

Zmluva o poskytovaní služieb č. 43/2023

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

(ďalej len „**Zmluva**“)

Článok I. Zmluvné strany

Poskytovateľ: **DATALAN, a. s.**
Sídlo: Krasovského 14, 851 01 Bratislava
IČO: 35 810 734
IČ DPH: SK2020259175
Registrácia: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel Sa, vložka č.: 2704/B
Zastúpený: Ing. Viktor Mikulášek, predseda predstavenstva
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka a. s.
SWIFT KÓD: SUBASKBX
IBAN: SK03 0200 0000 0023 6261 0657

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

a

Objednávateľ: **mestská časť Bratislava-Staré Mesto**
Sídlo: Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava
IČO: 00 603 147
DIČ: 2020804170
zastúpený: Ing. Matej Vagač, starosta mestskej časti
Bankové spojenie: VÚB, a.s.
IBAN: SK02 0200 0000 0000 0152 6012

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Poskytovateľ a Objednávateľ spoločne aj ako „**zmluvné strany**“ alebo každý samostatne ako „**zmluvná strana**“.

Článok II. Úvodné ustanovenia

Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy za účelom poskytovania služieb prevádzkovej podpory pre prostredie informačných technológií Objednávateľa.

Článok III. Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s platnými právnymi predpismi a touto Zmluvou poskytovať Objednávateľovi služby prevádzkovej podpory, a to najmä:
 - b) Služby špecifikované podľa Prílohy č.2, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy,
 - c) Služba Hot-line.

2. Hot-line – je služba Poskytovateľa, prostredníctvom ktorej umožňuje komunikovať Objednávateľovi s Poskytovateľom pri riešení jeho požiadaviek. Popis služby Hot-line je v Prílohe č.1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy
3. Miestom poskytovania služieb je prevádzka Poskytovateľa, pričom služby môžu byť poskytnuté prostredníctvom bezpečného vzdialeného pripojenia, telefónnymi konzultáciami alebo zásahom na mieste Objednávateľa, špecifikovanom v Prílohe č.1, resp. na mieste určenom Objednávateľom po predchádzajúcom schválení Poskytovateľom.
4. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby vždy podľa potreby a na základe požiadavky Objednávateľa, v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje za služby poskytované Poskytovateľom na základe tejto Zmluvy zaplatiť Poskytovateľovi odmenu v súlade s čl. VI. tejto Zmluvy.

Článok IV. Pravidlá poskytovania služieb

1. V prípade zistenia poruchy, výpadku alebo problému na infraštruktúre Objednávateľa, sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať servisné zásahy a poskytnúť Objednávateľovi služby podľa podmienok uvedených v Prílohe č.1.
2. V prípade, že bude potrebné získať od Objednávateľa dodatočné informácie alebo vykonať dodatočné úkony na strane Objednávateľa podľa pokynov Poskytovateľa, od momentu zadania takej požiadavky zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi po jej splnenie Objednávateľom sa plynutie dôb dohodnutých vyššie prerušuje. Dohodnuté doby plnenia začnú opätovne plynúť po splnení požiadaviek Poskytovateľa Objednávateľom.
3. Objednávateľ je povinný nahlasovať požiadavky nasledovne :
 - a) nahlásením požiadavky do systému pre evidenciu požiadaviek, s uvedením presného popisu požiadavky, prípadne požadovaného zásahu
 - b) kontaktovaním Hot-line Poskytovateľa, e-mailom alebo telefonicky na e-mailovej adrese/ telefónnom čísle špecifikovanom v Prílohe č. 1 Zmluvy, v čase uvedenom v Prílohe č. 1 Zmluvy, s popisom požiadavky, prípadne požadovaného zásahu.
4. Poskytovanie služby začne prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom zmluva nadobudla účinnosť.

Článok V. Súčinnosť zmluvných strán a vzájomná komunikácia

1. Objednávateľ vynaloží primerané úsilie na to, aby ostatné subjekty, ktorých činnosť je predpokladom poskytovania služieb podľa tejto zmluvy, poskytovali Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie tejto Zmluvy. Poskytovateľ pritom nezodpovedá za včasnosť, úplnosť a kvalitu poskytovania takejto súčinnosti zo strany ostatných subjektov.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
3. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov a s omeškaním úhrad jednotlivých peňažných záväzkov.
4. Každá komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, štatutárnych orgánov zmluvných strán, prípadne nimi poverených zamestnancov.
5. Všetky oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť vykonané v písomnej podobe a druhej strane doručené buď osobne alebo doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v tejto Zmluve, ak nie je ustanovené alebo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.

6. Objednávateľ zabezpečí podľa potreby prístup zamestnancom Poskytovateľa do priestorov Objednávateľa, ak si riadne poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy bude vyžadovať vstup Poskytovateľa do priestorov Objednávateľa.
7. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi prístup k informačným systémom Objednávateľa pomocou diaľkového prenosu dát, pričom Poskytovateľ je povinný absolútne rešpektovať ochranu všetkých dát Objednávateľa.
8. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi nevyhnutné informácie a dokumenty podľa požiadaviek Poskytovateľa, ktoré sú nevyhnutné pre plnenia tejto Zmluvy.
9. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť akúkoľvek inú požadovanú súčinnosť nevyhnutnú na splnenie predmetu tejto zmluvy.

Článok VI.

Cena a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena Poskytovateľa za poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán a spôsobom uvedeným v Prílohe č. 2. Odmena Poskytovateľa za zásah na mieste Objednávateľa môže obsahovať náklady na cestovné podľa vopred obojstranne odsúhlasenej kalkulácie pre jednotlivý zásah. Výška sadzby DPH bude stanovená podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných účinných v čase dodania služby.
2. Poskytovateľ bude mesačnú odplatu (Príloha č. 2) fakturovať Objednávateľovi po skončení kalendárneho mesiaca, za ktorý sa mesačná odmena platí. Dňom dodania služby je posledný deň kalendárneho mesiaca, v ktorom bola služba poskytovaná. Prvá faktúra bude vystavená za kalendárny mesiac, ktorý nasleduje za kalendárnym mesiacom, v ktorom zmluva nadobudla účinnosť.
3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi mesačný paušálny poplatok za poskytnuté služby na základe faktúry s termínom splatnosti faktúry 30 dní odo dňa jej doručenia. Faktúra musí spĺňať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, ak faktúra tieto náležitosti nespĺňa, je iným spôsobom nesprávna alebo neúplná, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju späť Poskytovateľovi na prepracovanie. Doručením opravenej faktúry Objednávateľovi začína plynúť nová doba splatnosti podľa prvej vety.
4. V prípade výpovede Zmluvy bude počas plynutia výpovednej lehoty fakturovaný mesačný paušálny poplatok podľa aktuálne platných podmienok dohodnutých v tejto Zmluve alebo v jej dodatkoch.
5. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou vystavenej faktúry alebo jej časti podľa tejto Zmluvy vzniká Poskytovateľovi nárok na úrok z omeškania podľa platných všeobecne záväzných právnych predpisov.
6. Pokiaľ je Objednávateľ v omeškaní s úhradou odmeny za poskytnuté služby po dobu dlhšiu ako 14 kalendárnych dní, je Poskytovateľ oprávnený bez ďalšieho upozornenia poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy do doby úhrady pozastaviť. Poskytovateľ sa v takom prípade nedostáva do omeškania a ani nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody vzniknuté Objednávateľovi v dôsledku oprávneného prerušenia poskytovania služieb.
7. V prípade, že Poskytovateľ preruší poskytovanie služieb v súlade s predchádzajúcim bodom a Objednávateľ dodatočne odstráni príčiny prerušenia poskytovania služieb, Poskytovateľ obnoví poskytovanie služieb do 2 pracovných dní odo dňa pripísania dlžnej sumy na účet Poskytovateľa.

Článok VII.

Dôverné informácie

1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva, ako aj všetky informácie (vrátane obchodných, technických a iných informácií), ktoré (i) budú Poskytovateľom poskytnuté alebo zverené Objednávateľovi na jej základe alebo v súvislosti s ňou, alebo (ii) ktoré sa dozvie Poskytovateľ pri poskytovaní služieb pre Objednávateľa, alebo (iii) ktoré sa dozvie ktorákoľvek zmluvná strana pri plnení svojich povinností alebo vykonávaní dohodnutých činností podľa Zmluvy a týkajú sa najmä, ale nie výlučne pracovných postupov a know-how druhej zmluvnej strany, sa v zmysle ustanovenia § 271 Obchodného zákonníka považujú

za prísne dôverné a podľa svojej povahy môžu byť za splnenia všetkých zákonných predpokladov predmetom obchodného tajomstva príslušnej zmluvnej strany (ďalej len „**Dôverné informácie**“).

2. Pokiaľ to nie je nevyhnutné pre účely plnia povinností podľa Zmluvy (plnenia dohodnutých činností), zmluvné strany sa zaväzujú chrániť a uchovávať v tajnosti Dôverné informácie, a bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ich nezverejňovať, neposkytovať a ani inak nesprístupňovať tretím osobám. Povinnosť mlčanlivosti a ochrany Dôverných informácií podľa tohto bodu Zmluvy trvá tiež po ukončení zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou.
3. Za porušenie povinností podľa bodu 2 tohto článku Zmluvy sa nepovažujú prípady kedy pôjde o informácie, ktoré (i) sú v dobe ich poskytnutia verejne dostupnými, alebo sa stanú verejne dostupnými inak než porušením povinnosti mlčanlivosti niektorej zo zmluvných strán tejto Zmluvy, (ii) ktorých poskytnutie sa vyžaduje zákonom, alebo na základe zákona rozhodnutím súdu alebo iného príslušného orgánu štátu alebo (iii) boli ktoroukoľvek zmluvnou stranou poskytnuté jej právnym, ekonomickým, daňovým, resp. obdobným poradcom za účelom plnenia zákonných povinností alebo uplatňovania nárokov.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že k povinnosti mlčanlivosti zaväzujú všetkých svojich zamestnancov, spolupracovníkov, externých partnerov, ako aj ďalšie spolupracujúce osoby, ktoré z dôvodu pracovnoprávneho, obchodného či iného vzťahu k danej zmluvnej strane prídu, alebo môžu prísť do styku s Dôvernými informáciami súvisiacimi s predmetom plnenia podľa Zmluvy, pričom za porušenie povinnosti mlčanlivosti týchto osôb zodpovedá príslušná zmluvná strana rovnako, ako by sa porušenia dopustila sama. Zmluvné strany sa zaväzujú, že Dôverné informácie poskytnú svojim spolupracujúcim osobám len v nevyhnutnej miere.
5. Porušenie akejkoľvek z povinností podľa tohto článku Zmluvy bude považované za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

Článok VIII.

Zodpovednosť za vady a zodpovednosť za škodu

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali potrebám Objednávateľa.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené použitím podkladov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť, prípadne na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie trval.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu, poškodenie alebo neoprávnené sprístupnenie dát, ktoré nezavinil.

Zodpovednosť za škodu

4. Zodpovednosť zmluvných strán za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia zmluvných povinností sa riadi ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania Objednávateľa. Poskytovateľ nie je zodpovedný za omeškanie spôsobené omeškaním so splnením záväzku Objednávateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie podmienok vyplývajúcich z tejto Zmluvy v prípade, že takéto porušenie bolo preukázateľne spôsobené neposkytnutím nevyhnutnej a dohodnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa a Prevádzkovateľ na možnosť vzniku škody vopred upozornil.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi v dôsledku nerealizácie opatrení alebo porušením postupov uvedených alebo odporučených Poskytovateľom.
7. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škodu spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Zmluvné strany sa dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť zmluvných strán za plnenie svojich záväzkov z tejto zmluvy sa považuje prekážka, ktorá nastane nezávisle od vôle tej-ktorej povinnej zmluvnej strany a bráni jej v riadnom plnení svojej povinnosti (napr. prírodná katastrofa, požiar, záplava, zemetrasenie, štrajk, všeobecné právne predpisy, výpadok počítačovej siete mimo dosahu a správy Poskytovateľa, zákazy štátnych orgánov, vojna a pod.), ak nemožno predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky mohla odvrátiť alebo prekonať a v čase vzniku záväzku predvídať. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych

pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len po dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Článok X.

Vedľajšie dojednania

1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovania a vzájomnou dohodou.
2. V prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia dohodou ani do 30 (slovom tridsiatich) dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na príslušný súd v Slovenskej republike, pričom ako rozhodné právo sa zjednáva právo platné na území Slovenskej republiky.
3. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami zmluvou bližšie neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov SR.
4. Ak by niektoré ustanovenia Zmluvy mali byť neplatnými už v čase jej uzavretia, alebo ak sa stanú neplatnými neskôr po uzavretí Zmluvy, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú takéto ustanovenie Zmluvy bezodkladne nahradiť ustanovením, ktoré čo možno najviac zodpovedá pôvodnému zámeru zmluvných strán. Do doby jeho nahradenia sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu Zmluvy.

Článok XI.

Platnosť a ukončenie zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu 12 mesiacov.
2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, pričom zmluvné strany berú na vedomie, že sa v prípade tejto Zmluvy jedná o povinne zverejňovanú zmluvu, preto podľa §5a zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s §47a zák. č. 211/2000Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky nadobudne táto Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
3. Každá zo strán je oprávnená ukončiť túto Zmluvu nasledovnými spôsobmi:
 - a. Odstúpením od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou zmluvnou stranou, Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie Zmluvy budú okrem prípadov výslovne uvedených v Zmluve považovať nesplnenie ktorejkoľvek povinnosti uvedenej v zmluve alebo neodstránenie závadného stavu porušujúcou stranou v lehote určenej oprávnenou stranou a to napriek písomnej výzve druhej zmluvnej strany. Súčasťou tejto výzvy musí byť okrem určenia lehoty oznámenie oprávnenej zmluvnej strany, že ak porušujúca zmluvná strana neodstráni závadný stav alebo nesplní zmluvnú povinnosť v uvedenej lehote, oprávnená zmluvná strana odstúpi od Zmluvy. Zmluva zaniká doručením písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy porušujúcej zmluvnej strane.
 - b. Písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany aj bez udania dôvodu s 2 mesačnou výpovednou lehotou.
 - c. Písomnou dohodou zmluvných strán k dohodnutému termínu. Dohoda musí obsahovať ustanovenie o usporiadaní vzájomných záväzkov.
4. Výpoveď alebo odstúpenie od zmluvy musia byť písomné a doručené druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota podľa ods. 3 písm. b) začína plynúť prvým dňom, nasledujúcim po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
5. Ukončením zmluvného vzťahu nie sú zmluvné strany zbavené svojich povinností vysporiadať svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy.

Článok XII Doručovanie

1. Písomnosti sa doručujú na adresy zmluvných strán uvedené na prvej strane tejto zmluvy. Zmenu adresy je zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane.
2. Pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak, všetky oznámenia, vyhlásenia, žiadosti, výzvy a iné úkony v súvislosti so zmluvou a jej plnením (ďalej len „**písomnosť**“), musia byť urobené v písomnej forme a doručené na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v záhlaví zmluvy a/alebo na inú adresu, ktorú oznámi táto zmluvná strana. Písomnosť sa považuje za doručенú za nasledovných podmienok:
 - a) v prípade osobného doručovania dňom odovzdania písomnosti osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto zmluvnú stranu a podpisom takej osoby na doručenke a/alebo kópii doručovanej písomnosti, alebo dňom odmietnutia prevzatia písomnosti takou osobou,
 - b) v prípade doručovania prostredníctvom poštového podniku oprávneného na poskytovanie poštových služieb podľa zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách v znení neskorších predpisov dňom doručenia na adresu zmluvnej strany a v prípade zásielky do vlastných rúk dňom odovzdania písomnosti osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto zmluvnú stranu a podpisom takej osoby na doručenke.
3. Za deň doručenia písomnosti doručovanej prostredníctvom poštového podniku sa pokladá aj (i) deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, (ii) deň vrátenia zásielky odosielateľovi aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel.
4. V prípade doručovania písomnosti e-mailom sa za deň jej doručenia adresátovi považuje prvý pracovný deň nasledujúci po jej odoslaní na e-mailovú adresu adresáta.

Čl. XIII Záverečné ustanovenia

1. Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto Zmluvy sú možné len formou písomných očíslovaných dodatkov k tejto Zmluve podpísaných oboma zmluvnými stranami.
2. Zmluva sa vyhotovuje v 3 (troch) rovnopisoch, pričom Objednávateľ obdrží po podpise Zmluvy 2 (dva) rovnopisy a Poskytovateľ 1 (jeden) rovnopis.
3. Zmluva predstavuje jediný dohovor zmluvných strán týkajúci sa predmetu Zmluvy.
4. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, všetky jej ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, pričom Zmluva dostatočným spôsobom vyjadruje vážnu a slobodnú vôľu oboch zmluvných strán zbavenú akýchkoľvek omylov, na dôkaz čoho pripájajú zmluvné strany svoje podpisy.
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
 - Príloha č. 1 – Oprávnené osoby, Kontaktné údaje Hot-Line
 - Príloha č. 2 – Odmena poskytovateľa a špecifikácia služieb pravidelnej podpory

V Bratislave dňa .

V Bratislave dňa

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

DATALAN, a. s.
Ing. Viktor Mikulášek
predseda predstavenstva

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

Príloha č. 1 Oprávnené osoby, kontaktné údaje Hot-Line

1. Miesto plnenia – prevádzka Objednávateľa:

mestská časť Bratislava-Staré Mesto, Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava

2. Miesto plnenia – prevádzka Poskytovateľa:

DATALAN, a.s., Krasovského 14, 85101 Bratislava

3. Špecifikácia podmienok poskytovania služieb

a) Reakčné doby sú závislé od priority požiadavky. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie pre dosiahnutie včasného riešenia požiadavky podľa jej priority.

Priorita	Kritická	Vážna	Štandardná
Doba odozvy	2 pracovné hodiny	4 pracovné hodiny	8 pracovných hodín

4. Špecifikácia služieb Hot-line

- poskytovanie služieb Hot-line počas pracovných dní v čase 8:00 – 16:00
- mailové a/alebo telefonické nahlasovanie požiadaviek Objednávateľom
- telefonické a/alebo mailové konzultácie Objednávateľa s Poskytovateľom
- evidencia, spracovanie a riadenie požiadaviek Objednávateľa v Service Desku
- možnosť nahlasovať požiadavky Objednávateľom
 - e-mailom na adrese: staremestoBAServis@datalan.sk Telefonicky:
+421 2 323 72 711

5. Oprávnené osoby Objednávateľa

Osoba oprávnená konať vo veciach technických: Rudolf Holos, rudolf.holos@staremesto.sk,

Osoba oprávnená nahlasovať problémy na Hot-line Poskytovateľa: Ing. Martin Mokrání, PhD.
martin.mokran@staremesto.sk,

6. Oprávnené osoby Poskytovateľa: Bc. Patrik Skovajsa,

Kontaktné údaje servisnej podpory :

Bc. Patrik Skovajsa, + 421 917 170 856, patrik_skovajsa@datalan.sk

Pre monitoring IT prostredia: Bc. Patrik Skovajsa,

Pre manažéra kybernetickej bezpečnosti pri udržiavaní súladu so zákonom o kybernetickej bezpečnosti č. 69/2018 Z.z.

René Pavlo, rene_pavlo@datalan.sk, + 421 915 038 210

Príloha č. 2 Odmena Poskytovateľa a špecifikácia služieb prevádzkovej podpory

Špecifikácia služieb prevádzkovej podpory

Monitoring IT prostredia:

Popis služby

Monitorovanie IT prostredia

Služba zahŕňa:

- neustále sledovanie IT prostredia odberateľa v režime 24x7
- pravidelné reportovanie stavu infraštruktúry na mesačnej báze
- okamžité reportovanie problémov, incidentov a ich primerané riešenie v závislosti od definovanej úrovne služby

Súčasťou služby je aj nasadenie potrebných technológií zabezpečujúce v prostredí objednávateľa.

Monitorované môžu byť: osobné počítače, servery, aplikácie, databázy, počítačová sieť, bezpečnosť, pripojenie na internet, nežiadúca pošta, nežiadúci softvér, vydieračský softvér, aktivity používateľov, aktivity 3-tích strán.

Monitorovanie zahŕňa monitorovanie zariadení:

1. Server (bez ohľadu či je virtuálny alebo fyzický a bez ohľadu na platformu linux, aix, bsd, windows)

- CPU
- Súborový systém (celkový, použitý a voľný diskový priestor)
- Základné informácie ako boot time, uptime, hostname, system information, host local time
- Sieťová komunikácia: na každý interface samostatne
- Procesy
- Stav agenta ako agent ping, hostname, verzia agenta

2. Záložné zdroje UPS

Informácie o zariadení ako hostname, status, firmware verzia, lokácia, systémové informácie, input/output power, input/output voltage, input/output frequency, output load, stav batérií, last test status

3. Sieťové prvky

- Základné informácie ako hostname, IP adresa, Location, Uptime, firmware verzia
- sieťové informácie ako ping loss, ping status, rýchlosť komunikácie, stav komunikačných portov, chybové pakety

4. IoT základné zariadenia

- Základné informácie ako hostname, IP adresa, lokácia
- Metriky ako teplota a vlhkosť

Cena za poskytovanú službu :

126,00 € bez DPH / 151,20 € s DPH / mesačne

Popis služby - Manažér kybernetickej bezpečnosti

V rámci informačnej bezpečnosti je potrebné v organizácii Objednávateľa vykonávať širokú škálu činností, ktoré vykonáva manažér kybernetickej bezpečnosti a ktorého povinnosti sú definované zákonom č. 69/2018 Z. z. - zákon o kybernetickej bezpečnosti (ZoKB). Organizácia môže poveriť činnosťou manažéra kybernetickej bezpečnosti externý subjekt formou služby, ktorá zahŕňa:

- Riadiť bezpečnostné riziká, čo znamená pravidelnú analýzu, definíciu a monitoring, bezpečnostných hrozieb rizík u Objednávateľa a primeranú reakciu na zistené riziká.
- Monitorovať, vydávať, revidovať a aktualizovať interné predpisy a pravidlá Objednávateľa vo vzťahu k informačnej bezpečnosti a riadiť a zaisťovať kybernetickú a informačnú bezpečnosť, tak ako je požadované ZoKB a internými riadiacimi aktami Objednávateľa.
- Poskytovať informácie a poradenstvo Objednávateľovi a zamestnancom, ktorí plnia úlohy v oblasti realizácie bezpečnostných opatrení vyplývajúcich z požiadaviek ZoKB, metodicky viesť správcov informačných technológií verejnej správy, gestorov informačných technológií verejnej správy, vlastníkov procesov, vlastníkov aktív, vedúcich zamestnancov a ďalších zodpovedných zamestnancov .
- Zabezpečovať aplikáciu bezpečnostných opatrení v systéme riadenia kybernetickej bezpečnosti.
- Udržiavať a aktualizovať Politiku kybernetickej bezpečnosti a informačnej bezpečnosti a ďalšie interné riadiace akty podľa vyhlášky č. 179/2020 Z.z.
- Zisťovať a reportovať stav bezpečnosti a predkladať návrhy v oblasti KB priamo štatutárnemu orgánu Objednávateľa
- Riešiť bezpečnostné incidenty v spolupráci so všetkými dotknutými organizačnými jednotkami.
- Zabezpečovať pravidelné preskúmanie stavu informačnej bezpečnosti a spolupodieľať sa na vykonávaní interných auditov informačnej bezpečnosti.
- Monitorovať úroveň dodávateľov smerom k plneniu požiadaviek KB, predkladať odborné stanoviská, analýzy k procesom, projektom, zmenám a ostatným aktivitám Objednávateľa, majúcim vplyv na kybernetickú a informačnú bezpečnosť.
- Navrhovať technické, personálne a organizačné bezpečnostné opatrenia na zamedzenie alebo minimalizáciu rizík a dopadov hrozieb, bezpečnostných udalostí, incidentov, mimoriadnych situácií monitorovať ich efektivitu a adekvátnosť a navrhovať korekciu bezpečnostných opatrení. a viesť evidenciu bezpečnostných incidentov.
- Koordinať vypracovanie plánov kontinuity a obnovy činností Objednávateľa
- Zabezpečovať školenia zamestnancov v oblasti kybernetickej a informačnej bezpečnosti
- Súčinnosť pri vykonávaní externého auditu KB.

Služba zahŕňa 48 predplatených človekohodín ročne. V prípade vyčerpania predplatených hodín sa cena za človekohodinu stanoví vzájomnou dohodou. Podmienkou služby je aj prítomnosť manažéra kybernetickej bezpečnosti v mieste plnenia – prevádzka Objednávateľa podľa potreby, ale minimálne raz za kvartál.

Udržiavanie súladu prostredia zákazníka s požiadavkami na kybernetickú bezpečnosť v zmysle ZoKB v kontexte požiadaviek a povinností vyplývajúcich z tohto zákona a vyhlášok NBU:

- a) 164/2018 Z. z. - kritériá základnej služby
- b) 165/2018 Z. z. - kategórie závažných KB incidentov
- c) 166/2018 Z. z. - riešenie KB incidentov
- d) 362/2018 Z. z. - bezp. opatrenia, obsah a štruktúra dokumentácie a rozsah opatrení
- e) 179/2020 Z. z. - spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy

Táto služba počas doby viazanosti zahŕňa nasledovné aktivity:

- a) sledovanie aktuálneho stavu súladu s požiadavkami Zákona
- b) aktualizáciu vypracovanej dokumentácie ako bezpečnostná politika,...
- c) permanentnú aktualizáciu aktív organizácie a ich evidenciu
- d) poradenstvo a podporu pri prijímaní potrebných opatrení
- d) konzultácie ohľadom zákona

