



Zmluva o poskytovaní servisných služieb č. 184/2025 uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka (ďalej len „Zmluva“)

Čl.1 Zmluvné strany

1. Objednávateľ:

Názov: **mestská časť Bratislava-Staré Mesto**
Sídlo: Vajanského nábrežie 3, 811 02 Bratislava - mestská časť Staré Mesto
IČO: 00 603 147
DIČ: 2020804170
Konajúci prostredníctvom: Ing. Matej Vagač, starosta mestskej časti
bank. spoj.: VUB, a.s.
číslo účtu: 1526012/0200
IBAN: SK02 0200 0000 0000 0152 6012
SWIFT kód: SUBASKBX

(ďalej len „Objednávateľ“)

2. Dodávateľ:

Obchodné meno: **DataTrend Services, s.r.o.**
Sídlo: Vajnorská 142, 831 04 Bratislava – mestská časť Nové Mesto
IČO: 46 832 408
Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 84157/B
Konajúci prostredníctvom: Martin Dvorecký, konateľ
IČDPH: SK2023604385
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
číslo účtu: 2947084437/1100
IBAN: SK13 1100 0000 0029 4708 4437
SWIFT kód: TATRSKBX

(ďalej len „Dodávateľ“)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej tiež ako „Zmluvná strana“ a spolu ako „Zmluvné strany“)

Čl.2 Predmet zmluvy

- 2.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi servisné služby špecifikované v tejto Zmluve (ďalej len „Servisné služby“). Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi primeranú súčinnosť, riadne poskytnuté Servisné služby prevziať a zaplatiť dohodnutú odmenu.
- 2.2. Servisné služby sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať na komponenty uvedené v Prílohe č.1 tejto Zmluvy. Rozsah a spôsob poskytovania Servisných služieb je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 2.3. Predplatený rámec pre poskytovanie Servisných služieb podľa Príloh č.1 a 2 je 8 hodín za kalendárny mesiac.
- 2.4. Špecifikácia záväzných parametrov Servisných služieb je uvedená v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.
- 2.5. Objednávateľ je oprávnený objednať si u Dodávateľa dodatočné servisné služby na základe písomnej požiadavky aj nad predplatený rámec podľa bodu 2.3. tejto Zmluvy. Dodávateľ garantuje Objednávateľovi, že pri objednávke nad predplatený rámec podľa bodu 2.3. tejto Zmluvy, ktorá kumulatívne nepresiahne 2 hodiny týždenne, bude daná požiadavka/y zrealizovaná/é najneskôr do 7 kalendárnych dní od ich objednania.
- 2.6. Dodávateľ je oprávnený plniť záväzky podľa tejto Zmluvy prostredníctvom tretích osôb len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa..



Čl.3 Miesto plnenia

- 3.1 Dodávateľ bude vykonávať činnosti, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy diaľkovým prístupom do dátovej siete Objednávateľa.
- 3.2. V prípade, ak o to Objednávateľ požiada alebo v prípadoch nevyhnutnej potreby je Dodávateľ povinný vykonať Servisné služby v priestoroch Objednávateľa.

Čl.4 Odmena a platobné podmienky

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli na paušálnej mesačnej odmene vo výške:
- | | |
|------------------------|---|
| Odmena bez DPH: | 700,00 Eur |
| DPH 23%: | 161,00 Eur |
| Celková odmena: | 861,00 Eur (slovom: osemstošesťdesiatjeden eur). |
- (ďalej len „Odmena“).
- 4.2. V prípade, ak Objednávateľ objedná služby nad rámec Servisných služieb podľa čl.2 bodu 2.2.t.j. na iné komponenty ako sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy alebo nad rozsah Servisných služieb uvedených v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, a/alebo nad predplatený rámec poskytovaných Servisných služieb osem hodín mesačne podľa bodu 2.3 tejto Zmluvy, Dodávateľ je oprávnený účtovať za každú začatú hodinu hodinovú odmenu vo výške 60,- EUR bez DPH počas pracovných dní v čase od 8:00 do 17:00 a 70,- EUR bez DPH mimo tejto dohodnutej pracovnej doby (ďalej len „Dodatočná odmena“). Nevyčerpané - nevykázané hodiny z predplateného 8 hodinového mesačného rámca poskytovania Servisných služieb v zmysle bodu 2.3 tejto Zmluvy bude môcť Objednávateľ vyčerpať najneskôr do 12 mesiacov od ich zaplata, pričom hodiny budú čerpané systémom FIFO (hodiny s najskoršou expiráciou sa použijú ako prvé). Pre vylúčenie pochybností, ak v jeden mesiac Objednávateľ prekročí 8 hodinový rámec predplatených Servisných služieb, ale zároveň bude mať nevyčerpané predplatené hodiny z predchádzajúcich mesiacov, Dodávateľ nie je oprávnený fakturovať takéto hodiny nad rámec predplatených hodín Dodatočnou odmenou, pokiaľ ich možno pokryť nevyčerpanými hodinami z predchádzajúcich mesiacov. Nárok na Dodatočnú odmenu v takomto prípade nevzniká.
- 4.3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny daňových, alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré ovplyvňujú výšku DPH, Dodávateľ upraví Odmenu, Dodatočnú odmenu a DPH bude fakturovať vo výške podľa platných právnych predpisov ku dňu vystavenia faktúry. Na takúto úpravu Odmeny a Dodatočnej odmeny nie je potrebné uzatvárať dodatok k Zmluve.
- 4.4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V opačnom prípade je Objednávateľ oprávnený takúto faktúru Dodávateľovi vrátiť, pričom lehota na zaplata Odmeny alebo Dodatočnej odmeny začne plynúť až odo dňa doručenia novej riadne vystavenej faktúry.
- 4.5. Ak Objednávateľ neurčí inak, Dodávateľ doručuje faktúry elektronicky formou e-mailu na adresu Objednávateľa faktury@stare mesto.sk.
- 4.6. Odmena a Dodatočná odmena, ak na ňu vznikne nárok, bude fakturovaná mesačne pozadu. K faktúre na vyúčtovanie Dodatočnej odmeny, bude obligatórne priložený súpis prác potvrdený podpisom Objednávateľa (jeho zodpovedného zástupcu). Ak k faktúre Dodávateľa súpis prác podľa predchádzajúcej vety priložený nebude, Objednávateľ bude oprávnený vrátiť takúto faktúru bez jej úhrady späť Dodávateľovi, a to za účelom priloženia súpisu prác, pričom lehota splatnosti faktúry začne plynúť až po opätovnom doručení faktúry spolu so súpisom prác Objednávateľovi.
- 4.7. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi Odmenu a Dodatočnú odmenu, ak na ňu vznikne nárok bezhotovostným prevodom na základe faktúry vystavenej Dodávateľom za predchádzajúci kalendárny mesiac.
- 4.8. Zmluvné strany sa dohodli na lehote splatnosti faktúry 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry Objednávateľovi. Odmena sa považuje za zaplatenú jej pripísaním na účet Dodávateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.



Čl.5

Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 5.1. Počas platnosti tejto Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje používať na komponenty, ktoré sú predmetom Servisných služieb v zmysle Prílohy č. 1 tejto Zmluvy výlučne Servisné služby Dodávateľa. Závazok Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy nebude platiť a nebude pre Objednávateľa záväzný po dobu omeškania Dodávateľa s plnením akýchkoľvek povinností podľa tejto Zmluvy.
- 5.2. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať technické a prevádzkové podmienky a parametre prostredia potrebné pre bezporuchovú funkciu infraštruktúry podľa požiadaviek výrobcov jednotlivých servisovaných komponentov.
- 5.3. Ak v dôsledku vady technických komponentov dôjde k vzniku vady na iných zariadeniach, ktoré nie sú predmetom tejto Zmluvy, Dodávateľ nebude povinný uskutočniť opravu iných zariadení v rámci tejto Zmluvy. Uvedené v predchádzajúcej vete neplatí, ak vada je dôsledkom omeškania Dodávateľa s riadnym a včasným plnením jeho povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 5.4. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii Servisných služieb bude zasahovať do prevádzkovej činnosti Objednávateľa iba v nevyhnutnom rozsahu a s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa.
- 5.5. Dodávateľ sa zaväzuje, že dodané plnenie v zmysle tejto Zmluvy bude v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a normami.
- 5.6. V prípade potreby vykonania zmien a modifikácií iných systémov prepojených so servisovanými komponentami Objednávateľa podľa Prílohy č.1 tejto Zmluvy, je Dodávateľ povinný požiadať Objednávateľa o vykonanie zmien v písomnej podobe v dostatočnom časovom predstihu. Objednávateľ zabezpečí vykonanie zmien tak, aby nebol ohrozený vecný ani časový rozsah plnenia Zmluvy.
- 5.7. Dodávateľ je povinný informovať o rozsahu a časovej lehote doručenia potrebných informácií alebo podkladov. Ak sú nositeľmi alebo majiteľmi takýchto informácií alebo podkladov tretie strany, Objednávateľ zabezpečí ich náležitú súčinnosť pri poskytovaní týchto informácií pre Dodávateľa, najmä ak sa jedná o zmluvných partnerov Objednávateľa.
- 5.8. Objednávateľ je povinný vopred informovať Dodávateľa o zmenách okolností alebo faktov majúcich vplyv na vecný a časový rozsah plnenia tejto Zmluvy, s ktorými je Objednávateľ oboznámený alebo ich môže predvídať.
- 5.9. Dodávateľ je povinný dodržiavať právne predpisy na zaistenie BOZP a PO; dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania sa na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol preukázateľne oboznámený.
- 5.10. Dodávateľ je povinný v súvislosti s plnením tejto Zmluvy náležite inštalovať, používať a udržiavať bezpečnostné a ochranné zariadenia nevyhnutné pre ochranu zamestnancov Objednávateľa.
- 5.11. Poverená osoba Objednávateľa: meno a prezvisko: **Štefan Petrán**, tel. č.: +421 911 403 978, e-mail: stefan.petran@staremesto.sk je oprávnená v mene Objednávateľa zabezpečovať najmä nahlasovanie požiadaviek Objednávateľa a poskytovanie súčinnosti Objednávateľa.
- 5.12. Poverená osoba Dodávateľa: meno a prezvisko **Pavol Pipiška**, tel. č.: +421 907 758 822, e-mail: pavol.pipiska@datatrendservices.sk je oprávnená v mene Dodávateľa zabezpečovať riešenie špeciálnych požiadaviek Objednávateľa, komunikovať v zmysle tejto Zmluvy s poverenou osobou Objednávateľa a navrhovať zmeny tejto Zmluvy.
- 5.13. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi poverenú osobu, dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena je voči druhej Zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o vykonaní takejto zmeny.
- 5.14. Dodávateľ nie je oprávnený meniť nastavenia, účty a vstupné heslá do servisovaných komponentov a/alebo nastavenia, účty a vstupné heslá pre vzdialený prístup do servisovaných komponentov bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
- 5.15. V prípade, že Dodávateľ nedodrží pri akejkoľvek zo Servisných služieb tvoriacich predmet tejto Zmluvy akýkoľvek termín špecifikovaný v prílohe č. 2 Zmluvy, alebo nedodrží akékoľvek iné jednotlivé parametre Servisných služieb podľa prílohy č. 2 Zmluvy, vznikne Objednávateľovi právo fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50,-EUR, a to za každý aj začatý deň omeškania Dodávateľa a to až do vykonania Servisnej služby alebo odstránenia nedostatku Servisnej služby. Faktúra



Čl.6

Ochrana dôverných informácií a ostatné dojednania

- 6.1. Za dôverné informácie sa pre účely tejto Zmluvy považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia, (i) ktoré sa týkajú Zmluvy a jej plnenia, (ii) ktoré sa týkajú Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, zmluvách, 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 a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane), (iii) ktoré sa týkajú obchodných partnerov Dodávateľa alebo Objednávateľa, (iv) ktoré boli poskytnuté Zmluvnej strane pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, pokiaľ sa týkajú jej predmetu a/alebo obsahu (najmä žiadosť o cenovú ponuku, cenová ponuka) a/alebo (v) ktoré sú výslovne označené ako dôverné alebo iným obdobným označením (ďalej len Dôverná/é informácia/e“).
- 6.2. Ak Zmluvná strana poskytne (odovzdá) alebo sprístupní druhej Zmluvnej strane Dôvernú informáciu, druhá Zmluvná strana môže takúto informáciu poskytnúť alebo sprístupniť tretej osobe iba v prípade:
 - a) ak treťou osobou budú zamestnanci tejto Zmluvnej strany, jej štatutárny orgán alebo člen jej štatutárneho alebo iného orgánu,
 - b) ak na to bude povinná podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, alebo výzvy príslušného orgánu verejnej moci,
 - c) ak treťou osobou bude osoba, ktorá vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávaní mlčanlivosti,
 - d) ak treťou osobou bude osoba, ktorej plnenia Dodávateľ použije na plnenie povinností zo záväzkového vzťahu z tejto Zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto Zmluvou (subdodávateľa a partnerské spoločnosti) - takáto tretia osoba musí písomne prevziať záväzok ochrany poskytnutých alebo sprístupnených Dôverných informácií. Každá Zmluvná strana je povinná, ak ju o to požiada druhá Zmluvná strana, predložiť tejto druhej Zmluvnej strane dokumenty preukazujúce písomné prevzatie záväzku na ochranu Dôverných informácií v zmysle predchádzajúcej vety.
- 6.3. Dôverné informácie môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy. Tieto informácie bude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany možné tretej osobe poskytnúť alebo sprístupniť iba v prípadoch uvedených v bode 6.2 tejto Zmluvy.
- 6.4. 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 taktiež zaväzujú nepoužiť Dôverné informácie v rozpore s ich účelom pre svoje potreby.
- 6.5. Ochrana podľa tohto článku Zmluvy nebude povinnou vo vzťahu k informáciám, ktoré sa po ich poskytnutí alebo sprístupnení druhej Zmluvnej strane stanú verejne známymi bez porušenia tejto Zmluvy.
- 6.6. Dodávateľ je povinný primerane chrániť zariadenia a dáta Objednávateľa, ktoré mu boli zverené pred ich odcudzením alebo zneužitím.
- 6.7. V prípade, že Dodávateľ príde pri plnení predmetu tejto Zmluvy do kontaktu s osobnými údajmi zamestnancov alebo klientov Objednávateľa, je povinný počínať si tak, aby nedošlo k ich zneužitiu v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady EÚ 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať



Monitoring a podpora

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.

- 6.8. V prípade porušenia povinností podľa bodu 6.4 tohto článku sú Zmluvné strany zodpovedné za škodu, ktorú svojím konaním druhej Zmluvnej strane spôsobia; v prípade porušenia povinností podľa bodov 6.6 a 6.7 tohto článku Zmluvy, je Dodávateľ plne zodpovedný za škody, ktoré svojím konaním spôsobí Objednávateľovi s poukazom na príslušné všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým na zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon.

Čl.7

Zodpovednosť za škody

- 7.1. Zmluvné strany zodpovedajú za vzniknuté škody podľa ustanovení Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 7.2. Poškodená strana, resp. oprávnená strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola poškodená strana povinná poskytnúť.
- 7.3. 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.
- 7.4. 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 odvrácaní bezprostredne hroziacej škody alebo pri zmiernení jej následkov.
- 7.5. Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením zmluvných povinností Dodávateľa.
- 7.6. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť si škodu v preukázanej výške.
- 7.7. Dodávateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na riziko poškodenia alebo straty dát pred vykonaním Servisnej služby. Povinnosť zálohovať dáta je na strane Objednávateľa, ak nie je v špecifikácii konkrétnej Servisnej služby v prílohe č. 2 tejto Zmluvy uvedené inak. Dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá Objednávateľovi vznikla v súvislosti s poškodením alebo stratou dát, pokiaľ Dodávateľ porušil svoju povinnosť podľa prvej vety tohto odseku Zmluvy.
- 7.8. Ak je to možné a účelné, môže Dodávateľ škodu na servisovaných komponentoch, za ktoré zodpovedá, nahradiť uvedením servisovaných komponentov do pôvodného stavu na svoje náklady, pokiaľ s takouto náhradou škody Objednávateľ súhlasí.

Čl.8

Platnosť, účinnosť a ukončenie Zmluvy

- 8.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 12 mesiacov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňa 01.07.2025 po jej predchádzajúcom zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v zmysle ust. § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s ust. § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií).
- 8.2. Táto Zmluva môže byť predčasne ukončená nasledovnými spôsobmi:
- 8.2.1. Písomnou dohodou Zmluvných strán a to dňom uvedeným v takejto dohode, inak dňom účinnosti tejto dohody, v ktorej bude upravené vzájomné vysporiadanie práv a povinností Zmluvných strán.
- 8.2.2. Písomnou výpoveďou ktorejkoľvek Zmluvnej strany bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou tri mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 8.2.3. Odstúpením Objednávateľa od tejto Zmluvy ak Dodávateľ bude v omeškaní s poskytovaním Servisných služieb podľa tejto Zmluvy o viac ako 15 dní alebo ak sa niektoré z vyhlásení



Monitoring a podpora



DataTrend
Services s.r.o.

Dodávateľa podľa odseku 10.1 tejto Zmluvy ukážu ako zavádzajúce alebo nepravdivé (odstúpenie od zmluvy podľa odseku 10.3 tejto Zmluvy).

- 8.2.4. Odstúpením Dodávateľa od tejto Zmluvy ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením čiastky fakturovanej Dodávateľom podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní a tento záväzok nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Dodávateľom v dĺžke najmenej 15 dní.
- 8.2.5. Zánikom Dodávateľa bez právneho nástupcu, vyhlásením konkurzu na majetok Dodávateľa alebo vstupom Dodávateľa do likvidácie.

Čl.9

Doručovanie

9.1 Písomnosti sa doručujú na adresy Zmluvných strán uvedené v Čl. 1 tejto Zmluvy. Zmenu adresy je Zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane.

9.2 Pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak, všetky oznámenia, vyhlásenia, žiadosti, výzvy a iné úkony v súvislosti so Zmluvou a jej plnením alebo jej ukončením (ďalej len „písomnosť“), musia byť urobené v písomnej forme a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany uvedenej v Čl. 1 Zmluvy a/alebo na inú adresu, ktorú oznámi táto Zmluvná strana. Písomnosť sa považuje za doručeníu za nasledovných podmienok:

- a) v prípade osobného doručovania dňom odovzdania písomnosti osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto Zmluvnú stranu a podpisom takej osoby na doručení a/alebo kópii doručovanej písomnosti, alebo dňom odmietnutia prevzatia písomnosti takou osobou,
- b) v prípade doručovania prostredníctvom poštového podniku oprávneného na poskytovanie poštových služieb podľa zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách v znení neskorších predpisov dňom doručenia na adresu Zmluvnej strany a v prípade zásielky do vlastných rúk dňom odovzdania písomnosti osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto Zmluvnú stranu a podpisom takej osoby na doručení
- c) v prípade doručovania cez Ústredný portál verejnej správy dňom, keď zmluvná strana potvrdí notifikáciu o doručení alebo ak uplynie úložná lehota 15 dní a notifikáciu o doručení v tejto lehote zmluvná strana nepotvrdí.

9.3 Za deň doručenia písomnosti doručovanej prostredníctvom poštového podniku sa pokladá aj (i) deň, v ktorý Zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, (ii) deň vrátenia zásielky odosielateľovi, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel.

9.4 Za deň doručenia písomnosti zasielanej e-mailom sa považuje najbližší pracovný deň nasledujúci po jej odoslaní okrem prípadu, ak odosielateľovi príde správa o nedoručení e-mailu.

Čl.10

Vyhlásenia a záruky

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

- 10.1.1 je Dodávateľ právnym subjektom platne existujúcim podľa zákonov Slovenskej republiky, podpisujúci je osoba oprávnená konať v mene Dodávateľa,
- 10.1.2 má oprávnenie na podnikanie týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy,
- 10.1.3 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,
- 10.1.4 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 Dodávateľa v akejkoľvek forme v prospech akejkoľvek tretej osoby a v takom rozsahu, že by to mohlo priamym spôsobom ohroziť plnenie povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy, resp. že si nie je vedomý žiadnych skutočností nasvedčujúcich tomu, že by v budúcnosti mohlo dôjsť k začatiu takýchto konaní,



Monitoring a podpora

- 10.1.5 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 Dodávateľa, na základe ktorého (tohto konania) by mohlo dôjsť k scudzeniu akéhokoľvek majetku Dodávateľa v akejkoľvek forme v prospech akejkoľvek tretej osoby a v takom rozsahu, že by to mohlo priamym spôsobom ohroziť plnenie povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy, resp. že si nie je vedomý žiadnych skutočností nasvedčujúcich tomu, že by v budúcnosti mohlo dôjsť k začatiu takýchto konaní,
- 10.1.6 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 Dodávateľa podľa tejto Zmluvy, resp. že si nie je vedomý žiadnych skutočností nasvedčujúcich tomu, že by v budúcnosti mohlo dôjsť k začatiu takýchto konaní,
- 10.1.7 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 Dodávateľa plniť záväzky podľa tejto Zmluvy, resp. že si nie je vedomý žiadnych skutočností nasvedčujúcich tomu, že by v budúcnosti mohlo dôjsť k takýmto situáciám,
- 10.1.8 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 akejkoľvek tretej osoby v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a pokiaľ áno, že takýto súhlas, povolenie alebo súhlasné vyjadrenie bolo riadne a včas vydané.
- 10.1.9 v plnom rozsahu dodržiava a zabezpečuje dodržiavanie všetkých aplikovateľných pracovnoprávných predpisov v oblasti nelegálneho zamestnávania (ďalej len „pracovnoprávne predpisy“), a to predovšetkým zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonníka práce v znení neskorších predpisov a zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; Dodávateľ týmto vyhlasuje, že si je plne vedomý všetkých povinností, ktoré pre neho z pracovnoprávných predpisov vyplývajú a zaväzuje sa ich dodržiavať počas celej doby platnosti tejto zmluvy; Dodávateľ sa zaväzuje najmä zamestnávať zamestnancov legálne a neporušovať tak zákaz nelegálneho zamestnávania upravený v pracovnoprávných predpisoch,
- 10.1.10 nie je zaradený na žiadnom sankčnom zozname Slovenskej republiky alebo Európskej únie a nie je adresátom medzinárodných sankcií podľa zákona č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií a o doplnení zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov; uvedené sa primerane vzťahuje aj na štatutárny orgán alebo členov štatutárneho orgánu Dodávateľa, členov dozornej rady Dodávateľa, spoločníka Dodávateľa a konečného užívateľa výhod Dodávateľa.
- 10.2 Dodávateľ vyhlasuje, že berie na vedomie výšku zmluvných pokút 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 zmluvné pokuty.
- 10.3 Dodávateľ vyhlasuje, že všetky vyhlásenia uvedené v bode 10.1 tohto článku 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 bodu 10.1 tohto článku ukáže ako zavádzajúce alebo nepravdivé, je to dôvod na okamžité odstúpenie od zmluvy.

ČI.11

Povinnosti Zmluvných strán v oblasti kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov

- 11.1 Objednávateľ a Dodávateľ sa v súvislosti s poskytovaním Servisných 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



Monitoring a podpora

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.

- 11.2 V súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný oboznámiť Dodávateľa 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 Dodávateľovi.
- 11.3 Dodávateľ je pri poskytovaní Servisných služieb podľa tejto Zmluvy 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.
- 11.4 Plnenie bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností na úseku kybernetickej bezpečnosti tvorí integrálnu súčasť plnenia zo strany Dodávateľa pre Objednávateľa, a to po celú dobu trvania Zmluvy.
- 11.5 Dodávateľ 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.

Prevenencia kybernetických bezpečnostných incidentov

- 11.6 Dodávateľ je povinný v rámci prevencie kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na kybernetickú bezpečnosť sietí a informačných systémov Objednávateľa:
- a) zabezpečiť vlastnú kybernetickú bezpečnosť,
 - b) sledovať výstrahy a varovania a ďalšie informácie slúžiace na minimalizovanie, odvrátenie alebo nápravu následkov incidentov všeobecne,
 - c) sledovať hrozby, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa,
 - d) predchádzať vzniku incidentov,
 - e) systematicky získavať (monitorovať a detegovať), sústreďovať (evidovať), analyzovať a vyhodnocovať informácie o incidentoch,
 - f) prijímať od Objednávateľa varovania pred incidentmi a vykonávať preventívne opatrenia potrebné na odvrátenie hrozieb, ktoré by mohli mať 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.
- 11.7 Dodávateľ 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.
- 11.8 Dodávateľ 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.
- 11.9 Dodávateľ je povinný prijať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblastiach podľa § 20 ods. 2 Zákona o KB v rozsahu podľa § 5 až 17c vyhlášky NBÚ a v rozsahu špecifikovanom vo vnútorných predpisoch Objednávateľa, ktoré upravujú bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti.



Monitoring a podpora

Hlásenie kybernetických incidentov

11.10 Dodávateľ 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.

11.11 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.

11.12 Pri riešení incidentov je Dodávateľ 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.

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

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

Kontaktné osoby na úseku kybernetickej bezpečnosti

11.15 Dodávateľ je povinný komunikovať pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy spôsobom určeným Objednávateľom, pričom Dodávateľ musí mať vytvorené podmienky umožňujúce chránený prenos informácií. Obe Zmluvné strany sú povinné hlásiť všetky informácie, ktoré majú vplyv na ustanovenia tejto Zmluvy.

11.16 Zmluvné strany určia kontaktné osoby pre vzájomnú komunikáciu na úseku kybernetickej bezpečnosti najneskôr pri podpise tejto Zmluvy.

11.17 Dodávateľ je povinný doručiť Objednávateľovi zoznam pracovných rolí Dodávateľa, ktoré sa budú podieľať na plnení poskytovania Servisných 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.

Mlčanlivosť

11.18 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.

11.19 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť podľa ods. 11.18 tohto článku Zmluvy trvá aj po skončení Zmluvy. Dodávateľ 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. Výnimky z povinnosti mlčanlivosti podľa ods. 11.18 tohto článku Zmluvy upravuje Zákon o KB.

Audit

11.20 Objednávateľ je oprávnený vykonať u Dodávateľa audit alebo kontrolu zameranú na overenie plnenia povinností Dodávateľa podľa ustanovení tohto článku Zmluvy a efektívnosti ich plnenia, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia Dodávateľa na plnenie úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti u Dodávateľa pre plnenie predmetu ustanovení tohto článku Zmluvy.



Monitoring a podpora

- 11.21 Objednávateľ môže audit u Dodávateľa realizovať sám alebo prostredníctvom tretej osoby; v takom prípade práva a povinnosti Objednávateľa pri výkone auditu realizuje Objednávateľom poverená tretia osoba.
- 11.22 Objednávateľ informuje o termíne vykonania auditu alebo kontroly Dodávateľa oznámením zaslaným minimálne 60 dní pred vykonaním auditu alebo kontroly.
- 11.23 Dodávateľ 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 Dodávateľ termín auditu alebo kontroly nepotvrdí, má sa za to, že s termínom súhlasí.
- 11.24 Dodávateľ 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 Dodávateľa bude spoplatnená podľa štandardných sadzieb.
- 11.25 Prípadné nedostatky zistené auditom alebo kontrolou je Dodávateľ povinný odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 60 kalendárnych dní.
- 11.26 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 Dodávateľa, prípadne k inej škode, Objednávateľ znáša všetky náklady s tým spojené.
- 11.27 Objednávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone auditu a ktoré nie sú verejne známe.

Ostatné ustanovenia

- 11.28 Zmluvné strany sa dohodli, že po ukončení zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, Dodávateľ poskytne Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť, ktorá bude potrebná na zabezpečenie kontinuity prevádzkovaných Servisných služieb. Poskytnutie služby spočívajúce v zabezpečení kontinuity podľa predchádzajúcej vety bude spoplatnené podľa platného cenníka Dodávateľa.
- 11.29 Po ukončení zmluvného vzťahu je Dodávateľ povinný na základe rozhodnutia Objednávateľa vrátiť, previesť, alebo zničiť všetky informácie Objednávateľa, ku ktorým mal Dodávateľ prístup počas trvania Zmluvy, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto informácií na strane Dodávateľa. To zahŕňa predovšetkým, ale nielen, systémové špecifikácie, prístupové informácie, zálohy a ďalšie technologické špecifikácie o informačných systémoch a sieťach Objednávateľa.
- 11.30 V prípade porušenia povinností uvedených v predchádzajúcich odsekoch tohto článku Zmluvy Zmluvné strany zodpovedajú za škodu v zmysle dojednaní uvedených v čl. 7 Zmluvy.
- 11.31 Zmluvné strany sa zaväzujú poskytovať si navzájom pomoc a súčinnosť na zabezpečenie plnenia povinností vyplývajúcich z tohto článku Zmluvy.

Čl.12

Záverečné ustanovenia

- 12.1 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
Príloha č. 1 – Zoznam komponentov, na ktoré Dodávateľ poskytuje Servisné služby,
Príloha č. 2 - Rozsah a spôsob poskytovania Servisných služieb.
- 12.2 Ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je neplatné alebo neúčinné, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Zmluvy, ani samotnej Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto Zmluvy sledovali neplatným alebo neúčinným ustanovením a za týmto účelom uzavrú dodatok k tejto Zmluve. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je nevykonateľné.
- 12.3 Táto Zmluva a záväzkový vzťah z tejto Zmluvy sa spravuje zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Akékoľvek prípadné spory týkajúce sa tejto Zmluvy alebo inak



Monitoring a podpora

súvisiace s touto Zmluvou budú prednostne riešené rokovaním a dohodou Zmluvných strán. Ak nebudú takto v primeranej lehote v dĺžke najmenej 30 dní vyriešené, môžu byť predložené na rozhodnutie príslušnému súdu Slovenskej republiky.

- 12.4 Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len formou číslovaných písomných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami.
- 12.5 Zánikom účinnosti tejto Zmluvy alebo jej časti nie je dotknutá účinnosť tých ustanovení Zmluvy, ktorých účinnosť podľa tejto Zmluvy a/alebo vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení účinnosti Zmluvy.
- 12.6 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ 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.
- 12.7 Dodávateľ nesmie bez predchádzajúceho vopred daného písomného súhlasu Objednávateľa zriadiť v prospech tretej osoby záložné právo alebo inú ťarchu k pohľadávke, ktorá mu vznikne na základe tejto Zmluvy, a rovnako nesmie predať, zaťažiť, ani iným spôsobom nakladať bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa s pohľadávkou vzniknutou na základe tejto Zmluvy. V prípade porušenia povinnosti stanovenej týmto odsekom, je Dodávateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20% z celkovej hodnoty pohľadávky, na ktorú Dodávateľ bez súhlasu Objednávateľa a v rozpore s týmto odsekom zriadil záložné právo alebo inú ťarchu.
- 12.8 Táto Zmluva je vyhotovená v 3 (troch) vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží dve vyhotovenia a Dodávateľ jedno vyhotovenie.
- 12.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, že jej ustanovenia považujú za určité a zrozumiteľné, že jej podmienky nepovažujú za nápadne nevýhodné, ju podpisujú.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

Dodávateľ:

mestská časť Bratislava–Staré Mesto
Ing. Matej Vagač
starosta mestskej časti

DataTrend Services, s.r.o.
Martin Dvorecký
konateľ



Monitoring a podpora



DataTrend
Services s.r.o.

Príloha č.1 - Zoznam komponentov, na ktoré Dodávateľ poskytuje Servisné služby

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať technickú podporu pre nasledovné komponenty:

#	Názov zariadenia/komponentu:	Identifikátor zariadenia:	Výrobné číslo:
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			



Príloha č.2 - Rozsah a spôsob poskytovania Servisných služieb

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre komponenty podľa Prílohy č.1 Servisné služby v nasledovnom rozsahu:

Profylaktická servisná podpora
plánovaná pravidelná kontrola servisovaných komponentov pre preventívne odhaľovanie možných problémov a ich odstránenie ešte predtým ako spôsobia výpadky
<u>Popis činností:</u> • aplikovanie aktualizácií systémového riadiaceho softvéru pre HW komponenty, • analýza systémových varovaní v systémových logoch jednotlivých systémov, • vykonávanie nápravných opatrení pre systémové varovania, • vykonávanie diagnostických kontrol, • optimalizácia systémových nastavení, • optimalizácia výkonnostných parametrov, • kontrola vykonávania / vykonanie záloh konfigurácie jednotlivých produkčných systémov, • kontrola konzistencie záloh, • kontrola platnosti licencií a následné riešenie so zákazníkom • reportovanie servisných činností a zistení z profylaktickej činnosti. • profylaktickú kontrolu (pre preventívne odhaľovanie možných problémov a ich odstránenie ešte predtým ako spôsobia výpadky) • Vykonávaný servis technických komponentov DELL, podľa špecifikácie a (na ktorých je prevádzkovaná virtualizačná platforma VMware), • Činnosti preventívnej a periodickej údržby (raz mesačne) • Kontrola logov • Kontrola dostupnosti nových firmvérov/záplat a výkonnosti
<u>Rozsah:</u> Štandardne 8 h mesačne – v prípade potreby je možné rozsah navýšiť po dohode s Objednávateľom z celkového rámca mesačných servisných hodín
<u>Kontakty pre komunikáciu a zasielanie reportov:</u> administrator@stare mesto.sk

Diagnostika a odstraňovanie problémov a porúch
na základe oznámenia Objednávateľa bude vykonaná analýza príčin výpadku alebo zníženia výkonnosti servisovaných komponentov, návrh a realizácia nápravných opatrení s cieľom uvedenia infraštruktúry do prevádzky schopného stavu
<u>Popis činností:</u> • servisný pracovník Dodávateľa potvrdí prijatie informácie od Objednávateľa o probléme súvisiacom so servisovanými komponentmi, • analýza symptómov problému podľa popisu Objednávateľa, • identifikovanie dopadov problému, • analýza príčin problému, výpadku, resp. zníženia výkonnosti, • vykonanie základnej diagnostiky systémov, ktoré mohli spôsobiť problém, • na základe konzultácie s Objednávateľom vykonanie štandardných úkonov pre eliminovanie problému (reštart zariadenia, zmena parametrov, diagnostika a následné riešenie problému či poruchy jednoduchým zásahom do konfigurácie, použitie dočasného workaround riešenia, diagnostika a špecifikácia externej príčiny problému či poruchy a pod.) • ak problém/poruchu nebude možné vyriešiť prostredníctvom štandardných úkonov, vyčíslenie časovej náročnosti prác pre odstránenie problémov a porúch – práce nad paušálny rámec servisnej podpory (napr. pre obnovenie systému zo zálohy, reinstalácia, rekonfigurácia, upgrade, ...).
<u>Nahlasovanie:</u> • helpdesk: helpdesk@datatrendservices.sk • mailom: support@datatrendservices.sk • telefonicky: +421 2 3301 4943 • eskalačný kontakt pre závažné incidenty: +421 2 3301 4943



Monitoring a podpora

V pracovných dňoch od 08:00 do 17:00 hod (ďalej bežný pracovný čas). Pri nahlásení mimo bežného pracovného času sa nahlásenie posúva v smere plynutia času na čas 8:00 (ráno), ak sa nejedná o pracovný deň, posúva sa na 8:00 (ráno) prvého bezprostredne nasledujúceho pracovného dňa.
<u>SLA</u> Reakčná doba po nahlásení: do 4 hodín v rámci pracovného času. Odstránenie problému/poruchy štandardnými úkonmi: do 8 hodín v rámci pracovného času. Predloženie termínu a vyčíslenia časovej náročnosti, ak nie je problém možné vyriešiť štandardnými úkonmi: do 16 hodín v rámci pracovného času.
<u>Kontakty pre komunikáciu:</u> administrator@stare mesto.sk

Vzdialená podpora pre poskytnutie odborných konzultácií IT pracovníkom, alebo pre riešenie jednoduchších problémov a konfiguračných zmien súvisiacich so servisovanými komponentmi
<u>Popis činností:</u> • poskytnutie odborných konzultácií IT pracovníkom, • konzultácie pri riešení jednoduchších problémov a konfiguračných zmien, • realizácia zmien konfiguračných nastavení na diaľku na vyžiadanie zákazníka.
<u>Nahlasovanie:</u> • helpdesk: helpdesk@datatrendservices.sk • mailom: support@datatrendservices.sk • telefonicky: +421 2 3301 4943 V pracovných dňoch od 08:00 do 17:00 hod (ďalej bežný pracovný čas). Pri nahlásení mimo bežného pracovného času sa nahlásenie posúva v smere plynutia času na čas 8:00 (ráno), ak sa nejedná o pracovný deň, posúva sa na 8:00 (ráno) prvého bezprostredne nasledujúceho pracovného dňa.
<u>SLA</u> Reakčná doba po nahlásení: do 4 hodín v rámci pracovného času.
<u>Kontakty pre komunikáciu:</u> administrator@stare mesto.sk



Zabezpečenie maintenance

zaistenie procesu poskytovania HW a SW podpory od výrobcu na servisované komponenty a jej pravidelné predlžovanie podľa požiadaviek Objednávateľa

Popis činností:

- zabezpečenie eskalácie problémov a konfiguračných požiadaviek, ktoré nie je možné vyriešiť na úrovni Dodávateľ Objednávateľ, na výrobcu servisovaných komponentov
- 1 x ročne informácia o servisovaných komponentoch na ktorých vyprší platnosť HW/SW podpory výrobcu, doručenie objednávania/neobjednania predĺženia podpory s Objednávateľom

Nahlasovanie:

- helpdesk: helpdesk@datatrendservices.sk
- mailom: support@datatrendservices.sk
- telefonicky: +421 2 3301 4943

Kontakty pre komunikáciu:

administrator@stare mesto.sk