

RÁMCOVÁ ZMLUVA NA DODANIE TOVARU A POSKYTNUTIE SLUŽIEB

č. C-NBS1-000-107-784

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

ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ:

Názov: **Národná banka Slovenska**
Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
Zastúpená:

IČO: 30844789
DIČ: 2020815654
IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

Zriadená zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov
(ďalej len „**Objednávateľ**“ v príslušnom gramatickom tvare)

a

Dodávateľ:

Obchodné meno: **Alanata a. s.**
Sídlo: Krasovského 14, 851 01 Bratislava
Zastúpený:

IČO: 54 629 331
DIČ: 2121747573
IČ DPH: SK2121747573

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

Zapísaný: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa,
vložka č. 7425/B

(ďalej len „**Dodávateľ**“ v príslušnom gramatickom tvare)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej spolu označení ako „**zmluvné strany**“)

Článok I

PREAMBULA

1. Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil oznámením č. 6692 - MST, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 75/2025 dňa 15.04.2025, nadlimitnú zákazku podľa § 66 a nasl. zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) s názvom „**Obstaranie RSA tokenov a s tým súvisiacich služieb**“.
2. Na základe vyhodnotenia ponúk bola ponuka Dodávateľa vyhodnotená ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku Dodávateľa sa zmluvné strany na základe slobodnej vôle a v súlade s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky rozhodli uzatvoriť túto Zmluvu.

Článok II

PREDMET ZMLUVY

1. Dodávateľ sa na základe tejto Zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa:
 - a) dodať tokeny RSA SecurID Authenticator SID700 a subskripcie ID Plus E1 v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (ďalej spolu len „**tovar**“),
 - b) poskytovať servisné služby - konzultačné a implementačné služby pre tovary v rozsahu, ktorý je špecifikovaný v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (ďalej spolu len „**konzultačné a implementačné služby**“),
 - c) poskytovať služby - školenia v potrebnom rozsahu, ktorý je špecifikovaný v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (ďalej spolu len „**školenia**“),
 - d) poskytovať servisné služby - podpora a údržba pre prostredie RSA Authentication Manager v rozsahu, ktorý je špecifikovaný v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy (ďalej spolu len „**služby podpora a údržba**“),
 - e) poskytovať servisné služby – doplnkové služby v rozsahu, ktorý je špecifikovaný v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy (ďalej spolu len „**doplnkové služby**“),

(tovar a služby uvedené pod písm. a) až e) ďalej spolu ako „**predmet zmluvy**“).

2. Dodávateľ sa zaväzuje riadne a včas dodať Objednávateľovi tovar a poskytnúť Objednávateľovi riadne a včas predmet zmluvy v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi súčinnosť nevyhnutnú pre riadne a včasné splnenie záväzkov Dodávateľa podľa tejto Zmluvy a uhradiť Dodávateľovi za riadne a včas dodaný predmet zmluvy cenu uvedenú v článku VI tejto Zmluvy.
3. Predmet zmluvy podľa bodu 1 písm. a), b), c) a e) tohto článku Zmluvy bude dodaný a poskytovaný na základe písomných objednávok Objednávateľa potvrdených Dodávateľom. Objednávateľ si vyhradzuje právo zadávať objednávky len v rozsahu jeho

aktuálnej a reálnej potreby, prípadne aj objednávky na jednotlivé tovary, služby alebo školenia nezadať, ak mu nevznikne potreba objednať tento predmet zmluvy. Minimálny počet subskripcií ID Plus E1 (pre 1 používateľa na 12 mesiacov), ktoré môže objednávatel' objednať v rámci jednej objednávky, je stanovený na najmenej 1 300 kusov.

Článok III

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

Práva a povinnosti Dodávateľa:

1. Dodávateľ je povinný dodať predmet zmluvy podľa dohodnutých podmienok, v kvalite a v dohodnutom termíne podľa tejto Zmluvy.
2. Dodávateľ je povinný najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu pre účely jednaní vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto Zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť zaslaná druhej zmluvnej strane formou doporučeného listu podpísaného oprávneným zástupcom Dodávateľa najneskôr sedem pracovných dní pred vykonaním zmeny.
3. Dodávateľ je povinný najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy písomne informovať Objednávatel'a o platných telefónnych číslach, internetových adresách a adresách elektronickej pošty, na ktorých môže Objednávatel' požadovať dodanie jednotlivých častí predmetu zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej zmluvnej strane formou doporučeného listu podpísaného oprávneným zástupcom Dodávateľa najneskôr sedem pracovných dní pred vykonaním zmien.
4. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby osoby prostredníctvom ktorých plní predmet zmluvy (t. j. zamestnanci Dodávateľa, subdodávateľa a pod.) pri plnení tejto Zmluvy v objektoch Objednávatel'a dodržiavali všetky všeobecne záväzné predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarnou bezpečnosťou, predpisy o vstupe do objektov Objednávatel'a, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov Objednávatel'a.
5. Dodávateľ vyhlasuje, že tovar, ktorý je predmetom tejto Zmluvy pochádza od autorizovaného subjektu z oficiálnej distribučnej siete výrobcu na území Európskeho hospodárskeho priestoru, je určený pre trh Európskeho hospodárskeho priestoru, bude mať plnú záruku a podporu výrobcu, dodávaný tovar nemá ukončenú životnosť (End of Life) alebo predaj (End of Sale) a bude pod servisnou podporou výrobcu minimálne po dobu trvania zmluvy.
6. Dodávateľ je povinný počas celej doby trvania tejto Zmluvy disponovať a na písomné požiadanie Objednávatel'a bezodkladne predložiť Objednávatel'ovi nasledovné doklady:

- a) potvrdenie, že tovar pochádza od autorizovaného subjektu z oficiálnej distribučnej siete výrobcu na území Európskeho hospodárskeho priestoru, je určený pre trh Európskeho hospodárskeho priestoru, bude mať plnú záruku a podporu výrobcu, dodávaný tovar nemá ukončenú životnosť (End of Life) alebo predaj (End of Sale) a bude pod servisnou podporou výrobcu minimálne po dobu trvania zmluvy v zmysle bodu 5 tohto článku Zmluvy,
 - b) certifikát RSA SecurID Certified Systems Engineer (CSE), RSA SecurID Certified Administrator (CA) a/alebo RSA ID Plus Implementer Certificate, ktorého držiteľmi sú najmenej dve osoby Dodávateľ'a určené na plnenie tejto Zmluvy uvedené v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
7. Porušenie povinnosti Dodávateľ'a podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Dodávateľ'a.

Práva a povinnosti Objednávateľ'a:

8. Objednávateľ má právo kontrolovať osoby Dodávateľ'a, prostredníctvom ktorých plní predmet zmluvy (t. j. zamestnanci, subdodávateľia a pod.) pri činnostiach v rámci plnenia predmetu zmluvy vykonávaných v objektoch Objednávateľ'a.
9. Objednávateľ je povinný najneskôr do siedmich pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu (resp. osoby) pre účely jednaní vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto Zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť zaslaná druhej zmluvnej strane formou doporučeného listu podpísaného oprávneným zástupcom Objednávateľ'a, a to najneskôr sedem pracovných dní pred vykonaním zmeny.
10. Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby osoby Dodávateľ'a prostredníctvom ktorých plní predmet zmluvy (t. j. zamestnanci, subdodávateľia a pod.) boli pre účinné plnenie tejto Zmluvy v objekte Objednávateľ'a vybavení oprávnením pre vstup alebo Objednávateľ sám zabezpečí sprevádzanie týchto osôb.

Spoločné ustanovenia:

11. 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 prostrediu RSA Authentication Managera v mene Dodávateľ'a.

12. 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.
13. V prípade vzniku konfliktu alebo rozporov medzi oprávnenými osobami Objednávateľa a Dodávateľa je ktorákolvek 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,
 - b) v prípade Dodávateľa je to štatutárny zástupca, ktorý má rozhodovaciu právomoc v prebiehajúcom zmluvnom vzťahu.
14. Komunikačný kanál pre eskaláciu takejto kritickéj situácie sú oprávnené osoby, ktoré majú povinnosť uvedenú skutočnosť neodkladne predložiť svojim nadriadeným.
15. 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 k Zmluve na strane Objednávateľa aj Dodávateľa.
 - c) Konflikt, resp. rozpor nie je možné vyriešiť vzájomnou dohodou a bude postúpený na riešenie súdnou cestou na strane Objednávateľa aj Dodávateľa v súlade s platnou legislatívou SR.

Článok IV

Subdodávateľa Dodávateľa a iné povinnosti Dodávateľa

1. Dodávateľ je povinný v plnom rozsahu dodržiavať zákon č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 82/2005 Z. z.“). Dodávateľ vyhlasuje, že neporušuje a počas trvania tejto Zmluvy nebude porušovať zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona č. 82/2005 Z. z.
V prípade, ak sa vyhlásenie Dodávateľa podľa predchádzajúcej vety preukáže za nepravdivé a príslušný kontrolný orgán uloží Objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z., tak sa Dodávateľ zaväzuje uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uloženej Objednávateľovi príslušným kontrolným orgánom, a to najneskôr do 7 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia u Dodávateľa.
2. Dodávateľ zodpovedá za plnenie predmetu zmluvy a Dodávateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ pri plnení predmetu zmluvy môže použiť subdodávateľov v súlade s bodom 4 tohto článku Zmluvy. Pri plnení predmetu zmluvy

subdodávateľom má Dodávateľ zodpovednosť akoby plnil predmet zmluvy sám. Plnenia subdodávateľa sú považované za plnenia Dodávateľa.

4. Dodávateľ potvrdzuje, že podľa § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní uviedol v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Dodávateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch uvedených v Prílohe č. 5 Zmluvy do 3 pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny. Poskytnutie predmetu zmluvy prostredníctvom subdodávateľa nezavahuje Dodávateľa jeho povinností a zodpovednosti za riadne plnenie Zmluvy.

V prípade zmeny subdodávateľa je Dodávateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa, v rozsahu podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy, najmenej 4 (štyri) pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Počas plnenia záväzkov podľa tejto Zmluvy je Dodávateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia podľa tohto bodu Zmluvy a po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa so zmenou subdodávateľa. Objednávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť navrhovaného nového subdodávateľa, a to najmä v prípade, ak existuje dôvodný predpoklad, že plnenie záväzkov subdodávateľa podľa tejto Zmluvy je ohrozené a v prípade, ak Dodávateľom navrhovaný nový subdodávateľ nespĺňa požiadavky na odbornú-technickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu plnenia, ktorá má byť subdodávateľom plnená. Zmenu subdodávateľa zmluvné strany zaznamenajú v dodatku uzatvorenom k tejto Zmluve, ktorým sa zmení Príloha č. 5 tejto Zmluvy v rozsahu Objednávateľom odsúhlasenej zmeny subdodávateľa.

5. Dodávateľ je povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora počas celej doby plnenia tejto Zmluvy, 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 aj ako „**zákon o registri partnerov**“). Porušenie povinnosti Dodávateľa podľa tohto bodu Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od tejto Zmluvy.

Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby všetci jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní a § 2 ods. 1 písm. a) bodu 7 zákona o registri partnerov, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona o registri partnerov.

Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je Dodávateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť Objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy, resp. následne zmenenými postupom podľa bodu 4 tohto článku Zmluvy, a zároveň predložiť zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bodu 7 zákona o registri

partnerov, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bodu 7 a § 2 ods. 2 zákona o registri partnerov, v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Dodávateľ.

V prípade, ak Dodávateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 5 tohto článku Zmluvy, a teda bude táto zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora (resp. jeho udržiavania), má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Dodávateľa vo výške 3.000,00 EUR za každé jednotlivé porušenie tejto povinnosti.

V prípade, ak Dodávateľ poruší svoj záväzok byť počas celej doby plnenia tejto Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa bodu 5 tohto článku Zmluvy, ak má túto povinnosť podľa zákona o registri partnerov, má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Dodávateľa vo výške 3.000,00 EUR jednorazovo.

Článok V

PODMIENKY PLNENIA

Všeobecné podmienky plnenia predmetu zmluvy

1. Podmienky plnenia:
 - a) dodanie tovaru podľa článku II bodu 1 písm. a) tejto Zmluvy bude Dodávateľom realizované na základe písomnej objednávky Objednávateľa vystavenej v súlade s touto Zmluvou,
 - b) poskytovanie konzultačných a implementačných služieb podľa článku II bodu 1 písm. b) tejto Zmluvy, poskytovanie školení podľa článku II bodu 1 písm. c) tejto Zmluvy a poskytovanie doplnkových služieb podľa článku II bodu 1 písm. e) tejto Zmluvy bude Dodávateľom realizované na základe písomnej objednávky Objednávateľa vystavenej v súlade s touto Zmluvou,
 - c) poskytovanie služieb podpora a údržba podľa článku II bodu 1 písm. d) tejto Zmluvy bude Dodávateľom realizované poskytovaním služieb na základe mesačného paušálu v súlade s touto Zmluvou.
2. Dodávateľ zabezpečí **dodanie tovaru podľa bodu 1 písm. a) tohto článku tejto Zmluvy a/alebo poskytnutie služby podľa bodu 1 písm. b) tohto článku tejto Zmluvy na základe písomnej (listom alebo emailom) objednávky** vystavenej Objednávateľom v súlade s Prílohou č. 2 tejto Zmluvy, v ktorej bude určená najmä presná špecifikácia a rozsah predmetu zmluvy, miesto a termín plnenia a cena určená spôsobom uvedeným v článku VI tejto Zmluvy.

Dodávateľ je povinný najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni doručenia objednávky od Objednávateľa potvrdiť príjem a akceptáciu objednávky, a to rovnakou formou akou bola objednávka doručená Dodávateľovi (poštou, e-mailom). Potvrdením objednávky zo strany Dodávateľa sa považuje objednávka za akceptovanú.

V prípade, ak Dodávateľ z akýchkoľvek dôvodov, s výnimkou dôvodov spočívajúcich vo vyššej moci, nepotvrdí (neakceptuje) objednávku v lehote stanovenej v bode 2 tohto článku Zmluvy, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia riadne vystavenej objednávky Dodávateľovi, za deň akceptácie objednávky.

Objednávky bude Objednávateľ zasielať Dodávateľovi poštou na adresu jeho sídla, uvedenú v Zmluve alebo na kontaktný e-mail zadaný Dodávateľom podľa článku III bodu 3 Zmluvy.

Na písomnú objednávku je Objednávateľ oprávnený používať jednotný objednávkový formulár, ktorý je súčasťou Prílohy č. 6 Zmluvy.

3. Dodávateľ zabezpečí **poskytovanie služieb podpora a údržba podľa bodu 1 písm. c) tohto článku Zmluvy na mesačnom paušále** v súlade s podmienkami uvedenými v tomto bode Zmluvy.

Čas poskytovania služieb podpora a údržba, termíny týchto služieb a podmienky ich poskytovania sú stanovené v Prílohe č. 2 Zmluvy.

Dodávateľ sa zaväzuje z pohľadu dodržiavania podmienok poskytovaných služieb podpora a údržba písomne vyhodnotiť tieto poskytnuté služby Objednávateľovi spolu s ich zoznamom, a to za každý kalendárny mesiac trvania tejto Zmluvy. Toto vyhodnotenie a tento zoznam dodá Objednávateľovi prostredníctvom Preberacieho protokolu o poskytnutí služieb do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca za mesiac, v ktorom boli služby podpora a údržba poskytnuté, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely poskytovania predmetu zmluvy podľa článku II bodu 1 písm. b), c), d) a e) tejto Zmluvy bude využívaný informačný systém na evidenciu a správu incidentov (Service desk) poskytnutý Objednávateľom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
Objednávateľ sa v prípade opodstatnenej potreby môže s Dodávateľom dohodnúť aj na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových incidentov ako je zmluvne dohodnuté v špecifikácii servisných služieb.
5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať predmet zmluvy v zmysle článku II bodu 1 písm. b), c), d) a e) Zmluvy iba odborne spôsobilými osobami určenými v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy a spĺňajúcimi podmienky určené vo výzve na predloženie cenovej ponuky s názvom zákazky *Obstaranie RSA tokenov a s tým súvisiacich služieb* zverejnenej vo Vestníku verejného obstarávania č. 75/2025 zo dňa 15.04.2025, pod značkou oznámením č. 6692 - MST. Porušenie tohto záväzku sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
6. Akákoľvek zmena odborne spôsobilej osoby Dodávateľa určenej na plnenie zmluvy uvedenej v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, môže byť vykonaná len na základe písomného oznámenia Dodávateľa a následného písomného odsúhlasenia Objednávateľom bez potreby uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve.

7. Pri prípadnej zmene odborne spôsobilej osoby Dodávateľa určenej na plnenie zmluvy, uvedenej v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, musí byť počas celej doby trvania Zmluvy zabezpečená minimálne rovnocenná úroveň odbornosti, kvalifikácie a skúseností, ktorú bude Objednávateľ posudzovať rovnakým spôsobom, aký bol použitý pre účely vyhodnotenia ponúk vo verejnom obstarávaní zákazky, z ktorej vzišla táto Zmluva.
8. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy prednostne v slovenskom jazyku, resp. v českom jazyku, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Lehota plnenia predmetu Zmluvy

9. Dodávateľ sa zaväzuje dodať tovar podľa článku II bodu 1 písm. a) tejto Zmluvy bez zbytočného odkladu, najneskôr do 20 pracovných dní odo dňa akceptácie príslušnej objednávky, ak sa zmluvné strany písomnou formou nedohodnú inak.
10. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať konzultačné a implementačné služby podľa článku II bodu 1 písm. b) tejto Zmluvy, poskytovať školenia podľa článku II bodu 1 písm. c) tejto Zmluvy a poskytovať doplnkové služby podľa článku II bodu 1 písm. e) tejto Zmluvy v lehote uvedenej v písomnej objednávke, ak sa zmluvné strany písomnou formou nedohodnú inak.
11. Dodávateľ zabezpečí poskytovanie služieb podpora a údržba podľa bodu 1 písm. d) tohto článku tejto Zmluvy na mesačnom paušále. Čas poskytovania služieb podpora a údržba, termíny týchto služieb a podmienky ich poskytovania sú stanovené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
12. Nedodržanie termínu plnenia predmetu zmluvy zo strany Dodávateľa podľa tohto článku Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

Odovzdanie a prevzatie predmetu zmluvy

13. Dodávateľ sa zaväzuje dodať Objednávateľovi tovar podľa článku II bodu 1 písm. a) tejto Zmluvy na základe písomného Preberacieho protokolu o odovzdaní a prevzatí tovaru, ktorý podpíšu oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán.

Riadne a včas dodaný tovar je akceptovaný Objednávateľom formou podpísania Preberacieho protokolu o odovzdaní a prevzatí tovaru oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

14. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť prevziať tovar podľa článku II bodu 1 písm. a) tejto Zmluvy bez nároku Dodávateľa uplatniť voči Objednávateľovi akékoľvek sankcie a nároky na náhradu akejkoľvek škody tým spôsobenej v prípade, ak tovar bol dodaný po lehote dodania, ak má viditeľné vady, nebola dodržaná dohodnutá špecifikácia tovaru alebo tovar vykazuje ďalšie vady a nedostatky, ktoré Objednávateľ nie je ochotný akceptovať ako vady a nedostatky odstrániteľné v lehote podľa návrhu Dodávateľa. V takomto prípade sa považuje dodávka tovaru za neuskutočnenú a Dodávateľ sa dostáva do omeškania.

15. Nebezpečenstvo škody na tovare a vlastnícke právo k tovaru prechádza na Objednávateľa okamihom podpísania preberacieho protokolu a prevzatia tovaru Objednávateľom.
16. Riadne poskytnuté služby podľa článku II bodu 1 písm. b) a/alebo písm. c) a/alebo písm. e) tejto Zmluvy podľa príslušnej objednávky Objednávateľa sú akceptované formou podpísania Preberacieho protokolu o poskytnutí služieb oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.
17. Dodávateľ sa zaväzuje z pohľadu dodržiavania podmienok poskytovaných služieb podpora a údržba podľa článku II bodu 1 písm. d) tejto Zmluvy písomne vyhodnotiť tieto poskytnuté služby Objednávateľovi spolu s ich zoznamom, a to za každý kalendárny mesiac trvania tejto Zmluvy. Toto vyhodnotenie a tento zoznam dodá Objednávateľovi prostredníctvom Preberacieho protokolu o poskytnutí služieb.
18. Dodávateľ je povinný najneskôr v deň ukončenia poskytnutých služieb podľa článku II bodu 1 písm. b), c), d) a/alebo e) tejto Zmluvy odovzdať Objednávateľovi všetky doklady v slovenskom jazyku, potrebné na prevzatie poskytnutej služby.

Miesto plnenia predmetu zmluvy

19. Miestami plnenia predmetu zmluvy sú nasledovné objekty Objednávateľa:
 - a) Národná banka Slovenska, ústredie, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava,
 - b) Záložné technologické pracovisko Národnej banky Slovenska, Rybníčná ul. č. 40, 831 06 Bratislava.
20. Objednávateľ si vyhradzuje právo v prípade potreby zmeniť miesto plnenia uvedené v bode 18 tohto článku Zmluvy, pričom túto skutočnosť bezodkladne oznámi Dodávateľovi formou e-mailu alebo listom. Dodávateľ je povinný plniť predmet zmluvy na mieste a odo dňa určenom v oznámení o tejto zmene.
21. Ak to technické podmienky umožňujú, tak prednostne platí, že Dodávateľ poskytuje konzultačné a implementačné služby a služby podpora a údržba prostredníctvom vzdialeného prístupu zabezpečeného sieťového VPN spojenia.
Dodávateľ sa zaväzuje rešpektovať 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 platných predpisov a štandardov Objednávateľa, ktoré Dodávateľovi zabezpečí oprávnená osoba Objednávateľa počas celej doby trvania podpory prevádzky dodaného tovaru a služieb.

Článok VI

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Jednotkové ceny za predmet zmluvy podľa článku II bodu 1 písm. a) tejto Zmluvy sú stanovené dohodou zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z.,

ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, a sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

2. Jednotková cena za predmet zmluvy podľa článku II bodu 1 písm. b), c) a d) tejto Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, a je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
3. Jednotkové ceny za predmet zmluvy uvedené v bode 1 a v bode 2 tohto článku Zmluvy sú pevne stanovené a nemenné. Jednotkové ceny za predmet zmluvy zahŕňajú všetky náklady Dodávateľa spojené s plnením predmetu zmluvy vrátane dopravy, odstraňovania väd tovaru počas záručnej doby a pod.
4. Cena za predmet zmluvy sa bude Dodávateľovi uhrádzať nasledovne:
 - a) cena za predmet zmluvy uvedený v článku II bode 1 písm. a) sa bude Dodávateľovi uhrádzať vo výške zodpovedajúcej násobku jednotkovej ceny za predmet zmluvy a množstva dodaného tovaru podľa príslušnej objednávky Objednávateľa,
 - b) cena za predmet zmluvy uvedený v článku II bode 1 písm. b) sa bude Dodávateľovi uhrádzať vo výške zodpovedajúcej násobku jednotkovej ceny za predmet zmluvy a množstva poskytnutých služieb podľa príslušnej objednávky Objednávateľa,
 - c) cena za predmet zmluvy uvedený v článku II bode 1 písm. c) sa bude Dodávateľovi uhrádzať vo výške zodpovedajúcej násobku jednotkovej ceny za predmet zmluvy a množstva poskytnutých služieb podľa príslušnej objednávky Objednávateľa,
 - d) cena za predmet zmluvy uvedený v článku II bode 1 písm. d) sa bude Dodávateľovi uhrádzať mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli služby poskytnuté,
 - e) cena za predmet zmluvy uvedený v článku II bode 1 písm. e) sa bude Dodávateľovi uhrádzať vo výške zodpovedajúcej násobku jednotkovej ceny za predmet zmluvy a množstva poskytnutých služieb podľa príslušnej objednávky Objednávateľa.
5. Cenu za predmet zmluvy je Dodávateľ oprávnený fakturovať nasledovne:
 - a) cenu za predmet zmluvy uvedený v článku II bode 1 písm. a), b), c) a e) tejto Zmluvy po dodaní tovaru a/alebo poskytnutí príslušných služieb a potvrdení dodania tovaru a/alebo poskytnutia služieb Preberacím protokolom. Dodávateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za predmet zmluvy uvedený v článku II bode 1 písm. a), b), c) a e) tejto Zmluvy do 14 dní od ich riadneho dodania/poskytnutia a potvrdenia Preberacím protokolom.
 - b) Cenu za predmet zmluvy uvedený v článku II bode 1 písm. d) je Dodávateľ oprávnený fakturovať mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované služby podpora a údržba za obdobie od dátumu začatia poskytovania týchto služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť mesačného poplatku za tieto služby, pripadajúcu na počet kalendárnych dní trvania tohto obdobia, za ktoré sa prvá faktúra za tieto služby vystavuje, pričom časť

mesačného poplatku za služby podpora a údržba pripadajúca na jeden kalendárny deň bude vypočítaná ako podiel mesačného poplatku a čísla 30,4167 predstavujúceho priemerný počet dní v kalendárnom mesiaci za celý kalendárny rok ($365/12$), ktorá bude následne vynásobená počtom kalendárnych dní trvania obdobia za ktoré sa prvá faktúra vystavuje podľa tejto Zmluvy. Posledná faktúra za služby podpora a údržba poskytnuté v období od začiatku kalendárneho mesiaca, v ktorom dôjde k uplynutiu doby trvania tejto Zmluvy do posledného dňa doby trvania Zmluvy bude vystavená na pomernú časť mesačného poplatku za tieto služby, pripadajúcu na počet kalendárnych dní trvania tohto obdobia, za ktoré sa posledná faktúra za tieto služby vystavuje, a bude vypočítaná rovnakým spôsobom ako pomerná časť mesačného poplatku za služby podpora a údržba pre prvú faktúru, uvedeným v predchádzajúcej vete tohto bodu Zmluvy.

6. Dodávateľ začne s dodaním tovaru/poskytnutím služieb podľa článku II bode 1 písm. a), b), c) a e) tejto Zmluvy až po doručení písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa obsahujúcej minimálne údaje v zmysle vzoru objednávky v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
7. Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že Dodávateľ bude zasielať len elektronické faktúry z e-mailovej adresy Dodávateľa na e-mailovú adresu Objednávateľa 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. Dodávateľ 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.
8. Splatnosť faktúr je do 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Úhrada bude prebiehať bezhotovostným prevodom na účet Dodávateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Dodávateľa.
9. Dodávateľ k dohodnutej cene uplatní DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov účinných v čase fakturácie. Za správne vyčíslenie výšky DPH zodpovedá v plnom rozsahu Dodávateľ.
10. V prípade, že faktúry nebudú obsahovať všetky údaje podľa zákona o dani z pridanej hodnoty, resp. nebudú po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavené, Objednávateľ ich vráti Dodávateľovi na doplnenie (prepracovanie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej (prepracovanej) faktúry Objednávateľovi.

11. Dodávateľ, 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.
12. Cenu za predmet zmluvy počas trvania tejto Zmluvy bude prípustné zmeniť v prípade ak došlo k zmene daňových, colných a iných tarifných dovozných prirážok a tieto priamo súvisia a ovplyvňujú Dodávateľom dodávané tovary alebo poskytované služby. Každá zmena dohodnutej ceny za predmet zmluvy sa vykoná len po vzájomnej dohode zmluvných strán formou písomného číslovaného dodatku k tejto Zmluve a v súlade s § 18 zákona o verejnom obstarávaní.
13. Dodávateľ 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. Dodávateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči Objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke Objednávateľa voči Dodávateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

Článok VII

ZÁRUKA A ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Dodávateľ v plnom rozsahu zodpovedá za dodržanie špecifikácie predmetu zmluvy uvedenej v článku II tejto Zmluvy, ďalej za kvalitu, akosť a riadne dodanie predmetu zmluvy, ďalej, že služby budú mať vlastnosti a funkcionality požadované Objednávateľom, budú poskytnuté v dohodnutom čase a ich poskytnutím nebude ohrozená prevádzka Informačného systému.
2. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má **dodaný tovar podľa článku II bodu 1 písm. a)** tejto Zmluvy v okamihu odovzdania tovaru Objednávateľovi a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
Dodávateľ poskytuje na dodaný tovar podľa článku II bodu 1 písm. a) tejto Zmluvy záruku po dobu 24 mesiacov.
Záručná doba na tovar začína plynúť dňom podpísania Preberacieho protokolu o odovzdaní a prevzatí tovaru oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu protokol v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu.

2.1 V prípade, ak Dodávateľ plní predmet zmluvy, ktorým je tovar podľa článku II bodu 1 písm. a) tejto Zmluvy s vadami, Objednávateľ písomne upozorní Dodávateľa na vady bez zbytočného odkladu po ich zistení (ďalej len „**písomné upozornenie**“). V písomnom upozornení musí Objednávateľ vady špecifikovať a uviesť, aký nárok z väd uplatňuje.

2.2 V prípade plnenia predmetu zmluvy s vadami v zmysle bodu 3 tohto článku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený podľa vlastnej úvahy požadovať od Dodávateľa:

- a) odstránenie väd poskytnutím plnenia bez väd, alebo
- b) primeranú zľavu z ceny predmetu zmluvy.

2.3 Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť vady bez zbytočného odkladu po doručení písomného upozornenia, najneskôr v lehote primerane určenej Objednávateľom v písomnom upozornení. Týmto postupom nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody.

2.4 V prípade, ak si Objednávateľ uplatní u Dodávateľa nárok na odstránenie väd podľa bodu 2.2 písm. a) tohto článku Zmluvy a Dodávateľ neodstráni vadu v lehote podľa bodu 2.3 tohto článku Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený túto vadu odstrániť sám alebo tým poveriť tretiu osobu a sumu týmto vzniknutých nákladov si uplatniť priamo u dodávateľa.

3. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré majú poskytnuté služby **podľa článku II bodu 1 písm. b), c), d) a e)** tejto Zmluvy.

Dodávateľ poskytuje na poskytnuté služby podľa článku II bodu 1 písm. b), c), d) a e) tejto Zmluvy záruku po dobu 24 mesiacov.

Záručná doba na služby začína plynúť dňom podpísania Preberacieho protokolu o poskytnutí služieb oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu protokol v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu.

Nároky z väd je Objednávateľ povinný oznámiť Dodávateľovi bez zbytočného odkladu.

3.1 Dodávateľ zaručuje, že poskytnuté služby v čase ich poskytnutia/odovzdania nemajú vecné a právne vady, predovšetkým nie sú zaťažené právami tretích osôb z autorského alebo iného práva duševného vlastníctva.

3.2 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa bezplatné a bezodkladné odstránenie vady poskytnutej služby, na ktorú sa vzťahuje záruka. Lehota na odstránenie vady sa stanovuje na sedem (7) pracovných dní odo dňa ich písomného uplatnenia. Na uplatnenia nároku na odstránenie vady na základe udelenej záruky podľa tejto Zmluvy sa použije IS Service Desk Objednávateľa, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Dodávateľ 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.

3.3 Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi:

- a) vadou tovaru (RSA token a subskripcia ID) (diela), ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých služieb v zmysle tejto Zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba na tovar v zmysle Zmluvy;
- b) vadou servisných služieb spôsobenou neposkytnutím služieb podľa tejto Zmluvy riadne (napr. vada objednávkovej služby spôsobí nefunkčnosť tovaru), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti Zmluvných strán v súvislosti s takou vadou riadiť touto Zmluvou.

3.4 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Dodávateľa na základe tejto Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej služby.

4. V prípade, ak pri poskytovaní služieb Dodávateľom počas trvania Zmluvy Dodávateľ zhotoví Dielo v zmysle Autorského zákona, Dodávateľ sa týmto zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi záruku na vytvorené Dielo v dĺžke trvania 24 mesiacov, ktorá začne plynúť odo dňa podpisu príslušného Preberacieho protokolu Objednávateľom.
5. Nároky z väd sa nedotýkajú nároku na náhradu škody a nároku na zmluvnú pokutu.
6. V ostatných prípadoch neupravených touto Zmluvou sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami § 422 a nasl, resp. § 560 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok VIII **ZMLUVNÉ SANKCIE**

1. V prípade nedodržania dohodnutého termínu dodania tovaru Dodávateľom v zmysle článku V bodu 10 tejto Zmluvy, sa Dodávateľ zaväzuje uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny nedodaného tovaru bez DPH podľa príslušnej objednávky za každý aj začatý deň omeškania. V prípade, že dôjde pri poskytnutí služby **Podpora** k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby, tak je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 50,- EUR bez DPH za nedodržanie Doby odozvy,
 - 1% z paušálneho mesačného poplatku bez DPH za službu Podpora za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby.
3. V prípade že dôjde pri poskytnutí služby **Údržba** k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov klasifikovaných podľa závažnosti:
 - a) **„zásadný incident“**, tak je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 1.000,- EUR bez DPH za nedodržanie Doby odozvy,
 - 2% z celkového mesačného paušálneho poplatku bez DPH za poskytovanie servisných služieb za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
 - b) **„závažný incident“**, tak Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 500,- EUR bez DPH za nedodržanie Doby odozvy,
 - 0,1% z celkového mesačného paušálneho poplatku bez DPH za poskytovanie servisných služieb za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
 - c) **„nepodstatný incident“**, tak je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 100,- EUR bez DPH za nedodržanie Doby odozvy.
4. V prípade, že dôjde pri poskytnutí služby **Údržba** k nedodržaniu Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako:

- a) „Zásadný incident“ viac ako 2-krát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo viac ako 3-krát za rok, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa a Dodávateľ je povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 3.000,-EUR bez DPH do 14 dní od doručenia faktúry Dodávateľovi.
 - b) „Závažný incident“ viac ako 3-krát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo viac ako 5-krát –za rok, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa a Dodávateľ je povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2.000,-EUR bez DPH do 14 dní od doručenia faktúry Dodávateľovi.
5. V prípade omeškania Dodávateľa s včasným plnením, alebo odmietnutím niektorého zo záväzkov alebo nedodržania Doby odozvy a/alebo Lehoty služby pri poskytnutí služieb Konzultácie na pracovisku Objednávateľa, Školenia, Implementácie alebo Doplnkových služieb uvedených v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny plnenia príslušného záväzku bez DPH za daný typ služby za každý začatý deň omeškania.
6. V prípade omeškania platby za predmet plnenia má Dodávateľ právo fakturovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške určenej v zmysle § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka. Zmluvné pokuty podľa tejto Zmluvy sú splatné do 14 dní odo dňa doručenia faktúry druhej zmluvnej strane, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený popri nároku na zmluvnú pokutu podľa tohto článku tejto Zmluvy požadovať od Dodávateľa aj náhradu škody v celom rozsahu, ktorá mu takýmto porušením povinnosti vznikla

Článok IX

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

1. Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú porušením povinností stanovenými touto Zmluvou a v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov okrem prípadov vyššej moci.
2. Pod pojmom vyššia moc sa rozumie akákoľvek nepredvídateľná udalosť, ktorá je nezávislá od vôle zmluvných strán a jej následky sa nedajú odvrátiť (napr. požiar, povodeň, zemetrasenie, vojna, celoštátny štrajk, nepriaznivé poveternostné podmienky neumožňujúce realizáciu diela podľa príslušných technologických postupov a noriem, pandémie a pod.).
3. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, dohodnuté zmluvné termíny sa predlžujú o trvanie vyššej moci a o dobu nevyhnutnú na odstránenie jej priamych následkov.
4. V prípade vyššej moci je zmluvná strana povinná bez meškania a nie neskôr ako do dvoch pracovných dní odo dňa výskytu vyššej moci oznámiť druhej zmluvnej strane pôsobenie a charakter vyššej moci.
5. Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto Zmluvy nemožným do troch mesiacov od vyskytnutia sa prípadu vyššej moci, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť odvolať na predmetnú udalosť, požiada druhú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, k

cene a k dobe trvania Zmluvy. Pokiaľ nepríde k dohode, má zmluvná strana, ktorá nie je v omeškaní kvôli vis maior, právo odstúpiť od Zmluvy.

Článok X

Práva duševného vlastníctva

1. Výsledky poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, ktorých vytvorenie bolo zabezpečené špecificky na účely plnenia tejto Zmluvy, môžu mať v niektorých prípadoch 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, databázy, súvisiaca dokumentácia, alebo akéhokoľvek iné autorské dielo vytvorené Dodávateľom spĺňajúce znaky autorského diela podľa Autorského zákona, a to ako celok, alebo ich jednotlivé časti, bez ohľadu na verziu (ďalej len ako „dielo“). Dodávateľ zároveň s dodaním tovaru podľa čl. II bod 1. písm. a) tejto Zmluvy postupuje na Objednávateľa v rozsahu potrebnom na plnenie účelu tejto Zmluvy všetky súvisiace licenčné práva, a to tak, aby Objednávateľ mohol nerušene užívať tovar počas trvania tejto Zmluvy.

Dodávateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu na použitie diela alebo časti diela podľa Autorského zákona, a to výhradnú, bezodplatnú, neobmedzenú licenciu (časovo a teritoriálne), na použitie diela všetkými do úvahy prichádzajúcimi spôsobmi použitia (§ 19 ods. 4 Autorského zákona, najmä právo na použitie diela formou spracovania diela, t. j. úpravy, resp. modifikácie diela, právo jeho kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel alebo databáz), ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Zmluvné strany sa dohodli, že účinnosť licencie podľa tohto bodu Zmluvy nastáva prevzatím diela; dovtedy je Objednávateľ oprávnený dielo použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na jeho akceptáciu a prevzatie podľa tejto Zmluvy. Udelenie licencie podľa tohto bodu Zmluvy nemožno zo strany Dodávateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po ukončení zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

Vlastnícke právo k veciam, prostredníctvom ktorých je dielo vyjadrené, nadobúda Objednávateľ ich prevzatím. Odmena za udelenie licencie k dielu alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto článku Zmluvy je súčasťou ceny za predmet Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie k dielu výlučne na účely tejto Zmluvy zodpovedať 1 % celkovej ceny predmetu plnenia.

2. V prípade, ak bude vytvorené spoločné dielo (§ 92 Autorského zákona), majetkové práva autora k takému dielu vykonáva výlučne Objednávateľ. V prípade, ak bude akékoľvek dielo vytvorené ako dielo spoluautorov (§ 15 Autorského zákona), práva k takémuto dielu patria výlučne Objednávateľovi.
3. Dodávateľ vyhlasuje, že vykonáva majetkové práva autora k dielu vytvorenému a dodanému na základe tejto Zmluvy (z titulu podľa § 90 a § 91 Autorského zákona) a žiadna tretia osoba nie je oprávnená vykonávať majetkové práva autora k dielu alebo s dielom v zmysle Autorského zákona. Dodávateľ vyhlasuje, že je oprávnený výkon

majetkových práv autora postúpiť na Objednávateľa v rozsahu a v súlade s touto Zmluvou. V prípade, ak tretia strana sa bude voči Objednávateľovi domáhať porušenia svojich autorských práv je Dodávateľ povinný bezodkladne vysporiadať s takouto treťou stranou autorské práva, aby zodpovedali jeho vyhláseniam a udeleným licenciám v tejto Zmluve a zároveň zodpovedá za všetku škodu, ktorá Objednávateľovi tým vznikla.

4. Účelom úpravy autorských práv v tejto Zmluve je vylúčiť akúkoľvek závislosť Objednávateľa od tretích strán pri akomkoľvek použití a nakladaní s tovarom podľa čl. II bod 1 písm. a) tejto Zmluvy a akomkoľvek použití a nakladaní s akýmkoľvek dielom v autorskoprávnom rozsahu. Dodávateľ vyhlasuje, že je oprávnený Objednávateľovi udeliť, resp. na Objednávateľa previesť licencie v rozsahu a v súlade s touto Zmluvou.

Článok XI

Audit bezpečnosti a poistenie

1. Dodávateľ sa zaväzuje bezodplatne umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti, technického riešenia, kapacít a dodržiavanie poskytovania služieb v súlade so zmluvnými požiadavkami Objednávateľa, prípadne poskytnúť Objednávateľovi výstupy z takýchto auditov, vykonaných nezávislým audítorom. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi alebo ním poverenému vykonávateľovi auditu potrebnú súčinnosť, vrátane všetkých informácií, ktoré si audit bude vyžadovať, najmä dokumentácie preukazujúcej skutočné technické a prevádzkové vlastnosti riešenia, dokumentácie prevádzkových postupov a organizačného zabezpečenia prevádzky, nevyhnutného fyzického prístupu do priestorov, kde je zabezpečená podpora alebo prevádzka riešenia, záznamov z prevádzky (listinná alebo elektronická podoba). Dodávateľ sa zaväzuje viesť relevantné záznamy o prevádzke a výpadkoch systému. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť realizáciu odporúčaní (zabezpečiť nápravu zistení) auditu v rozsahu a stanovenej lehote odsúhlasenej Objednávateľom a Dodávateľom.
2. Dodávateľ sa zaväzuje mať najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy uzatvorené poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu s minimálnou poistnou sumou vo výške 200.000,- EUR (slovom dvestotisíc eur). Poistením musia byť kryté nároky všeobecnej zodpovednosti za škodu na veciach a na zdraví, vrátane ušlého zisku, spôsobené pri výkone činností Dodávateľa na základe tejto Zmluvy spôsobenej Objednávateľovi alebo tretím osobám. Dodávateľ je povinný kedykoľvek na písomnú výzvu Objednávateľa preukázať v lehote 3 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy Objednávateľa splnenie povinnosti podľa tohto bodu Zmluvy. Poistnú zmluvu v zmysle tohto bodu Zmluvy je Dodávateľ povinný udržať v trvaní (platnosti) až do dňa skončenia záručnej doby predmetu zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek povinnosti Dodávateľa podľa tohto bodu Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

Článok XII

Informačná bezpečnosť

1. Dodávateľ sa v súvislosti s plnením predmetu zmluvy zaväzuje dodržiavať pri podpore prevádzky RSA Authentication Managera bezpečnostnú politiku Objednávateľa a Objednávateľom vydané platné bezpečnostné smernice a štandardy.
2. Oprávnené osoby Dodávateľa a iné osoby, ktoré budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením zmluvy, musia byť poučené o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy a o tomto poučení musí Dodávateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie zodpovedá Dodávateľ. Dodávateľ je povinný predložiť Objednávateľovi potvrdenie o poučení týchto osôb s bezpečnostnou politikou Objednávateľa a Objednávateľom vydanými platnými bezpečnostnými smernicami a štandardmi, a to podľa vzoru Objednávateľa, ak Dodávateľovi takýto vzor poskytne.
3. Dodávateľ sa zaväzuje v priebehu poskytovania služieb priebežne sledovať a vyhodnocovať bezpečnosť a odolnosť RSA Authentication Managera voči aktuálne známym typom útokov, resp. poskytovať súčinnosť Objednávateľovi pri zaisťovaní jeho bezpečnosti a odolnosti.
4. Dodávateľ sa zaväzuje v priebehu poskytovania služieb pred odovzdaním akejkoľvek zmeny RSA Authentication Managera vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Dodávateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi v súlade s bezpečnostnými štandardmi Objednávateľa.
5. Dodávateľ sa zaväzuje najneskôr do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto Zmluvy poskytnúť Objednávateľovi kontaktnú osobu zodpovednú za kybernetickú bezpečnosť Dodávateľa. Objednávateľ je oprávnený zaslať tejto kontaktnej osobe Dodávateľa informácie ohľadom podozrení na bezpečnostne relevantné udalosti týkajúce sa Dodávateľa.
6. Objednávateľ je oprávnený na zisťovanie stavu kybernetickej bezpečnosti Dodávateľa kedykoľvek použiť služby tretích strán.
7. Objednávateľ je oprávnený zbierať informácie o kybernetickej bezpečnosti IT prostredia Dodávateľa bez predchádzajúceho upozornenia a oznámenia rozsahu a spôsobu zisťovania.
8. Dodávateľ poskytne Objednávateľovi písomné vyjadrenie k odstráneniu príčin problémov v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
9. V prípade kritických nedostatkov v kybernetickej bezpečnosti musí Dodávateľ zabezpečiť bezodkladnú nápravu nedostatkov. Každý takýto kritický nedostatok v kybernetickej bezpečnosti Dodávateľa bude evidovaný, riadený, sledovaný a vyhodnocovaný ako závažný bezpečnostný incident.
10. Dodávateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa o každom svojom závažnom bezpečnostnom incidente.

11. Dodávateľ sa zaväzuje vytvoriť, aplikovať a dodržiavať písomne vypracované pravidlá bezpečného vývoja počas celej doby trvania tejto Zmluvy a na požiadanie ich kedykoľvek poskytnúť Objednávateľovi.
12. Dodávateľ sa zaväzuje, že jeho zamestnanci a osoby, ktoré sa v mene Dodávateľa podieľajú na tvorbe a úpravách zdrojových kódov sú preukázateľne regulárne vyškolení pre bezpečný vývoj aplikácií. 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.
13. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek posúdiť pravidlá bezpečného vývoja aplikácií Dodávateľa prostredníctvom tretej strany.
14. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať štandardy stanovené Objednávateľom a zakomponovať ich do svojich pravidiel bezpečného vývoja aplikácií pre RSA Authentication Managera a jeho zmeny poskytované pre Objednávateľa.
15. Ak odovzdávané dielo obsahuje bezpečnostné nedostatky, ktoré sú klasifikované Objednávateľom ako zásadný bezpečnostný incident, tak toto dielo nebude prevzaté do prevádzky Objednávateľa, kým nebudú uvedené bezpečnostné nedostatky primerane odstránené, resp. ošetrené.
16. Objednávateľ je oprávnený vykonávať preverenie bezpečnosti diela, pričom Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť (napr. dokumentáciu, vysvetlenia). Objednávateľ je oprávnený na preverenie bezpečnosti diela použiť služby tretích strán.

Článok XIII

DOBA TRVANIA A ZÁNÍK ZMLUVY

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie **troch rokov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
2. Táto Zmluva zaniká pred uplynutím doby trvania Zmluvy:
 - a) vyčerpaním maximálneho počtu tovarov a služieb uvedených v Prílohe č. 1 a č. 2 tejto Zmluvy,
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - c) písomnou výpoveďou Objednávateľa, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená Dodávateľovi. Počas plynutia výpovednej lehoty sú zmluvné strany povinné dodržiavať podmienky tejto Zmluvy v plnom rozsahu,
 - d) písomným odstúpením od tejto Zmluvy jednou zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou zmluvnou stranou, z dôvodov podľa

Obchodného zákonníka. Právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane.

3. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy zmluvné strany považujú aj:
 - a) ak Dodávateľ nedodrží lehotu na odstránenie vady podľa článku VII bodu 5 tejto Zmluvy,
 - b) ak Dodávateľ poruší povinnosť mlčanlivosti a poskytne informácie tretej strane v zmysle článku XIII tejto Zmluvy,
 - c) ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry 20 pracovných dní od dohodnutého termínu splatnosti faktúry,
 - d) ak Dodávateľ poruší zákaz nelegálnej práce a nelegálneho zamestnávania v zmysle právneho poriadku Slovenskej republiky.
4. Za nepodstatné porušenie tejto zmluvy sa považuje každé porušenie zmluvy, okrem porušení Zmluvy definovaných v tejto Zmluve ako podstatné porušenie tejto Zmluvy. V prípade nepodstatného porušenia tejto Zmluvy je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy len v prípade, že zmluvná strana, ktorá je v omeškaní, nesplní svoju zmluvnú povinnosť ani napriek písomnému upozorneniu a poskytnutiu dodatočnej primeranej lehoty, ktorá jej bola na to poskytnutá. V písomnom upozornení musí byť podrobne špecifikované porušenie zmluvnej povinnosti ako aj upozornenie na právo odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade neodstránenia porušenia ani v dodatočnej lehote. V prípade neodstránenia porušenia ani v dodatočnej lehote má zmluvná strana právo odstúpiť od tejto Zmluvy.
5. Zánikom tejto Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto Zmluvy, s výnimkou nárokov na náhradu škody, nárokov na zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky z omeškania. Zánikom tejto Zmluvy však nie sú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z už jednotlivých potvrdených objednávok.

Článok XIV

OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

Dôverné informácie sú všetky informácie sprístupnené, poskytnuté Objednávateľom Dodávateľovi počas trvania tejto Zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a to najmä technické, obchodné, finančné alebo všetky iné informácie, ktoré Objednávateľ poskytne Dodávateľovi v akejkol'vek podobe či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je Objednávateľ, pokiaľ je táto osoba zaviazaná s nimi nakladať ako s dôvernými (ďalej len „dôverné informácie“). Dodávateľ je oprávnený využívať dôverné informácie iba pre účely plnenia tejto Zmluvy a po jej skončení nesmie bez akéhokoľvek časového obmedzenia použiť dôverné informácie na akýkoľvek účel. Dodávateľ sa zaväzuje 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. Povinnosť mlčanlivosti nezaniká ani po ukončení tejto Zmluvy, nie je možné sa jej nijako zbaviť. V prípade porušenia tohto záväzku je Dodávateľ povinný uhradiť Objednávateľovi ním zavinenu preukázateľnú škodu. V prípade, že škodu nie

je možné finančne vyjadriť (napr. § 17, § 44 Obchodného zákonníka), je Dodávateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 3000,00 EUR za každý preukázaný prípad porušenia záväzku mlčanlivosti. Zmluvná pokuta je splatná do 14 dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty. Týmto záväzkom mlčanlivosti nie je dotknuté zverejnenie tejto Zmluvy ako povinne zverejňovanej Zmluvy.

Článok XV

DORUČOVANIE PÍ SOMNOSTÍ

1. Všetky dokumenty, oznámenia, žiadosti, správy, výzvy, požiadavky a ostatné písomnosti určené druhej zmluvnej strane (ďalej len „**písomnosti**“) musia byť doručené, ak táto Zmluva neustanovuje inak:
 - a) v písomnej forme prostredníctvom pošty doporučené s doručenkou; za deň doručenia sa považuje dátum prevzatia zásielky, v prípade odmietnutia prevzatia zásielky dátum odmietnutia prevzatia a v prípade vrátenia zásielky odosielateľovi deň jej vrátenia, alebo
 - b) osobne do sídla druhej zmluvnej strany alebo
 - c) formou e-mailu, pri bežnej komunikácii (aj pri objednávaní) zaslaním spätného potvrdzujúceho e-mailu príjemcom, pričom za spätný potvrdzujúci e-mail príjemcu sa nepovažuje správa automaticky vygenerovaná systémom, v prípade nezaslania potvrdzujúceho emailu bude za deň doručenia považovaný tretí pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná formou e-mailu na adresu zmluvnej strany.
2. V prípade zmeny ktoréhokoľvek z údajov 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.

Článok XVI

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto Zmluva je vyhotovená v piatich vyhotoveniach, dve vyhotovenia sú určené pre Dodávateľa a tri pre Objednávateľa. Všetky vyhotovenia sú považované za rovnocenné.
2. Zmeny alebo doplnenie tejto Zmluvy je možné vykonať len písomnými dodatkami k tejto Zmluve podpísanými obidvomi zmluvnými stranami.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory predovšetkým dohodou. Ak dohoda nie je možná, o spore rozhodne príslušný súd Slovenskej republiky.
4. Právne vzťahy výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva a ich vzájomné majetkové vzťahy vzniknuté z tejto Zmluvy sa budú spravovať právnym poriadkom Slovenskej republiky.

5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany a že vykonajú všetko pre realizáciu predmetu zmluvy.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že v čase uzavretia tejto Zmluvy im nie sú známe žiadne okolnosti, ktoré by bránili alebo vylučovali uzavretie takejto zmluvy, resp. ktoré by mohli byť vážnou prekážkou jej plnenia.
7. 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). Dodávateľ berie na vedomie zverejnenie tejto Zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr Dodávateľa doručených Objednávateľovi v zmysle § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
8. 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 nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle Objednávateľa (§ 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám).
9. Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb Dodávateľa 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 zo dňa 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>.
10. Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že táto Zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok pre niektorú zo zmluvných strán, že zmluvná voľnosť zmluvných strán nie je obmedzená, že sa s touto Zmluvou dôkladne oboznámili, rozumejú jej, súhlasia s ňou a prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov túto Zmluvu podpísali na znak toho, že zodpovedá ich slobodnej a vážnej vôli.

11. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy:
- Príloha č. 1: Špecifikácia požiadaviek na tovar
 - Príloha č. 2: Špecifikácia požiadaviek na konzultačné a implementačné služby, školenia a služby podpora a údržba
 - Príloha č. 3: Špecifikácia ceny
 - Príloha č. 4: Zoznam osôb Dodávateľa určených na plnenie predmetu zmluvy
 - Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov
 - Príloha č. 6: Objednávkový formulár
 - Príloha č. 7: Ochrana osobných údajov

V Bratislave, dňa 18.06.2025

V Bratislave, dňa 18.06.2025

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

.....
Národná banka Slovenska

.....
Alanata a. s.

Príloha č. 1

Zmluvy na dodanie tovaru a poskytnutie služieb č. C-NBS1-000-107-784

Špecifikácia požiadaviek na tovar

Zoznam jednotlivých častí predmetu zmluvy podľa článku II bodu 1 písm. a) Zmluvy:

Tabuľka č. 1:

Položka č.	Špecifikácia predmetu zmluvy	Maximálny počet
1	Token RSA SecurID Authenticator SID700 (24 mesiacov) s platnosťou 2 roky (1 balík = 50 ks) + aktivácia	20 ks balíkov
2	ID Plus E1 (subskripcia pre 1 užívateľa/12 mesiacov) + aktivácia	5100 ks

Požiadavky na predmet zmluvy:

1. Zmluvné strany sa dohodli, že súčasťou dodávky tovarov pri položkách č. 1 a č. 2 tabuľky č. 1 sú aj práce Dodávateľa súvisiace s ich aktiváciou na serveroch RSA Authentication Manager Objednávateľa.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah dodania tovarov uvedených v tabuľke č. 1 predstavuje maximálny počet dodávaného tovaru počas trvania tejto Zmluvy.

**Špecifikácia požiadaviek na konzultačné a implementačné služby,
školenia, služby podpora a údržba a doplnkové služby**

Zoznam jednotlivých častí predmetu zmluvy podľa článku II bodu 1 písm. b), c), d) a e) Zmluvy:

Tabuľka č. 2:

Položka č.	Špecifikácia predmetu zmluvy	Maximálny počet
1	Konzultačné a implementačné služby na základe objednávky pre tovar uvedený v tabuľke č.1 prílohy č. 1 zmluvy	460 osobohodín
2	Školenia na objednávku	100 osobohodín
3	Služby podpora a údržba	36 mesiacov
4	Doplnkové služby	300 osobohodín

Objednávateľ touto Zmluvou zabezpečuje služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja pre prostredie RSA Authentication Manager za účelom jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úpravy funkcionalít, a tiež zabezpečenia interoperability so všetkými inými informačnými systémami, v prípade, ak je s nimi prostredie RSA Authentication Manager integrované.

Informačným systémom sa na účely tejto Zmluvy rozumie: prostredie RSA Authentication Manager.

A. Konzultačné služby

1. Konzultačné služby alebo služba „Konzultácie pre Objednávateľa“ bude Dodávateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke vzdialene alebo formou priamej účasti Dodávateľa na pracovisku Objednávateľa.
2. Predmetom týchto platených objednávkových konzultačných služieb je dodanie informácií, analýz, odporúčaní a konceptov nad rámec štandardného dodaného a prevádzkovaného riešenia – obvykle formou dodania dokumentov (napr. gap analýza, koncept, návrh, odporúčania a pod.) alebo organizácie spoločných workshopov.
3. Predmetom konzultačných služieb nemôže byť poradenstvo k prevádzke prevádzkovaného IS v rámci služby podpora.
4. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi službu „Konzultácie pre Objednávateľa“ vzdialene, spracovaním dokumentu alebo priamo na pracovisku Objednávateľa v rozsahu maximálne do 300 osobohodín ročne, ak o vykonanie tejto služby Objednávateľ požiadá formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a

doručenej Dodávateľovi a v množstve v akom o to Objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.

5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť konzultačné služby v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Konzultácie priamo na pracovisku Objednávateľa alebo online na základe podmienok uvedených v objednávke	Prijatie požiadavky alebo objednávky zo Service Desk alebo emailom	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	podľa objednávky	podľa objednávky

6. Dodávateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi Konzultáciu pre Objednávateľa (obvykle spoločný workshop, porada), alebo pokiaľ sa Objednávateľ a Dodávateľ dohodnú aj online (napr. TelCo, e-mail) na základe písomnej objednávky.
7. Dodávateľ po poskytnutí služby Konzultácia pre Objednávateľa odovzdá Objednávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov konzultácie, na základe ktorých zástupca Objednávateľa potvrdí poskytnutie služby „Konzultácia pre Objednávateľa“ v požadovanej kvalite.

B. Implementačné služby

- Pre účely tejto Zmluvy sa pod pojmom implementačné služby alebo služba „Implementácie“ rozumie služba riadenia zmien umožňujúca:
 - 1.1.1. Predbežnú analýzu požiadaviek Objednávateľa a rámcový návrh ich riešenia.
 - 1.1.2. Následnú funkčnú analýzu požiadaviek Objednávateľa a detailný návrh ich riešenia vrátane cenovej ponuky.
 - 1.1.3. Samotnú úpravu systému podľa požiadaviek Objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti informačného systému.
- Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne do 160 osobohodín ročne, ak o vykonanie tejto služby Objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky doručenej Dodávateľovi a v množstve v akom o to Objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
- Objednávateľ požaduje, aby Dodávateľ poskytoval službu "Implementácia" tak, aby pri poskytnutí tejto služby nedošlo k zásahu do autorských práv tretích osôb, ktoré sa podieľali na implementácii systému.
- Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka							
ID	Služba / Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na funkčnú analýzu požiadavky a na návrh riešenia	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo emailom alebo telefonicky	na	na	NA	NA	NA
2.	Vykonať funkčnú analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia	Podľa objednávky	na	na	NA	na	Podľa objednávky
3.	Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie systému	Podľa objednávky	na	na	NA	na	Podľa objednávky

5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:
 - 1.5.1. Objednávateľ zašle Dodávateľovi požiadavku,
 - 1.5.2. Dodávateľ vypracuje ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia,
 - 1.5.3. Objednávateľ vyhodnotí ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a v prípade jej akceptovania zašle Dodávateľovi objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
 - 1.5.4. Dodávateľ vykoná analýzu požiadavky Objednávateľa a vypracuje návrh riešenia a
 - 1.5.5. Objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle Dodávateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
 - 1.5.6. v prípade rozsiahlej požiadavky Objednávateľ môže požiadať Dodávateľa najprv o vypracovanie ponuky na analýzu požiadavky a jej realizáciu a následne o vypracovanie ponuky na návrh riešenia a samotnú realizáciu riešenia.
6. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná Dodávateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
 - 1.6.1. názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
 - 1.6.2. popis a dôvod požadovaných úprav,
 - 1.6.3. očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
 - 1.6.4. podpis oprávnenej osoby na strane Objednávateľa.
7. Objednávateľ požaduje, aby Dodávateľ na základe požiadavky Objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5 pracovných dní od obdržania požiadavky vypracoval písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Táto písomná ponuka musí obsahovať:
 - 1.7.1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 1.7.2. záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
 - 1.7.3. dobu realizácie a termín ukončenia,
 - 1.7.4. predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
 - 1.7.5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) Dodávateľa.

8. Objednávateľ na základe vyhodnotenia ponuky rozhodne o prijatí alebo odmietnutí tejto ponuky. V prípade odmietnutia ponuky môže navrhnúť Dodávateľovi, aby prehodnotil ponuku a predložil novú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia.
9. Po schválení ponuky Objednávateľ vystaví objednávku na funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní Dodávateľom navrhovanú dobu realizácie. Funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje Dodávateľ až po obdržaní objednávky na funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
10. Objednávateľ požaduje, aby Dodávateľ na základe objednávky analyzoval požiadavku Objednávateľa a písomne navrhol riešenie spolu s návrhom harmonogramu implementácie a pevnej ceny. Návrh riešenia musí obsahovať:
 - 1.10.1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 1.10.2. detailný popis riešenia (doplnkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na systém,
 - 1.10.3. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
 - 1.10.4. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
 - 1.10.5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) Dodávateľa.
11. Objednávateľ na základe vyhodnotenia funkčnej analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či túto funkčnú analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše protokol „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky v rámci informačného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prijatí analýzy. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, Objednávateľ aj Dodávateľ obdržia po jednom vyhotovení protokolu o prijatí analýzy.

V prípade, že bude mať Objednávateľ výhrady k vyhodnoteniu analýzy a návrhu riešenia je Objednávateľ oprávnený navrhnúť Dodávateľovi, aby prehodnotil predovšetkým navrhovaný spôsob, čas a harmonogram implementácie riešenia a predložil novú analýzu a návrh riešenia.

Ak Objednávateľ rozhodne, že sa požiadavka bude realizovať v súlade s analýzou a návrhom riešenia, zašle Dodávateľovi objednávku na realizáciu požiadavky, pričom v objednávke zohľadní Dodávateľom navrhovanú dobu realizácie riešenia. K samotnej realizácii riešenia pristúpi Dodávateľ až po obdržaní objednávky na realizáciu riešenia v termíne stanovenom v objednávke.
12. V prípade požiadavky, kde na základe dohody Objednávateľa a Dodávateľa pre stanovenie spôsobu realizácie požiadavky Objednávateľa, harmonogramu realizácie požiadavky a pevnej ceny za realizáciu požiadavky nie je potrebná samostatná analýza požiadavky a návrh riešenia, môže Objednávateľ zaslať objednávku na realizáciu požiadavky bez toho, aby bol dodržaný postup poskytovania služby implementácie popísaný v predchádzajúcich bodoch, t.j. môže požiadať Dodávateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
13. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného prevádzkovaného IS alebo jeho časti:
 - 13.1. Dodávateľ dodá úpravu systému alebo jeho časti,
 - 13.2. Dodávateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy systému v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak

najneskôr k termínu dodania riešenia. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať Dodávateľa o zmenu alebo doplnenie Dodávateľom predložených návrhov postupov, ktoré Dodávateľ po prípadnej konzultácii s Objednávateľom zapracuje,

13.3. Dodávateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalčných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalčné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,

13.4. v prípade, že úprava systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti Dodávateľ dodá úpravu informačného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti,

13.5. Objednávateľ overí funkčnosť upraveného systému alebo jeho časti v podmienkach Objednávateľa, za účasti Dodávateľa, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,

13.6. Objednávateľ vyhodnotí úspešnosť overenia na základe splnenia Objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vzťahované na počet a závažnosť incidentov,

13.7. Objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení overenia prevzatie úpravy systému alebo jeho časti podpisom protokolu o plnení služby Implementácia systému, ktorého súčasťou bude protokol o akceptácii upraveného informačného systému, alebo jeho časti „Protokol o akceptácii informačného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o plnení služby implementácia. Protokol o plnení služby Implementácia úpravy systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch, pričom Objednávateľ obdrží štyri a Dodávateľ jedno vyhotovenie tohto protokolu,

13.8. súčasťou dodávky úpravy informačného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť Objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia systému bez predchádzajúceho súhlasu Dodávateľa,

13.9. súčasťou dodávky úpravy informačného systému je aj aktualizácia dokumentácie k systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v systéme.

14. Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe Objednávateľom podpísaného protokolu o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky a k nej Dodávateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.
15. Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe Objednávateľom podpísaného protokolu plnenia služby Implementácia a k nej Dodávateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

C. Školenia

1. Pre účely tejto Zmluvy sa pod pojmom "Školenie" rozumie služba, ktorá umožňuje Objednávateľovi objednať školenie súvisiace s používaním prevádzkovaného IS, prípadne jeho časti, prípadne jeho úpravy, pričom Dodávateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek Objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi službu Školenie v rozsahu maximálne do 100 osobohodín ročne, ak o vykonanie tejto služby Objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej Dodávateľovi a v množstve v akom o to Objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
3. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Školenie v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Školenie k informačnému systému, prípadne jeho ľubovoľnej časti podľa požiadaviek uvedených v objednávke (školenie sa vykoná v priestoroch Objednávateľa, pokiaľ sa Objednávateľ s Dodávateľom nedohodnú inak)	Prijatie požiadavky alebo objednávky zo Service Desk alebo emailom	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	podľa objednávky	podľa objednávky

- Dodávateľ bude poskytovať službu Školenie na základe obidvoja stranami vopred odsúhlaseného harmonogramu poskytovania predmetnej služby, ktorý bude určovať aj organizačno-technické záležitosti týkajúce sa poskytnutia tejto služby.
- Dodávateľ v rámci služby Školenie poskytne študijné materiály zástupcovi Objednávateľa v elektronickej podobe (e-mailom, na úložisko alebo na USB/CD) najneskôr do 5 dní pred termínom začiatku konania Školenia.
- Dodávateľ po poskytnutí služby Školenie odovzdá Objednávateľovi prezenčnú listinu účastníkov školenia, kde potvrdí pre zástupcu Objednávateľa poskytnutie služby Školenie v požadovanom rozsahu a kvalite.
- Objednávateľ požaduje, aby Dodávateľ poskytol službu Školenie do 15 dní od prijatia objednávky, pokiaľ nie sú v objednávke navrhnuté iné termíny.

D. Podpora

- Do tejto oblasti služieb je zaradená aj súčinnosť Dodávateľa pri analýze a odstraňovaní bezpečnostných zistení identifikovaných počas prevádzky RSA Authentication Managera a komponentov RSA MFA riešenia.
- Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako „Iný prevádzkový incident“	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo emailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA

Tabuľka							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
2.	Poskytovanie poradenstva (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom systému Objednávateľa určeného na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (ďalej aj ako „ IS Service Desk ”) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality systému, administrácie systému	Prijatie požiadavky emailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA
3.	Poskytovanie poradenstva (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie systému	Prijatie požiadavky emailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA
4.	Posudzovanie návrhov Objednávateľa na malé zmeny nastavenia a konfigurácie systému ako aj konzultácie v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu	Prijatie požiadavky emailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA
5.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia IBFO	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo emailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA
6.	Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií Objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia informačného systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie	Kalendár	1 x 6 mesiacov	1.6. 1.12.	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA

Tabuľka							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
7.	Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti prevádzkovaného IS	Kalendár	1 x 3 mesiace	1.3. 1.6. 1.9 1.12.	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA
8.	Nahlasovanie akéhokoľvek bezpečnostného zistenia ihneď po jeho identifikácii Pozri bod 9a,	Identifikácia a bezpečnostného zistenia	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA
9.	Súčinnosť pri výskyte bezpečnostného incidentu pozri body 9 b, c, d, e, f,	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo emailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA
10.	Súčinnosť pri výskyte bezpečnostnej hrozby pozri body 9 b, c, f,	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo emailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA
11.	Súčinnosť pri výskyte podozrivej udalosti pozri body 9 b, c, f,	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo emailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	NA	NA

3. V rámci služby „Podpora“ bude Dodávateľ dodávať vysvetlenia na otázky poverených používateľov Objednávateľa a poskytovanie krátkych hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek Objednávateľa na informačný systém.
4. Služba Podpora bude Dodávateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom, prostredníctvom telefónu alebo elektronickou poštou v systéme Objednávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (IS Service Desk).
5. Služba Podpora poskytovaná Dodávateľom Objednávateľovi zahŕňa aj koordináciu a riadenie poskytovania servisných služieb poskytovaných Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy.
6. Dodávateľ sa zaväzuje sledovať zverejňovanie nových verzií komponentov a nových komponentov tretích strán, ktoré sú použité v informačnom systéme a bezodkladne písomne informovať Objednávateľa o dostupnosti nových verzií, pričom sa

zaväzuje pripraviť plán na bezodkladné nasadenie nových verzií v súlade s bezpečnostnými pravidlami Objednávateľa, ak obsahujú opravu prevádzkových chýb, resp. bezpečnostných hrozieb a zraniteľností.

7. Dodávateľ sa zaväzuje po dohode s Objednávateľom zabezpečiť včasnú náhradu komponentov tretích strán, tak aby v prevádzke nebol používaný žiadny komponent, na ktorý nie je zmluvne zabezpečená podpora výrobcu.

Postup odsúhlasenia zmien poskytnutých Objednávateľom:

- 7..1. Objednávateľ zaeviduje prostredníctvom systému IS Service Desk požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení, ktoré budú vykonané na vývojovom prostredí Objednávateľom a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia systému.
- 7..2. Dodávateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia v systéme, prípadne požiada Objednávateľa o doplnenie.
- 7..3. Objednávateľ v zmysle Dodávateľom schváleného popisu zrealizuje navrhovanú zmenu a/alebo rozšírenie vo vývojovom prostredí. V prípade, že uvedená zmena bude zrealizovaná na vývojovom prostredí Objednávateľa, poskytne ju Objednávateľ na inštaláciu do vývojového prostredia Dodávateľa.
- 7..4. Dodávateľ odošle zmenu a/alebo rozšírenie na inštaláciu do testovacieho prostredia Objednávateľa.
- 7..5. Objednávateľ vykoná akceptačné testovanie zmeny a/alebo rozšírenia v testovacom prostredí Objednávateľa.
- 7..6. V prípade úspešného otestovania zmeny a/alebo rozšírenia Objednávateľ inštaluje (nasadí) otestovanú zmenu a/alebo rozšírenie do produkčného prostredia Objednávateľa.
8. Bezpečnostnými zisteniami sú podľa stupňa významu (utriedené od najvyššieho po najnižší):
 - a) bezpečnostný incident,
 - b) bezpečnostná hrozba,
 - c) podozrivá udalosť.

Uvedené pojmy sú bližšie definované nižšie v tejto časti Zmluvy.

9. Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti zo strany Dodávateľa pri riešení bezpečnostných zistení:
 - a) Dodávateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek bezpečnostné zistenie ihneď po jeho identifikácii,
 - b) Dodávateľ 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) Dodávateľ 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) Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri kontrole a identifikácii zmien v IT infraštruktúre a IS Objednávateľa po narušení bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
 - e) Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
 - f) Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie opakovania bezpečnostného zistenia v termíne na základe vzájomnej dohody.

10. V prípade, ak počas riešenia prevádzkového incidentu vyjde najavo, že príčinou incidentu je vada softvérového produktu, na odstránenie ktorej je nevyhnutné obdržanie opravného riešenia, aktualizácie alebo iných podkladov od výrobcu softvéru, lehota na vyriešenie incidentu podľa tejto Zmluvy sa pozastavuje po dobu, počas ktorej poskytovateľ objektívne nemôže v riešení incidentu pokračovať bez uvedenej súčinnosti výrobcu. Lehota opätovne začne plynúť dňom doručenia podkladov alebo informácií od výrobcu, ktoré umožňujú pokračovanie v riešení incidentu. Pozastavenie lehoty podľa predchádzajúcej vety sa nepovažuje za porušenie zmluvných záväzkov poskytovateľa, ak poskytovateľ preukázateľne komunikuje s výrobcom s odbornou starostlivosťou, priebežne informuje objednávateľa o stave riešenia a vykonáva všetky úkony, ktoré môžu prispieť k skráteniu doby pozastavenia lehoty.

E. Údržba

1. Pre účely tejto Zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov podľa závažnosti ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému realizované Dodávateľom a/alebo Objednávateľom.

Dodávateľ nezodpovedá za riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov, ak vznikli výlučne v dôsledku neodbornej alebo neautorizovanej zmeny, zásahu či manipulácie s informačným systémom vykonanej Objednávateľom alebo treťou stranou konajúcou na jeho pokyn, a to bez predchádzajúceho odsúhlasenia Dodávateľom.

Do tejto oblasti služieb integrálne je zaradené aj odstraňovanie bezpečnostných incidentov identifikovaných počas prevádzky predmetnej servisnej služby.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Riešenie a odstránenie prevádzkových klasifikovaných. ako: „Zásadný incident“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode Objednávateľa a Dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	do 1 hodiny od nahlásenia	do 2 hodín od nahlásenia

Tabuľka							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
2.	Riešenie a odstránenie prevádzkových klasifikovaných ako: „ Závažný incident “ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode Objednávateľa a Dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	do 1 hodiny od nahlásenia	do 8 hodín od nahlásenia
3.	Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „ Nepodstatný incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode Objednávateľa a Dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky	na	na	5x11 (7.00-18.00) pracovné dni	do 1 hodiny od nahlásenia	do 48 hodín od nahlásenia
4.	Odborná asistencia zamestnancom Objednávateľa pri nasadení Objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv <u>prevádzkovaného informačného systému</u>	Kalendár	dohodou	-	-	-	dohodou

2. Pri poskytovaní služby Údržba je Lehota služby záväzná aj v prípade, ak by pri jednotlivých činnostiach služby Údržba požadovaných Objednávateľom počas Dostupnosti služby malo jej dodržanie prekročiť hornú hranicu stanovenej pracovnej doby.
3. Dodávateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania incidentov v systéme pre evidenciu incidentov Objednávateľa:
 - 1.3.1. Objednávateľ alebo Dodávateľ zaeviduje prevádzkový incident prevádzkovaného IS,
 - 1.3.2. Dodávateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
 - 1.3.3. Dodávateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
 - 1.3.3.1. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
 - 1.3.3.2. dopad na IT dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť IT dokumentácie,
 - 1.3.3.3. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
 - 1.3.3.4. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
 - 1.3.4. Dodávateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,

- 1.3.5. Objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového incidentu po jeho inštalácii (nasadení) v testovacom prostredí - Objednávateľ vráti incident na doručenie Dodávateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,
- 1.3.6. Objednávateľ vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
- 1.3.7. Objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov Objednávateľa v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového incidentu,
- 1.3.8. Objednávateľ môže požiadať Dodávateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a Dodávateľ je v tomto prípade zaviazaný sa overenia zúčastniť,
- 1.3.9. Objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
4. Dodávateľ nezodpovedá za chyby v zdrojovom kóde, knižniciach a/alebo meta-dátach prevádzkovaného IS. Dodávateľ môže na odstránenie incidentov podľa závažnosti s Lehotami služieb použiť dočasné náhradné riešenie (workaround), ktoré Objednávateľ odsúhlasí a následne nasadí do procesov a prevádzky IT ako mimoriadne a neodkladné riešenie incidentu.
5. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie (workaround):
 - 1.5.1.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,
 - 1.5.2.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.
6. Súčasťou odstraňovania incidentov je aj aktualizácia dokumentácie k prevádzkovanému IS v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v prevádzkovanom IS
7. Klasifikáciu incidentov stanovuje poverený zamestnanec Objednávateľa podľa závažnosti:

Tabuľka	
Závažnosť/typ incidentu	Popis naliehavosti incidentu
Zásadný prevádzkový incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IS oznámené Dodávateľovi Objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom IS a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho riadnemu používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie systému nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok IS, ktorý neumožní úspešne realizovať bankové procesy v NBS podporované IS alebo 2. Aplikačné funkcie IS, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú úplne funkčné, alebo 3. Aplikačné funkcie IS, ktoré majú priamy dopad na riadny chod NBS, nie sú funkčné.

Závažný prevádzkový incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IS oznámené Dodávateľovi Objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom IS a táto chyba a/alebo nedostatok zabráňuje jeho plnohodnotné používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie IS neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré NBS potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom, 2. Aplikačné funkcie IS, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú čiastočne funkčné.
Nepodstatný prevádzkový incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IS oznámené Dodávateľovi Objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty. Incidenty tejto klasifikácie síce obmedzujú používanie systému ale v zásade neobmedzujú základné funkcie a prevádzku tohto IS.

8. Dodávateľ môže na základe vykonanej analýzy incidentu požiadať Objednávateľa o zmenu klasifikácie incidentu. O zmene klasifikácie incidentu rozhoduje poverený zamestnanec Objednávateľa na základe analýzy incidentu predloženej Dodávateľom.
9. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť plnú súčinnosť Objednávateľovi pri obnove služby IT pokiaľ samotnú obnovu (napr. nasadenie opravy alebo riešenia) v prostredí NBS realizuje Objednávateľ.

F. Doplňkové služby (Exit služba a Konzultácie pre nového Dodávateľa)

1. Pre účely tejto Zmluvy sa pod pojmom Doplňkové služby rozumejú nasledovné typy objednávkových služieb.

Exit služba

2. Exit služba - pre účely tejto Zmluvy sa pod službou "Exit služba" rozumie poskytnutie súčinnosti novému Dodávateľovi:
 - pri prevzatí služieb k dielu formou workshopov,
 - pri riešení incidentov, resp. v opodstatnených prípadoch aj priame riešenie incidentov,
 - pri implementácii novej funkčnosti resp. v opodstatnených prípadoch aj priama implementácia novej funkčnosti.
3. Exit službu je Objednávateľ oprávnený požadovať a Dodávateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 3 mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť na vyžiadanie Objednávateľovi službu „Exit služba“ v rozsahu maximálne do 250 osobohodín. Čerpanie týchto úkonov nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Dodávateľa.

Konzultácie pre nového Dodávateľa

5. Pre účely tejto Zmluvy sa pod službou "Konzultácie pre nového Dodávateľa" rozumie poskytnutie konzultácií novému Dodávateľovi o funkčnosti požadovanej časti systému.
6. Službu „Konzultácie pre nového Dodávateľa“ je Objednávateľ oprávnený požadovať a Dodávateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 3 mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy.
7. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi na základe písomnej objednávky Objednávateľa službu „Konzultácie pre nového Dodávateľa“ v rozsahu maximálne do 50 osobohodín“. Čerpanie týchto úkonov nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Dodávateľa.

POJMY:

V prípade, že sa v tejto Zmluve používajú nasledovné pojmy, tieto majú význam definovaný nižšie:

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Akceptačné testovanie	spočíva v: a) overení Objednávateľom splnenia požiadaviek Objednávateľa na úpravu služby IT, b) riadení zaznamenaných incidentov týkajúcich sa úpravy služby IT, c) vypracovaní Objednávateľom akceptačného protokolu úpravy služby IT.
Aktualizácie	zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia systému (licencovaných programov), ktoré Dodávateľ bude podľa vlastného uváženia určovať a voliť na zabudovanie do systému (licencovaných programov) a vytváranie ich častí, namiesto separátnych softvérových programov. Uvedené aktualizácie poskytuje Dodávateľ Objednávateľovi podľa podmienok tejto zmluvy.
Aplikačné programové rozhranie (API)	zmluvné strany rozumejú komponenty, programy, procedúry, funkcie, dátové a iné objekty systému, ktoré ako celok a/alebo jednotlivo zabezpečujú obojsmerný, resp. jednosmerný prenos a spracovanie dát a/alebo správ pre informačný systém tak, aby bola dosiahnutá jeho funkcionálna podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionálnu informačného systému a podľa sprievodnej dokumentácie informačného systému.
Bezpečnostný incident	incident informačného systému je definovaný ako akákoľvek nepriaznivá udalosť, ktorá ohrozuje bezpečnosť spracúvania/uchovávaní/prístupu k informáciám/údajom/aktívam NBS/ESCB/SSM. Medzi nepriaznivé udalosti patrí ohrozenie dôvernosti, integrity a/alebo dostupnosti, ako je odmietnutie služby, ohrozené údaje (predané alebo použité neoprávneným spôsobom), alebo poškodenie ktorejkoľvek časti informačného systému. Bezpečnostný incident informačných systémov je tiež každá identifikácia konania alebo situácie, ktoré by mohli umožniť použitie zdrojov informačných technológií ESCB/SSM na útoky proti iným jednotlivcom alebo organizáciám.
Bezpečnostná hrozba	je zverejnená/nahlásená/detegovaná bezpečnostná zraniteľnosť alebo varovanie, ktoré sa týka služby IT alebo niektorého jej komponentu.
Podozrivá udalosť	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.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
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	sa rozumie časové obdobie, počas ktorého je Dodávateľ 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 Dodávateľa v tejto Zmluve Dodávateľom Objednávateľovi podľa zmluvných podmienok, záväzkov, štandardov, postupov a oprávnení uvedených v tejto zmluve. Táto skutočnosť musí byť písomne potvrdená Dodávateľom a Objednávateľom v príslušnom protokole.
Dostupnosť služby	čas, kedy je služba Dodávateľom poskytovaná Objednávateľovi.
Chyba	predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na informačný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality informačného systému alebo úprav informačného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav informačného systému a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov. Chyba predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácii informačného systému.
Incident	každá udalosť, ktorá nie je štandardnou funkčnosťou systému, infraštruktúry systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov systému a môže spôsobiť alebo spôsobiť výpadok alebo zníženie funkcionality a výkonnostných parametrov systému, infraštruktúry systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov systému,
Prevádzkový incident	nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú : a) pri prevádzke informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému v produkčnom prostredí alebo b) pri prevádzke informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému v prostredí, ktoré vzniklo bezprostrednou kópiou produkčného prostredia a boli v ňom použité iba také dodatočné zásahy a/alebo konfiguračné zmeny komponentov a/alebo funkcionality a/alebo iných parametrov systému, ktoré sú v súlade s inštalácnou, konfiguračnou a používateľskou dokumentáciou systému“
Zásadný prevádzkový incident	do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby a oznámené Dodávateľovi Objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou, vadou alebo nedostatkom služby a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie služby nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok služby, ktorý neumožní úspešne realizovať evidenciu pri riadení iniciatív a projektov alebo 2. Aplikačné funkcie služby, ktoré majú priamy dopad na zostavenie prehľadov a reportov, nie sú funkčné.
Závažný prevádzkový incident	do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby a oznámené Dodávateľovi Objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	zistí, že je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom služby a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie služby neuvedené v klasifikácii Zásadného incidentu systému nie sú funkčné.
Nepodstatný prevádzkový incident	do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby a oznámené Dodávateľovi Objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty. Incidenty tejto klasifikácie, ktoré čiastočne obmedzujú používanie systému si môžu vyžiadať jeho úpravy v malom rozsahu (do 3 osobohodín) podľa požiadavky Objednávateľa.
Iný prevádzkový incident	do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby a oznámené Dodávateľovi Objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom služby, avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri používaní služby v prevádzke a vyžaduje si: 1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania služby 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania služby 3. Poskytnutie súčinnosti pri komunikácii s Dodávateľom komponentov informačného systému tretích strán.
Inštalácia	zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát informačného systému v databázovej a aplikačnej vrstve informačného systému. 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.
Komponent	predstavuje každý produkt, resp. čiastkový produkt, ktorý je súčasťou služby IT, t. j. databázové objekty, programy, objekty a komponenty aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb a dokumenty sprievodnej dokumentácie služby IT. Komponent je definovaný v štruktúre rozkladu služby IT ako súčasť konfiguračnej položky. Komponenty podliehajú riadeniu konfigurácií len ako súčasť konfiguračnej položky služba IT.
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.
Lehota služby	časové obdobie plynúce nepretržite počas kalendárnych dní, počas ktorého je Dodávateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky Objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného a nepodstatného incidentu môže Dodávateľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť incident v náhradnom termíne dohodnutom Objednávateľom. Pre účely zmluvných pokút sa poskytnutie náhradného riešenia v prípade odstránenia incidentu chápe ako vyriešenie incidentu.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Licencované materiály	zmluvné strany rozumejú dokumenty písané Dodávateľom na používanie v spojení s informačným systémom (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných Dodávateľom Objednávateľovi podľa tejto zmluvy.
Nastavenia (informačného) systému	znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní systému. Nastavenie informačného systému musí byť vykonané v súlade s používateľskou dokumentáciou.
Nedostatok	predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality informačného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie systému 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. Nedostatok predstavuje aj nesplnenie skúšobnej podmienky stanovenej na overenie požadovaných funkčných, technických, prevádzkových a bezpečnostných vlastností systému počas akceptačného testovania informačného systému.
Obchodná značka	zmluvné strany rozumejú obchodnú značku a obchodné meno systému/systémov používané vo vzťahu a v spojení so službou (licencovanými programami) a licencovanými materiálmi a iné obchodné značky alebo obchodné mená, ktoré Dodávateľ používa pri službe (licencovaných programoch) alebo licencovaných materiáloch.
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 zaistujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto Zmluvou a jeho oprávnením.
Požiadavka na zmenu	predstavuje prostriedok na modifikáciu informačného systému, t.j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť vlastnosti informačného systému voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti informačného systému.
Pracovná doba	za pracovnú dobu sa pre účely tejto zmluvy rozumie časové obdobie medzi 8.00 – 16.00 hod. v pracovných dňoch.
Pracovný deň	za pracovný deň sa považujú všetky pracovné dni okrem soboty, nedele, štátnych sviatkov Slovenskej republiky.
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 Dodávateľa boli zo strany Dodávateľa 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 Dodávateľa boli na základe predchádzajúceho Objednávateľom odsúhlaseného splnenia (akceptácie) fyzicky dodané Dodávateľom Objednávateľovi v mieste Objednávateľa a ktoré Objednávateľ fyzicky prijal, fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku Dodávateľa potvrdia Dodávateľ a Objednávateľ písomne v preberacom protokole.
Prevzatý, Prevzatie, Prevzat'	pojmy „Prevzatý“, „Prevzatie“, „Prevzat'“ tak ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že:

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	a) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok Dodávateľa boli zo strany Dodávateľa 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 systému a Objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal. b) fyzické prevzatie dodávky a/alebo záväzku Dodávateľa potvrdia Dodávateľ a Objednávateľ písomne v preberacom protokole. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve. c) účel a stav dodávky alebo záväzku Dodávateľa musí byť jednoznačne uvedený vo funkčnom prijímacom protokole.
Prevádzkovateľ, prevádzkovateľ	organizačný útvar NBS, ktorý uskutočňuje prevádzku a údržbu služby IT, pričom prevádzkovateľom môže byť aj organizačný útvar odboru informatiky a automatizácie.
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 informačného systému.
Produkt	predstavuje akýkoľvek výstup projektu alebo servisnej 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.
Produkťová dokumentácia	technická dokumentácia, používateľská dokumentácia, inštalácia dokumentácia informačného systému.
Produkčná inštalácia	Inštalácia pre účely produktívnej prevádzky, t. j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase
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 s informačným systémom (licencovanými programami).
Riadenie	proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii servisných služieb.
Riadenie prevádzkových incidentov	spočíva v: a) zaznamenaní incidentov v rámci prevádzky informačného systému a/alebo počas akceptačného testovania úpravy informačného systému alebo jeho časti b) vykonanie analýzy príčin incidentu, c) vyriešenie incidentov a otestovanie u Dodávateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových incidentov do informačného systému ako dôsledok riešenia daného incidentu, d) vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania Objednávateľom, e) vedenie dokumentácie o riadení incidentov.
Sprievodná dokumentácia (informačného) systému	sprievodnú dokumentáciu informačného systému predstavuje: vývojová dokumentácia informačného systému, technická dokumentácia informačného systému,

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	používateľská dokumentácia informačného systému, inštalácia dokumentácia informačného systému.
Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov a ticketov (Service Desk)	systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/vád/ chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke informačného systému, alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti informačného systému (akceptačného testovania).
SW	softvér - programové vybavenie počítača; vybavenie počítača programovacím jazykom a programom, programové vybavenie počítača (na rozdiel od technického vybavenia, hardvéru).
Vlastník, vlastník služby IT	organizačný útvar NBS, ktorý stanovuje obsahovú náplň služby IT s oprávnením požadovať jeho modifikácie a v súlade s vnútornými predpismi NBS rozhodovať o prístupe zamestnancov NBS a iných organizácií k údajom v rámci prevádzky služby IT.
Výkaz	zmluvné strany rozumejú výstup vyhotovený Dodávateľom vo formáte a grafickej úprave, ktorý je predpísaný internými aktmi riadenia Objednávateľa alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi na mesačnej báze. Vzor mesačného výkazu je uvedený v tejto zmluve.
ZPB	záložné pracovisko banky/záložné pracovisko Objednávateľa.
ZTB	záložné technologické pracovisko banky/záložné technologické pracovisko Objednávateľa.

Príloha č. 3

Zmluvy na dodanie tovaru a poskytnutie služieb č. C-NBS1-000-107-784

Špecifikácia ceny

TOVAR

Položka č.	Špecifikácia predmetu zmluvy	Jednotková cena v EUR bez DPH za balík pre položku č. 1 a za kus pre položku č. 2	Maximálny počet	Celková cena za položku v EUR bez DPH
1	Token RSA SecurID Authenticator SID700 (24 months) s platnosťou 2 roky (1 balík = 50 ks) + aktivácia	4500,00	20 ks balíkov	90 000,00
2	ID Plus E1 (subskripcia pre 1 užívateľa/ 12 mesiacov) + aktivácia	52,00	5100 ks	265 200,00
Spolu				355 200,00

SLUŽBY

Položka č.	Špecifikácia predmetu zmluvy	Jednotková cena v EUR bez DPH za jednu osobohodinu pre položku č. 1 a položku č. 2 a položku č. 4 a jednotková cena za mesačný paušál pre položku č. 3	Maximálny počet	Celková cena za položku v EUR bez DPH
1	Konzultačné a implementačné služby na základe objednávky pre tovar uvedený v tabuľke č.1 prílohy č. 1 Zmluvy	82,00	460 osobohodín	37 720,00
2	Školenia na objednávku	82,00	100 osobohodín	8 200,00
3	Služby podpora a údržba	3000,00	36 mesiacov	108 000,00
4	Doplňkové služby	50,00	300 osobohodín	15 000,00
Spolu				168 920,00

Príloha č. 4

Zmluvy na dodanie tovaru a poskytnutie služieb č. C-NBS1-000-107-784

Zoznam osôb Dodávateľa určených na plnenie predmetu zmluvy

Meno a Priezvisko	Kontaktné údaje (mobilné alebo telefónne číslo, emailová adresa)	Certifikát*
Peter Matuška	+421 2 321 12 500 peter.matuska@alanata.sk	RSA SecurID Certified Systems Engineer 7.1x Exam
Andrej Vávra	andrej.vavra@alanata.sk +421 2 321 12 500	RSA SecurID Certified Administrator 7.1 Exam

* Vyplní uchádzač –certifikát *RSA SecurID Certified Systems Engineer (CSE)*, *RSA SecurID Certified Administrator (CA)* alebo *RSA ID Plus Implementer Certificate*, ktorých sú držiteľmi najmenej dvaja pracovníci Dodávateľa.

Príloha č. 5

Zmluvy na dodanie tovaru a poskytnutie služieb č. C-NBS1-000-107-784

Zoznam subdodávateľov

V súlade s ustanovením § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní Objednávateľ požaduje od Dodávateľa, aby v čase uzavretia tejto 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.

Subdodávateľ		Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa
1.		
2.		

V prípade, ak Dodávateľ nebude mať subdodávateľov uvedie túto skutočnosť v tejto prílohe.

Príloha č. 6

Zmluvy na dodanie tovaru a poskytnutie služieb č. C-NBS1-000-107-784

VZOR

Požiadavka na objednávkovú službu (Implementácia)				
ID				
Predmet služby (popis a dôvod požadovaných úprav):				
Očakávané dopady týchto úprav:				
Miesto realizácie služby:				
Kontaktná osoba:	Meno:		Telefón:	
	E-mail:			
Podpis:				

VZOR

Ponuka na analýzu požiadavky a na návrh riešenia (Dodávateľ)	
ID	
Predmet ponuky:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

VZOR

Cenová ponuka Dodávateľa	
ID	
Predmet cenovej ponuky:	
Prácnosť v osobohodinách:	
Cenová ponuka:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Objednávka na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia	
ID objednávky	
Predmet objednávky:	
Miesto dodania:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

VZOR

Objednávka na realizáciu riešenia	
ID objednávky	
Predmet objednávky:	
Miesto dodania:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

VZOR

Analýza požiadavky a návrh riešenia	
Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	
Rozsah prácnosti implementácie zmeny:	
Návrh implementácie požiadavky:	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia:	Realizátor vyšpecifikuje: Predpokladaný časový plán realizácie zmeny Návrh termínov testovania Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie
Požadovaná súčinnosť Koncového používateľa objednávateľa / interných pracovníkov objednávateľa	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

VZOR

Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:	
ID objednávky:			
Dátum vystavenia objednávky:			
Iniciátor zmeny:			
Manažér zmien:			
Plánovaný termín ukončenia realizácie:			
Krátky popis požiadavky na zmenu:			
Popis predmetu akceptácie			
Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov akceptačného testovania v produkčnom prostredí</i>		
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby - ich popis</i>		
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení.</i>		
Odovzdanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie.</i>		
Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou			
Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ objednávateľ'a)		Schvaľovateľ za IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

VZOR

Objednávka na Objednávkové služby - Konzultácie, Školenia a/alebo Doplnkové služby			
ID Objednávky:			
Predmet objednávky:			
Miesto realizácie Objednávkovej služby:			
Počet pracovníkov:			
Časové trvanie realizácie Objednávkovej služby:	Od:		Do:
Prácnosť v osobohodinách:			
Cenová ponuka:			

Objednávku vystavil:		
Dátum vystavenia:		
Podpis:		

VZOR

Objednávateľ:

Národná banka Slovenska
Imricha Karvaša 1
813 25 Bratislava

Dodávateľ:

Výkaz

o rozsahu poskytnutých služieb
prevádzkovej, konzultačnej a implementačnej podpory

Dodávateľ poskytol Objednávateľovi servisné služby Prevádzkovej podpory, Konzultačnej podpory Implementácie, Školení a Doplnkových služieb na mieste,, telefonicky alebo prostredníctvom Service Desk v rozsahu podľa tohto výkazu.

V Bratislave dňa:

oprávnená osoba
Objednávateľa

V Bratislave dňa:

oprávnená osoba
Dodávateľa

1. Služby Prevádzkovej podpory a Údržby:

Dátum	Popis činnosti	Zamestnanec Dodávateľa

2. Dostupnosť systému:

Dátum	Popis nedostupnosti	trvanie

Dostupnosť v %:

3. Stav incidentov:

Typ incidentu	Počet celkom	Otvorený	Postúpený	V riešení	Vyriešený	Uzatvorený
Zásadný nedostatok						
Závažný nedostatok						
Nepodstatný nedostatok						
Iný nedostatok						
Celkom						

4. Bezpečnostné incidenty:

Ticket v SD	Popis	Dátum

5. Služby Konzultačnej podpory:

Dátum	Popis	Ticket/ účastníci	Rozsah/ hodín

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín služby **konzultačnej služby**:

Nevyčerpané osobohodiny z predchádzajúceho mesiaca:	
Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci:	
Osobohodiny prenášané do nasledujúceho mesiaca (zostatok):	

6. Služby Školenia:

Dátum	Popis	Ticket/ účastníci	Rozsah/ hodín

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín služby **školenia**:

Nevyčerpané osobohodiny z predchádzajúceho mesiaca:	
Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci:	
Osobohodiny prenášané do nasledujúceho mesiaca (zostatok):	

7. Implementačné služby:

Dátum	Popis	Ticket/ účastníci	Rozsah/ hodín

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín **Implementačnej služby:**

Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny z predchádzajúceho mesiaca:	
Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci:	
Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny (zostatok):	

8. Doplnkové služby (Exit služba):

Dátum	Popis	Ticket/ účastníci	Rozsah/ hodín

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín **Doplnkových služieb (Exit služba):**

Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny z predchádzajúceho mesiaca:	
Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci:	
Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny (zostatok):	

9. Doplnkové služby (Konzultácie pre nového Dodávateľa):

Dátum	Popis	Ticket/ účastníci	Rozsah/ hodín

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín **Doplnkových služieb (Konzultácie pre n. Dodávateľa):**

Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny z predchádzajúceho mesiaca:	
Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci:	
Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny (zostatok):	

Ochrana osobných údajov

Zmluvné strany vyhlasujú, že v tejto prílohe Zmluvy upravujú vzájomné právne vzťahy za účelom úpravy vzťahu medzi Objednávateľom ako prevádzkovateľom a Dodávateľom ako sprostredkovateľom v oblasti ochrany osobných údajov podľa všeobecne záväzných právnych predpisov v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, pri ktorom bude dochádzať k spracúvaniu osobných údajov Dodávateľom v mene Objednávateľa.

1. Predmet úpravy

- 1.1. Predmetom tohto článku je spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto prílohe Zmluvy.
- 1.2. Objednávateľ týmto poveruje Dodávateľa spracúvaním osobných údajov dotknutých osôb v mene Objednávateľa.
- 1.3. Dodávateľ sa zaväzuje bezplatne spracúvať osobné údaje v súlade s týmto článkom a všeobecne záväznými právnymi predpismi a právnymi aktmi práva Európskej únie v ich medziach tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv a slobôd dotknutých osôb, najmä k porušeniu ich práva na zachovanie ľudskej dôstojnosti alebo k iným neoprávneným zásahom do ich práva na ochranu súkromia.

2. Podmienky spracúvania osobných údajov

Zmluvné strany sa dohodli, že pre spracúvanie osobných údajov na účely Zmluvy platia nasledovné podmienky:

2.1. Predmet a doba spracúvania osobných údajov

- 2.1.1. Vo väzbe na predmet zmluvy je predmet spracúvania osobných údajov viazaný na realizáciu predmetu zmluvy.
- 2.1.2 Doba spracúvania osobných údajov sa viaže na dobu trvania Zmluvy a začne plynúť dňom nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.

2.2. Povaha a účel spracúvania osobných údajov

Osobné údaje budú spracovávané elektronickou formou prostredníctvom Informačného systému.

2.2.2. Účel spracúvania:

- testovanie navrhnutého riešenia pri vývoji a implementácii,
- implementácia navrhnutého riešenia,
- migrácia dát zo sieťových diskov, alebo iných úložísk,
- servisné služby na diaľku,
- servisné služby na mieste.

2.3. Typ osobných údajov

Spracovávané budú bežné osobné údaje v rozsahu:

- titul, meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého bydliska, druh a číslo dokladu totožnosti, číslo účtu, kontaktné telefónne číslo, adresa elektronickej pošty,

- pracovné zaradenie, osobné číslo zamestnanca, organizačný útvar zamestnanca, miesto pracoviska.

2.4. Kategórie dotknutých osôb

Dotknutými osobami sú:

- fyzické osoby, ako odosielatelia a prijímatelia úradnej korešpondencie,
- zamestnanci NBS,
- bývalí zamestnanci NBS.

3. Vyhlásenia a záruky Dodávateľa

3.1. Dodávateľ a vyhlasuje a zaručuje Objednávateľovi, že ku dňu účinnosti Zmluvy:

- 3.1.1. spĺňa všetky podmienky pre spracúvanie osobných údajov v súlade s týmto článkom a rozumie Objednávateľom uskutočnenému vymedzeniu účelu spracúvania osobných údajov;
- 3.1.2. prijal so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú tomuto riziku;
- 3.1.3. zabezpečí, že osoby oprávnené spracúvať osobné údaje sú zaviazané zachovávať mlčanlivosť a dôvernosc informácií počas trvania Zmluvy, ako aj po jej skončení, pričom vyhlasuje, že si je vedomý povinností vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich bankové a obchodné tajomstvo a manipuláciu s údajmi citlivými k finančnému trhu;
- 3.1.4. ustanovil zodpovednú osobu v prípade, ak podľa príslušných právnych predpisov bol povinný tak urobiť.

4. Povinnosti Dodávateľa

4.1. Dodávateľ je povinný pri spracúvaní osobných údajov:

- 4.1.1. spracúvať osobné údaje len na základe zdokumentovaných pokynov Objednávateľa, a to aj pokiaľ ide o prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie, s výnimkou prípadov, keď si to vyžadujú osobitné právne predpisy, ktorým Dodávateľ podlieha; v takom prípade Dodávateľ oznámi Objednávateľovi túto právnu požiadavku ešte pred spracúvaním, pokiaľ uvedené oznámenie nie je zakázané zo závažných dôvodov verejného záujmu;
- 4.1.2. spracúvať osobné údaje výlučne na účely vymedzené v tomto článku; Dodávateľ nie je oprávnený spracúvať ani akýmkoľvek spôsobom využívať osobné údaje na iný účel, ako sú účely stanovené v tomto článku;
- 4.1.3. zabezpečiť, aby spracúval len také osobné údaje, ktoré svojím rozsahom a obsahom zodpovedajú účelom definovaným v tomto článku;
- 4.1.4. spracúvať len správne, úplné a podľa potreby aktualizované osobné údaje vo vzťahu k účelu spracúvania; nesprávne a neúplné osobné údaje je Dodávateľ povinný blokovat' a bez zbytočného odkladu opraviť alebo doplniť; nesprávne a neúplné osobné údaje, ktoré nemožno opraviť alebo doplniť tak, aby boli správne a úplné, Dodávateľ zreteľne označí a bez zbytočného odkladu zlikviduje v súlade s časťou 11 tohto článku;
- 4.1.5. dodržiavať stanovenú dobu spracúvania pre jednotlivé kategórie spracúvaných osobných údajov;

- 4.1.6. chrániť spracúvané osobné údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania prostredníctvom prijatých bezpečnostných opatrení;
- 4.1.7. dodržiavať osobitné povinnosti vo vzťahu k zaisteniu bezpečnosti osobných údajov podľa časti 5 tohto článku a spracúvať osobné údaje v súlade s bezpečnostnými opatreniami podľa tohto článku tak, aby nedošlo k bezpečnostným incidentom pri spracúvaní osobných údajov;
- 4.1.8. dodržiavať podmienky zapojenia subdodávateľa podľa časti 8 tohto článku;
- 4.1.9. poskytnúť Objednávateľovi na základe pokynov Objednávateľa súčinnosť prostredníctvom vhodných technických a organizačných opatrení pri plnení povinností Objednávateľa reagovať na žiadosti o výkon práv dotknutej osoby;
- 4.1.10. pomáhať Objednávateľovi zabezpečiť plnenie povinností zaistiť bezpečnosť osobných údajov podľa všeobecne záväzných právnych predpisov a príslušných technických noriem informačnej a kybernetickej bezpečnosti s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné Dodávateľovi;
- 4.1.11. bezodkladne informovať Objednávateľa, ak podľa názoru Dodávateľa porušuje niektorý z pokynov Objednávateľa osobitné právne predpisy v oblasti ochrany osobných údajov;
- 4.1.12. zabezpečiť vrátenie a likvidáciu osobných údajov po zániku Zmluvy v súlade s časťou 11 tohto článku.
- 4.2. Dodávateľ nie je oprávnený uskutočniť akýkoľvek prenos osobných údajov akýmkoľvek tretím osobám alebo cezhraničný prenos osobných údajov bez predchádzajúceho osobitného písomného súhlasu Objednávateľa a bez osobitnej dohody o podmienkach takého prenosu.

5. Bezpečnosť spracúvaných osobných údajov

- 5.1. Dodávateľ je povinný po celú dobu trvania tejto Zmluvy dodržiavať prijaté bezpečnostné opatrenia proti neoprávnenému alebo nezákonnému spracúvaniu osobných údajov, ich poškodeniu, zničeniu, strate, zmene, neoprávnenému sprístupneniu, poskytnutiu alebo zverejneniu. Pri posudzovaní primeranej úrovne bezpečnosti spracúvania osobných údajov je Dodávateľ povinný prihliadať predovšetkým na riziká, ktoré predstavuje spracúvanie osobných údajov.
- 5.2. Na účely zaistenia bezpečnosti spracúvaných osobných údajov, Dodávateľ je povinný zabezpečiť trvalú dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania.
- 5.3. Dodávateľ zabezpečí ochranu spracúvaných údajov pred prístupom neoprávnených osôb tým, že bráni prístupu takýchto neoprávnených osôb do svojich priestorov a systémov a zaisťuje primeranú ochranu softvéru a hardvéru použitého na spracúvanie osobných údajov. Dodávateľ musí mať zavedené pravidlá pre prístup k operačným systémom, databázam a aplikáciám, v ktorých sa spracúvajú osobné údaje.
- 5.4. Dodávateľ je povinný na základe predchádzajúcej výzvy Objednávateľa predložiť relevantné doklady preukazujúce, že zaisťuje bezpečnosť spracúvaných osobných údajov v súlade s touto časťou 5 tohto článku.
- 5.5. Bez toho, aby boli dotknuté ustanovenia bodu 5.2 tejto časti 5, ak Dodávateľ zistí alebo má z akéhokoľvek dôvodu podozrenie, že došlo, alebo je vysoko pravdepodobné, že môže dôjsť k porušeniu ochrany osobných údajov, je povinný:

- a) bezodkladne, najneskôr však do 24 hodín, informovať o týchto skutočnostiach Objednávateľa, pričom oznámenie o porušení ochrany osobných údajov musí obsahovať aspoň: (i) opis povahy porušenia ochrany osobných údajov vrátane, podľa možnosti, kategórií a približného počtu dotknutých osôb, ktorých sa porušenie týka, a kategórií a približného počtu dotknutých záznamov o osobných údajoch; (ii) meno/názov a kontaktné údaje zodpovednej osoby alebo inej kontaktnej osoby, kde možno získať viac informácií; (iii) opis pravdepodobných následkov porušenia ochrany osobných údajov a (iv) opis opatrení prijatých alebo navrhovaných Dodávateľom s cieľom napraviť porušenie ochrany osobných údajov vrátane, podľa potreby, opatrení na zmiernenie jeho potenciálnych nepriaznivých dôsledkov;
 - b) poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť a spoluprácu požadovanú Objednávateľom v súvislosti s riešením porušenia ochrany osobných údajov;
 - c) včas obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim;
 - d) predložiť Objednávateľovi správu o vyriešení porušenia ochrany osobných údajov, vrátane prijatých opatrení, a to do piatich pracovných dní odo dňa vyriešenia porušenia ochrany osobných údajov.
- 5.6. Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o porušení ochrany osobných údajov alebo o podozrení z takého porušenia na adrese osobneudaje@nbs.sk.

6. Audit

- 6.1. Dodávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Objednávateľ alebo externý audítor, ktorého si Objednávateľ na túto činnosť zabezpečil, sú oprávnení vykonávať audit Dodávateľa za účelom preverenia súladnosti postupu Dodávateľa s týmto článkom a príslušnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov.
- 6.2. Dodávateľ sa na základe tohto článku zaväzuje, za účelom vykonania auditu, poskytnúť Objednávateľovi a audítorom, ktorých Objednávateľ poveril na uvedenú činnosť, prístup k osobným údajom, dokumentom, infraštruktúrnym systémom, ako aj k prostriedkom a vybaveniu, ktoré sú relevantné pre spracúvanie osobných údajov, umožniť primerané preverenie osôb vykonávajúcich činnosti v mene Dodávateľa, či technických podmienok spracúvania osobných údajov a poskytnúť požadované vysvetlenie úkonov Dodávateľa v procese spracúvania osobných údajov, vrátane umožnenia prístupu do priestorov Dodávateľa, v ktorých dochádza k spracúvaniu osobných údajov. Dodávateľ je oprávnený byť prítomný pri každej takejto kontrole.
- 6.3. Dodávateľ je povinný umožniť vykonať kontrolu plnenia a spôsobu vykonávania predmetu tohto článku orgánu vykonávajúcemu bankový dohľad, orgánu vykonávajúcemu dohľad nad finančným trhom alebo inému príslušnému orgánu v zmysle právnych predpisov.
- 6.4. V prípade, ak príslušný orgán začne konanie v súvislosti s osobnými údajmi spracúvanými Dodávateľom podľa tohto článku, Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi potrebnú súčinnosť na účely uvedeného konania.

7 Vyhlásenia Objednávateľa

- 7.1 Objednávateľ vyhlasuje, že pri výbere Dodávateľa dbal na odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť Dodávateľa a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť

- spracúvaných osobných údajov dotknutých osôb technickými, organizačnými a personálnymi opatreniami, zodpovedajúcimi spôsobu spracúvania osobných údajov.
- 7.2 Pri preverení spôsobilosti Dodávateľa zaručiť bezpečnosť osobných údajov Objednávateľ vzal do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť Informačného systému.
- 7.3 Objednávateľ vyhlasuje, že spracúva osobné údaje, ktorých spracúvanie je predmetom poverenia podľa tohto článku na ním vymedzený účel a v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu spracúvania.

8 Spracúvanie osobných údajov prostredníctvom subdodávateľa

- 8.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že bude vykonávať spracúvanie osobných údajov osobne, t. j. len prostredníctvom svojich zamestnancov alebo iných osôb, s ktorými má uzatvorené dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru.
- 8.2 V prípade, ak Dodávateľ má zámer spracúvať osobné údaje prostredníctvom subdodávateľov, je povinný o tejto skutočnosti vopred písomne informovať Objednávateľa a žiadať jeho písomný súhlas, a to v lehote najmenej 30 dní pred dňom zamýšľaného spracúvania osobných údajov prostredníctvom subdodávateľov. Spolu so žiadosťou o súhlas predloží Dodávateľ Objednávateľovi informácie o subdodávateľovi s dokladmi, ktoré sú potrebné pre jeho činnosť v takom rozsahu, aké by boli potrebné pre vykonávanie spracúvania osobných údajov Dodávateľom. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa so spracúvaním osobných údajov prostredníctvom subdodávateľa nie je Dodávateľ oprávnený uzatvoriť so subdodávateľom zmluvný vzťah, týkajúci sa spracúvania osobných údajov dotknutých osôb pre Objednávateľa, ani žiadnou formou prenechať spracúvanie akýchkoľvek osobných údajov subdodávateľovi.
- 8.3 V prípade, ak Dodávateľ bude spracúvať osobné údaje prostredníctvom subdodávateľov, Dodávateľ v plnom rozsahu zodpovedá Objednávateľovi za úkony alebo opomenutia subdodávateľa. Dodávateľ nesie plnú zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov subdodávateľmi tak, akoby tieto spracúval sám a zodpovedá Objednávateľovi za vzniknuté škody v plnom rozsahu.
- 8.4 Dodávateľ berie na vedomie, že ustanovenia tohto článku upravujúce zodpovednosť, práva a povinnosti Dodávateľa, sa v rovnakom rozsahu vzťahujú na subdodávateľa. Dodávateľ je povinný oboznámiť subdodávateľa s uvedenými skutočnosťami.
- 8.5 Dodávateľ vopred informuje Objednávateľa o akýchkoľvek zamýšľaných zmenách v súvislosti s pridaním alebo nahradením subdodávateľov. Bod 8.2. tejto časti 8 tohto článku sa použije primerane aj na udelenie súhlasu Objednávateľa so zmenou alebo nahradením subdodávateľa.
- 8.6 Každá osoba konajúca na základe poverenia Dodávateľa, ktorá má prístup k osobným údajom, môže spracovávať takéto osobné údaje len na základe pokynu Objednávateľa, pokiaľ nie je povinná tieto údaje spracovať podľa platných právnych predpisov. Dodávateľ prijme všetky opatrenia potrebné na zabezpečenie splnenia tejto požiadavky.

9 Záznamy o spracovateľských činnostiach

- 9.1 Dodávateľ a v príslušnom prípade zástupca Dodávateľa vedie záznamy o všetkých kategóriách spracovateľských činností, ktoré vykonal v mene Objednávateľa, pričom tieto záznamy obsahujú:
 - 9.1.1 meno a kontaktné údaje Dodávateľa (všetkých subjektov na strane Dodávateľa, ak je zmluvnou stranou na strane Dodávateľa v zmluve viacero subjektov), Objednávateľa a v príslušnom prípade aj zástupcu Dodávateľa a zodpovednej osoby;
 - 9.1.2 kategórie osobných údajov spracúvaných v mene Objednávateľa;
 - 9.1.3 informácie o prenose osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie, vrátane ich označenia a dokumentáciu týkajúcu sa primeraných záruk, ak sa aplikuje;
 - 9.1.4 všeobecný opis technických a organizačných bezpečnostných opatrení.
- 9.2 Záznamy podľa tejto časti 9 tohto bodu sa vedú v papierovej alebo elektronickej podobe.

10 Porušenia týkajúce sa spracovania osobných údajov

- 10.1 Za podstatné porušenie povinností podľa tejto prílohy tohto článku sa považuje:
 - 10.1.1 porušenie ktorejkoľvek z povinností Dodávateľa podľa časti 4 tejto prílohy;
 - 10.1.2 porušenie ktorejkoľvek z povinností Dodávateľa v súvislosti s bezpečnosťou osobných údajov podľa časti 5 tejto prílohy;
 - 10.1.3 Akékoľvek iné porušenie povinností Dodávateľa podľa tejto prílohy takého charakteru, že Dodávateľ vedel v čase uzavretia tejto Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzavretá (najmä účelu úpravy tohto článku súvisiacej s ochranou osobných údajov a povinností Dodávateľa, ako sprostredkovateľa, pri ochrane osobných údajov ním spracúvaných v mene Objednávateľa pri plnení zmluvy), že Objednávateľ nebude mať záujem na plnení povinností Dodávateľa pri takom porušení Zmluvy; Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie nie je podstatné.

11 Povinnosti Dodávateľa po zániku Zmluvy

- 11.1 V prípade zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu je Dodávateľ povinný bezodkladne poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť na účel zabezpečenia kontinuity spracúvania osobných údajov podľa požiadaviek Objednávateľa, a to najmä odovzdať všetky databázy a dokumenty obsahujúce osobné údaje Objednávateľovi alebo ním určenej osobe, prípadne zabezpečiť prevzatie procesu spracúvania osobných údajov Objednávateľom alebo ním určenou osobou.
- 11.2 Po splnení povinnosti podľa bodu 11.1 tejto prílohy je Dodávateľ povinný bezodkladne zlikvidovať všetky osobné údaje podľa tejto prílohy, ktoré spracúva pre Objednávateľa na základe Zmluvy. Dodávateľ je na účely splnenia povinnosti likvidácie osobných údajov podľa tohto bodu povinný zabezpečiť, aby všetky osobné údaje, ktoré mu boli v súvislosti s týmto článkom poskytnuté, vrátane ich kópií, boli vymazané zo všetkých systémov a prostriedkov Dodávateľa.
- 11.3 Pre vylúčenie pochybností platí, že Dodávateľ je povinný splniť všetky povinnosti podľa tejto časti na vlastné náklady.

- 11.4 Povinnosť poskytnutia súčinnosti pre zabezpečenie kontinuity spracúvania osobných údajov podľa bodu 11.1 sa považuje za splnenú v prípade, ak Objednávateľ bez výhrad akceptuje odovzdané osobné údaje zo strany Dodávateľa.
- 11.5 Povinnosť likvidácie osobných údajov podľa bodu 11.2 sa považuje za splnenú v prípade, ak Objednávateľ bez výhrad akceptuje relevantné potvrdenie Dodávateľa preukazujúce likvidáciu všetkých osobných údajov spracúvaných Dodávateľom zo všetkých systémov a prostriedkov Dodávateľa.
- 11.6 Pokiaľ Dodávateľovi vyplýva z právnych predpisov povinnosť uchovať osobné údaje, ktoré by inak podliehali povinnostiam podľa bodu 11.1 a 11.2, je povinný o tejto skutočnosti písomne upovedomiť Objednávateľa s uvedením špecifikácie právneho dôvodu na zachovanie osobných údajov a rozsahu takýchto osobných údajov. V takom prípade, splnenie povinnosti Dodávateľa uchovať osobné údaje, vyplývajúcej z právnych predpisov, nie je považované za porušenie povinností Dodávateľa podľa bodov 11.1 a 11.2, avšak povinnosti Dodávateľa týkajúce sa ochrany týchto osobných údajov ostávajú zachované aj po zániku tejto Zmluvy, a to po celú dobu po ktorú Dodávateľ uchováva tieto osobné údaje na základe povinnosti stanovenej právnymi predpismi.

12 Dohoda o sankciách a zodpovednosť Dodávateľa za škodu

- 12.1 Dodávateľ zodpovedá za to, že spracúvanie osobných údajov bude plne zodpovedať všetkým požiadavkám a špecifikám uvedeným v tomto článku. Dodávateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením povinností podľa tejto prílohy. Za škodu vzniknutú Objednávateľovi sa na účely tohto článku považuje aj pokuta uložená Objednávateľovi príslušným orgánom dohľadu, ktorá nastala v dôsledku porušenia povinností podľa tejto prílohy Dodávateľom.
- 12.2 Dodávateľ sa zaväzuje, že odškodní Objednávateľa za akékoľvek nároky, náklady, záväzky, straty, škody, pokuty, výdavky alebo platby, ktoré Objednávateľ utrpí z dôvodu porušenia akejkoľvek povinnosti Dodávateľa podľa tejto prílohy, GDPR alebo Zákona.
- 12.3 Dodávateľ je povinný uhradiť vzniknutú škodu na základe písomnej výzvy Objednávateľa doručenej Dodávateľovi.

13 Osobitné ustanovenia týkajúce spracúvania osobných údajov

- 13.1 Dodávateľ je povinný zaobchádzať so spracúvanými osobnými údajmi ako s Dôvernými informáciami a dodržiavať vo vzťahu k osobným údajom povinnosti podľa ustanovení tejto prílohy. Povinnosť mlčanlivosti o spracúvaní osobných údajov podľa tohto článku trvá aj po zániku tejto Zmluvy, a to po dobu podľa bodu 11 tejto prílohy.
- 13.2 Dodávateľ berie na vedomie a zaväzuje, že osobné údaje spracúvané podľa tejto prílohy môžu predstavovať bankové tajomstvo, ktoré podlieha ochrane podľa zákona o bankách v znení neskorších predpisov a zaväzuje sa dodržiavať povinnosti, ktoré mu z toho vyplývajú podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 13.3 Dodávateľ ďalej berie na vedomie, že porušenie povinností podľa tejto prílohy môže pre Objednávateľa predstavovať reputačné riziko a riziko vzniku škody aj v dôsledku narušenia alebo straty reputácie u klientov a obchodných partnerov. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení povinností podľa tejto prílohy tak, aby predchádzal

vzniku škody na strane Objednávateľa, a tiež tak aby nijakým spôsobom nepoškodil reputáciu Objednávateľa.

- 13.4 Dodávateľ berie na vedomie a je uzrozumený s tým, že na základe tejto prílohy nenadobúda žiadne práva k osobným údajom spracúvaným na základe Zmluvy, okrem práva spracúvať osobné údaje v mene Objednávateľa v súlade a za podmienok uvedených v tejto prílohe a vo všeobecne záväzných právnych predpisoch upravujúcich spracovanie osobných údajov.
- 13.5 Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa bez zbytočného odkladu o akýchkoľvek ťažkostiach pri plnení povinností podľa tejto prílohy. V takýchto prípadoch Dodávateľ prijme čo najskôr ako je to možné všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov a následne bude pokračovať v súlade s pokynmi Objednávateľa, ak mu budú takéto pokyny vydané.
- 13.6 Práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti so spracúvaním osobných údajov sa spravujú aj Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679**“).
- 13.7 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky právne vzťahy výslovne neupravené touto prílohou sa riadia Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými v Slovenskej republike.

