Zmluvné strany zjednali aj cenu plnení podľa tejto Zmluvy.

10 OKOLNOSTI VYLUČUJÚCE ZODPOVEDNOSŤ

- 10.1 Pre účely tejto zmluvy sa na okolnosti vylučujúce zodpovednosť vzťahuje právna úprava podľa ustanovenia § 374 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 10.2 Nárok na náhradu škody nevzniká oprávnenej strane pokiaľ povinná strana preukáže, že k porušeniu jej zákonnej alebo zmluvnej povinnosti došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť. To však neplatí, ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť nastali až v čase, keď bola povinná strana v omeškaní s plnením svojej povinnosti.
- 10.3 Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení povinnosti a záväzkov podľa Zmluvy, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase podpísania tejto Zmluvy túto prekážku predvídala. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považujú najmä nie však výlučne nepredvídateľné udalosti – živelné pohromy, vojna, teroristický útok, blokáda, zmeny právnych predpisov a pod.

11 OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 11.1 Za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu ich zachytenia,
- a) ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a

správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva Zmluvnej strany, pokiaľ zo zákona nepodlieha zverejneniu),

- b) ktorá sa týka obchodných partnerov Zmluvných strán,
- c) ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu alebo obsahu,
- d) ktorá je výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „utajená“, „chránená zákonom“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane,
- e) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti),

11.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dôverné informácie chrániť aspoň v takom rozsahu ako dôverné informácie vlastné a zaväzujú sa v rovnakom rozsahu zaviazat' mlčanlivosťou svoje organizačné zložky, zamestnancov a/alebo riadiacich zamestnancov prostredníctvom ktorých bude plnenie tejto Zmluvy uskutočňované a ostatné osoby, ktoré konajú v ich mene a ktoré prídu do styku so skutočnosťami a dátami druhej Zmluvnej strany, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá táto Zmluvná strana v plnom rozsahu. Táto povinnosť pretrváva aj po skončení zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou. Zmluvné strany sa zaväzujú neposkytnúť dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu tretej osobe s výnimkou prípadov, kedy takéto poskytnutie ukladá zákon (napr. Objednávateľ je osobou povinnou sprístupňovať informácie podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)) a s výnimkou ich poskytnutia v potrebnom rozsahu právnomu zástupcovi, daňovému poradcovi alebo audítovi Zmluvnej strany, ak tieto osoby budú preukázateľne zaviazané Zmluvnou stranou k povinnosti mlčanlivosti a zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa taktiež zaväzujú nepoužiť ich v rozpore s ich účelom pre svoje potreby.

11.3 Poskytovateľ je povinný primerane chrániť zariadenia a dáta Objednávateľa, ktoré mu boli zverené pred ich od cudzením alebo zneužitím.

11.4 V prípade, že Poskytovateľ príde pri plnení predmetu tejto Zmluvy do kontaktu s osobnými údajmi, ktoré spracúva Objednávateľ, je povinný počínať si tak, aby nedošlo k ich zneužitiu v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) v platnom znení (ďalej len „GDPR“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“). Poskytovateľ nesmie osobné údaje, ktoré sú spracúvané Objednávateľom, poskytnúť žiadnej tretej osobe, zhromažďovať ich, zverejňovať ich alebo inak ich akýmkoľvek spôsobom využiť pre akékoľvek vlastné potreby alebo pre potreby tretej osoby. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, Poskytovateľ nesmie vynášať z priestorov Objednávateľa žiadne fyzické alebo elektronické nosiče informácií (napr. dokumenty, CD nosiče, USB atď.), ktoré obsahujú osobné údaje spracúvané Objednávateľom ani vyhotovovať kópie týchto nosičov informácií. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku, tieto nezverejniť, nikomu neposkytnúť a chrániť tieto pred nedovoleným sprístupnením tretím osobám hoc aj z nedbanlivosti. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne vrátiť Objednávateľovi všetky nosiče informácií, ktoré obsahujú osobné údaje spracúvané Objednávateľom. V prípade, ak niektorý z nosičov informácií obsahujúci osobné údaje je potrebný pre plnenie podľa tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný vrátiť takýto nosič informácií bezodkladne po ukončení plnení v rámci konkrétnej služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vykoná všetky opatrenia na to, aby jeho zamestnanci a príp. iné spolupracujúce osoby pri plnení tejto Zmluvy dodržiavali povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov stanovené v GDPR, v zákone o ochrane osobných údajov a v tejto Zmluve. Poskytovateľ sa zaväzuje poučiť svojich zamestnancov, prípadne iné spolupracujúce osoby o povinnostiach, ktoré im vyplývajú z GDPR, zákona o ochrane osobných údajov a tejto Zmluvy.

- 11.5 V prípade porušenia povinností podľa tohto článku 11 Zmluvy sú Zmluvné strany zodpovedné za škodu, ktorú svojim konaním druhej Zmluvnej strane spôsobia, a to v zmysle dojednaní uvedených v čl. 9 Zmluvy.

12 RIEŠENIE SPOROV

- 12.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálne úsilie k odstráneniu prípadných sporov vyplývajúcich z tejto Zmluvy vzájomnou dohodou.
- 12.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy budú riešené na príslušnom súde v Slovenskej republike.

13 TRVANIE ZMLUVY

- 13.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú 1 rok, a to od 01.02.2025 do 31.01.2026.
- 13.2 Túto Zmluvu je ktorákoľvek zo Zmluvných strán oprávnená vypovedať aj bez udania dôvodov s jednemesačnou výpovednou lehotou, pričom táto začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede dotknutej Zmluvnej strane, s tým, že počas plynutia výpovednej lehoty sú Zmluvné strany povinné riadne si poskytovať vzájomné plnenia, na ktoré sa zmluvne zaviazali.
- 13.3 Ktorákoľvek zmluvná strana môže odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia záväzku druhej Zmluvnej strany.
- 13.4 Za podstatné porušenie záväzku sa považuje najmä omeškanie s plnením záväzku Zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako tridsať (30) kalendárnych dní, ak povinná Zmluvná strana nezjedná nápravu ani v dodatočnej lehote, ktorú jej poskytne oprávnená Zmluvná strana v písomnom oznámení, v ktorom špecifikuje porušenie záväzku, ktorého sa dovoľáva. Taká primeraná lehota nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) kalendárnych dní.
- 13.5 Odstúpenie od Zmluvy ani jej výpoveď nemajú vplyv na plnenie Poskytovateľa, ktoré bolo riadne odovzdané a bolo aj prijaté alebo malo a mohlo byť prijaté pred nadobudnutím účinnosti odstúpenia alebo uplynutím výpovednej doby. Odstúpením ani výpoveďou nie je dotknutý ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za také plnenie podľa tejto Zmluvy ako aj na zaplatenie prípadného úroku z omeškania.

14 DORUČOVANIE

- 14.1 Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, všetky listiny, dokumenty, požiadavky a oznámenia podľa tejto Zmluvy (ďalej ako „oznámenie“) budú medzi Zmluvnými stranami zabezpečované listami doručovanými poštou, osobne alebo e-mailovou správou.
- 14.2 Ak bolo oznámenie zasielané poštou, považuje sa za doručené dňom, v ktorom ho adresát prevzal alebo odmietol prevziať, alebo dňom vrátenia zásielky odosielateľovi, ak sa uložená zásielka zaslaná na adresu sídla Zmluvných strán uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy vrátila späť odosielateľovi. Ak bolo oznámenie doručované osobne, považuje sa za doručené dňom, v ktorom ho adresát prevzal alebo odmietol prevziať. Ak bolo oznámenie zasielané e-mailom v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. v pracovný deň, považuje sa doručené v momente prenosu, resp. oznámenia, inak v nasledujúci pracovný deň.
- 14.3 Kontaktné údaje Zmluvných strán, na ktoré budú všetky oznámenia doručované alebo oznamované sú uvedené v tejto Zmluve.
- 14.4 Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú oznamovať si navzájom akékoľvek zmeny údajov, ktoré sa ich týkajú sú potrebné na prípadné uplatnenie oznámenia, najmä všetky zmeny týkajúce sa uzavretia tejto Zmluvy, zmeny či zániku ich právnej subjektivity, sídla, kontaktných údajov, bankového spojenia, vstupu do konkurzného konania, reštrukturalizácie alebo likvidácie. Ak niektorá Zmluvná strana nesplní túto povinnosť, nebude oprávnená namietat, že neobdržala akékoľvek oznámenie, a zároveň zodpovedá za akúkoľvek takto spôsobenú škodu.

15 POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN V OBLASTI KYBERNETICKEJ BEZPEČNOSTI SIETÍ A INFORMAČNÝCH SYSTÉMOV

15.1 Všeobecné požiadavky

15.1.1 Objednávateľ a Poskytovateľ sa v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy zaväzujú dodržiavať príslušné povinnosti, ktoré im vyplývajú zo zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o KB“), zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o „ITVS“), 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“) a vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (ďalej len „vyhláška ÚPV SR“). Práva a povinnosti Zmluvných strán týkajúce sa kybernetickej bezpečnosti sú špecifikované v nasledovných bodoch tohto článku Zmluvy.

15.1.2 V súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný oboznámiť Poskytovateľa s jeho vnútornými predpismi, ktoré upravujú jeho bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti kybernetickej bezpečnosti podľa zákona o KB a vyhlášky NBÚ. Akúkoľvek zmenu vnútorných predpisov Objednávateľa, ktoré upravujú bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti, je Objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi.

15.1.3 Poskytovateľ pri poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy, je povinný:

- a) prijať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa zákona o KB a vyhlášky NBÚ,
- b) dodržiavať a riadiť sa vnútornými predpismi Objednávateľa, ktoré upravujú bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti, za predpokladu, že s nimi bol vopred preukázateľne oboznámený.

15.1.4 Plnenie bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností na úseku kybernetickej bezpečnosti tvorí integrálnu súčasť plnenia zo strany Poskytovateľa pre Objednávateľa, a to po celú dobu trvania Zmluvy.

15.1.5 Poskytovateľ vyhlasuje, že má všetko potrebné technické, technologické a personálne vybavenie, ktoré je potrebné na plnenie úloh vyplývajúcich z tejto Zmluvy, a že má zavedené procesy, role a technológie v organizačnej, personálnej a technickej oblasti, ktoré sú potrebné na plnenie Zmluvy.

15.2 Prevencia kybernetických bezpečnostných incidentov

15.2.1 Poskytovateľ je povinný v rámci prevencie kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na kybernetickú bezpečnosť sietí a informačných systémov Objednávateľa:

- a) zabezpečiť vlastnú kybernetickú bezpečnosť,
- b) sledovať výstrahy a varovania a ďalšie informácie slúžiace na minimalizovanie, odvrátenie alebo nápravu následkov incidentov všeobecne,
- c) sledovať hrozby, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa,
- d) predchádzať vzniku incidentov,
- e) systematicky získavať (monitorovať a detegovať), sústrediť (evidovať), analyzovať a vyhodnocovať informácie o incidentoch,
- f) prijímať od Objednávateľa varovania pred incidentmi a vykonávať preventívne opatrenia potrebné na odvrátenie hrozieb, ktoré by mohli mať potencionálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa,

- g) zasielať Objednávateľovi včasné varovania pred incidentmi, o ktorých sa dozvie z vlastnej činnosti,
- h) spolupracovať s Objednávateľom pri zabezpečovaní kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Objednávateľa.

15.2.2 Poskytovateľ je povinný stanoviť postupy plnenia svojich povinností v bezpečnostnej dokumentácii, ktorá musí byť aktuálna a musí zodpovedať aktuálnemu stavu; bezpečnostnú dokumentáciu je na požiadanie povinný predložiť Objednávateľovi na nahliadnutie.

15.2.3 Poskytovateľ je povinný prijať a dodržiavať všeobecné bezpečnostné opatrenia podľa STN 150/IEC 27002:2013 (Informačné technológie. Bezpečnostné metódy. Pravidlá dobrej praxe riadenia informačnej bezpečnosti.) v rozsahu špecifikovanom vo vnútorných predpisoch Objednávateľa, ktoré upravujú bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti.

15.2.4 Poskytovateľ je povinný prijať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblastiach podľa § 20 ods. 3 písm. e) f), h), j) a k) zákona o KB v rozsahu podľa § 8, 10, 12, 14 a 15 vyhlášky NBÚ a v rozsahu špecifikovanom vo vnútorných predpisoch Objednávateľa, ktoré upravujú bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti.

15.3 Hlásenie kybernetických incidentov

15.3.1 Poskytovateľ je povinný bezodkladne hlásiť a informovať Objednávateľa o každom podozrení na kybernetický bezpečnostný incident (ďalej aj „incident“) a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti.

15.3.2 Hlásenie kybernetických bezpečnostných incidentov obsahuje najmä informácie:

- a) o tom, kto hlási kybernetický bezpečnostný incident, a to:
 - (i) identifikačné údaje,
 - (ii) kontaktné údaje,
- b) o kybernetickom bezpečnostnom incidente, a to:
 - (i) časové údaje priebehu kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - (ii) opis priebehu kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - (iii) rozsah vzniknutých škôd z dôvodu kybernetického bezpečnostného incidentu,
- c) o službe zasiahnutej kybernetickým bezpečnostným incidentom, a to:
 - (i) konkrétny popis všetkých zasiahnutých aktív,
 - (ii) vplyv kybernetického bezpečnostného incidentu na poskytovanú službu,
- d) o riešení kybernetického bezpečnostného incidentu, a to:
 - (i) stav riešenia kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - (ii) vykonané nápravné opatrenia,
 - (iii) popis následkov kybernetického bezpečnostného incidentu.

15.3.3 Pri riešení incidentov je Poskytovateľ povinný spolupracovať s Objednávateľom, Národným bezpečnostným úradom a na tento účel im poskytnúť potrebnú súčinnosť a všetky získané informácie, ktoré by mohli byť dôležité pre riešenie incidentu.

15.3.4 Poskytovateľ je povinný v čase incidentu zabezpečiť dôkazy, ktoré budú slúžiť na objasnenie vzniku a riešenia incidentu. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi skutočnosť, že v súvislosti s incidentom mohlo dôjsť k spáchaniu trestného činu.

15.3.5 Po vyriešení incidentu je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi návrh opatrení na zabránenie pokračovania, šírenia a opakovaného výskytu incidentu.

15.4 Kontaktné osoby na úseku kybernetickej bezpečnosti

-
- 15.4.1 Poskytovateľ je povinný komunikovať pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy spôsobom určeným Objednávateľom, pričom Poskytovateľ musí mať vytvorené podmienky umožňujúce chránený prenos informácií. Obe Zmluvné strany sú povinné hlásiť všetky informácie, ktoré majú vplyv na ustanovenia tejto Zmluvy.
- 15.4.2 Zmluvné strany určia kontaktné osoby pre vzájomnú komunikáciu na úseku kybernetickej bezpečnosti najneskôr pri podpise tejto Zmluvy.
- 15.4.3 Poskytovateľ je povinný doručiť Objednávateľovi zoznam pracovných rolí Poskytovateľa, ktoré sa budú podieľať na plnení poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy a budú mať prístup k informáciám Objednávateľa a to najneskôr pri podpise tejto Zmluvy a oznámiť Objednávateľovi každú zmenu pracovných rolí.
- 15.5 Mlčanlivosť
- 15.5.1 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením Zmluvy a nie sú verejne známe, pokiaľ by sa mohli dotýkať oblasti kybernetickej bezpečnosti Objednávateľa.
- 15.5.2 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť podľa ods. 15.5 tohto článku Zmluvy trvá aj po skončení Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby v rovnakom rozsahu dodržiavali povinnosť mlčanlivosti jeho zamestnanci, subdodávatelia a ich zamestnanci, a to aj po zániku ich pracovnoprávného vzťahu alebo obchodného vzťahu.
- 15.5.3 Výnimky z povinnosti mlčanlivosti podľa ods. 15.5 tohto článku Zmluvy upravuje zákon o KB.
- 15.6 Audit
- 15.6.1 Objednávateľ je oprávnený vykonať u Poskytovateľa audit alebo kontrolu zameranú na overenie plnenia povinností Poskytovateľa podľa ustanovení tohto článku Zmluvy a efektívnosti ich plnenia, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia Poskytovateľa na plnenie úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti u Poskytovateľa pre plnenie predmetu ustanovení tohto článku Zmluvy.
- 15.6.2 Objednávateľ môže audit u Poskytovateľa realizovať sám alebo prostredníctvom tretej osoby; v takom prípade práva a povinnosti Objednávateľa pri výkone auditu realizuje Objednávateľom poverená tretia osoba.
- 15.6.3 Objednávateľ informuje o termíne vykonania auditu alebo kontroly Poskytovateľa oznámením zaslaným a to minimálne 60 dní pred vykonaním auditu alebo kontroly.
- 15.6.4 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu termín auditu alebo kontroly potvrdiť alebo navrhnúť iný termín tak, aby sa audit alebo kontrola uskutočnili najneskôr do 15 dní odo dňa zaslania oznámenia. Pokiaľ Poskytovateľ termín auditu alebo kontroly nepotvrdí, má sa za to, že s termínom súhlasí.
- 15.6.5 Poskytovateľ je povinný pri audite spolupracovať s Objednávateľom a sprístupniť mu svoje priestory, dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s plnením úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa Zmluvy. Súčinnosť Poskytovateľa bude spoplatnená podľa štandardných sadzieb.
- 15.6.6 Prípadné nedostatky zistené auditom alebo kontrolou je Poskytovateľ povinný odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 60 kalendárnych dní.
- 15.6.7 Náklady, ktoré v súvislosti s auditom alebo kontrolou vzniknú Objednávateľovi, znáša Objednávateľ. V prípade, ak v dôsledku auditu alebo kontroly dôjde k ohrozeniu alebo prerušeniu prevádzky Poskytovateľa, prípadne k inej škode, Objednávateľ znáša všetky náklady s tým spojené.
- 15.7 Objednávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone auditu a ktoré

nie sú verejne známe.

15.8 Subdodávateľia

15.8.1 Poskytovateľ je oprávnený zapojiť do plnenia Zmluvy aj svojich subdodávateľov.

15.8.2 Ak Poskytovateľ zapojí do vykonávania plnenia podľa tejto Zmluvy subdodávateľa, je povinný tomuto subdodávateľovi uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení a hlásenia kybernetických incidentov, ako sú ustanovené v tejto Zmluve. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mohol Objednávateľ vykonať audit v súlade s ustanoveniami č. 15 tejto Zmluvy aj u subdodávateľa.

15.8.3 Poskytovateľ zodpovedá za plnenia poskytnuté Objednávateľovi prostredníctvom subdodávateľa tak, ako keby plnenia realizoval sám.

15.9 Ostatné ustanovenia

15.9.1 Zmluvné strany sa dohodli, že po ukončení zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby. Poskytnutie služby spočívajúce v zabezpečení kontinuity podľa predchádzajúcej vety bude spoplatnené podľa platného cenníka Poskytovateľa.

15.9.2 Po ukončení zmluvného vzťahu je Poskytovateľ povinný na základe rozhodnutia Objednávateľa vrátiť, previesť, alebo zničiť všetky informácie Objednávateľa, ku ktorým mal Poskytovateľ prístup počas trvania Zmluvy, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto informácií na strane Poskytovateľa. To zahŕňa predovšetkým, ale nielen, systémové špecifikácie, prístupové informácie, zálohy a ďalšie technologické špecifikácie o informačných systémoch a sieťach Objednávateľa.

15.10 V prípade porušenia povinností uvedených v predchádzajúcich odsekoch a bodoch tohto článku Zmluvy Zmluvné strany zodpovedajú za škodu v zmysle dojednaní uvedených v čl. 9 Zmluvy.

15.11 Zmluvné strany sa zaväzujú poskytovať si navzájom pomoc a súčinnosť na zabezpečenie plnenia povinností vyplývajúcich z tohto článku Zmluvy.

16 VYHLÁSENIA A ZÁRUKY

16.1 Poskytovateľ týmto vyhlasuje a zaručuje Objednávateľovi, ktorý uzatvára túto Zmluvu spoliehajúc sa na tieto vyhlásenia a záruky, že ku dňu podpisu tejto Zmluvy:

16.1.1 je Poskytovateľ právny subjektom platne existujúcim podľa zákonov Slovenskej republiky, podpisujúci je osoba oprávnená konať v mene Poskytovateľa,

16.1.2 má oprávnenie na podnikanie týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy,

16.1.3 na jeho majetok nebol ku dňu uzavretia tejto Zmluvy vyhlásený konkurz alebo povolená reštrukturalizácia, resp. že si nie je vedomý žiadnych skutočností nasvedčujúcich tomu, že by v budúcnosti mohlo dôjsť k podaniu návrhu na začatie konkurzu alebo reštrukturalizácie na jeho majetok,

16.1.4 voči nemu nie je ku dňu uzavretia tejto Zmluvy vedené exekučné konanie, konanie o výkon rozhodnutia alebo dobrovoľná dražba na základe návrhu tretej osoby, na základe ktorých by mohlo dôjsť k scudzeniu akéhokoľvek majetku Poskytovateľa v akejkoľvek forme v prospech akejkoľvek tretej osoby a v takom rozsahu, že by to mohlo priamym spôsobom ohroziť plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, resp. že si nie je vedomý žiadnych skutočností nasvedčujúcich tomu, že by v budúcnosti mohlo dôjsť k začatiu takýchto konaní,

16.1.5 voči nemu nie je ku dňu uzavretia tejto Zmluvy vedené exekučné konanie alebo konanie o výkon rozhodnutia z titulu nedoplatkov v súvislosti s neplnením daňových, colných alebo odvodových

povinností Poskytovateľa, na základe ktorého (tohto konania) by mohlo dôjsť k scudzeniu akéhokoľvek majetku Poskytovateľa v akejkol'vek forme v prospech akejkol'vek tretej osoby a v takom rozsahu, že by to mohlo priamym spôsobom ohroziť plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, resp. že si nie je vedomý žiadnych skutočností nasvedčujúcich tomu, že by v budúcnosti mohlo dôjsť k začatiu takýchto konaní,

16.1.6 mu nie je známe, že ku dňu uzavretia tejto Zmluvy bol vyhlásený konkurz, povolená reštrukturalizácia, vedená exekúcia z akéhokoľvek titulu alebo dobrovoľná dražba, pokiaľ by takéto konania mohli priamym spôsobom ohroziť plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, resp. že si nie je vedomý žiadnych skutočností nasvedčujúcich tomu, že by v budúcnosti mohlo dôjsť k začatiu takýchto konaní,

16.1.7 ku dňu uzavretia tejto Zmluvy nie je insolventný alebo neschopný platiť akékoľvek svoje peňažné záväzky voči svojim veriteľom v termíne ich splatnosti, resp. že je nepravdepodobné, že nedodrží taký záväzok vyplývajúci z inej zmluvy dohodnutej s ktoroukoľvek treťou osobou, nedodržanie ktorého môže mať priamy vplyv na schopnosť Poskytovateľa plniť záväzky podľa tejto Zmluvy, resp. že si nie je vedomý žiadnych skutočností nasvedčujúcich tomu, že by v budúcnosti mohlo dôjsť k takýmto situáciám,

16.1.8 nie sú mu známe žiadne okolnosti obmedzujúce jeho oprávnenie uzavrieť túto Zmluvu, najmä že uzatvorenie tejto Zmluvy a plnenie záväzkov z nej vyplývajúcich nie je v rozpore so žiadnym rozhodnutím akéhokoľvek štátneho orgánu a nie je ani viazané na súhlas, povolenie alebo súhlasné vyjadrenie akejkol'vek tretej osoby v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a pokiaľ áno, že takýto súhlas, povolenie alebo súhlasné vyjadrenie bolo riadne a včas vydané.

16.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že berie na vedomie výšku sankcií z omeškania dohodnutých touto Zmluvou, ich výška nie je v rozpore s dobrými mravmi a v prípade uplatnenia si ich Objednávateľom sa ich zaväzuje uhradiť, Objednávateľ je oprávnený domáhať sa náhrady škody presahujúcej výšku sankcií z omeškania.

16.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že všetky vyhlásenia uvedené v ods. 16.1 tohto článku Zmluvy sú pravdivé a úplné a zaväzuje sa konať tak, aby riadne plnil všetky povinnosti pre neho z týchto vyhlásení vyplývajúce. V prípade, že sa niektoré z vyhlásení podľa ods. 16.1.1, 16.1.2 alebo 16.1.8 tohto článku Zmluvy ukáže ako nepravdivé, je to dôvod na okamžité odstúpenie od Zmluvy.

17 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

17.1 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody, ústne či písomné.

17.2 Táto Zmluva môže byť menená a dopĺňaná iba dohodou obidvoch Zmluvných strán, a to vo forme písomných dodatkov.

17.3 Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy ukázalo ako neplatné či nevymáhateľné alebo sa takým počas trvania účinnosti tejto Zmluvy stalo, nemá taká skutočnosť vplyv na ostatné ustanovenia, ak nestanoví inak donucujúce ustanovenie zákona. Zmluvné strany sa zaväzujú také ustanovenie nahradiť platným a vymáhateľným ustanovením, ktoré je svojím obsahom pôvodnému ustanoveniu najbližšie. Do tej doby bude platiť zodpovedajúca úprava všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike.

17.4 Zánikom účinnosti tejto Zmluvy nie je dotknutá účinnosť tých ustanovení Zmluvy, ktorých účinnosť podľa tejto Zmluvy a/alebo vzhľadom na ich úpravu a/alebo povahu má trvať aj po ukončení účinnosti Zmluvy.

17.5 Pri plnení tejto Zmluvy sa riadia Zmluvné strany jej ustanoveniami. Ostatné skutočnosti neupravené v ustanoveniach tejto Zmluvy sa budú spravovať príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na túto Zmluvu.

- 17.6 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nesmie bez vopred daného písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť pohľadávku, ktorá mu vznikne na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou tretej osobe. Táto dohoda o zákaze postúpenia pohľadávky tvorí prekážku pre postúpenie pohľadávky v zmysle ustanovenia § 525 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
- 17.7 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto Prílohy:
- Príloha č. 1 Zoznam a rozsah služieb
 - Príloha č. 2 Špecifikácia Paušálnych služieb
 - Príloha č. 3 Miesto výkonu služieb
 - Príloha č. 4 Minimálny rozsah súčinnosti Objednávateľa
- 17.8 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňa 01.02.2025, nie však skôr, ako dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v zmysle ust. § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií).
- 17.9 Táto Zmluva je uzatvorená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých Poskytovateľ obdrží jeden (1) rovnopis a Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy.
- 17.10 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, s jej obsahom súhlasia, ustanovenia Zmluvy považujú za určité a zrozumiteľné, jej podmienky nepovažujú za nápadne nevýhodné, Zmluvu uzatvárajú slobodne, vážne, nie v tiesni a na dôkaz toho k nej pripájajú svoje podpisy.

Poskytovateľ

Objednávateľ

V Banskej Bystrici dňa

V Bratislave dňa

SOFTIP, a.s.**Ing. Radovan Báľent****člen predstavenstva****Mestská časť Bratislava – Staré Mesto****Ing. Matej Vagač****starosta mestskej časti**

Príloha č. 1

Zoznam a rozsah služieb

Microsoft Cloud Služby:

- Microsoft 365 tenant
- Azure Entra ID
- Microsoft 365 Business Premium
- Enterprise Mobility + Security E3
- Power BI Pro
- Microsoft Azure

Microsoft On-premise Služby:

- Active Directory
- Active Directory Connector
- Hyper - V
- Windows Server

Príloha č. 2

Špecifikácia paušálnych služieb

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v nasledovné služby:

Reaktívna podpora

Popis poskytovaných služieb:

- Podpora podľa požiadaviek
- Zmeny, inštalácie a rekonfigurácie podľa požiadaviek
- Advanced Support
- Riešenie požiadaviek a incidentov

Reaktívna podpora je vykonávaná v pracovnej dobe pondelok–piatok 8.00–16.00 na základe požiadavky Objednávateľa zadanej cez online prostredie v „incident manažmente“.

Reaktívna podpora je rozsahovo daná počtom predplatených hodín mesačne. Objednávateľ má v rámci reaktívnej podpory predplatených 8 hodín mesačne. Čerpanie predplatených hodín je sledované a reportované cez online prostredie v „incident manažmente“. Predplatené hodiny sú prenositeľné v rámci kvartálu 3 mesiacov.

Pri požiadavke zákazníka o reaktívnu podporu mimo pracovných hodín je čerpanie predplatených hodín 2–násobkom skutočného čerpania. Čerpanie predplatených hodín musí byť položkovito zaznamenané v Reporte.

Poskytovateľ zabezpečuje v rámci reaktívnej podpory nasledovné typy požiadaviek:

IT pomoc

Telefonická, mailová alebo iná operatívna pomoc pri rôznych nejasnostiach v oblasti IT.

Incident

Riešenie incidentov a chýb, ktoré boli nahlásené.

Servisná požiadavka

Požiadavky na inštaláciu častí systému alebo zmenu konfigurácie systému.

Konzultácia/Workshop

Prezentácia, resp. workshop novinek z neustále sa vyvíjajúceho IT sveta, ktoré by mohli byť pre Objednávateľa zaujímavé a možnosti ich implementácie do existujúceho informačného systému – objasnenie funkcionality vrátane popisu konkrétnych prínosov pre Objednávateľa. Táto oblasť pokrýva reflektovanie na bezpečnostné hrozby externého prostredia v kontexte infraštruktúry Objednávateľa.

Projektová podpora

Pravidelná alebo nepravidelná účasť projektového manažéra alebo systémového špecialistu SOFTIPu na projektovom stretnutí, resp. prípadných potrebných poradách u Objednávateľa. Využíva sa napr. pri nasadzovaní iného systému, ktorý bude spolupracovať s určitými časťami existujúceho informačného systému a je nevyhnutná ich správna vzájomná previazanosť.

Vzdelávanie/Adaptácia

Zabezpečenie kontinuity prevádzky u Objednávateľa formou adaptačného procesu tak, aby zmena aplikácie, či produktu nespôsobila výpadok služieb alebo procesov Objednávateľa. Adaptačný proces v podstate zabezpečí Business Continuity Management v oblasti, ktorej sa dotýka. Jeho forma je pritom rôzna od zvolenia vhodných

informačných tokov pre komunikáciu, cez zaškolenie skupiny používateľov u Objednávateľa až po video návody a prezentácie.

Incident manažment

Parametre podpory incident manažmentu:

Služby budú dostupné v pracovných hodinách pondelok–piatok 8.00–16.00

Služby budú dostupné na <https://softip.atlassian.net> pod účtom stareместo.support@softip.sk

Evidencia v JIRA –ticketing

Zmluvné strany sa dohodli na reakčnej dobe v zmysle typu incidentu, pričom v danom prípade sa reakčnou dobou rozumie maximálny prípustný čas v pracovných dňoch v čase od 08.00 hod. do 16.00 hod. od doručenia Požiadavky Poskytovateľovi, resp. od zaevidovania Požiadavky v systéme Poskytovateľa JIRA – po začiatok výkonu Služieb súvisiacich s vyriešením Požiadavky.

Doba vyriešenia Požiadavky/Incidentu bola v zmysle dohody Zmluvných strán stanovená podľa typu incidentu, pričom pod dobou vyriešenia Požiadavky sa rozumie maximálny prípustný čas v pracovných dňoch v čase od 08.00 hod. do 16.00 hod. pre vyriešenie Požiadavky, alebo nájdenie náhradného riešenia. V prípade objektívnej nemožnosti dodržania dohodnutej doby vyriešenia Požiadavky (napr.: v prípade vzniku zložitého problému – incidentu alebo incidentu k riešeniu ktorého je potrebná podpora resp. priamo zásah Microsoftu), Poskytovateľ je povinný Objednávateľa o tejto skutočnosti bezodkladne informovať. Poskytovateľ je v takom prípade zároveň povinný oznámiť Objednávateľovi predpokladaný časový rámec vyriešenia Požiadavky, ak mu je známy a je v oblasti, ktorú môže sám riešiť, tak, aby podľa možnosti nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu činnosti Objednávateľa resp. aby prípadné obmedzenia boli čo najmenšie. V takomto prípade bude doba vyriešenia Požiadavky písomne dohodnutá medzi Zmluvnými stranami.

Požiadavku na riešenie sú oprávnené zadať Poskytovateľovi len Objednávateľom poverené osoby – Ing. Štefan Petráš, Mgr. Anton Treuer a Ing. Martin Mokráň, PhD. (ďalej v texte len „Poverené osoby“); Poverené osoby sú zároveň oprávnené uskutočňovať jednotlivé úkony v súvislosti s touto Zmluvou a/alebo Požiadavkou. Zmenu Poverených osôb je možné vykonať len na základe písomného oznámenia riadne doručeného Poskytovateľovi.

Typy incidentov

Kritický incident/incident s vysokou prioritou: majúci taký vplyv, že podstatné časti funkcionality služieb uvedených v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve sú u Objednávateľa nepoužiteľné pre zabezpečenie činností vyplývajúcich zo zákonných noriem a Objednávateľ nie je schopný rutinne plniť svoje povinnosti voči tretím osobám (klienti – obyvatelia, podnikatelia, štátna správa a pod.), nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom, pričom takáto chyba má dopad na celú spoločnosť Objednávateľa.

- Reakčná doba do 1 hodiny
- Vyriešenie incidentu do 4 hodín v pracovnom čase pondelok–piatok od 8.00 do 16.00 (ak je v rámci sféry pôsobnosti Poskytovateľa)
- V prípade kritického incidentu je povinnosť nahlásenia aj formou tel. kontaktu: +421910186572 (L1 tel.)

Incident s bežnou prioritou: je incident, ktorý má na spôsob používania riešenia, služby alebo jej výsledku taký vplyv, ktorý neumožňuje ich používanie bez použitia iných technologických a metodických postupov, chyba má dopad na celú spoločnosť Objednávateľa.

- Reakčná doba počas pracovnej doby do 2 hodín
- Vyriešenie incidentu do 24 hodín v pracovnom čase pondelok–piatok od 8.00 do 16.00 (ak je v rámci sféry pôsobnosti Poskytovateľa)

Incident s nízkou prioritou: ktorá neovplyvňuje spôsob používania riešenia, služby alebo jej výsledku, ale má dopad na Objednávateľa z pohľadu nezrovnalosti vyplývajúcej z dokumentácie prevádzkovaného služby.

- Reakčná doba počas pracovnej doby do 2 hodín
- Vyriešenie incidentu do 1 týždňa v pracovnom čase pondelok–piatok od 8.00 do 16.00 (ak je v rámci sféry pôsobnosti Poskytovateľa)

V pracovných hodinách časy reakčnej doby, vyriešenia incidentu a odstránenia začínajú plynúť od nahlásenia Objednávateľom. Pri chybách nahlásených mimo pracovných hodín, časy reakčnej doby, fixovania a odstránenia chyby začínajú plynúť od začiatku najbližšej pracovnej doby najbližšieho pracovného dňa. Do času vyriešenia incidentu sa nezapočítava čas, počas ktorého je nevyhnutné vykonanie zásahov zo strany spoločnosti Microsoft, resp. ním určenej osoby, najmä ak ide o chybu priamo v produkte spoločnosti Microsoft či nedostupnosť produktov Microsoft z dôvodov na strane Microsoft (za takéto chyby a/alebo nedostupnosť Poskytovateľ nezodpovedá).

V incidente manažmente nie je zahrnutý čas na odstránenie incidentu (samotné odstraňovanie incidentov je súčasťou Paušálnych služieb – Reaktívna podpora v rozsahu 8 hodín mesačne, pri prečerpaní rozsahu je čas nad rámec rozsahu Reaktívnej podpory spoplatňovaný sumou 90 Eur bez DPH za hodinu).

Parametre

Paušálne služby	
Reaktívna podpora (8 hodín mesačne)	640 Eur
Incident manažment	300 Eur
Cena spolu za mesiac	940 Eur

*Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Príloha č. 3

Miesto výkonu služieb

Mestská časť Bratislava–Staré Mesto
Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava

Príloha č. 4

Minimálny rozsah súčinnosti Objednávateľa

Pre riadne poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy je potrebná dobre fungujúca súčinnosť zo strany Objednávateľa, ktorá spočíva najmä v nasledujúcich činnostiach Objednávateľa:

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi na svoje náklady súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy, a to najmenej v rozsahu stanovenom touto Zmluvou.
2. Objednávateľ najmä poskytne Poskytovateľovi informácie o vadách, potrebné k riadnemu poskytovaniu služieb podľa tejto Zmluvy, spočívajúce najmä v popise vady a spôsobe, ktorým sa vada prejavuje, ako aj inými špecifikáciami, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu a odstránenie väd, pokiaľ si Poskytovateľ takúto ďalšiu špecifikáciu vyžiada.
3. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi aj akékoľvek ďalšie informácie potrebné k riadnemu poskytovaniu služieb podľa tejto Zmluvy.
4. Objednávateľ je povinný plniť riadne a včas svoje záväzky, ktoré mu vyplývajú z tejto Zmluvy, najmä záväzky týkajúce sa odovzdávania a preberania výsledkov poskytovania služieb údržby a podpory.
5. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť na svoj náklad všetky potrebné predpoklady pre riadne poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom, a to najmä pracovné miesto pre prácu tímu Poskytovateľa, pokiaľ je pre plnenie podľa Zmluvy potrebné.
6. Objednávateľ zaistí potrebnú súčinnosť svojich pracovníkov s potrebnou kvalifikáciou a skúsenosťami v dostatočnom počte pre Poskytovateľa pri plnení jeho povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
7. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi a jeho pracovníkom plný prístup k vlastnému programovému vybaveniu a k automatizovanému i neautomatizovanému informačnému systému v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
8. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť súčinnosť tretích osôb – externých partnerov ako aj ďalších poskytovateľov Objednávateľa, ak je to potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
9. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť podľa tejto Zmluvy aj subdodávateľom Poskytovateľa podieľajúcim sa na plnení predmetu tejto Zmluvy.
10. Pokiaľ bude súčasťou plnenia podľa tejto Zmluvy taktiež realizácia väzieb na aplikácie tretích strán, zaistí Objednávateľ na svoje náklady s poskytovateľmi týchto systémov koordináciu potrebnú pre splnenie predmetnej časti plnenia podľa tejto Zmluvy.