

Zmluva č. C-NBS1-000-090-649
o poskytovaní servisných služieb

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej len „zmluva“)

medzi:

Zmluvné strany

Objednávateľ:

Názov: **Národná banka Slovenska**
Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
Zastúpený:
IČO: 308 44 789
DIČ: 2020815654
IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

NBS je zriadená zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov

(ďalej len „objednávateľ“ alebo „NBS“ v príslušnom gramatickom tvare)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **DATALAN, a.s.**
Sídlo: Krasovského 14, Bratislava – mestská časť Petržalka 85101
Zastúpený:
IČO: 35810734
DIČ: 2020259175
IČ DPH: SK2020259175

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

Zapísaný: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 2704/B

(ďalej len „poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spoločne označení ako „zmluvné strany“)

Preambula

- A.** Túto zmluvu uzatvárajú objednávateľ a poskytovateľ ako výsledok realizácie zákazky s nízkou hodnotou podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov za účelom zabezpečenia realizácie zákazky „Servisné a konzultačné služby pre systém pre elektronickú poštu“ (ďalej aj len ako „systém pre elektronickú poštu“).
- B.** Na základe vyhodnotenia ponúk bola ponuka poskytovateľa vyhodnotená ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku poskytovateľa sa zmluvné strany na základe slobodnej vôle a v súlade s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky rozhodli uzatvoriť túto zmluvu.

Článok I Predmet zmluvy

- 1.1** Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytnúť:
- 1.1.1 servisné služby pre zabezpečenie prevádzky systému pre elektronickú poštu,
 - 1.1.2 konzultačné a implementačné služby pre systém pre elektronickú poštu,
a to v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 2 - Špecifikácia služieb a ich štandardy tejto zmluvy (ďalej len „služby“ alebo „predmet zmluvy“).
- 1.2** Konzultačné a implementačné služby v zmysle bodu 1.1.2 tohto článku zmluvy budú poskytovateľom poskytované na základe písomnej objednávky objednávateľa vystavenej v súlade s touto zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že maximálny rozsah poskytnutia konzultačných a implementačných služieb v zmysle bodu 1.1.2 tohto článku zmluvy nesmie presiahnuť počas trvania tejto zmluvy 850 osobohodín. Objednávateľ si vyhradzuje právo nevyčerpať maximálny rozsah konzultačných a implementačných služieb a vyhradzuje si právo objednať konzultačné a implementačné služby v rozsahu svojich reálnych potrieb.
- 1.3** Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi cenu za riadne a včas poskytnuté služby vo výške a spôsobom dohodnutým podľa tejto zmluvy.

Článok II Termín a čas poskytovania služieb

- 2.1** Termíny plnenia:
- 2.1.1 servisné služby podľa článku I bod 1.1.1. zmluvy (ďalej aj ako len „Paušálne služby“) sa poskytovateľom poskytujú kvartálne,
 - 2.1.2 konzultačné a implementačné služby podľa článku I bodu 1.1.2 zmluvy (ďalej aj ako len „Objednávkové služby“) sa poskytovateľom poskytujú na základe písomnej objednávky objednávateľa vystavenej v súlade s touto zmluvou.
- 2.2** Začiatok poskytovania servisných služieb je odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
- 2.3** Čas poskytovania servisných služieb, termíny služieb a podmienky ich poskytovania sú stanovené v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 2.4** Na písomnú objednávku Objednávkových služieb sa uplatní postup zadania objednávky a spôsob jej potvrdenia podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy.

Článok III

Miesto plnenia zmluvy

- 3.1** Miestom plnenia poskytovaných služieb podľa ustanovení tejto zmluvy je sídlo objednávateľa nachádzajúce sa na adrese Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika (hlavné technologické pracovisko).
- 3.2** Ďalším miestom plnenia poskytovaných služieb podľa ustanovení tejto zmluvy sú nasledujúce miesta objednávateľa:

1.	záložné technologické pracovisko NBS, Kopčianska 92/D, 851 01 Bratislava
----	--

- 3.3** Ak to technické podmienky umožňujú, tak prednostne platí, že poskytovateľ poskytuje Objednávkové služby prostredníctvom vzdialeného prístupu zabezpečeného sieťového VPN spojenia. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy objednávateľa spojené s prácou v priestoroch objednávateľa i so vzdialeným prístupom k informačným technológiám a sieti objednávateľa v zmysle článku V Prílohy č. 1: Všeobecné podmienky k zmluve ako aj v zmysle platných predpisov a štandardov objednávateľa, ktoré poskytovateľovi zabezpečí oprávnená osoba objednávateľa počas celej doby trvania podpory prevádzky systému pre elektronickú poštu.

Článok IV

Ceny za poskytované služby a ich platobné podmienky

- 4.1** Ceny za poskytovanie služieb podľa článku I bodu 1.1 tejto zmluvy, ktoré objednávateľ a poskytovateľ dohodli v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov sú uvedené v Prílohe č. 3 – Špecifikácia ceny služby tejto zmluvy (ďalej len „Príloha č. 3“). Ceny za poskytovanie služieb zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené s poskytovaním služieb vrátane dopravy. Objávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za služby poskytnuté na základe tejto zmluvy ceny podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy.
- 4.2** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Paušálne služby tejto zmluvy kvartálne za každý kvartál v posledný deň mesiaca, za ktorý boli služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania služieb do konca príslušného kvartálu bude obsahovať pomernú časť ceny za služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kvartálu.
- 4.3** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Objednávkové služby tejto zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a potvrdení poskytnutia Objednávkových služieb akceptačným protokolom, pričom v prípade Objednávkových služieb – Implementácia až po ich schválení. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby do 14 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s Prílohou č. 2 tejto zmluvy.
- 4.4** Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po doručení písomnej záväznej objednávky zo strany objednávateľa.
- 4.5** Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z e-mailovej adresy poskytovateľa faktura@datalan.sk na e-mailovú adresu objednávateľa faktury.ofr@nbs.sk vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným e-mailovým adresám. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť e-mailové adresy a to len písomne s uvedením novej e-mailovej adresy, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto zmluve. Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru kvalifikovaným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení

neskorších predpisov. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej e-mailovej adresy.

- 4.6** Ceny sú uvedené bez DPH. Faktúry za predmet zmluvy budú obsahovať aj vyčíslenie DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných ku dňu splnenia predmetu zmluvy.
- 4.7** V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky údaje podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti poskytovateľovi na doplnenie (prepracovanie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.
- 4.8** Poskytovateľ, ktorý uvedie na faktúre daň, sa zaväzuje, že odvedie daň správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením zmluvy a dôvodom na okamžité odstúpenie objednávateľa od tejto zmluvy.
- 4.9** Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa.
- 4.10** Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.

Článok V

Zmluvné pokuty k štandardom služieb

- 5.1** V prípade, že dôjde pri poskytnutí servisnej služby - Podpora uvedenej v tabuľke č. 1 Prílohy č. 2 tejto zmluvy k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- 50 eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
 - 1% z kvartálneho paušálneho poplatku za servisnú službu bez DPH za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby.
- 5.2** V prípade, že dôjde pri poskytnutí servisnej služby – Údržba uvedenej tabuľke č. 2 Prílohy č. 2 tejto zmluvy k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov klasifikovaných podľa závažnosti
- 5.2.1 “zásadný prevádzkový incident”,** tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- 500,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy,
 - 2 % z kvartálneho paušálneho poplatku za servisnú službu bez DPH za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby. .
- 5.2.2 “závažný prevádzkový incident”,** tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- 200,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy,
 - 1% z kvartálneho paušálneho poplatku za servisnú službu bez DPH za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.

5.2.3 „nepodstatný prevádzkový incident“, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:

- 50,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
- 0,5% z kvartálneho paušálneho poplatku za servisnú službu bez DPH za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby.

5.3 V prípade omeškania poskytovateľa s včasným plnením, alebo odmietnutím niektorého zo záväzkov alebo nedodržania Doby odozvy a/alebo Lehoty služby pri poskytnutí konzultačných a implementačných služieb v Prílohe č. 2 tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny plnenia príslušného záväzku bez DPH za daný typ služby za každý začatý deň omeškania.

5.4 V prípade omeškania platby za predmet plnenia má poskytovateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške určenej v zmysle § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka.

5.5 Poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu do 14 dní od doručenia faktúry poskytovateľovi.

Článok VI

Doba trvania zmluvy

6.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 4 rokov (48 mesiacov) od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

Článok VII

Práva duševného vlastníctva

7.1 Výsledky poskytnutia služieb podľa tejto zmluvy, ktorých vytvorenie bolo zabezpečené špecificky na účely plnenia tejto zmluvy, môžu mať povahu autorského diela v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) Autorským dielom sa na účely tejto zmluvy rozumejú najmä počítačové programy vrátane ich všetkých súčastí, alebo každý update/upgrade systému pre elektronickú poštu, databázy, súvisiaca dokumentácia, alebo akéhokoľvek iné autorské dielo vytvorené poskytovateľom spĺňajúce znaky autorského diela (ďalej len ako „dielo“).

7.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený udeliť licenciu k dielu v rozsahu špecifikovanom touto zmluvou. V prípade, ak tretia strana sa bude voči objednávateľovi domáhať porušenia svojich autorských práv je poskytovateľ povinný bezodkladne vysporiadať s takouto treťou stranou autorské práv, aby zodpovedali jeho vyhláseniam v tejto zmluve a zároveň zodpovedá za všetku škodu, ktorá objednávateľovi tým vznikla.

7.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto zmluvy dielo, poskytovateľ na akékoľvek takéto dielo udeľuje objednávateľovi výhradnú, počas celej doby trvania majetkových práv, územne, vecne neobmedzenú a v cene za dielo splatnú licenciu. Licencia zahŕňa všetky spôsoby použitia diela podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona. Pre vylúčenie pochybností licencia zahŕňa právo dielo spracovať (dokončenie diela, zmenu diela, začlenenia do iných diel alebo iný zásah do diela), vrátane v rovnakom rozsahu výkonu autorských práv k strojovým a zdrojovým kódom najmä právo ich kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania a začleňovania do iných diel, a to prostredníctvom objednávateľa alebo tretej osoby. Poskytovateľ nie je oprávnený využívať dielo alebo ktorúkoľvek jeho časť diela pre vlastné produkty a služby, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Objednávateľ je

oprávnený udeliť sublicenciu tretím osobám. Licencia je účinná dňom odovzdania diela. Odmena za licenciu je súčasťou ceny služieb.

- 7.4** Poskytovateľ najneskôr v prvý deň plynutia posledných siedmich kalendárnych mesiacov trvania zmluvy poskytne objednávateľovi všetky a úplné komentované zdrojové kódy k systému pre elektronickú poštu vytvorené alebo zmenené na základe zmluvy. Uvedeným nie je dotknuté právo objednávateľa kedykoľvek požiadať o vydanie všetkých zdrojových kódov alebo ktoréhokoľvek z nich. V prípade predčasného ukončenia zmluvy táto povinnosť vzniká dňom požiadania objednávateľa o ich vydanie. Vlastníkom veci, prostredníctvom ktorej je dielo vytvorené, sa stáva objednávateľ odovzdaním diela.

Článok VIII

Audit

- 8.1** Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne umožniť objednávateľovi vykonať audit dodržiavania plnenia zmluvných podmienok podľa tejto zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi alebo ním poverenému vykonávateľovi auditu potrebnú súčinnosť, vrátane všetkých informácií, ktoré si audit bude vyžadovať, najmä dokumentácie preukazujúce skutočné technické a prevádzkové vlastnosti riešenia, dokumentácie prevádzkových postupov a organizačného zabezpečenia prevádzky, nevyhnutného fyzického prístupu do priestorov, kde je zabezpečená služba alebo prevádzka riešenia, záznamov z prevádzky (listinná alebo elektronická podoba). Poskytovateľ sa zaväzuje viesť relevantné záznamy o prevádzke a výpadkoch systému pre elektronickú poštu. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť realizáciu odporúčaní (zabezpečiť nápravu zistení) auditu v rozsahu a stanovenej lehote odsúhlasenej objednávateľom a poskytovateľom.

Článok IX

Záverečné ustanovenia

- 9.1** Vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán sú tiež upravené vo Všeobecných podmienkach uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluve. Zmluvné strany sa dohodli, že na účely tejto zmluvy sa nebude uplatňovať ustanovenie bodu 1 článku 1 Všeobecných podmienok k zmluve.
- 9.2** Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať systém pre elektronickú poštu v súlade s licenčnými dojednaniami jednotlivých komponentov systému pre elektronickú poštu. V prípade, že sa pri pravidelnej kontrole vykonávanej v rámci služby zistí nesúlad medzi licenčnými dojednaniami a spôsobom využívania niektorého z komponentov systému pre elektronickú poštu, poskytovateľ uvedie túto skutočnosť vo výstupnej správe aj s návrhom riešenia tohto stavu.
- 9.3** Táto zmluva môže byť menená v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní len formou písomných a očíslovaných dodatkov, ktoré budú schválené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 9.4** Pojmy, výrazy, skratky uvedené v zmluve a v jej prílohách, pokiaľ z obsahu zmluvy nevyplýva niečo iné, majú význam definovaný v Prílohe č. 4 - Slovník pojmov, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
- 9.5** V prípade zmeny ktoréhokoľvek z údajov uvedených v záhlaví tejto zmluvy je príslušná zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane. Ak zmluvné strany nesplnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa zato, že platia posledné známe identifikačné údaje alebo údaje vyplývajúce z príslušného registra.
- 9.6** V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný tretí pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane.

- 9.7** Zmluva je uzavretá podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pričom práva, povinnosti a vzťahy zmluvných strán v tejto zmluve neupravené sa budú spravovať príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 9.8** Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej strany a že vykonajú všetky právne úkony, ktoré sa ukážu byť nevyhnutné pre realizáciu činností upravených touto zmluvou. Záväzok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispievajú alebo majú prispieť k dosiahnutiu účelu tejto zmluvy.
- 9.9** Poskytovateľ sa zaväzuje prípadnú zmenu právneho stavu, ktorá by mohla mať vplyv na plnenie podmienok tejto zmluvy, oznámiť písomne druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred predpokladanou zmenou.
- 9.10** V prípade sporného výkladu ustanovení tejto zmluvy alebo neplnenia záväzkov zmluvných strán sa obidve zmluvné strany budú snažiť prednostne dosiahnuť vzájomnú dohodu. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Prípadné spory týkajúce sa výkladu a realizácie tejto zmluvy budú riešené vecne a miestne príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
- 9.11** V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia tejto zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia tejto zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 9.12** V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto zmluvy a ustanoveniami uvedenými vo Všeobecných podmienkach majú odchýlné ustanovenia tejto zmluvy prednosť.
- 9.13** Zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov poskytovateľa, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto zmluve.
- 9.14** V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto zmluvy stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto zmluvy. Príslušné ustanovenie zmluvy sa nahradí takým platným a účinným zákonným ustanovením, ktoré je mu svojím významom a účelom najbližšie.
- 9.15** Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov, poskytnutých poskytovateľom pre účely plnenia tejto zmluvy, postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 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. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.
- 9.16** Táto zmluva je vyhotovená a uzavretá v (4) štyroch rovnopisoch, pričom objednávateľ dostane (3) tri rovnopisy a poskytovateľ dostane (1) jeden rovnopis. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.
- 9.17** Táto zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.

9.18 Táto zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto zmluva bude následne zverejnená na webovom sídle objednávateľa a nadobudne účinnosť najskôr odo dňa účinnosti zmluvy o dielo, v súlade s ustanoveniami § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám.

9.19 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

- Príloha č. 1: Všeobecné podmienky k zmluve
- Príloha č. 2: Špecifikácia služieb a ich štandardy
- Príloha č. 3: Špecifikácia ceny služieb
- Príloha č. 4: Slovník pojmov
- Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov

9.20 Zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, že sú oprávnené plniť si v celom rozsahu záväzky dohodnuté touto zmluvou. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sa s touto zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, pričom táto zmluva je určitá a zrozumiteľná a plne zodpovedá slobodnej, vážnej a určitej vôli zmluvných strán. Na dôkaz týchto skutočností zmluvné strany prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali túto zmluvu.

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa 18.1.2024

V Bratislave, dňa 18.1.2024

Oprávnená osoba

Oprávnená osoba

Všeobecné podmienky k zmluve

(ďalej aj „všeobecné podmienky“, alebo „podmienky“)

- A.** Tieto všeobecné podmienky tvoria ako Príloha č. 1 neoddeliteľnú súčasť zmluvy (ďalej len „zmluva“).
- B.** Všeobecné podmienky obsahujú časť obsahu zmluvy v zmysle ustanovení § 273 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- C.** Odchylné dojednania v zmluve majú prednosť pred ustanoveniami uvedenými v týchto všeobecných podmienkach.

Článok I

Zdrojový kód

1. V prípade ak podľa zmluvy alebo inde v zmluve nie je upravené inak, tak platí, že objednávateľ bezodkladne odovzdá, po uzatvorení tejto zmluvy poskytovateľovi, výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím informačného systému, vrátane jeho úplného, aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
2. Poskytovateľ zároveň umožní objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti informačného systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí informačného systému.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto zmluvy.
4. Služby v rámci plnenia zmluvy môžu zahŕňať poskytovateľove vytvorenie nasledovného, vopred definovaného, a od zvyšku informačného systému, oddeliteľného, modulu (časť), ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto zmluvy (ďalej ako „Modul“)
5. Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti informačného systému.
6. Povinnosti poskytovateľa uvedené v tomto článku zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho informačný systém, ku ktorému dôjde pri plnení tejto zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „zmena zdrojového kódu“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.

Článok II

Preberacie podmienky

1. O prevzatí poskytnutých služieb objednávateľom zmluvné strany vyhotovia písomný odovzdávací a preberací protokol, ktorý bude dokladom o splnení predmetu plnenia. Odovzdávací a preberací protokol musí byť podpísaný zástupcami oboch zmluvných strán (oprávnenými osobami).
2. Poskytovateľ je povinný najneskôr v deň ukončenia poskytnutých služieb odovzdať objednávateľovi všetky doklady v slovenskom jazyku, potrebné na prevzatie poskytnutej služby.
3. Poskytnutie služieb – Objednávkových služieb sa považuje za splnené až po overení kvality poskytnutej služby a úplnosti sprievodných dokladov. V prípade ich nesúlady s písomnou objednávkou má objednávateľ právo poskytnutú službu odmietnuť.
4. Vady poskytnutia služieb sa delia do nasledovných skupín:
 - a) za zásadné vady sa považuje, ak sa výsledok poskytnutých služieb alebo primárne časti vytvoreného výsledku nedajú využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v zmluve alebo spôsobujú nepoužiteľnosť informačného systému na stanovený účel;
 - b) o menej zásadné vady ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa tejto zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku. Menej zásadné vady poskytovateľ odstráni úpravou.
5. Výskyt menej zásadných vád nebráni akceptácii služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje menej zásadné vady odstrániť v lehote dohodnutej oboma zmluvnými stranami, a to úpravou alebo zmenou verzie v zmysle dodatočného zlepšenia.
6. V prípade výskytu zásadných vád k akceptácii služieb nedochádza a zmluvné strany sa zaväzujú určiť ďalší postup vzájomnou dohodou.
7. Postup akceptácie jednotlivých služieb je upravený v príslušnej prílohe zmluvy.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje prípadné vady služieb odstrániť bezodplatne, bez zbytočného odkladu najneskôr však do 7 pracovných dní po uplatnení oprávnenej reklamácie objednávateľom. Objedávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu vady služby uplatní bezodkladne po jej zistení

písomnou formou. Objednávateľ a poskytovateľ sa môžu písomne dohodnúť na dlhšej lehote na odstránenie väd služby.

9. Reklamácia sa považuje za vybavenú odstránením vady služieb alebo jej časti riadne a včas, s potvrdením zo strany objednávateľa o prevzatí opravenej služby alebo jej časti formou preberacieho protokolu.
10. Poskytovateľ vyhlasuje, že ním poskytnutá služba nie je zaťažovaná právami tretích osôb.
11. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia poskytovateľa na základe tejto zmluvy prechádza na objednávateľa dňom akceptácie príslušnej služby.

Článok III

Záruka a odstraňovanie väd

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby poskytnuté na základe tejto zmluvy budú mať vlastnosti a funkcionality požadované objednávateľom, budú poskytnuté v dohodnutom čase a ich poskytnutím nebude ohrozená prevádzka informačného systému.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytnuté služby sú ku dňu podpisu akceptačného protokolu a počas záručnej doby bez väd.
3. Záručná doba na služby dodané poskytovateľom, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu. Nároky z väd je objednávateľ povinný oznámiť bez zbytočného odkladu.
4. Poskytovateľ zaručuje, že poskytnuté služby v čase ich poskytnutia/odovzdania nemajú vecné a právne vady, predovšetkým nie sú zaťažované právami tretích osôb z autorského alebo iného práva duševného vlastníctva.
5. Objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa bezplatné a bezodkladné odstránenie vady na ktorú sa vzťahuje záruka podľa tejto zmluvy. Lehota na odstránenie vady sa stanovuje na 7 pracovných dní odo dňa ich písomného uplatnenia. Na uplatnenia tohto nároku sa použije IS Service Desk objednávateľa, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Poskytovateľ je povinný prijatie nahlásenia vady bez zbytočného odkladu potvrdiť. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť odstránenie vady v zápisnici o odstránení vady podpísanej oboma zmluvnými stranami, v ktorej uvedú aj predmet vady, spôsob a čas jej odstránenia, alebo prostredníctvom IS Service Desk objednávateľa.
6. Nároky z väd sa nedotýkajú nároku na náhradu škody a nároku na zmluvnú pokutu.

Článok IV

Oprávnené osoby

1. Poskytovateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas trvania tejto zmluvy oprávnená konať za poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.
2. Objednávateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto zmluvy oprávnená konať za objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.
3. Prostredníctvom určených oprávnených osôb zmluvné strany:
 - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto zmluvy;
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto zmluvy;
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto zmluvy;
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto zmluvy;
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - f) vzdialene prístupujú k IKT (informačným a komunikačným technológiám) objednávateľa v mene poskytovateľa.

4. Každá zo zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej zmluvnej strane.
5. V prípade vzniku konfliktu alebo rozporov medzi oprávnenými osobami objednávateľa a poskytovateľa je ktorákoľvek z dotknutých strán povinná neodkladne eskalovať takúto situáciu na nadriadené authority:
 - a. V prípade Objednávateľa je to riaditeľ odboru informačných technológií (OIT), ktorý má rozhodovaciu právomoc v rozsahu podpory a prevádzky predmetnej služby IT,
 - b. V prípade Poskytovateľa je to štatutárny zástupca, ktorý má rozhodovaciu právomoc v prebiehajúcom zmluvnom vzťahu.
6. Komunikačný kanál pre eskaláciu takejto kritickéj situácie sú oprávnené osoby, ktoré majú povinnosť uvedenú skutočnosť neodkladne predložiť svojim nadriadeným.
7. Eskalačná procedúra:
 - a. Konflikt, resp. rozpor bude vyriešený vzájomnou dohodou v rozsahu aktuálne platnej zmluvy
 - b. Konflikt, resp. rozpor bude vyriešený vzájomnou dohodou nad rámec aktuálne platnej zmluvy a bude iniciované konanie na uzatvorenie dodatku zmluvy na strane Objednávateľa aj Poskytovateľa
 - c. Konflikt, resp. rozpor nie je možné vyriešiť vzájomnou dohodou a bude postúpený na riešenie súdnou cestou na strane Objednávateľa aj Poskytovateľa v súlade s platnou legislatívou SR

Článok V

Vzdialený prístup

1. Objednávateľ umožní poskytovateľovi vzdialený prístup k informačnému systému s využitím systému pre vzdialený prístup objednávateľa. Tento vzdialený prístup bude pre poskytovateľa zriadený v nevyhnutnom rozsahu, v ktorom je potrebný na plnenie tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ bude využívať vzdialený prístup v dňoch a časoch, ako je stanovené v popisoch pre dostupnosť služieb v prílohe č. 2 tejto zmluvy a to výlučne na realizáciu služieb poskytovaných poskytovateľom na základe tejto zmluvy.
3. Objednávateľ poskytuje vzdialený prístup pre poskytovateľa bez akýchkoľvek záruk a vyhradzuje si právo dočasne prerušiť poskytovanie vzdialeného prístupu v prípade podozrenia na jeho zneužitie alebo aj bez udania dôvodu. Takéto prerušenie poskytovania vzdialeného prístupu nemôže byť chápané ako prekážka vo výkone poskytovania vzdialeného prístupu alebo porušenie tejto zmluvy a poskytovateľ si z tohto titulu nemôže nárokovat akúkoľvek náhradu škody alebo zľavy v ostatných zmluvných vzťahoch medzi objednávateľom a poskytovateľom.
4. Objednávateľ poskytuje poskytovateľovi podporu pre systém pre vzdialený prístup v pracovných dňoch v čase 8:00 až 16:00.
5. Poskytovateľ je oprávnený požiadať o zriadenie prístupového účtu externého používateľa iba pre osoby oprávnené vzdialene pristupovať v mene poskytovateľa podľa článku IV týchto všeobecných podmienok.
6. Poskytovateľ je oprávnený požiadať o vzdialený prístup k IKT objednávateľa prostredníctvom kontaktnej osoby stanovenej podľa článku IV týchto všeobecných podmienok. Schvaľovanie vzdialeného prístupu externého používateľa prebieha podľa osobitných vnútorných právnych predpisov objednávateľa, s ktorými bude poskytovateľ oboznámený.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby externí používatelia pri vzdialenom prístupe dodržiavali všetky zmluvné a všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vzdialenému prístupu k IKT objednávateľa. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje, že po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy sa riadne a preukázateľne oboznámi so všetkými relevantnými vnútornými právnymi predpismi objednávateľa týkajúcimi sa informačnej bezpečnosti.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho externí používatelia dodržiavali povinnosti externých používateľov uvedené v tomto bode. Externý používateľ je povinný:
 - a) dodržiavať pravidlá a postupy podľa bodu 10. až 16. tohto článku,

- b) požiadať kontaktnú osobu objednávateľa o neodkladné zablokovanie svojho prístupového účtu v prípade výskytu akejkoľvek udalosti, v dôsledku ktorej by mohlo dôjsť k zneužitiu vzdialeného prístupu zriadeného externému používateľovi,
 - c) pri výskyte závažnej udalosti týkajúcej sa chránených informácií neodkladne informovať kontaktnú (oprávnenú) osobu objednávateľa,
 - d) upozorniť kontaktnú osobu objednávateľa na zistené nedostatky, ktoré sa vyskytnú počas vzdialeného prístupu,
 - e) poskytnúť súčinnosť pri riešení incidentov týkajúcich sa vzdialeného prístupu,
 - f) vrátiť hardvérový token alebo iný fyzický prostriedok, ktorý mu bol pridelený pri zriadení používateľského účtu a ktorý sa využíva pre potreby viacfaktorovej autentifikácie, pri zrušení alebo ukončení využívania vzdialeného prístupu.
9. Porušenie záväzkov poskytovateľa uvedených (aj jednotlivo určených) v bodoch 6., 7., 10., 11., 12., 13., 14., 15., 16. tohto článku zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy.
 10. Zmluvné strany sa dohodli, že zriadenie a prevádzka prístupových účtov pre externých používateľov poskytovateľa sa nespoplatňuje. Vzdialený prístup nie je zo strany poskytovateľa nárokovateľný a poskytovateľ rešpektuje právo objednávateľa zriaďovať vzdialené prístupy v rozsahu, ktorý objednávateľ považuje za potrebný.
 11. Externý používateľ pri využívaní vzdialeného prístupu postupuje podľa používateľskej dokumentácie, ktorá mu bude dodaná po zriadení jeho prístupového účtu. Dokumentácia obsahuje:
 - a) Postup pre kontrolu výpočtovej techniky pred pripojením,
 - b) Postup pre vzdialené pripojenie a odpojenie,
 - c) Postup pre nahlasovanie incidentov,
 - d) Poučenie používateľov vzdialeného prístupu.
 12. Externý používateľ smie na vzdialené pripojenie do NBS používať iba schválenú výpočtovú techniku uvedenú v žiadosti o zriadenie/zrušenie prístupového účtu externého používateľa s aktualizovaným operačným systémom a inštalovaným a aktuálnym antivírusovým softvérom.
 13. Nie je dovolené vzdialene sa pripájať k IKT objednávateľa z výpočtovej techniky, ktorá obsahuje alebo obsahovala počítačový vírus alebo škodlivý softvér, o ktorom bol externý používateľ notifikovaný antivírusovým softvérom a ktorý nebol odborne odstránený.
 14. Externý používateľ nesmie hardvérový token, alebo iný fyzický prostriedok, ktorý sa využíva pre potreby viacfaktorovej autentifikácie poskytnúť inej osobe a je povinný v najkratšom možnom čase ohlásiť jeho stratu alebo odcudzenie kontaktnej osobe objednávateľa.
 15. Externý používateľ nesmie počas využívania vzdialeného prístupu opustiť pripojenú výpočtovú techniku, dovoliť iným osobám prístup k tejto technike, alebo sledovanie jej aktívnej obrazovky.
 16. Externý používateľ smie vzdialene pristupovať výhradne k IS a infraštruktúram IS, ktoré sú definované v bode 1 tohto článku.
 17. Externý používateľ nesmie na virtuálne PC inštalovať žiadny dodatočný softvér. V prípade potreby inštalácie dodatočného softvéru na virtuálne PC o jej vykonanie požiada kontaktnú osobu objednávateľa.
 18. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vráti objednávateľovi všetky technické prostriedky a vybavenie, ktoré mu boli zo strany objednávateľa poskytnuté za účelom vzdialeného prístupu, najneskôr do 5 dní od dňa ukončenia platnosti tejto zmluvy.
 19. V prípade nedodržania záväzku poskytovateľa podľa bodu 18., bude objednávateľ oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu, ktorú sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť. Zmluvná pokuta sa vypočíta ako súčin poplatku 200 eur s DPH (ktorý pokrýva náklady objednávateľa na technické vybavenie jedného používateľa) a počtu používateľov poskytovateľa.
 20. Poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi uhradiť zmluvnú pokutu do 14 pracovných dní od doručenia písomného uplatnenia zmluvnej pokuty (výzvou resp. dorúčením faktúry) zo strany objednávateľa. Čiastku zmluvnej pokuty uhradí poskytovateľ objednávateľovi bezhotovostným prevodom. Údaje pre vykonanie bezhotovostného prevodu zmluvnej pokuty oznámi objednávateľ poskytovateľovi v písomnom uplatnení zmluvnej pokuty.

Článok VI

Informačná bezpečnosť

1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy zaväzuje dodržiavať pri podpore prevádzky informačného systému bezpečnostnú politiku objednávateľa a objednávateľom vydané platné bezpečnostné smernice a štandardy.
2. Oprávnené osoby a pracovníci poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu tohto článku a o tomto poučení musí poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie zodpovedá poskytovateľ. Poskytovateľ je povinný predložiť objednávateľovi potvrdenie o oboznámení zamestnancov a subdodávateľov s platnými bezpečnostnými štandardmi objednávateľa, a to podľa vzoru objednávateľa, ak poskytovateľovi takýto vzor poskytne.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje v priebehu trvania podpory prevádzky priebežne sledovať a vyhodnocovať bezpečnosť a odolnosť informačného systému voči aktuálne známym typom útokov, resp. poskytovať súčinnosť objednávateľovi pri zaisťovaní bezpečnosti odolnosti.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje v priebehu trvania podpory prevádzky pred odovzdaním akejkoľvek zmeny informačného systému vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať objednávateľovi v súlade s bezpečnostnými štandardmi objednávateľa.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi kontaktnú osobu zodpovednú za kybernetickú bezpečnosť poskytovateľa.
6. Objednávateľ je oprávnený zaslať kontaktnej osobe poskytovateľa informácie ohľadom podozrení na bezpečnostne relevantné udalosti týkajúce sa poskytovateľa.
7. Objednávateľ je oprávnený na zisťovanie stavu kybernetickej bezpečnosti poskytovateľa použiť služby tretích strán.
8. Objednávateľ je oprávnený zbierať informácie o kybernetickej bezpečnosti IT prostredia poskytovateľa bez predchádzajúceho upozornenia a oznámenia rozsahu a spôsobu zisťovania.
9. Poskytovateľ poskytne objednávateľovi písomné vyjadrenie k odstráneniu príčin problémov v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
10. V prípade kritických nedostatkov v kybernetickej bezpečnosti musí poskytovateľ zabezpečiť bezodkladnú nápravu nedostatkov. Každý takýto kritický nedostatok v kybernetickej bezpečnosti bude evidovaný, riadený, sledovaný a vyhodnocovaný ako závažný bezpečnostný incident.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať objednávateľa o každom svojom závažnom ~~kybernetickom~~ bezpečnostnom incidente.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť, aplikovať a dodržiavať písomne vypracované pravidlá bezpečného vývoja počas celej doby trvania zmluvného vzťahu a na požiadanie poskytnúť NBS.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho zamestnanci a osoby ktoré sa podieľajú na tvorbe a úpravách zdrojových kódov sú preukázateľne regulárne vyškolení na pre bezpečný vývoj aplikácií.
14. Pravidlá bezpečného vývoja aplikácií obsahujú oblasti podľa "best practices", ako napr. komentáre, funkčné testovanie, predchádzanie typickým bezpečnostným chybám, pravidelné bezpečnostné testovanie kódu integrované do procesu vývoja.
15. Objednávateľ je oprávnený posúdiť pravidlá bezpečného vývoja aplikácií poskytovateľa prostredníctvom tretej strany.
16. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať štandardy stanovené objednávateľom a zakomponovať ich do svojich pravidiel bezpečného vývoja aplikácií pre informačný systém a zmeny informačného systému poskytované pre objednávateľa.
17. Ak odovzdávané dielo/zmena informačného systému obsahuje bezpečnostné nedostatky, ktoré sú klasifikované objednávateľom ako zásadný bezpečnostný incident, tak toto dielo/zmena nebude prevzaté do prevádzky objednávateľa, kým nebudú uvedené bezpečnostné nedostatky primerane odstránené, resp. ošetrené.

18. Objednávateľ je oprávnený vykonávať preverenie bezpečnosti diela, pričom poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť (napr. dokumentáciu, vysvetlenia). Objednávateľ je oprávnený na preverenie bezpečnosti diela/zmeny použiť služby tretích strán.

Článok VII

Ochrana dôverných informácií

1. Dôverné informácie sú všetky informácie sprístupnené, poskytnuté objednávatel'om poskytovateľovi počas trvania zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a to najmä technické, obchodné, finančné alebo všetky iné informácie, ktoré objednávatel' poskytne poskytovateľovi v akejkol'vek podobe či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je objednávatel', pokiaľ je táto osoba zaviazaná s nimi nakladať ako s dôvernými (ďalej len „dôverné informácie“).
2. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak ako porušením povinností podľa tejto zmluvy poskytovateľom, verejne dostupnými sa stávajú dňom zverejnenia.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - dodržiavať a prijať zodpovedajúce technické, organizačné a iné opatrenia potrebné na ochranu dôverných informácií v rozsahu ako je primerane obvyklé za účelom zabezpečenia neoprávneného pozmenenia, zničenia, straty, odcudzenia, zverejnenia, zneužitia alebo neoprávneným sprístupnením neoprávnenej osobe (ďalej ako „neoprávnená manipulácia s dôvernými informáciami“),
 - dôverné informácie viesť od iných dôverných informácií, ktorými disponuje, aby sa predišlo ich zmiešaniu alebo zámene,
 - bezodkladne oznámiť objednávatel'ovi každú neoprávnenú manipuláciu s dôvernými informáciami a zabezpečiť obnovu všetkých opatrení na ochranu dôverných informácií v zmysle tejto zmluvy.
4. Poskytovateľ je oprávnený využívať dôverné informácie iba pre účely plnenia zmluvy a po jej skončení nesmie bez akéhokol'vek časového obmedzenia použiť dôverné informácie na akýkoľvek účel. Likvidáciu dôverných informácií zabezpečí poskytovateľ v súlade s článkom IX bod 18 všeobecných podmienok.
5. Poskytovateľ nie je oprávnený dôverné informácie poskytnúť inej osobe, ako zamestnancom, oprávneným osobám poskytovateľa a subdodávateľom ustanovenými v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy, ak ďalej nie je uvedené inak. Zároveň je povinný zaviazat' všetky takéto osoby záväzkami mlčanlivosti a nakladania s dôvernými informáciami minimálne v rozsahu ako je zaviazaný sám touto zmluvou.
6. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť dôverné informácie v nevyhnutnom rozsahu:
 - príslušnému súdnemu, správnomu orgánu v súvislosti s akýmkoľvek súdnym, správnym, či iným úradným konaním vzniknutým a vedeným v súvislosti s obchodnými vzťahmi medzi zmluvnými stranami, alebo
 - ak je ich poskytnutie požadované na základe rozhodnutia vydaného príslušným súdnym orgánom alebo orgánom verejnej správy, ktoré nadobudlo právne účinky, pričom sa zaväzuje včas a vopred oznámiť takúto povinnosť poskytnúť dôverné informácie objednávatel'ovi.
7. Poskytovateľ môže poskytnúť dôverné informácie inej osobe ako je uvedená v bode 5 a 6 tohto článku iba po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávatel'a s takýmto poskytnutím a súčasne takáto osoba, ktorej sa majú poskytnúť dôverné informácie uzavrela dohodu o ochrane dôverných informácií s poskytovateľom v rozsahu stanovenom touto zmluvou.
8. V prípade, že bude u poskytovateľa inštalované vývojové prostredie informačného systému smie byť toto využívané len pre vykonanie činností pre zabezpečenie poskytovania služieb pre objednávatel'a. Poskytovateľ nie je oprávnený používať inštalované prostredia informačného systému pre prevádzku výpočtového strediska, teda za účelom spracovania dát tretích strán a/alebo osôb, napr. tým, že dovoľí tretej strane a/alebo osobe užívanie informačného systému akýmkoľvek technickým spôsobom, alebo tým, že využije alebo umožní využitie informačného systému pre účely tretej strany a/alebo osoby.

9. Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi informácie, ktoré patria do zoznamu utajovaných skutočností v zmysle všeobecne záväzného právneho predpisu, ak tieto informácie nie sú nutné na splnenie predmetu zmluvy. V prípade, že tieto informácie budú potrebné k splneniu predmetu zmluvy bude sa postupovať v zmysle všeobecne záväzných predpisov upravujúcich ochranu utajovaných skutočností.
10. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia akejkoľvek povinnosti poskytovateľa uvedenej v tomto článku všeobecných podmienok, má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- eur bez DPH (slovom: desať tisíc eur), a to za každé jednotlivé porušenie povinnosti poskytovateľa. Zmluvná pokuta je splatná do 3 dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty. Povinnosť uhradiť zmluvnú pokutu vzniká bez ohľadu na skutočnosť, či objednávateľovi vznikla škoda v dôsledku porušenia povinnosti poskytovateľa. Tým nie je dotknuté právo poškodenej osoby (objednávateľa) na náhradu škody v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok VIII

Podmienky poskytovania služieb

1. Poskytovateľ a objednávateľ sa dohodli, že pre účely poskytovania služieb bude využívaný informačný systém na evidenciu a správu incidentov poskytnutý objednávateľom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Objednávateľ sa v prípade opodstatnenej potreby môže s poskytovateľom dohodnúť aj na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových incidentov ako je zmluvne dohodnuté v špecifikácii služieb.
3. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému v mieste objednávateľa a postupovať pri zaraďovaní zmien a/alebo rozšírení informačného systému v súlade so zmluvne dohodnutými postupmi v špecifikácii služieb.
4. Objednávateľ je oprávnený bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa vykonávať také zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému, ktoré vykonáva v súlade a na základe poskytovateľom dodaných postupov. V tomto prípade sa neuplatňuje postup na odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení systému odovzdaných poskytovateľovi uvedený v špecifikácii služieb.

Článok IX

Subdodávatelia, register partnerov verejného sektora a iné povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce zo zmluvy a týchto podmienok vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa zmluvy a týchto podmienok tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie služieb a za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.
2. Poskytovateľ je povinný požiadať objednávateľa o zriadenie/zrušenie prístupu do systému v súlade s postupmi pre zabezpečenie prístupu do informačného systému v rámci zmluvy.
3. Poskytovateľ podpisom tejto zmluvy potvrdzuje a zaväzuje sa, že na plnení zmluvy sa budú podieľať iba osoby legálne zamestnané poskytovateľom v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
4. V prípade, ak poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 3 tohto článku všeobecných podmienok zmluvy a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijíť prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do siedmich dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom.
5. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa bezodkladne poskytnúť v nevyhnutnom rozsahu doklady (pracovné zmluvy, dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru v zmysle Zákonníka práce) a osobné údaje fyzických osôb, prostredníctvom ktorých plní zmluvu, a

ktoré sú potrebné na to, aby objednávatel' mohol skontrolovať, či poskytovateľ neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania.

6. V prípade, ak pri poskytovaní služieb poskytovateľom počas trvania zmluvy poskytovateľ zhotoví dielo, poskytovateľ sa týmto zaväzuje poskytnúť objednávatel'ovi záruku na vytvorené dielo v dĺžke trvania 24 mesiacov, ktorá začne plynúť odo dňa podpisu príslušného preberacieho protokolu objednávatel'om.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a ostatné osoby poskytovateľa konajúce v mene poskytovateľa pri plnení zmluvy v objektoch objednávatel'a dodržiavali všetky všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarňou bezpečnosťou, interné predpisy objednávatel'a, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávatel'a a k bezpečnosti systémov a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov objednávatel'a.
8. Objednávatel' na základe písomnej žiadosti poskytovateľa je povinný zabezpečiť vstupy do svojich priestorov povereným osobám poskytovateľa. Tento prístup poskytovateľa bude vykonaný vždy len pod priamym dozorom objednávatel'a za účelom včasného plnenia záväzkov poskytovateľa dohodnutých v tejto zmluve a v súlade s internými predpismi objednávatel'a upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činnosti v priestoroch objednávatel'a a bude platiť len na obdobie trvania tejto zmluvy.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že viacerí používatelia poskytovateľa nebudú pristupovať do testovacieho a vývojového prostredia informačného systému pod jedným identifikačným názvom.
10. Poskytovateľ zodpovedá za plnenie zmluvy a poskytovateľ je povinný odovzdávať objednávatel'ovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje, počas celej doby trvania tejto zmluvy byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora, a to v prípade, ak má túto povinnosť podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“). U subdodávateľa táto povinnosť platí, ak mu takáto povinnosť v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. vzniká, pričom za jej splnenie zodpovedá poskytovateľ.
12. Poskytovateľ potvrdzuje, že uviedol v prílohe č. 5 tejto zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľoch v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu/sídlo, dátum narodenia/IČO. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávatel'ovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch uvedených v prílohe č. 5 tejto zmluvy do troch pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny.
13. V prípade zmeny subdodávateľa alebo doplnenia nového subdodávateľa, je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávatel'ovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 12 tohto článku, najmenej štyri pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Počas trvania tejto zmluvy je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v prílohe č. 5 tejto zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a následného písomného odsúhlasenia objednávatel'om, pričom objednávatel' si vyhradzuje právo odmietnuť subdodávateľa, a to najmä v prípade, ak existuje dôvodný predpoklad, že plnenie záväzkov subdodávateľa podľa tejto zmluvy je ohrozené a v prípade, ak subdodávateľ nespĺňa požiadavky na odbornú-technickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu plnenia, ktorá má byť subdodávateľom plnená.
14. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle bodu 11 tohto článku zmluvy je poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu objednávatel'a bezodkladne, najneskôr však do troch pracovných dní, predložiť objednávatel'ovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v prílohe č. 5 tejto zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 13 tohto článku zmluvy a zároveň predložiť zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definíčné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť poskytovateľ.
15. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 11 tohto článku, a teda bude táto zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nespĺnili svoju zákonnú povinnosť zápisu (resp. jeho udržiavania) do registra partnerov verejného sektora,

má objednávatel' právo na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 3 000,- eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie stanovenej povinnosti.

16. V prípade omeškania poskytovateľa so splnením záväzku (povinnosti) v zmysle bodu 11 tohto článku zmluvy, má objednávatel' právo na zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur bez DPH, a to za každý aj začatý deň omeškania.
17. Poskytovateľ sa môže odvolávať na objednávatel'a vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka poskytovateľa s písomným súhlasom objednávatel'a a nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávatel'a, publikovať prácu poskytovateľa podľa tejto zmluvy. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že nebude publikovať prácu vykonanú druhou zmluvnou stranou tak, že by použil názov druhej zmluvnej strany bez jej predchádzajúceho písomného súhlasu. V prípade odstúpenia od zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje dňom odstúpenia od zmluvy zrušiť odvolávku vo svojich verejných materiáloch o tom, že ide o zákazníka poskytovateľa.
18. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávatel'a po ukončení zmluvy vydať objednávatel'ovi všetky hmotné nosiče, ich kópie a vymazať programy uložené do pamäti, ako aj vydať všetku Sprievodnú dokumentáciu a Ostatné náležitosti patriace k informačnému systému, ktoré boli poskytnuté od objednávatel'a.

Článok X

Zmluvné pokuty

1. Zaplatením zmluvnej pokuty nebude dotknutý nárok objednávatel'a na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré objednávatel'ovi vzniknú porušením zmluvných povinností poskytovateľa.
2. Objednávatel' nie je oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu v prípade, že pri riešení prevádzkového incidentu poskytovateľom sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku toho, že objednávatel' preukázateľne nepoužíval informačný systém v súlade s inštaláčnymi a používateľskými príručkami informačného systému.

Článok XI

Preukazovanie schopnosti poskytovať služby

1. Poskytovateľ sa zaväzuje do 15 dní po skončení každého ročného výročia účinnosti zmluvy objednávatel'ovi preukázateľne dokladovať, že pre tie časti informačného systému, pre ktoré je poskytovanie služieb viazané na poskytnutie služieb treťou stranou, má zabezpečené poskytovanie služieb od tretej strany za takých podmienok, aby bol schopný poskytovať služby objednávatel'ovi v súlade s touto zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia záväzku upraveného v tomto bode, má objednávatel' právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.500,- eur bez DPH (slovom: tisícpäťsto eur), a to za každé jednotlivé porušenie záväzku poskytovateľom. Zmluvná pokuta je splatná do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty.
2. Za preukázateľné dokladovanie objednávatel' bude môcť považovať napr. zmluvu poskytovateľa na poskytnutie služieb treťou stranou, doklad o vykonaní úhrady za poskytnutie služieb treťou stranou, a pod.
3. Objednávatel' bude oprávnený priebežne požadovať od poskytovateľa dokladovanie v zmysle bodu 1 a bodu 2 tohto článku všeobecných podmienok pre vybranú časť informačného systému a poskytovateľ je povinný takéto zdokladovanie dodať do 1 mesiaca od vznesenia požiadavky objednávatel'om.

Článok XII

Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá objednávatel'ovi za škody spojené s predmetom zmluvy v zmysle § 373 - § 386 Obchodného zákonníka.

2. Pre vylúčenie pochybností a príkladom platí, že poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom zmluvy a jeho dodávkou, a to:
- a) vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť informačného systému alebo jeho jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií, pokiaľ nebudú modifikované objednávateľom a ak objednávateľ neporuší svoje povinnosti, nebude zodpovedať chodu a funkčnosti informačného systému uvedenému v sprievodnej dokumentácii informačného systému, ktorú poskytovateľ odovzdal objednávateľovi a ktorá bola objednávateľom prijatá podľa tejto zmluvy,
 - b) takým spôsobom zapríčinené následné škody, ušlý zisk, straty dát alebo porušenia technických zariadení,
 - c) škody vzniknuté iným nedovoleným konaním, škody vzniknuté nedbanlivosťou, porušením zmluvy,
 - d) škody spôsobené na majetku objednávateľa zamestnancami a subdodávateľmi poskytovateľa pri plnení tejto zmluvy.

Článok XIII **Ukončenie zmluvy**

1. Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - c) odstúpením od zmluvy,
 - d) výpoveďou zo strany objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená poskytovateľovi. V tomto prípade je poskytovateľ povinný objednávateľovi po dobu troch mesiacov od doručenia písomnej výpovede plniť záväzky plynúce zo zmluvy.
- V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
2. Odstúpiť od zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou alebo v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností zmluvy druhou zmluvnou stranou v prípadoch, ak to upravuje všeobecne záväzný právny predpis alebo zmluva (napr. v zmysle § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. alebo § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov). Odstúpenie od zmluvy musí byť v písomnej forme doručené na adresu druhej zmluvnej strany.
3. Za nepodstatné porušenie zmluvy sa považuje každé porušenie zmluvy, okrem porušenia zmluvy upravených v zmluve a/alebo v všeobecných podmienkach ako podstatné porušenie zmluvy. V prípade, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší nepodstatným spôsobom niektorú zo svojich povinností dohodnutých v zmluve a nesplní svoju povinnosť ani v dodatočne určenej primeranej lehote stanovenej dotknutou zmluvnou stranou, môže táto zmluvná strana od zmluvy odstúpiť. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strany.
4. Ukončením zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení zmluvy.

Článok XIV **Záverečné ustanovenia**

1. Všetky dokumenty, oznámenia, žiadosti, správy, výzvy, požiadavky a ostatné písomnosti určené druhej zmluvnej strane (ďalej len „písomnosti“) musia byť doručené, ak zmluva neustanovuje inak v písomnej forme:

- a) v listinnej podobe prostredníctvom pošty doporučené s doručenkou; za deň doručenia sa považuje dátum prevzatia zásielky,
 - b) osobne do sídla druhej zmluvnej strany alebo
 - c) elektronicky formou e-mailu, a to pri objednávaní Objednávkových služieb a pri bežnej komunikácii zaslaním spätného potvrdzujúceho e-mailu príjemcom, pričom za spätný potvrdzujúci e-mail príjemcu sa nepovažuje správa automaticky vygenerovaná systémom.
2. V prípade, ak je to účelné a potrebné, objednávateľ sprístupní poskytovateľovi v mieste poskytovania služieb na dobu a pre účel poskytovania služieb podľa tejto zmluvy a všeobecných podmienok nevyhnutný počet licencií na použitie softvéru, ktorý má objednávateľ v užívaní.
 3. zmluva a tieto podmienky sa budú riadiť slovenským právnym poriadkom.
 4. Všetky spory zo zmluvy a týchto podmienok alebo súvisiace s jej porušením, ukončením alebo neplatnosťou budú riešené s konečnou platnosťou vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.
 5. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené v zmluve a týchto podmienkach sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
 6. Komunikácia medzi objednávateľom a poskytovateľom vrátane zmluvnými stranami vytvorenej písomnej dokumentácie sa bude v priebehu trvania zmluvy uskutočňovať výhradne v slovenskom a/alebo českom jazyku.

***Príloha č. 2 k Zmluve č. C-NBS1-000-090-649
o poskytovaní servisných služieb***

Špecifikácia služieb a ich štandardy

Špecifikácia služieb a ich štandardy

1. Opis systému pre elektronickú poštu

Systém pre elektronickú poštu pozostáva sa zo štyroch fyzických MS Exchange 2016 Mailbox serverov zaradených do jednej Database Availability Group (DAG), umiestnených v dvoch rôznych lokalitách objednávateľa, dva servery na Hlavnom technologickom pracovisku (HTP) a dva na Záložnom technologickom pracovisku (ZTP). DAG Witness server sa nachádza v tretej lokalite objednávateľa, ku ktorej majú HTP a ZTP nezávislé pripojenie.

MS Exchange servery sú v hybridnom móde s Exchange Online serverom. Všetky mailové schránky sú umiestnené na fyzických MS Exchange serveroch nachádzajúcich sa v priestoroch objednávateľa. Hybridný mód je zriadený najmä z dôvodu Hybrid Modern Authentication (HMA) a sprístupnenia kalendárov pre MS Teams.

Systém pre elektronickú poštu objednávateľa je zaradený do mailovej komunikácie medzi jednotlivými subjektmi v Európskom systéme centrálnych bánk označovanej ako ESCB Mail. Všetky jeho komponenty sú nakonfigurované tak, aby spĺňali požiadavky ESCB Mailu vrátane možnosti výmeny digitálne podpísaných a šifrovaných mailov podľa stanovených kritérií, čo si vyžaduje minimálne raz denne aktualizovať skriptom ESCB Mailové kontakty v adresnej knihe MS Exchange serverov.

Vysoká dostupnosť služieb systému pre elektronickú poštu je zabezpečená MS Exchange DAG a smerovaním akejkoľvek komunikácie mailových klientov MS Outlook, Outlook Web Access (OWA) a SMTP protokolu na F5 BIG-IP i2600 Load Balancer Cluster. Mailové databázy sú pravidelne zálohované centrálnym zálohovacím systémom objednávateľa, obnova zo zálohy je možná až na úroveň konkrétneho mailu.

MS Exchange servery sú zodpovedné za smerovanie a distribúciu interných aj externých mailov. Každá mailová komunikácia objednávateľa prichádzajúca z a odchádzajúca do externého prostredia ide cez MS Exchange servery. Mailová komunikácia z/do nezabezpečeného prostredia Internetu prebieha cez mailové brány objednávateľa. ESCB mailová komunikácia prebieha cez dedikovanú chránenú sieť.

Súčasťou systému pre elektronickú poštu je ESET Mail Security nainštalovaný na každom MS Exchange serveri s centrálnou správou v ESET Security Management Center. ESET Mail Security je zodpovedný za antivírusovú a antispamovú ochranu.

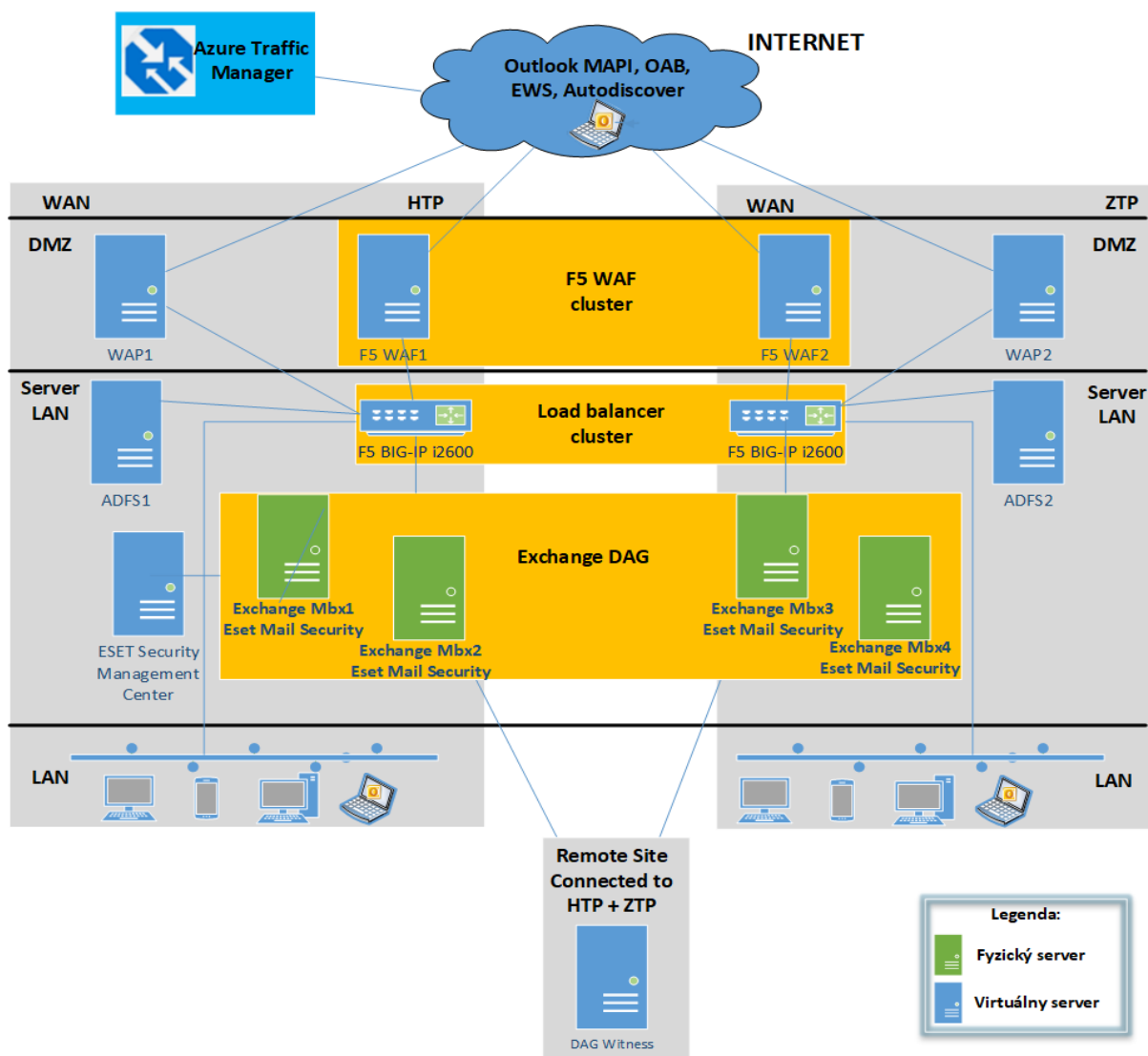
Z vnútorného prostredia objednávateľa a z VPN sú dostupné všetky služby systému pre elektronickú poštu. Pre prístup sa využíva MS Outlook klient s HMA alebo OWA klient. MS Outlook HMA si vyžaduje mať dostupné spojenie na Azure AD pre vydanie Access Token-u.

Z vonkajšieho prostredia sú služby systému pre elektronickú poštu prístupné iba z mobilných zariadení zaradených do správy MDM MobileIron. V mobilných zariadeniach je ako klient využívaný Email+ alebo OWA.

Do vonkajšieho prostredia je možné služby systému pre elektronickú poštu publikovať cez F5 Web Application Firewall (F5 WAF). Autentifikácia publikovaných služieb prebieha voči Active Directory Federation Services (ADFS), vysoká dostupnosť publikovaných služieb je zabezpečená cez Azure Traffic Manager. Prístup k súčasnosti publikovaným službám je obmedzený pre konkrétny rozsah IP adries.

Objednávateľ má zriadené testovacie prostredie MS Exchange serverov, ktoré nie je v hybridnom móde.

Schéma systému pre elektronickú poštu



2. Služby podpory

Táto oblasť zahŕňa servisné služby poskytované na paušálnu platbu pre zabezpečenie prevádzky systému pre elektronickú poštu podľa článku I bodu 1.1.1 zmluvy – jedná sa o oblasť podpory prevádzky a poskytovania súčinnosti na vyžiadanie objednávateľa s nasledovnou špecifikáciou:

Parameter	Špecifikácia (min. parametre)
Rozsah	Poskytované servisné služby sa budú týkať zabezpečenia prevádzky MS Exchange serverov, Eset Mail Security, ESET Security Management Center a konfiguračných nastavení jednotlivých komponentov súvisiacich so systémom pre elektronickú poštu. Ide najmä o komponenty MS Outlook klient, F5 WAF, WAP, F5 BIG-IP i2600 Load Balancer, ADFS, Azure AD a Azure Traffic Manager. Po migrácii časti alebo všetkých mailových schránok do Exchange Online prostredia sa servisné služby budú týkať aj prevádzky služieb pre elektronickú poštu v tomto prostredí a s ním súvisiacich komponentov.
Prevádzkové konzultácie	Pracovníci poskytovateľa budú poskytovať operatívne konzultácie správcovskému tímu objednávateľa: - súvisiace s prevádzkou systému pre elektronickú poštu, - súvisiace s postupmi pri zmenách konfigurácie systému pre elektronickú poštu, - súvisiace s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia systému pre elektronickú poštu.
Sledovanie a vykonávanie aktualizácií	Poskytovateľ jedenkrát mesačne vykoná analýzu dostupných nových verzií a opráv pre MS Exchange servery, Eset Mail Security, ESET Security Management Center a F5 BIG-IP i2600 Load Balancery a vyhodnotí potrebu vykonania aktualizácií. Vyhodnotenie doručí v písomnej forme zaslaním emailu na správcovský tím objednávateľa. Poskytuje asistenciu správcovskému tímu objednávateľa pri vykonávaní aktualizácií mailového systému alebo v prípade, že o to bude požiadaný, vykoná ich vlastnými pracovníkmi.
Dostupnosť	Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť služieb systému pre elektronickú poštu minimálne na úrovni 99,9%.

2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka č. 1							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky systému a jeho častí	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe 08.00-16.00	do 4 hodín od prijatia žiadosti	do 5 pracovných dní od prijatia žiadosti

Tabuľka č. 1							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
2.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie systému	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe 08.00-16.00	do 4 hodín od prijatia žiadosti	do 5 pracovných dní od prijatia žiadosti
3.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia systému	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe 08.00-16.00	do 4 hodín od prijatia žiadosti	do 5 pracovných dní od prijatia žiadosti
4.	Sledovanie a vyhodnocovanie opravných aktualizácií systému, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových opravných aktualizáciách programového vybavenia systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie	Kalendár	Podľa release kalendára výrobcu	-	v pracovnej dobe 08.00-16.00	do 4 hodín od prijatia žiadosti	do 15 pracovných dní od zverejnenia release kalendára
5.	Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti systému	Kalendár	Podľa release kalendára výrobcu	-	v pracovnej dobe 08.00-16.00	do 4 hodín od prijatia žiadosti	do 15 pracovných dní od zverejnenia release kalendára
6.	Nahlasovanie akéhokoľvek bezpečnostného zistenia ihneď po jeho identifikácii Pozri bod 1.5 a,	Identifikácia bezpečnostného zistenia	-	-	v pracovnej dobe 08.00-16.00	do 1 pracovného dňa od zistenia	-
7.	Súčinnosť pri výskyte bezpečnostného incidentu pozri body 1.5 b, c, d, e, f,	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe 08.00-16.00	do 2 hodín od prijatia žiadosti	do 6 hodín od nahlásenia
8.	Súčinnosť pri výskyte bezpečnostnej hrozby pozri body 1.5 b, c, f,	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe 08.00-16.00	do 2 hodín od prijatia žiadosti	do 12 hodín od nahlásenia
9.	Súčinnosť pri výskyte podozrivej udalosti pozri body 1.5 b, c, f,	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe 08.00-16.00	do 4 hodín od prijatia žiadosti	do 2 pracovných dní od nahlásenia

- 1.1. V rámci služby „Podpora“ bude Poskytovateľ dodávať vysvetlenia na otázky používateľov objednávateľa a hodnotenia vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na podporovaný systém.
- 1.2. Služba Podpora bude poskytovateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom, telefonicky alebo elektronickou poštou alebo v systéme objednávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (IS Service Desk).
- 1.3. Do tejto oblasti služieb je zaradená aj súčinnosť Poskytovateľa pri analýze a odstraňovaní bezpečnostných zistení identifikovaných počas prevádzky systému Elektronickej pošty.
- 1.4. **Bezpečnostnými zisteniami** sú podľa stupňa významu (utriedené od najvyššieho po najnižší):
 - a) **bezpečnostný incident,**
 - b) **bezpečnostná hrozba,**
 - c) **podozrivá udalosť.**

Uvedené pojmy sú definované v Prílohe č. 5: „Slovník pojmov“ Servisnej zmluvy.

- 1.5. Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti zo strany Poskytovateľa pri riešení bezpečnostných zistení:
 - a) Poskytovateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek bezpečnostné zistenie, ihneď po jeho identifikácii,
 - b) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri identifikácii a analýze bezpečnostného zistenia v rozsahu potrebnom na jeho detailnú identifikáciu, zistenie času vzniku a trvania, rozsahu a príčiny,
 - c) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu opatrení a termínov na odstránenie bezpečnostného zistenia, a takisto identifikovať prípadné dopady navrhnutých opatrení na funkčnosť a prevádzku systému,
 - d) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri kontrole a identifikácii zmien v IT infraštruktúre a IS objednávateľa po narušení bezpečnosti (**platí len pre bezpečnostné incidenty**),
 - e) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti (**platí len pre bezpečnostné incidenty**),
 - f) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie opakovania bezpečnostného zistenia v termíne na základe vzájomnej dohody.

3. Služby údržby (odstraňovanie incidentov)

Táto oblasť zahŕňa servisné služby poskytované na paušálnu platbu pre zabezpečenie prevádzky systému pre elektronickú poštu podľa článku I bodu 1.1.1 zmluvy – jedná sa o oblasť podpory prevádzky a poskytovania súčinnosti na vyžiadanie objednávateľa s nasledovnou špecifikáciou:

Parameter	Špecifikácia (min. parametre)
Odstraňovanie incidentov	Riešenie a odstránenie nahlásených incidentov súvisiacich s prevádzkou systému pre elektronickú poštu priamo poskytovateľom alebo v kooperácii so správcovským tímom objednávateľa. Incidenty sú evidované v nástroji objednávateľa CA Service Desk a poskytovateľ služby je notifikovaný formou emailu, alebo s využitím webservices.
Dostupnosť	Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť služieb systému pre elektronickú poštu minimálne na úrovni 99,9%.

3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba (odstraňovanie incidentov) v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka č. 2							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „Zásadný prevádzkový incident“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe 08:00 – 19:00	do 2 hodín od nahlásenia	do 6 hodín od nahlásenia
2.	Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „Závažný prevádzkový incident“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe 08:00 – 19:00	do 2 hodín od nahlásenia	do 12 hodín od nahlásenia
3.	Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „Nepodstatný prevádzkový incident“ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe 08:00 – 19:00	do 4 hodín od nahlásenia	do 2 pracovných dní od nahlásenia
4.	Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných aktualizácií programového vybavenia dodaného systému	Kalendár releasov výrobcu	dohodou	-	v pracovnej dobe 08:00 – 19:00	-	dohodou

3.2. Incidenty sa delia na nepodstatné, závažné a zásadné – ich definícia je spracovaná v prílohe č. 5 „Slovník pojmov“ tejto servisnej zmluvy

- 3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
- a) objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému,
 - b) poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
 - c) poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
 - i. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
 - ii. dopad na IT dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť IT dokumentácie,
 - iii. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
 - iv. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
 - d) poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
 - e) objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ je v tomto prípade zaviazaný sa overenia osobne zúčastniť.
- 3.4. Poskytovateľ môže na odstránenie chýb a nedostatkov použiť náhradné riešenie. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie (workaround):
- a) ktoré dočasne eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní po ich nahlásení,
 - b) ktoré dočasne eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.
- 3.5. Súčasťou odstraňovania prevádzkových incidentov je aj aktualizácia dokumentácie systému Elektronickej pošty v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov.
- 3.6. Klasifikácia prevádzkových incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti: definícia jednotlivých typov prevádzkových incidentov je uvedená v prílohe č. 5 Slovník pojmov k servisnej zmluve.
- 3.7. Poskytovateľ môže na základe vykonanej analýzy prevádzkového incidentu požiadať objednávateľa o zmenu klasifikácie prevádzkového incidentu. O zmene klasifikácie prevádzkového incidentu rozhoduje poverený zamestnanec objednávateľa na základe analýzy prevádzkového incidentu predloženej poskytovateľom.
- 3.8. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnú súčinnosť objednávateľovi pri obnove služby IT pokiaľ samotnú obnovu (napr. nasadenie opravy alebo riešenia) v prostredí NBS realizuje objednávateľ.

4. Konzultačné a implementačné služby pre systém pre elektronickú poštu

Táto oblasť zahŕňa servisné služby poskytované na objednávku pre zabezpečenie prevádzky systému pre elektronickú poštu podľa článku I bodu 1.1.2 zmluvy – jedná sa o oblasť konzultácií a implementácie zmien a zásahov do prevádzky na vyžiadanie objednávateľa s nasledovnou špecifikáciou:

Parameter	Špecifikácia (min. parametre)
Konzultačné a implementačné služby	Poskytovanie konzultačných a implementačných služieb pre systém pre elektronickú poštu v rozsahu maximálne 850 hodín počas platnosti a účinnosti zmluvy.

4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať konzultačné a implementačné služby v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka č. 6							
ID	Služba / Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Poskytovanie konzultačných a implementačných služieb pre systém pre elektronickú poštu	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	Pracovné dni 08:00 – 21:00-	do 8 hodín	do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky ^{4.3)}

4.2. Požiadavky na konzultačné a implementačné služby sú evidované v nástroji objednávateľa CA Service Desk a poskytovateľ služby je notifikovaný formou emailu, alebo s využitím webservices,

4.3. Lehota služby je najneskôr do týždňa od zaslania notifikácie, tento čas však môže byť predĺžený po odsúhlasení objednávateľom.

4.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať konzultačné a implementačné služby nasledujúcim spôsobom:

- objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
- poskytovateľ vypracuje predbežnú analýzu a cenovú ponuku na detailnú funkčnú analýzu požiadavky a na návrh riešenia,
- objednávateľ vyhodnotí ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a v prípade jej akceptovania zašle poskytovateľovi objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
- poskytovateľ vykoná detailnú funkčnú analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia,
- objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
- v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať poskytovateľa najprv o vypracovanie ponuky na analýzu požiadavky a jej realizáciu a následne o vypracovanie ponuky na návrh riešenia a samotnú realizáciu riešenia.

- 4.5. Objednávateľ na základe vyhodnotenia ponuky rozhodne o prijatí alebo odmietnutí tejto ponuky. V prípade odmietnutia ponuky môže navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil ponuku a predložil novú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia.
- 4.6. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe objednávky analyzoval požiadavku objednávateľa a písomne navrhol riešenie spolu s návrhom harmonogramu implementácie a pevnej ceny.
- 4.7. Objednávateľ na základe vyhodnotenia detailnej funkčnej analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či túto detailnú funkčnú analýzu a návrh riešenia akceptuje
- 4.8. Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe objednávateľom podpísaného protokolu o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.
- 4.9. Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe objednávateľom podpísaného protokolu plnenia konzultačnej a implementačnej služby a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

***Príloha č. 3 k zmluve č. C-NBS1-000-090-649
o poskytovaní servisných služieb***

Špecifikácia ceny

Ceny za poskytovanie služieb

1.1. Ceny Paušálnych služieb

TABUĽKA č. 1a Ceny za poskytovanie servisných služieb

Položka	Popis	Cena v EUR bez DPH za kvartál
SC 1	Kvartálny paušálny poplatok za servisnú službu	1 670.40
CSS	Celková cena za poskytovanie servisných služby počas doby 48 mesiacov	26 726.40

1.2. Ceny Objednávkových služieb

Tabuľka 2: Konzultačné a implementačné služby

Položka	Popis	Cena v eurách bez DPH
SA1	Cena za 1 osobohodinu poskytovania konzultačných a implementačných služieb	40.00
CKI	Cena za konzultačné a implementačné služby vypočítaná ako: CKI = cena za položku SA1 x 850 (hodín)	34 000.00

***Príloha č. 4 k zmluve č. C-NBS1-000-090-649
o poskytovaní servisných služieb***

Slovník pojmov k zmluve

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Aktualizácie	zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia systému pre elektronickú poštu. Uvedené aktualizácie poskytuje poskytovateľ objednávateľovi podľa podmienok tejto zmluvy.
Bezpečnostný incident	Bezpečnostný incident je akákoľvek udalosť narušenia bezpečnosti služby IT alebo niektorého jej komponentu, ktorej následkom bola • strata dôvernosti údajov, únik/zničenie údajov alebo narušenie ich integrity alebo • obmedzenie alebo odmietnutie dostupnosti služby IT alebo • narušenie bezpečnostných mechanizmov alebo • poškodenie mena NBS
Bezpečnostná hrozba	Bezpečnostná hrozba je zverejnená/nahlásená/detegovaná bezpečnostná zraniteľnosť alebo varovanie, ktoré sa týka služby IT alebo niektorého jej komponentu.
Podozrivá udalosť	Podozrivá udalosť, ktorá sa týka služby IT alebo niektorého jej komponentu, je anomália, neštandardné správanie, podozrivá aktivita, identifikovaný neúspešný pokus o narušenie bezpečnosti, opakované neúspešné/úspešné pokusy o komunikáciu s podozrivými IP adresami, využívanie neštandardných portov, použitie nepovolených služieb (vzdialený prístup, anonymizačné služby, ťažba kryptomien, a pod.), atď.
Definovaný používateľ	osoba, ktorá má priamy alebo nepriamy prístup k Systému. Taktiež používatelia technických systémov umožňujúcich nepriamy prístup k Systému, ako aj technický systém sám, musia byť definovaní ako definovaní používatelia v zmysle tejto Zmluvy. Každá takáto osoba musí mať od objednávateľa pridelený identifikačný názov, pod ktorým je jeho prístup umožnený. Definovanými používateľmi môžu byť iba zamestnanci objednávateľa či zamestnanci právnych subjektov, s ktorými je objednávateľ v obchodnom styku.
Doba odozvy	rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je zhotoviteľ povinný začať vykonávať príslušnú činnosť od nahlásenia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie.
Dodať podľa tejto zmluvy, Odovzdať	zmluvné strany rozumejú dodanie dodávky, uvedenej v popise predmetu zmluvy a záväzkoch poskytovateľa v tejto zmluve poskytovateľom objednávateľovi podľa zmluvných podmienok, záväzkov, štandardov, postupov a oprávnení uvedených v tejto zmluve. Táto skutočnosť musí byť písomne potvrdená poskytovateľom a objednávateľom v príslušnom protokole.
Dostupnosť služby	čas, kedy je služba poskytovateľom poskytovaná objednávateľovi.
Dôverná informácia druhej strany	zmluvné strany rozumejú každý dokument, materiál, myšlienku, údaje alebo iné informácie vzťahujúce sa k výskumu a vývoju, obchodným tajomstvám, bankovým a služobným tajomstvám alebo obchodným záležitostiam poskytovateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné, a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou iba pre účely tejto zmluvy.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Chyba, nedostatok	chybu a/alebo nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na systém pre elektronickú poštu, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality systému pre elektronickú poštu alebo úprav systému pre elektronickú poštu, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav systému pre elektronickú poštu a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov. Nedostatok predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácii systému pre elektronickú poštu.
Incident	každá udalosť, ktorá nie je štandardnou funkčnosťou systému pre elektronickú poštu, infraštruktúry systému pre elektronickú poštu a môže spôsobiť alebo spôsobila výpadok alebo zníženie funkcionality a výkonnostných parametrov systému pre elektronickú poštu, infraštruktúry systému pre elektronickú poštu ,
Inštalácia	zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát systému pre elektronickú poštu. Táto inštalácia môže byť vykonaná na testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí u objednávateľa.
IT zariadenie	technologické zariadenie, ktoré je súčasťou IT infraštruktúry NBS a zabezpečuje aplikačné alebo komunikačné funkcie pre informačné systémy prevádzkované v NBS napr. zariadenia výpočtovej techniky ako servery, aktívne prvky sietí, elektronické komunikačné systémy, virtuálne systémy a podobne vrátane operačného systému alebo softvéru zabezpečujúceho funkčnosť IT zariadenia (napr. firmware).
IS, informačný systém	kompaktný programový produkt, pomocou ktorého sa na prostriedkoch výpočtovej techniky s nosičmi údajov spracúvajú údaje a informácie v elektronickej forme
Komponent IT infraštruktúry	IT zariadenie a/alebo Základný aplikačný softvér
Kritérium kvality	kritérium kvality predstavuje tie charakteristiky produktu, ktoré určujú, či produkt spĺňa požiadavky pre produkt stanovené.
Kvalita	celkový súhrn znakov prvku, ktoré ovplyvňujú jeho schopnosť uspokojiť stanovené a predpokladané potreby.
Licencované materiály	zmluvné strany rozumejú dokumenty písané poskytovateľom na používanie v spojení so systémom pre elektronickú poštu (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy.
Nastavenia systému pre elektronickú poštu	nastavenie systému pre elektronickú poštu znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní systému. Nastavenie systému pre elektronickú poštu musí byť vykonané v súlade s používateľskou dokumentáciou.
Osobodeň	zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín práce počas pracovnej doby (od 8:00 h do 16:00 h) počas pracovných dní, pričom sa počíta iba naplnených osem hodín.
Osobohodina	1 osobohodina = 60 minút pracovného času.
Poverená osoba	zástupca jednej zo strán tejto Zmluvy zaisťujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto zmluvou a jeho oprávnením.
Požiadavka na zmenu	požiadavka na zmenu predstavuje prostriedok na modifikáciu systému pre elektronickú poštu, t.j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť alebo zlepšiť vlastnosti systému pre elektronickú poštu.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Poskytovateľ	subjekt/organizácia/spoločnosť/firma, ktorá dodáva, zabezpečuje a zodpovedá za dodávky, práce a služby uvedené v popise predmetu tejto zmluvy a vo svojich záväzkoch v tejto zmluve pre objednávateľa.
Pracovná doba	za pracovnú dobu sa pre účely tejto zmluvy rozumie časové obdobie medzi 7.00 – 19.00 hod. v pracovných dňoch platobného systému TARGET2, ktorými sú všetky dni okrem soboty, nedele, Nového roku, Veľkého piatku a Veľkonočného pondelka (podľa kalendára platného v sídle ECB), 1. mája, prvého sviatku vianočného a druhého sviatku vianočného.
Prijatý, Prijatie, Prijat'	pojmy „Prijatý“, „Prijatie“, „Prijat“ tak, ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že: akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa splnené podľa podmienok, štandardov, procedúr a kritérií tejto zmluvy, a ktorých splnenie objednávateľ podľa podmienok tejto zmluvy písomne odsúhlasil (akceptoval), akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli na základe predchádzajúceho objednávateľom odsúhlaseného splnenia (akceptácie) fyzicky dodané poskytovateľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal, fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole.
Prevzatý, Prevzatie, Prevziať	pojmy „Prevzatý“, „Prevzatie“, „Prevziať“ tak ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že: a) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa fyzicky dodané objednávateľovi v mieste objednávateľa za účelom ich prevzatia napr. na informovanie objednávateľa, na vykonanie akceptačného testovania, na vykonanie pripomienkovania a akceptovania dokumentov, na zaistenie kvality riadenia projektu a na zaistenie kvality dodávaného systému a objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal. b) fyzické prevzatie dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve. c) účel a stav dodávky alebo záväzku poskytovateľa musí byť jednoznačne uvedený vo funkčnom prijímacom protokole.
Prevádzkový incident	nedostatok, chyba alebo incident, ktoré vzniknú pri prevádzke systému pre elektronickú poštu v produkčnom prostredí.
Zásadný prevádzkový incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby systému pre elektronickú poštu a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou a/alebo nedostatkom služby systému pre elektronickú poštu a táto chyba a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie služby systému pre elektronickú poštu nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok služby systému pre elektronickú poštu, ktorý neumožní prístup k akejkoľvek funkcii systému pre elektronickú poštu, 2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov systému pre elektronickú poštu a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov systému pre elektronickú poštu.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Závažný prevádzkový incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby systému pre elektronickú poštu a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou a/alebo nedostatkom služby systému pre elektronickú poštu a táto chyba a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Niektoré aplikačné funkcie služby systému pre elektronickú poštu nie sú funkčné, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok služby systému pre elektronickú poštu, ktorý neumožní prístup k niektorej funkcii systému pre elektronickú poštu, 2. Nie je možné vykonať niektorý výber a výstup z databázy údajov systému pre elektronickú poštu alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom systému pre elektronickú poštu.
Nepodstatný prevádzkový incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby systému pre elektronickú poštu a oznámené dodávateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty. Incidenty tejto klasifikácie, ktoré čiastočne obmedzujú používanie služby systému pre elektronickú poštu si môžu vyžiadať jeho úpravy v malom rozsahu (3 osobodni) podľa požiadavky objednávateľa.
Iný prevádzkový incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby systému pre elektronickú poštu a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou a/alebo nedostatkom služby systému pre elektronickú poštu, avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri používaní služby systému pre elektronickú poštu v prevádzke a vyžaduje si: 1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania služby systému pre elektronickú poštu 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania služby systému pre elektronickú poštu.
Produkčné prostredie	zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k produkčnej prevádzke systému pre elektronickú poštu.
Produkt	produkt predstavuje akýkoľvek výstup projektu alebo služby, t.j. softvér, hardvér, dokumentácia a údaje. Popis produktu popisuje jeho účel, formát (podobu), prvky, z ktorých sa skladá, t.j. komponenty, a kvalitatívne kritéria, ktorým musia vyhovieť. Každý produkt má svoj popis. Čiastkové produkty komplexných produktov môžu mať svoje vlastné popisy a samotné sa môže skladať z ďalších produktov, podproduktov.
Produktová dokumentácia	technická dokumentácia, používateľská dokumentácia, inštalčná dokumentácia systému pre elektronickú poštu.
Projektant, projektant prevádzky	odbor informačných technológií, ktorý je zodpovedný za technické a programové vybavenie pracovísk a zabezpečenie prevádzky IS v NBS.
Prostredie	zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné a/alebo archivačné prostredie objednávateľa, ktoré je inštalované v priestoroch objednávateľa na používanie (licencovanými programami).
Riadenie	proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii služieb.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Riadenie prevádzkových incidentov	spočíva v: a) zaznamenaní incidentov v rámci prevádzky systému pre elektronickú poštu a/alebo počas akceptačného testovania úpravy systému pre elektronickú poštu alebo jeho časti b) vykonanie analýzy príčin incidentu, c) vyriešenie incidentov a otestovanie u poskytovateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových incidentov do systému pre elektronickú poštu ako dôsledok riešenia daného incidentu, d) vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, e) vedenie dokumentácie o riadení incidentov.
Sprievodná dokumentácia systému pre elektronickú poštu	sprievodnú dokumentáciu systému pre elektronickú poštu predstavuje: vývojovú dokumentáciu, technickú dokumentáciu, používateľskú dokumentáciu, inštalačnú dokumentáciu.
Softvér tretej strany	zmluvné strany rozumejú softvérové programy, ktoré sú zabudované v systéme (licencovanom programe), alebo sú vyžadované na jeho používanie a ich výrobcom alebo autorom nie je poskytovateľ alebo ide o softvérové programy vytvorené poskytovateľom, s ktorými poskytovateľ bežne obchoduje na trhu formou predaja licencií.
Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov	systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke systému pre elektronickú poštu, alebo v súvislosti s prevádzkou systému pre elektronickú poštu alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti systému pre elektronickú poštu (akceptačného testovania).
SW	Softvér - programové vybavenie počítača; vybavenie počítača programovacím jazykom a programom, programové vybavenie počítača (na rozdiel od technického vybavenia, hardvéru)
Testovacie prostredie	zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k akceptačnému testovaniu systému pre elektronickú poštu.
Účastník služby	účastníkmi služby sú výhradne zmluvné strany, t. j. objednávateľ a poskytovateľ.
Výkaz	zmluvné strany rozumejú tlačový výstup vyhotovený vo formáte a grafickej úprave, ktorý je predpísaný internými aktmi riadenia objednávateľa alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi.
Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy, zmluva	rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-090-649. Uvedený pojem zahŕňa zmluvu vrátane všetkých príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť a každý iný dokument, ktorý sa dohodne medzi stranami a výslovne určí, aby tvoril súčasť tejto zmluvy a zahŕňa každú zmenu tejto zmluvy, ktorú zmluvné strany dohodli písomne.
Zmluvná strana	rozumie sa objednávateľ alebo poskytovateľ.
Lehota služby	rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je poskytovateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného incidentu môže poskytovateľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť incident v náhradnom termíne dohodnutom objednávateľom. Pre účely

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	zmluvných pokút za nedodržanie lehoty služby sa poskytnutie náhradného riešenia chápe ako vyriešenie incidentu.

***Príloha č. 5 k zmluve č. C-NBS1-000-090-649
o poskytovaní servisných služieb***

Zoznam subdodávateľov

Zoznam subdodávateľov

Verejný obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača (poskytovateľa), aby najneskôr v čase uzavretia zmluvy uviedol:

1. údaje všetkých známych subdodávateľoch v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, zápis do príslušného obchodného registra
2. údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.

Úspešný uchádzač môže pridať toľko riadkov v tabuľke koľko potrebuje.

V prípade, ak úspešný uchádzač nebude mať subdodávateľov uvedie túto skutočnosť v tabuľke.

p. č.	Subdodávateľ	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa
1.	n/a	n/a