

# ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB MICROSOFT

č. SE-VO2-2022/003409-002

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) a v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon č. 343/2015 Z. z.**“) (ďalej len „**Zmluva**“)

medzi:

Objednávateľ: **Slovenská republika v zastúpení Ministerstva vnútra Slovenskej republiky**  
Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 00151866  
DIČ: 2020571520  
V zastúpení: Ing. Igor Sibert, generálny riaditeľ sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky na základe plnej moci č. SL-OPS-2022/001312-020 zo dňa 28.01.2021  
Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica  
Číslo účtu:  
IBAN/SWIFT:

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ: **exe, a.s.**  
Sídlo: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava-mestská časť Ružinov  
IČO: 17 321 450  
IČ DPH: SK2020299490  
Osoba oprávnená konať: Ing. Richard Hrabovský, predseda predstavenstva  
Ing. Michal Uriča, člen predstavenstva  
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č.: 6180/B  
Bankové spojenie (názov banky):  
Číslo účtu:  
Kód banky:  
IBAN/SWIFT:

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Zhotoviteľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“)

## Čl. 1 Definície pojmov

- 1.1 Služby o poskytovaní služieb Microsoft - poskytovanie podporných služieb k produktom spoločnosti Microsoft, ktoré sú vykonávané subjektmi autorizovanými spoločnosťou Microsoft. Služba zahŕňa konzultačné a poradenské služby, riešenie problémov s používaním a nastavovaním softvérových produktov a službu tzv. technical account manager.
- 1.2 Človekohodina (MH) – jedna (1) hodina, t.j. 60 minút, strávená jedným (1) pracovníkom Poskytovateľa/spoločnosti Microsoft poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto Zmluvy v

prospech Objednávateľa.

- 1.3 Zmluva o poskytovaní služieb Microsoft - pozostáva zo služieb Microsoft Premier Support a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft

## **Čl. 2 Predmet Zmluvy**

- 2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa ako partnera spoločnosti Microsoft poskytovať v prospech Objednávateľa služby Microsoft Premier Support a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve v súlade s predmetom Zmluvy, bližšie špecifikovaným v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „služby“) a záväzok Objednávateľa uhradiť za riadne a včas poskytnuté služby zo strany Poskytovateľa cenu vo výške a spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 2.2 Podrobná špecifikácia služieb zo strany Poskytovateľa je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, pričom pozostáva z:
  - 2.2.1 **predplatených služieb Microsoft Premier Support (ďalej len „služby Premier Support“)**, ktoré zahŕňajú poskytovanie:
    - 2.2.1.1 **Proaktívnych služieb Premier Support** v zmysle špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 2 Tabuľka č.1 tejto Zmluvy počas doby trvania tejto Zmluvy,
    - 2.2.1.2 **Reaktívnych služieb Premier Support** v zmysle špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 2 Tabuľka č.1 tejto Zmluvy počas doby trvania tejto Zmluvy,
    - 2.2.1.3 **Rozšíreného manažmentu poskytovania služieb** slúžiacich na zabezpečenie riadenia a podporných činností spojených s koordináciou, evidenciou a zabezpečovaním služieb v zmysle bodov 2.2.1.1 a 2.2.1.2 tohto článku Zmluvy, a to v zmysle špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 2 Tabuľka č. 1 tejto Zmluvy počas doby trvania tejto Zmluvy,
  - 2.2.2 **rámca služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft**, a to v zmysle špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 2 Tabuľka č. 2 počas trvania tejto Zmluvy.
- 2.3 Pre zamedzenie pochybností alokácia človekohodín Predplatených služieb Premier Support v zmysle bodov 2.2.1.1 a 2.2.1.2 a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft v zmysle bodu 2.2.2 tohto článku Zmluvy, ktorá je uvedená v Prílohe č. 2, predstavuje len predpokladanú alokáciu človekohodín týchto služieb, pričom Objednávateľ má právo v prípade potreby vzájomne meniť, resp. presúvať jednotlivé počty človekohodín Predplatených služieb Premier Support v zmysle bodov 2.2.1.1 a 2.2.1.2 a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft v zmysle bodu 2.2.2 v danom roku poskytovania služieb, pričom však celkový počet alokovaných človekohodín na predplatené služby v danom roku poskytovania služieb musí byť zachovaný.

## **Čl. 3 Zadávanie požiadaviek na čerpanie služieb**

- 3.1 Proaktívne služby Premier Support v zmysle čl. 2 bod 2.2.1.1 a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft v zmysle čl. 2 bod 2.2.2 tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytovať na základe písomnej objednávky Objednávateľa, ktoré musia obsahovať špecifikáciu požadovanej služby a lehotu plnenia služby.
- 3.2 Reaktívne predplatené služby Premier Support v zmysle čl. 2 bod 2.2.1.2 tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytovať na základe operatívnych požiadaviek Objednávateľa, a do dvadsaťštyri (24) hodín od doručenia žiadosti začať riešiť požiadavku Objednávateľa a vynaložiť všetko úsilie, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, aby bol nahlásený problém odstránený v čo najkratšom možnom čase.
- 3.3 Komunikácia podľa tohto článku Zmluvy prebieha elektronicky medzi poverenými osobami Zmluvných strán podľa Prílohy č. 3 a článku 5 Zmluvy.

3.4 Miestom plnenia zmluvy sú miesta v zmysle Prílohy č. 3 Tabuľka 5.

#### Čl. 4 Cena a platobné podmienky

- 4.1 Cena je stanovená dohodou Zmluvných strán ako cena konečná v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách.
- 4.2 Cena za Predplatené služby Premier Support v zmysle čl. 2 bod 2.2.1 a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft v zmysle čl. 2 bod. 2.2.2 tejto Zmluvy je vo výške **97 920,00 EUR bez DPH** (slovom deväťdesiatsedemtisícdeväťstodvadsať euro bez DPH), výška DPH je 19 584,00 EUR a celková cena celého poskytnutého plnenia je **117 504,00 EUR s DPH**.
- 4.3 Cena za služby podľa čl. 2 tejto Zmluvy je Zmluvnými stranami dohodnutá ako cena za Predplatené služby Premier Support a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft za celé obdobie doby trvania tejto Zmluvy, pričom jej špecifikácia počas doby trvania tejto Zmluvy je uvedená v Prílohe č. 2. Pre zamedzenie pochybností, ak nie je v tejto Zmluve dohodnuté inak, Objednávateľ nemá nárok na vrátenie prípadnej nespotrebovanej časti z Predplatených služieb Premier Support a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft.
- 4.4 Cena v zmysle bodu 4.2 tohto článku Zmluvy okrem primeraného zisku pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb Premier Support v zmysle tejto Zmluvy, vrátane nákladov na túto službu účtovaných za poskytnutie zo strany spoločnosti Microsoft.
- 4.5 Úhrada ceny sa uskutoční formou prevodu na bankový účet Poskytovateľa uvedeného v záhlaví tejto zmluvy v časti Poskytovateľ. Bezhotovostný platobný styk sa uskutoční prostredníctvom finančného ústavu Objednávateľa na základe faktúry, ktorej splatnosť je dohodnutá v lehote tridsať (30) dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania finančných prostriedkov z účtu Objednávateľa uvedeného v záhlaví tejto zmluvy v časti Objednávateľ na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy v časti Poskytovateľ.
- 4.6 Faktúra musí spĺňať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 222/2004 Z. z.“), vrátane označenia čísla zmluvy podľa evidencie Objednávateľa. V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, alebo nebude mať náležitosti daňového dokladu podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z., Objednávateľ je oprávnený ju vrátiť a Poskytovateľ je povinný faktúru podľa charakteru nedostatku opraviť, doplniť alebo vystaviť novú. V takomto prípade sa preruší lehota jej splatnosti a nová začne plynúť doručením novej, resp. upravenej faktúry Objednávateľovi.
- 4.7 Zmluvné strany sa zaväzujú plniť povinnosť v zmysle zákona č. 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom elektronickej systéme a o doplnení niektorých zákonov, ktorým dochádza k zavedeniu povinnosti používať zaručené elektronické faktúry, v termíne a rozsahu, ktoré oznámi Ministerstvo financií Slovenskej republiky vo svojom publikačnom orgáne.
- 4.8 K cenám prislúcha v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR príslušná sadzba DPH. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.

#### Čl. 5 Práva a povinnosti Zmluvných strán

5.1 Poskytovateľ je povinný plniť túto Zmluvu prostredníctvom vhodného a odborne

vysokokvalifikovaného personálu, hlavne personálu od spoločnosti Microsoft. Poskytovateľ zároveň potvrdzuje, že je partnerom spoločnosti Microsoft a je oprávnený poskytovať služby na základe tejto Zmluvy. Objednávateľ má právo pred každým plnením overiť člena personálu na poskytovanie predmetu Zmluvy. Objednávateľ má právo v odôvodnených prípadoch jednotlivých členov personálu Poskytovateľa odmietnuť a požadovať odborne vyhovujúceho špecialistu.

- 5.2 Poskytovateľ je povinný na písomné požiadanie Objednávateľa preukázať zabezpečenie služby Premier Support pre Objednávateľa u spoločnosti Microsoft, a to do piatich pracovných dní od doručenia písomnej alebo mailovej požiadavky. Nesplnenie tejto požiadavky sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Poskytovateľa a oprávňuje Objednávateľa od Zmluvy písomne odstúpiť.
- 5.3 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi riadne a včas súčinnosť, nevyhnutne potrebnú na poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný umožniť Poskytovateľovi prístup do miesta plnenia, za predpokladu dodržania všetkých interných predpisov Objednávateľa, pričom túto skutočnosť berie Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy na vedomie. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy nebude v neprimeranej miere zasahovať do prevádzkovej činnosti Objednávateľa.
- 5.4 Zmluvné strany sa dohodli, že ak jedna zo Zmluvných strán bude mať vedomosť o akejkolvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla mať priamo alebo nepriamo vplyv na plnenie podľa tejto Zmluvy, je táto Zmluvná stranapovinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú Zmluvnú stranu.
- 5.5 Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na poskytovanie služieb a/alebo činnosti podľa tejto Zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Objednávateľ mu riadne a včas preukázateľným spôsobom neposkytol súčinnosť potrebnú na poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy. V prípade preukázaného omeškania Objednávateľa s poskytnutím požadovanej súčinnosti pre Poskytovateľa sa predlžuje termín plnenia o dobu trvania omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti, v opačnom prípade je Poskytovateľ povinný splniť záväzok v stanovenej lehote ako aj znášať sankcie spojené s omeškaním Poskytovateľa.
- 5.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že služby sú poskytované v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 5.7 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby na základe tejto Zmluvy iba zamestnancami a osobami, konajúcimi v jeho mene, ktorým bol Objednávateľom udelený súhlas na vstup do jeho objektov.
- 5.8 Osobou poverenou konať vo veciach prevádzky Zmluvy za Objednávateľa je osoba uvedená v Prílohe č. 3, Tabuľka 3 „prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa“, alebo v prípade jeho neprítomnosti, ním vopred písomnou formou poverená osoba. Osoba je oprávnená v mene Objednávateľa:
  - a) dohadovať podmienky poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy,
  - b) zabezpečovať poskytovanie súčinnosti Objednávateľa,
  - c) schvaľovať protokoly o poskytnutí služieb
- 5.9 Osobou poverenou konať vo veciach prevádzky predmetu Zmluvy za Poskytovateľa je osoba uvedená v Prílohe č. 3, Tabuľka 4 „prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa“ alebo ním vopred písomnou formou poverená osoba. Osoba je oprávnená v mene Poskytovateľa:
  - a) dohadovať podmienky poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy,
  - b) podpisovať protokoly o poskytnutí služieb
- 5.10 Zamestnanci a osoby poverené konať vo veciach plnenia Zmluvy za Objednávateľa sú uvedené v

Prílohe č. 3, Tabuľka 6.

- 5.11 Zamestnanci a osoby poverené konať vo veciach plnenia Zmluvy za Poskytovateľa sú uvedení v Prílohe č. 3, Tabuľka 7 a Tabuľka 8.
- 5.12 Zmluvné môžu kedykoľvek zmeniť nimi poverenú osobu. Zmena je voči druhej Zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene poverenej osoby písomne alebo mailom.
- 5.13 Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť, alebo doplniť nimi dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena voči druhej Zmluvnej strane je účinná odo dňa doručenia oznámenia o zmene kontaktných údajov písomne alebo mailom.
- 5.14 Zmluvné sa dohodli, že na účely zmien poverenej osoby podľa bodu 5.8, 5.9, 5.10, 5.11 tohto článku Zmluvy nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve.

### Čl. 6 Sankcie

- 6.1 V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytovaním služieb má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške:
  - a) 100,- EUR (slovom: jednosta EUR) za každý deň omeškania s poskytnutím Proaktívnych predplatených služieb Premier Support v zmysle čl. 2 bod 2.2.1.1 a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft v zmysle čl. 2 bod. 2.2.2 tejto Zmluvy na základe objednávky podľa bodu 4.1 tejto Zmluvy,
  - b) 100,- EUR (slovom: jednosta EUR) za každú hodinu omeškania s nástupom na riešenie, resp. so začatím riešenia požiadavky v zmysle čl. 3 bod 3.2 tejto Zmluvy.
- 6.2 V prípade ak Poskytovateľ použije pri plnení tejto Zmluvy subdodávateľa v rozpore s článkom 8 tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 10 000,- EUR (slovom: desaťtisíc eur).
- 6.3 Zmluvná pokuta a úrok z omeškania v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku Zmluvy, prípadne iných ustanovení tejto Zmluvy, sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, alebo úrok z omeškania zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) Zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
- 6.4 Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody prevyšujúci výšku zmluvnej pokuty.
- 6.5 Poskytovateľ zodpovedá iba za škodu, ktorá vznikla v dôsledku jeho nedbanlivosti, alebo neodborného postupu a za škodu spôsobenú úmyselne.
- 6.6 Poskytovateľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží Objednávateľovi, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane Objednávateľa.
- 6.7 V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením faktúry doručenej Poskytovateľom, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplatenie úrokov z omeškania v zákonom stanovenej výške.
- 6.8 Ďalšie sankcie za porušenie povinnosti ochrany dôverných informácií sú uvedené v článku 7 tejto Zmluvy.

## Čl. 7 Ochrana dôverných informácií, mlčanlivosť

- 7.1 Za dôvernú informáciu sa považuje akákoľvek informácia/dáta, o ktorej/ktorých možno vzhľadom na jej/ich povahu a obsah predpokladať, že na ich utajení má Poskytujúca strana (Objednávateľ) záujem, a ktoré nie sú bežne dostupné v obchodných kruhoch, najmä obchodné tajomstvo, know-how, analýzy, kompilácie, štúdie, správy, databázy, dokumenty, finančné, štatistické a osobné údaje, podnikateľské plány alebo iné materiály, poskytnuté ústne, písomne, vizuálne, poskytnutím prístupu k informáciám (napr. databáze) alebo akýmkoľvek iným spôsobom, týkajúce sa Poskytujúcej strany. Za dôverné informácie sa považujú aj informácie, ktoré sú vo všeobecnosti dostupné alebo prístupné verejnosti, ak takéto informácie budú Poskytujúcou stranou získané, zhromaždené, zostavené alebo vedené spôsobom, ktorý nie je prístupný verejnosti alebo pre účel prospešný Poskytujúcej strane. Za dôvernú informáciu sa považuje vždy informácia, ktorú Poskytujúca strana označí ako „interné“ alebo „chránené“.
- 7.2 Dôvernou informáciou nie je:
- a) informácia/dáta, ktoré sú všeobecne známe alebo sa stali všeobecne známymi inak ako porušením tejto Zmluvy Prijímajúcou stranou (Poskytovateľom) alebo v dôsledku protiprávneho konania tretej strany,
  - b) informácia/dáta, ktoré boli nezávisle vyvinuté, bez použitia akýchkoľvek Dôverných informácií Poskytujúcej strany podľa tejto Zmluvy,
  - c) informácia/dáta, ktoré boli Prijímajúcej strane poskytnuté treťou stranou, ktorá takéto informácie/dáta nezískala porušením povinnosti ich ochrany,
  - d) informácia/dáta, ktoré je Prijímajúca strana donútená poskytnúť na základe zákona alebo právoplatného rozhodnutia orgánu verejnej moci za predpokladu, že:
    - bez zbytočného meškania písomne alebo telefonicky informuje druhú Stranu o možnosti, že bude nútená poskytnúť informáciu podľa ods. 7.1 tohto článku,
    - poskytne druhej Strane potrebnú súčinnosť pri obrane proti nútenému poskytnutiu informácie/dát podľa ods. 7.1 tohto článku,
    - poskytne informáciu/dáta podľa ods. 7.1 tohto článku len v minimálnom nevyhnutnom a požadovanom rozsahu,
  - e) informáciu/dáta, ktoré je povinná Poskytujúca strana zverejniť alebo sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 7.3 Informácie, údaje, dokumenty a listinné podklady poskytnuté, resp. sprístupnené si navzájom Zmluvnými stranami, musia byť pri poskytnutí, resp. sprístupnení zreteľne označené nápisom „verejnú“, alebo „internú“, alebo „chránenu“ (v zmysle príslušnej dokumentácie Poskytujúcej strany). Ak takéto označenie na informácii nie je, považuje sa takto poskytnutá informácia za verejnú.
- 7.4 V prípade, že si Prijímajúca strana nie je istá, či majú byť akékoľvek skutočnosti alebo informácie podľa vôle Poskytujúcej strany utajené, je povinná si pred ich oznámením alebo sprístupnením tretej osobe na to vyžiadať písomný súhlas Poskytujúcej strany. Prijímajúca strana sa zaväzuje konať v dobrej viere tak, aby zachovala dôvernú povahu dôverných informácií.
- 7.5 Účelom ochrany informácií je predovšetkým, no nie len, stanovenie podmienok ochrany dôverných informácií, ktoré môže Poskytujúca strana odovzdať alebo sprístupniť Prijímajúcej strane, a to bez ohľadu na formu takto poskytnutých a/alebo sprístupnených informácií.
- 7.6 Účelom je zachovanie mlčanlivosti a ochrana dôverných informácií, o ktorých sa Prijímajúca strana dozvedela pri vzájomnej spolupráci v rámci poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy.
- 7.7 Prijímajúca strana sa zaväzuje, že poskytnuté dôverné informácie použije výhradne na účely a ciele, na ktoré budú Poskytujúcou stranou určené a v súlade s touto Zmluvou.

- 7.8 Poskytnuté dôverné informácie podliehajú vždy mlčanlivosti bez ohľadu na to, či ako také boli explicitne označené alebo nie.
- 7.9 Prijímajúca strana sa zaväzuje chrániť poskytnuté dôverné informácie pred odcudzením, stratou, zneužitím a neoprávneným kopírovaním.
- 7.10 Prijímajúca strana sa zaväzuje, pokiaľ nie je v tejto Zmluve stanovené inak, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytujúcej strany neposkytne ani nesprístupní tretej osobe.
- 7.11 Za porušenie povinnosti ochrany dôverných informácií sa nepovažuje:
- poskytnutie dôverných informácií oprávnenému subjektu Zmluvnou stranou na základe povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, ktorá informácie poskytuje,
  - poskytnutie dôverných informácií Poskytujúcou stranou schválenému subdodávateľovi Prijímajúcej strany v rozsahu potrebnom pre plnenie jeho úloh, ktorý je viazaný povinnosťou mlčanlivosti minimálne v rozsahu stanovenom touto Zmluvou, pričom za porušenie povinnosti touto osobou zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu,
  - poskytnutie dôverných informácií odborným poradcom Zmluvných strán (advokáti, daňoví poradcovia, audítori), ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej Zmluvnej strane, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu.
- Prijímajúca strana je vždy povinná požiadať o písomný súhlas Poskytujúcej strany pre poskytovanie informácií tretej osobe, ak je touto alternatívny operátor na trhu poštových služieb.
- 7.12 Prijímajúca strana sa zaväzuje, že bude dôverné informácie chrániť aspoň v takom rozsahu ako vlastné dôverné informácie, v žiadnom prípade však nie v menšom rozsahu ako je primeraný a obvyklý stupeň ochrany takýchto informácií. Prijímajúca strana obmedzí poskytnutie dôverných informácií iba tým osobám, ktoré sú nevyhnutne potrebné na splnenie predmetu Zmluvy. Prijímajúca strana sa zaväzuje v rovnakom rozsahu zaviazat' mlčanlivosťou svoje organizačné zložky, zamestnancov alebo riadiacich pracovníkov, prostredníctvom ktorých sa splnenie predmetu Zmluvy uskutočňuje, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu.
- Prijímajúca strana sa ďalej zaväzuje počas doby platnosti Zmluvy, ako aj po jej zániku, pokiaľ ju tejto povinnosti Poskytujúca strana písomným vyhlásením nezbaví, chrániť dôverné informácie najmä pred:
- ich neoprávneným použitím, čím sa rozumie akékoľvek použitie dôvernej informácie v rozpore s touto Zmluvou,
  - sprístupnením dôverných informácií tretej osobe,
  - zverejnením alebo sprístupnením dôvernej informácie, pokiaľ také zverejnenie alebo sprístupnenie nie je dané povinnosťou vyplývajúcou zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR,
  - pred akýmkoľvek iným neoprávneným zverejnením, sprístupnením, stratou, odcudzením, zničením, rozširovaním, rozmnožovaním, náhodným či iným poškodením či iným neoprávneným využívaním alebo spracovaním.
- 7.13 Prijímajúca strana je oprávnená poskytnúť alebo sprístupniť dôvernú informáciu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytujúcej strany len na základe právoplatného rozhodnutia orgánu štátnej moci za splnenia podmienok stanovených v ods. 7.2 písm. d) a v prípade uvedenom v ods. 7.2 písm. e) tohto článku Zmluvy. Prijímajúca strana je povinná o uvedenej skutočnosti bezodkladne informovať Poskytujúcu stranu, ak jej v tom nebráni zákonné obmedzenie.

- 7.14 Prijímajúca strana nesmie dôverné informácie využívať mimo vzájomnej spolupráce počas ani po skončení vzájomnej spolupráce. Táto povinnosť platí bez časového obmedzenia po zániku Zmluvy.
- 7.15 Strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy platné na území SR vzťahujúce sa na najmä na ochranu dôverných informácií, obchodného tajomstva, ochranu osobných údajov.
- 7.16 Prijímajúca strana je povinná oboznámiť Poskytujúcu stranu o porušení povinnosti chrániť dôverné informácie bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Prijímajúca strana je povinná v takomto prípade bezodkladne vykonať opatrenia potrebné na zamedzenie porušovania povinností vyplývajúcich jej z tejto Zmluvy.
- 7.17 Prijímajúca strana je povinná písomne oznámiť Poskytujúcej strane akékoľvek okolnosti, ktoré by mohli viesť k vzniku konfliktu záujmov s Poskytujúcou stranou.
- 7.18 Prijímajúca strana berie na vedomie, že Poskytujúca strana poskytuje dôverné informácie bez záruk akéhokoľvek druhu a nezodpovedá Prijímajúcej strane za škody, vzniknuté v súvislosti s poskytnutím, resp. sprístupnením týchto dôverných informácií
- 7.19 Prijímajúca strana si je vedomá všetkých obchodno-právnych a trestno-právnych dôsledkov porušenia povinností podľa tohto článku Zmluvy.
- 7.20 Prijímajúca strana použije poskytnuté dôverné informácie jedine za účelom a cieľom definovaným v tejto Zmluve. Oprávnenie Prijímajúcej strany nakladať s dôvernými informáciami v zmysle tejto Zmluvy zaniká po splnení účelu ich poskytnutia, resp. sprístupnenia.
- 7.21 Poskytnutím dôverných informácií Poskytujúca strana v žiadnom prípade neprevádza a ani nemá v úmysle previesť majetkové či iné práva k akýmkoľvek predmetom duševného vlastníctva, ktoré vyplývajú, alebo by mohli vyplývať z poskytnutých dôverných informácií.
- 7.22 V prípade, ak Prijímajúca strana akýkoľvek záväzok týkajúci sa ochrany dôverných informácií vyplývajúci z tejto Zmluvy poruší, zodpovedá Poskytujúcej strane za takto vzniknutú škodu v celom rozsahu. V prípade, ak by na základe právneho predpisu, súdneho alebo iného rozhodnutia alebo akejkoľvek inej skutočnosti vznikla v súvislosti s porušením povinností podľa tejto Zmluvy povinnosť uhradiť akúkoľvek finančnú čiastku v prospech akejkoľvek tretej osoby, zaväzuje sa Prijímajúca strana túto povinnosť splniť namiesto Poskytujúcej strany, avšak len v prípade, ak povinnosť plnenia Poskytujúcej strany vznikla v súvislosti s konaním Prijímajúcej strany, ktorým došlo k porušeniu jej povinností podľa tejto Zmluvy. Pokiaľ by Prijímajúca strana túto povinnosť nespĺnila a musela by ju splniť Poskytujúca strana, zaväzuje sa Prijímajúca strana, že zaplatí Poskytujúcej strane všetko, čo bola Poskytujúca strana povinná zaplatiť a zároveň jej uhradí všetky náklady spojené s uskutočnenými úkonom.
- 7.23 Ak Prijímajúca strana poruší povinnosť ochrany dôverných informácií a tieto dôverné informácie alebo ich časť bez súhlasu Poskytujúcej strany akýmkoľvek spôsobom odovzdá alebo poskytne tretej osobe, alebo umožní k nim prístup tretej osobe alebo ich použije sama v rozpore s účelom a cieľom pre ktorý jej boli tieto dôverné informácie poskytnuté zo strany Poskytujúcej strany, má Poskytujúca strana právo požadovať od Prijímajúcej strany zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške **2 500,- EUR** (slovom: dvetisícpäťsto EUR) za každé jednotlivé porušenie, pričom právo Poskytujúcej strany požadovať náhradu škody prevyšujúcej zmluvnú pokutu podľa tohto bodu Zmluvy tým nie je dotknuté.
- 7.24 Ak je Prijímajúca strana nútená na dosiahnutie účelu a cieľa poskytnutia dôverných informácií sprístupniť tieto ďalšej osobe, je povinná oboznámiť všetky tieto osoby, so svojimi povinnosťami a záväzkami prevzatými touto Zmluvou a zaviazat' ich písomným právnym úkonom na dodržiavanie obmedzení používania Dôverných informácií a povinností ich ochrany v rovnakom rozsahu v akom



sa vzťahujú na Prijímajúcu stranu podľa tejto Zmluvy. Prijímajúca strana je povinná vopred oznámiť Poskytujúcej strane údaje o každej osobe, či už fyzickej alebo právnickej, ktorej dôverné informácie poskytla a vopred si vyžiadať jej písomný súhlas s takýmto poskytnutím, ak táto Zmluva nestanovuje inak.

- 7.25 Za porušenie záväzku ochrany dôverných informácií osobami, ktorým Prijímajúca strana dôverné informácie sprístupnila alebo poskytla zodpovedá Poskytujúcej strane Prijímajúca strana rovnako ako by sa porušenia tohto záväzku dopustila sama.
- 7.26 Poskytujúca strana je oprávnená auditovať a monitorovať aktivity Prijímajúcej strany súvisiace s poskytnutými dôvernými informáciami.
- 7.27 V prípade, keď sú dôverné informácie poskytované vzájomne, teda aj zo strany Prijímajúcej strany Poskytujúcej strane, sa ohľadne Dôverných informácií poskytnutých Prijímajúcou stranou Poskytujúcej strane aplikujú na Poskytujúcu stranu zhodné práva a povinnosti ako na Prijímajúcu stranu, vrátane povinnosti zaplatiť zmluvnú pokutu dohodnutú v bode 7.23 tohto článku Zmluvy.
- 7.28 Všetky dôverné informácie ostávajú vo vlastníctve Poskytujúcej strany a žiadne oprávnenie alebo iné práva vzťahujúce sa na dôverné informácie nie sú udelené alebo prevedené na Prijímajúcu stranu.
- 7.29 Na základe písomnej žiadosti je Prijímajúca strana povinná vrátiť Poskytujúcej strane alebo zničiť všetky nosiče informácií so zachytenými dôvernými informáciami, o ktorých vrátenie alebo zničenie Poskytujúca strana požiadala, vrátane všetkých súvisiacich dôverných informácií, najmä, nie však výlučne všetky kópie, záznamy zachytené na nosičoch dát či iných médiách, poznámky, plány, náčrty, poskytnuté dokumenty a podklady a celú dokumentáciu prináležiacu Poskytujúcej strane, ktoré obsahujú dôverné informácie.
- 7.30 Práva a povinnosti Zmluvných strán uvedené v tomto článku trvajú aj po skončení Zmluvy, a to bez časového obmedzenia. Ukončenie platnosti Zmluvy nemá žiadny vplyv najmä na záväzok Zmluvných strán chrániť a utajovať dôverné informácie získané počas doby trvania Zmluvy, a to ani po jej skončení až do doby než sa dôverné informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane v dôsledku porušenia povinnosti Prijímajúcej strany.

## **Čl. 8 Pravidlá použitia subdodávateľov**

- 8.1 Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Zmluvu aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorí sú uvedení v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy alebo budú neskôr písomne oznámení Poskytovateľom a odsúhlasení Objednávateľom v zmysle bodu 8.3 tohto článku Zmluvy.
- 8.2 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny písomnou formou na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy.
- 8.3 V prípade zmeny subdodávateľa je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia najmenej 4 (štyri) pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa až po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa.
- 8.4 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. h) zákona č. 343/2015 Z. z. a § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z.

## Čl. 9 Trvanie a ukončenie zmluvy

- 9.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu dvanásť (12) mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvoma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády SR, v súlade so zákonom č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, a ktorými sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Zmluvu zverejní Objednávateľ.
- 9.3 Pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Zmluvy môže byť táto Zmluva ukončená:
- a) písomnou dohodou Zmluvných strán, alebo
  - b) zánikom niektorej zo Zmluvných strán bez právneho nástupcu, alebo
  - c) písomnou výpoveďou podľa bodu 9.4 tohto článku, alebo
  - d) písomným odstúpením podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 9.4 Objednávateľ je oprávnený ukončiť túto Zmluvu písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodov s jednomesačnou výpovednou dobou. Výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
- 9.5 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená písomne odstúpiť od tejto Zmluvy, pokiaľ jej to umožňuje zákon alebo táto Zmluva a to výlučne z dôvodov, ktoré stanovuje zákon (napr. § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z.) alebo táto Zmluva.
- 9.6 Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy alebo objednávky v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností Poskytovateľa. Za podstatné porušenie zmluvných povinností Poskytovateľa sa považujú porušenia, ktoré sú ako podstatné v tejto Zmluve výslovne uvedené alebo ak:
- a) Poskytovateľ bude v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa tejto Zmluvy alebo akýmkoľvek plnením objednávky o viac ako 30 kalendárnych dní oproti dohodnutej lehote, alebo,
  - b) Poskytovateľ poruší akúkoľvek inú zmluvnú povinnosť, pričom k jej náprave nedôjde ani po uplynutí dodatočnej primeranej lehoty v trvaní najmenej 15 kalendárnych dní poskytnutej Objednávateľom na odstránenie tohto porušenia.
- 9.7 Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade ak:
- a) je Objednávateľ v omeškaní s plnením svojej povinnosti uhradiť faktúru a túto povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote 30 kalendárnych dní,
  - b) Objednávateľ bezdôvodne neposkytne súčinnosť a/alebo nesplní povinnosť definovanú v tejto Zmluve, objednávke a ich prílohách, a to ani v dodatočne primeranej lehote na nápravu poskytnutej Poskytovateľom, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní.
- 9.8 Právne účinky odstúpenia od tejto Zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.
- 9.9 V prípade predčasného ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný vrátiť Objednávateľovi alikvotnú časť Objednávateľom uhradenej sumy (ceny) za Predplatené služby Premier Support v zmysle čl. 2. bod 2.2.1 tejto Zmluvy a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft v zmysle čl. 2 bod. 2.2.2, a to v lehote do 30 dní od doručenia výzvy Poskytovateľovi, ktorú je Objednávateľ oprávnený vyhotoviť po ukončení tejto Zmluvy. Alikvotná časť v zmysle predchádzajúcej vety sa vypočíta ako násobok počtu nevyčerpaných človekohodín Predplatených služieb Premier Support v zmysle čl. 2 bod 2.2.1 tejto Zmluvy v danom roku trvania Zmluvy a jednotkovej ceny človekohodiny Predplatených služieb Premier Support a služieb autorizovaného

partnera spoločnosti Microsoft v zmysle čl. 2 bod. 2.2.2 uvedenej v Prílohy č. 2 tejto Zmluvy.

## Čl. 10 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 10.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že vzhľadom na finančné plnenie z tejto Zmluvy si je vedomý skutočnosti, že sa považuje za partnera verejného sektora v zmysle ustanovenia § 2 zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoRPVS“), a je súčasne zapísaný v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „register“), ktorého správcom a prevádzkovateľom je Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky. Poskytovateľ tiež vyhlasuje, že v prípade, ak bude plniť predmet plnenia tejto Zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra v zmysle ZoRPVS, musia byť v čase uzavretia tejto Zmluvy, ako aj počas celej doby trvania Zmluvy, v registri zapísaní. Ak poskytovateľ využije subdodávateľa na plnenie Zmluvy až počas doby trvania tejto Zmluvy, je subdodávateľ, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra v zmysle ZoRPVS, povinný byť zapísaný v registri v čase, keď je takýto subdodávateľ Poskytovateľoviznámy, najneskôr však v deň plnenia Zmluvy. V prípade, ak počas doby trvania tejto Zmluvy dôjde k právoplatnému výmazu subdodávateľa z registra, je Poskytovateľ povinný okamžite ukončiť plnenie tejto Zmluvy prostredníctvom takéhoto subdodávateľa.
- 10.2 Za podstatné porušenie tejto Zmluvy v súvislosti s ZoRPVS s právom Objednávateľa odstúpiť od tejto Zmluvy sa rozumie:
- a) ak dôjde k výmazu Poskytovateľa ako partnera verejného sektora z registra počas doby trvania tejto Zmluvy, Objednávateľ má právo písomne odstúpiť od Zmluvy dňom právoplatnosti o výmaze podľa § 12 a pokute z dôvodov podľa § 13 ods. 2 ZoRPVS,
  - b) ak je Poskytovateľ ako partner verejného sektora viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 11 ods. 2 tretej vety ZoRPVS.
  - c) ak počas doby trvania tejto Zmluvy použije Poskytovateľ subdodávateľa nezapísaného v registri, hoci takýto subdodávateľ mal byť v zmysle ZoRPVS zapísaný v registri, prípadne ak bol subdodávateľ počas plnenia tejto Zmluvy vymazaný z registra a Poskytovateľ ho naďalej používal na plnenie predmetu tejto Zmluvy ako svojho subdodávateľa
- Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi.
- 10.3 Zmena tejto Zmluvy je možná len písomnou dohodou Zmluvných strán, a to na základe písomných a očíslovaných dodatkov k tejto Zmluve, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak.
- 10.4 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto Zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný Objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv tretích osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve. Všetky vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR.
- 10.5 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 1**, ktorá je takto označená a ktorá obsahuje Opis predmetu zákazky.
- 10.6 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 2**, ktorá je takto označená a ktorá obsahuje **Špecifikáciu predmetu Zmluvy**.
- 10.7 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 3**, ktorá je takto označená a ktorá obsahuje **Kontaktné osoby Zmluvy**.
- 10.8 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 4**, ktorá je takto označená a obsahuje **Zoznam Subdodávateľov**.
- 10.9 V prípade rozporu medzi podmienkami uvedenými v hlavnej časti tejto Zmluvy a podmienkami uvedenými v prílohách tejto Zmluvy, bude mať prednosť obsah hlavnej časti tejto Zmluvy. V

prípade rozporu medzi ustanoveniami jednotlivých príloh, bude mať prednosť ustanovenie prílohy, ktorá je vo výpočte príloh vyššie uvedená pod nižším poradovým číslom.

10.10 Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch s platnosťou originálu, dva (2) rovnopisy zostanú Poskytovateľovi a tri (3) rovnopisy zostanú Objednávateľovi.

10.11 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

V Bratislave, dňa 27.6.2022

V Bratislave, dňa 27.6.2022

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

.....  
Ing. Igor Sibert  
generálny riaditeľ SITB MV SR

.....  
Mgr. Paula Kozubíková-Okániková  
Na základe udelenej plnej moci

## OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

1. Predmetom Zmluvy sú služby Microsoft Premier Support v zmysle čl. 2 bod 2.2.2 a služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft v zmysle čl. 2 bod 2.2.2 bližšie špecifikované v bode 2 tejto Prílohy.

## 2. Špecifikácia a rozsah predmetu

2.1 Služby Microsoft Premier Support zahŕňajú:

### 2.1.1 Proaktívne služby a podpora

#### i) Podpora prevádzky IT technológií Microsoft:

- a) služby, ktoré pomáhajú pri vytváraní, nasadzovaní a podpore aplikácií vytvorených pomocou technológií Microsoft. Vyhodnotenie návrhu, operácií technickej implementácie a odborný dohľad nad samotnou implementáciou, zaškolenie a transfer know how;
- b) analýza a posúdenie aktuálneho stavu infraštruktúry pomocou postupov a programov vyvinutých spoločnosťou Microsoft pre zistenie stavu konfiguračných nastavení, „zdravia“ informačných technológií Microsoft a procesov pre riadenie prevádzky jednotlivých technológií;
- c) stabilizácia: riešenie problémov a rizík identifikovaných v predchádzajúcej fáze a implementovanie optimalizačných opatrení pre zvýšenie spoľahlivosti a efektívnosti prevádzky manažmentu zmien technológií v súlade s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft.

#### ii) Offline Assessment (Offline RAP as a Service Plus)

Offline RAP (Risk Assessment Program) as a Service PLUS podrobne zanalyzuje prostredie z hľadiska efektivity, stability a bezpečnosti. Výstupom tejto analýzy bude podrobný report s popisom chýb a návrhom možných zlepšení. Služba Offline RAP má byť poskytovaná prostredníctvom akreditovaného špecialistu spoločnosti Microsoft, pre nasledovné Microsoft technológie: Windows Server, Windows klient, Hyper-V, Active Directory, Group policy object, MS Exchange Server, System Center Configuration Manager, System Center Operation Manager a prípadné ďalšie, ktoré budú počas trvania platnosti Zmluvy dostupné. Služby pre všetky uvedené Microsoft technológie majú byť poskytované na rovnakom princípe za účelom identifikácie a prevencie udalostí ohrozujúcich prevádzkyschopnosť jednotlivých technológií.

Požiadavky na službu:

1. zber údajov automatizovaným spôsobom, a to konfiguračných nastavení danej technológie, jej topológie a architektúry,
2. vyplnenie dotazníku pre identifikáciu procesov týkajúcich sa prevádzky a administrácie danej technológie,
3. automatické vyhodnotenie zozbieraných údajov a ich následné kategorizovanie do dvoch skupín:
  - a) definovanie zdravia alebo kondície systému
  - b) definovanie prevádzkových rizík.

Každá kategória bude členená podľa závažnosti - ako Kritická, Veľmi závažná, Stredne závažná, Nízko závažná a Informatívna. Vyhodnotený údaje budú dostupné na jednom mieste a každý jeden nález bude zaradený do príslušnej kategórie, závažnosti, dátumu vzniku, dátumu zmeny, stavu (Aktívny, Neuzavretý, Vyriešený), stručného popisu, detailného popisu, doporučeného spôsobu riešenia, poznámky a dotknutých objektov.

4. vytvorenie plánu odstránenia všetkých nálezov obsahujúceho prioritu vyriešenia, termín vyriešenia a zodpovednej osoby za odstránenie nálezu,
5. vytvorenie záverečnej správy obsahujúcej všetky nálezy,

6. možnosť opakovania zakúpených Offline RAP služieb v internej rézii objednávateľa ľubovoľne veľakrát po dobu jedného roka od aktivácie služby.

iii) Remedičné služby - nadväzné služby po poskytnutí služby Offline RAP. na základe výstupov z RAP (časť plán odstránenia nálezov) zrealizujú nápravu zistených nedostatkov (remediácia) podľa požiadaviek definovaných v pláne, a to buď koučovaním lokálnych administrátorov, odborným dohľadom a transferom knowhow alebo samotným výkonom jednotlivých úkonov remediácie.

V rámci predplatených hodín na proaktívne služby požadujeme zabezpečenie poradenstva akreditovaného špecialistu v oblasti technológií pre optimalizáciu prevádzky a správy Microsoft technológií, ako sú napríklad plány, zálohy a obnovy, patchovanie, príprava pred migráciou, poradenstvo pri migrácií a iné.

**2.1.2 Reaktívne služby - riešenie incidentov, podpora pri riešení otázok a problémov** Reaktívne služby - požadovaná dostupnosť 24 hodín denne, 7 dní v týždni za účelom riešenia všetkých problémov súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií vyvíjaných a dodávaných spoločnosťou Microsoft, ktorých úroveň je riešená a prioritizovaná na základe závažnosti problému s možnosťou podpory formou návštevy na mieste plnenia Dohody. Reaktívna podpora vo forme priamej technickej podpory od spoločnosti Microsoft garantovanej prostredníctvom zmluvy o službách podpory SLA. Garantovaný prístup k expertom spoločnosti Microsoft pre podporu 24 hodín denne, 7 dní do týždňa pre rýchle a presné riešenie všetkých problémov súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií vyvíjaných a dodávaných spoločnosťou Microsoft. Rozsah poskytnutia služieb sa týka počítačových systémov a technológií Microsoft vo všetkých prevádzkach objednávateľa. Termíny a formy školení a transferu know-how v rámci služby Microsoft Premier Support budú dohodnuté kontaktnou osobou Poskytovateľa a kontaktnou osobou objednávateľa podľa technických a personálnych možností objednávateľa. Incidenty v rámci reaktívnej podpory budú riešené a prioritizované v závislosti od ich závažnosti. Popis požadovaných postupov pri jednotlivých úrovniach:

Závažnosť	Situácia	Očakávaná reakcia Poskytovateľa	Očakávaná reakcia zákazníka
1 Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katastrofický dopad na podnik:</li> <li>zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci</li> <li>situáciu je nutné začať riešiť okamžite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>reakcia na prvý telefonát maximálne počas 1 hodiny</li> <li>čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka</li> <li>nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni)</li> <li>urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft</li> <li>informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>informovanie vyššieho vedenia podniku zákazníka</li> <li>pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni)</li> <li>urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien</li> </ul>
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kritický dopad na podnik:</li> <li>podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>reakcia na prvý telefonát počas maximálne 1 hodiny</li> <li>personál a ďalšie zdroje spoločnosti</li> </ul>	pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni)

Závažnosť	Situácia	Očakávaná reakcia Poskytovateľa	Očakávaná reakcia zákazníka
-----------	----------	---------------------------------	-----------------------------

Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	poškodenie služieb situáciu je nutné začať riešiť počas 1 hodiny	Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby <ul style="list-style-type: none"> <li>• nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni)</li> <li>• informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien</li> <li>• informovanie vedenia</li> </ul>
B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stredne závažný dopad na podnik:</li> <li>• podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom</li> <li>• situáciu je nutné začať riešiť počas 2 hodín v rámci pracovnej doby</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reakcia na prvý telefonát počas maximálne 2 hodín</li> <li>• úsilie pri riešení len počas pracovnej doby</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovnej doby<sup>1</sup></li> <li>• spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien počas 4 hodín pracovnej doby</li> </ul>
C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malý dopad na podnik:</li> <li>• podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb</li> <li>• situáciu je nutné začať riešiť počas 4 hodín v rámci pracovnej doby</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reakcia na prvý telefonát počas maximálne 4 hodín</li> <li>• úsilie pri riešení len počas pracovnej doby</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe</li> <li>• schopnosť reagovať počas 24 hodín</li> </ul>

2.1.3 Rozšírený manažment poskytovania služieb Administrácia a koordinácia činností spojených s poskytovaním služieb Microsoft Premier Support. Eskalácie incidentov v prípade potreby až po produktovú skupinu spoločnosti Microsoft. Pravidelný výkaz prác. Zabezpečenie prístupov na servisný portál spoločnosti Microsoft určený v rámci služieb Microsoft Premier Support na online zadávanie reaktívnych incidentov.

2.2 Služby služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft zahŕňajú:

- 2.2.1 Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb M365
- 2.2.2 Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure
- 2.2.3 Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure Security
- 2.2.4 Podporné aktivity pre zabezpečenie inovácie a rozvoj infraštruktúry

## ŠPECIFIKÁCIA PREDMETU ZMLUVY

**1. Predplatené služby Premier Support**

Služby Premier Support zahŕňajú:

- Reaktívne služby
- Proaktívne služby
- Rozšírený manažment poskytovania služieb

Rozsah predplatených služieb Premier Support v zmysle čl. 2 bod 2.2.1 Zmluvy:

Tabuľka č. 1

Komponenta	Popis	Počet jednotiek	Počet človekohodní na jednotku	Spolu človekohodní
<b>Proaktívne služby</b>	Vzdialená proaktívna podpora na vybrané technológie	5	3	15
	RAP as a Service PLUS – Generic na vybrané technológie	1	3	3
<b>Reaktívne služby</b>	Podpora pre kritické situácie, Rýchle podporné služby u zákazníka, Rýchle podporné služby u zákazníka, Pravidelné reporty	1	3	3
<b>Rozšírený manažment poskytovania služieb</b>	TAM - riadenie podpory zákazníka, Organizácia a plánovanie zdrojov, Technické konzultácie, Pravidelné reporty, Manažovanie eskalácie problémov, Manažovanie služieb poskytovaných u zákazníka	1	3	3

Človekohodina (MH) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 1 človekohodina.

**2. Predplatené služby autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft**

Služby autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft zahŕňajú:

- Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb M365
- Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure
- Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure Security
- Podporné aktivity pre zabezpečenie inovácie a rozvoj infraštruktúry

Rozsah predplatených služieb autorizovaného partnera spoločnosti Microsoft v zmysle čl. 2 bod 2.2.2 Zmluvy:

Tabuľka č. 2

Komponenta	Popis	Počet jednotiek	Počet človekohodní na jednotku	Spolu človekohodní
<b>Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb M365</b>	Analýza požiadaviek (klasifikácia informácií, definovanie pilotnej skupiny a aktivity súvisiace)	1	5	5



	Konfigurácia pilotného riešenia	1	6	6
	Podpora pre pilotné riešenie (8 hodín mesačne)	12	1	12
<b>Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure</b>	Administrácia - workshop	1	2	2
	Pilotná konfigurácia a podpora pri testovaní	1	10	10
<b>Podporné aktivity pre zabezpečenie služieb Azure Security</b>	Workshop k predstaveniu problematiky vrátane definovania dopadov a súvisiacich aktivít na strane MV SR	1	3	3
	Pilotná konfigurácia služieb a podpora pri testovaní, konfigurácia a správa identít a prístupov, ochrana pred hrozbami	1	10	10
<b>Podporné aktivity pre zabezpečenie inovácie a rozvoj infraštruktúry</b>	Konzultačné služby, workshopy, a pilotné aktivity pre inovatívne technológie (Microsoft Endpoint manager SCCM, Azure Virtual Desktop, Power BI, Artificial Intelligence, Machine Learning, Hybridná cloudová infraštruktúra)	7	3	21

Človekohodina (MH) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácni, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 1 človekohodina.

## KONTAKTNÉ ÚDAJE

## Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka č. 1

Meno	Zaradenie

## Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka č. 2

Meno	Zaradenie

Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa Prevádzkový garant Objednávateľa je oprávnený

- a) dohadovať podmienky poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy,
- b) zabezpečovať poskytovanie súčinnosti Objednávateľa,
- c) schvaľovať protokoly o poskytnutí služieb

Tabuľka č. 3

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa

Prevádzkový garant Poskytovateľa je oprávnený

- a) dohadovať podmienky poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy,
- b) podpisovať protokoly o poskytnutí služieb

Tabuľka č. 4

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Poskytovateľa

**1.1 Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom**

- 1.1.1 Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako preferovanú. Vzdialený prístup do IS Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných IS Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.
- 1.1.2 V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 6. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t.j. tieto sú o tento čas predĺžené.
- 1.1.3 Na pracovisku Poskytovateľa.

**1.2 Miesta plnenia u Objednávateľa****Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb**

Tabuľka č. 5

Miesto	
Primárna lokalita	Ministerstvo vnútra SR Pribinova 2, Bratislava
Sekundárna lokalita	Ministerstvo vnútra SR Račianska 45, Bratislava
Sekundárna lokalita	Ministerstvo vnútra SR ul.Timravy č.17, Banská Bystrica

**1.3 Kontaktné údaje pre plnenie zmluvy****Kontaktné údaje - Objednávateľ**

Tabuľka č. 6

Meno	Telefón	E-mailová adresa

**Kontaktné údaje – Poskytovateľ**

Tabuľka č. 7

Meno	Telefón	E-mailová adresa

**Kontaktné údaje – Subdodávateľ**

Tabuľka č. 8

Meno	Telefón	E-mailová adresa
-----	-----	-----

**ZOZNAM SUBDODÁVATEĽOV**

P.č.	Údaje o subdodávateľoch - Obchodné meno, sídlo, IČO	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa Dátum narodenia	Adresa pobytu
	-----	-----	-----

*Poskytovateľ nebude v tejto zákazke využívať subdodávateľov.*

Za Poskytovateľa:

.....  
Mgr. Paula Kozubíková-Okániková  
Na základe udelenej plnej moci