

Zmluva o poskytovaní služieb

uzavretá podľa § 536 nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov
(ďalej len „zmluva“)

1. Zmluvné strany

Objednávateľ:	Mesto Kežmarok
Sídlo:	Hlavné námestie č. 1, 060 01 Kežmarok
Štatutárny zástupca:	PhDr. Mgr. Ján Ferenčák, MBA, primátor mesta
IČO:	00326283
DIČ:	2020697184
IČ DPH:	Mesto Kežmarok nie je platcom DPH SK 2020697184 – zdaniteľná osoba registrovaná pre daň podľa § 7a zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov
Bankové spojenie:	Prima banka Slovensko, a.s., pobočka Kežmarok
IBAN:	SK93 5600 0000 0016 0036 3002
Telefón:	052/4660 101
Fax:	052/4660 101
e - mail:	primator@kezmarok.sk

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

2. Zhotoviteľ:

void SOC, s.r.o.	
Sídlo:	Plynárska 5 Bratislava 829 75
Štatutárny zástupca:	Mgr. Martin Lohnert
IČO:	46 957 545
DIČ:	2023692418
Bankové spojenie:	SK181100000002929123439
Telefón:	0908 929 009
e – mail:	martin.lohnert@voidsoc.com

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spoločne označení len ako „zmluvné strany“)

NAKOLKO Poskytovateľ disponuje skúsenosťami z oblasti prevádzky infraštruktúry, systémov a aplikácií, ktoré spracúvajú citlivé informácie, prevádzkuje vlastné centrum prevádzkovej bezpečnosti (SOC) a v rámci toho poskytuje služby monitorovania, vyhodnocovania a ochrany informačných systémov;

NAKOLKO Objednávateľ prejavil záujem o poskytovanie služieb centra prevádzkovej bezpečnosti (SOC) Poskytovateľa, ktoré spočívajú v monitorovaní, vyhodnocovaní a ochrane informačných systémov;

NAKOLKO Objednávateľ si je vedomý, že rozsah, obsah a kvalita poskytovaných služieb Poskytovateľa podľa bodu 1.18 tejto zmluvy závisí od súčinnosti Objednávateľa podľa článku 6 tejto zmluvy;

NAKOLKO Poskytovateľ si je vedomý dôležitosti monitorovaného informačného systému pre Objednávateľa, ktorý tvorí základ pre činnosti a služby Objednávateľa a ktorého ohrozenie alebo narušenie bezpečnostným incidentom by mohlo mať negatívny dopad na činnosti a služby Objednávateľa;

NAKOLKO Objednávateľ si je vedomý, že výstupom služieb Poskytovateľa je notifikácia Objednávateľa o možnom bezpečnostnom incidente, ktorý následne notifikáciu o možnom bezpečnostnom incidente preverí a prijme opatrenia na odvrátenie alebo zmiernenie bezpečnostného incidentu;

*na základe vyššie uvedeného a po zvážení všetkých možných následkov sa Zmluvné strany rozhodli uzavrieť nasledujúcu zmluvu o poskytovaní služieb (ďalej ako „**Zmluva**“), a to všetko za nasledovných podmienok:*

Článok 1

Definície pojmov

Slová a výrazy uvedené v Zmluve, ktoré sú s veľkými písmenami a ktoré nie sú Zmluvou definované majú význam v kontexte, v ktorom sú v Zmluve spomenuté po prvýkrát, pokiaľ je tento význam v súlade s významom v zmysle zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti v platnom znení.

1.1 **Bezpečnostná udalosť** sa na účely Zmluvy rozumie každá zaznamenaná aktivita, ktorá bola v rámci monitoringu Poskytovateľom zaznamenaná, príp. ktorá bola nahlásená emailovou / telefonickou komunikáciou.

1.2 **Bezpečnostným incidentom** sa na účely Zmluvy rozumie akákoľvek malígna Bezpečnostná udalosť, ktorá má z dôvodu narušenia bezpečnosti Informačného systému, alebo porušenia bezpečnostnej politiky alebo záväznej metodiky negatívny vplyv na kybernetickú bezpečnosť alebo ktorej následkom je:

- 1.2.1 strata dôvernosti údajov, zničenie údajov alebo narušenie integrity systému;
- 1.2.2 obmedzenie alebo odmietnutie dostupnosti služby Objednávateľa;
- 1.2.3 vysoká pravdepodobnosť kompromitácie činností služby Objednávateľa; alebo
- 1.2.4 ohrozenie bezpečnosti informácií;

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že na účely Zmluvy Bezpečnostným incidentom je taký Bezpečnostný incident, ktorý sa nachádza aspoň v jednej kategórii a subkategórii podľa bodu 4 Zoznam kategórií bezpečnostných incidentov uvedený v Prílohe č. 1 Zmluvy.

1.3 **Dashboard** sa na účely Zmluvy rozumie informačný systém dostupný pre Objednávateľa pre prehľad Bezpečnostných udalostí.

1.4 **Dopadom** sa na účely Zmluvy rozumie dopad Bezpečnostného incidentu na Informačné systémy Objednávateľa s následkom obmedzenia alebo straty kontinuity služby Objednávateľa vo vopred zadefinovanom rozsahu; s ohľadom na rozsah obmedzenia alebo straty kontinuity služby Objednávateľa sa Dopad sa delí na nasledovných päť úrovní:

- 1.4.1 **kritický** - obmedzenie alebo strata kontinuity služby Objednávateľa v spojení s nemožnosťou alebo neúčinnosťou obnovy kontinuity služby Objednávateľa;
- 1.4.2 **vysoký** - obmedzenie alebo strata kontinuity služby Objednávateľa v spojení s čiastočnou možnosťou alebo účinnosťou obnovy kontinuity služby Objednávateľa spočívajúcou v nedostupnosti služby Objednávateľa po dobu dlhšiu, alebo ohrozenie dôvernosti alebo integrity služby Objednávateľa,
- 1.4.3 **stredný** - obmedzenie alebo strata kontinuity služby Objednávateľa v spojení s úplnou možnosťou alebo účinnosťou obnovy kontinuity služby Objednávateľa bez výpadku dostupnosti služby Objednávateľa, alebo ohrozenia dôvernosti alebo integrity služby Objednávateľa
- 1.4.4 **nízky** - bez priameho negatívneho vplyvu na kontinuitu služby Objednávateľa.

1.5 **Hlásením** Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti sa na účely Zmluvy rozumie Poskytovateľom uskutočnené oznámenie o Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostnom incidente, Hrozbe alebo Zraniteľnosti Objednávateľovi prostredníctvom Komunikačného rozhrania alebo iným spôsobom, ktoré musí obsahovať všetky náležitosti pre nahlásenie. Na doručovanie Hlásenia sa vzťahuje bod 7.1.5 Zmluvy.

1.6 **Hrozbou** sa na účely Zmluvy rozumie potenciálna možnosť narušenia informačného Aktíva.

1.7 **Informačným systémom** sa na účely Zmluvy rozumejú siete a informačné systémy Objednávateľa nachádzajúce sa u Objednávateľa, a to:

- 1.7.1 sieťové komponenty (firewall, router, switch, VPN a pod.);
- 1.7.2 operačné systémy (server, koncové zariadenia);
- 1.7.3 databázy;
- 1.7.4 aplikačné vybavenie (napr. web, účtovný systém, bankový systém);
- 1.7.5 informácie a údaje, ktoré sú v Informačných systémoch vytvárané, ukladané, spracúvané, získavané alebo prenášané;

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že pod pojmom Informačné systémy sa na účely Zmluvy rozumejú len tie Informačné systémy Objednávateľa, ktoré Objednávateľ sám pri podpise Zmluvy určil podľa bodu 5.7 Zmluvy.

1.8 **ITSM** sa na účely Zmluvy rozumie aplikácia slúžiaca na zaznamenávanie Ticketov a sledovanie ich životného cyklu.

1.9 **Komunikačné rozhranie** sa na účely Zmluvy rozumie schválený a vyhradený komunikačný kanál určený pre Hlásenie Bezpečnostného incidentu, Bezpečnostnej udalosti, Hrozby alebo Zraniteľnosti spôsobmi podľa Prílohy č. 1 Zmluvy.

1.10 **Kontinuitou** sa na účely Zmluvy rozumie schopnosť plánovať a reagovať na Bezpečnostné udalosti a Bezpečnostné incidenty s cieľom pokračovať v poskytovaní služieb na vopred zadefinovanej úrovni. Služby Objednávateľa, pri ktorých sa zabezpečuje Kontinuita spolu s úrovňou ich poskytovania sú Objednávateľom vyšpecifikované v Prílohe č. 2 Zmluvy.

1.11 **Konzultačnou hodinou** sa na účely Zmluvy rozumie každá aj začatá hodina (60 minút) práce zamestnanca alebo inej Poskytovateľom určenej osoby v Pracovnej dobe Poskytovateľa.

1.12 **On-Line** sa na účely Zmluvy rozumie diaľkové poskytovanie Služieb vykonávané Poskytovateľom pomocou Komunikačného rozhrania v režime 24/7 s výnimkou poskytovania Služieb On-Site.

1.13 **On-Site** sa na účely Zmluvy rozumie poskytovanie Služieb pracovníkmi Poskytovateľa alebo osobami poverenými Poskytovateľom u Objednávateľa na mieste používania/prevádzkovania Informačných systémov v Pracovnej dobe.

1.14 **Pracovnou dobou** sa na účely Zmluvy rozumie poskytovateľa je v pracovných dňoch od 8:00 až 17:00 hod.

1.15 **Riešením** Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti sa na účely Zmluvy rozumejú:

- 1.15.1 postupy Objednávateľa nasledujúce po Hlásení Bezpečnostného incidentu súvisiace s odhaľovaním, preverovaním, analýzou a reakciou na Nahlásenie Bezpečnostného incidentu alebo na Bezpečnostný incident zo strany Objednávateľa;
- 1.15.2 odstránenie alebo zmiernenie Bezpečnostného incidentu alebo Bezpečnostným incidentom vyvolaného nedostatku/problému Objednávateľom.

1.16 **ServiceDesk** sa na účely Zmluvy rozumie centrálny kontaktný bod Poskytovateľa určený pre Objednávateľa na zaznamenanie Ticketu, ktorý zabezpečuje prvú reakciu na vyhodnotenie Bezpečnostných udalostí, Bezpečnostných a Hrozieb a Zraniteľností a následné zaznamenávanie Ticketov do ITSM.

1.17 **Službami** sa na účely Zmluvy rozumejú služby SOC podľa Prílohy č. 1 Zmluvy v nasledovnom členení:

1.17.1 **Služby po implementácii opakovane poskytované** (ďalej ako „**Služby po implementácii**“)

- a) zber Záznamov z prevádzky Informačných systémov
- b) oznámenia (notifikácie) o Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostnom incidente, Hrozbe alebo Zraniteľnosti;
- c) návrh opatrení na odstránenie, zmiernenie alebo odvrátenie Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti;
- d) konzultácie k návrhom opatrení na odstránenie, zmiernenie alebo odvrátenie Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti;
- e) ServiceDesk a ITSM pre komunikáciu s Objednávateľom.
- f) Prenájom log collector

(Služby po implementácii ďalej aj ako „**Služby**“).

1.18 **Ticket** sa na účely Zmluvy rozumie zaznamenaný Bezpečnostný incident, Hrozba alebo Zraniteľnosť vytvorený na základe výstupov z monitorovacích nástrojov, na základe informácie od Objednávateľa prostredníctvom Komunikačného rozhrania alebo vytvorením záznamu priamo Objednávateľom v ITSM.

1.19 **TTO** (Time to open - doba odozvy) sa na účely Zmluvy rozumie čas meraný od vytvorenia Ticketu v ITSM do doby začatia riešenia Ticketu.

1.20 **TTR** (Time to resolve) sa na účely Zmluvy rozumie čas meraný od zaznamenania Ticketu v ITSM do doby vyriešenia - riešenie je v tomto prípade na strane Objednávateľa.

1.21 **SOC** sa na účely Zmluvy rozumie centrum prevádzkovej bezpečnosti Poskytovateľa, v rámci ktorého a z ktorého sú poskytované Služby Objednávateľovi, pokiaľ sa nejedná o poskytovanie Služieb On-Site.

1.22 **Zraniteľnosťou** sa na účely Zmluvy rozumie slabina alebo nedostatok informačného Aktíva, ktorá umožňuje uplatnenie Hrozby.

1.23 **Záznamom z prevádzky** sa na účely Zmluvy rozumejú logy - záznamy o aktivitách používateľov v rámci Informačných systémov, za ktorých obsah, rozsah a kvalitu zodpovedá Objednávateľ a ktoré sú nevyhnutným podkladom pre poskytovanie Služieb.

1.24 **Zodpovednými osobami** sa na účely Zmluvy rozumejú nasledovné osoby Poskytovateľa:

- 1.24.1 ADM (Account Delivery Manager / Koordinátor zákazníckej podpory) - pracovník priamo zodpovedný za zabezpečovanie plnenia Zmluvy;
- 1.24.2 SDM (Service Delivery Manager) – priamy nadriadený ADM;
- 1.24.3 DM (Direct Manager) - priamy nadriadený riešiteľa Ticketu;
- 1.24.4 QM (Quality Manager) - manažér kvality;
- 1.24.5 TD (Technical Director) - technický riaditeľ;
- 1.24.6 ED (Executive Director)- výkonný riaditeľ.

Článok 2

Predmet Zmluvy

- 2.1 Predmetom Zmluvy je:
- 2.1.1 záväzok Poskytovateľa poskytovať pre Objednávateľa Služby v rozsahu a za podmienok uvedených v Zmluve;
 - 2.1.2 záväzok Objednávateľa v rozsahu a za podmienok uvedených v Zmluve za Služby Objednávateľa zaplatiť dohodnutú cenu podľa článku 4 Zmluvy;
 - 2.1.3 úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán pri plnení predmetu Zmluvy.
 - 2.1.4 **Služby po implementácii**
 - a) zber Záznamov z prevádzky Informačných systémov
 - b) oznámenia (notifikácie) o Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostnom incidente, Hrozbe alebo Zraniteľnosti;
 - c) návrh opatrení na odstránenie, zmiernenie alebo odvrátenie Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti;
 - d) konzultácie k návrhom opatrení na odstránenie, zmiernenie alebo odvrátenie Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti;
 - e) ServiceDesk a ITSM pre komunikáciu s Objednávateľom;
 - f) prenájom log collector.
- 2.2 Služby podľa Zmluvy budú Objednávateľovi poskytované On-line.
- 2.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ bude Poskytovateľovi poskytovať Služby On-line v režime 24/7 podľa článku 3.3 Zmluvy.
- 2.4 Poskytovateľ vyhlasuje, že v režime 24/7 bude poskytovať nasledovné Služby:
- a) zber Záznamov z prevádzky Informačných systémov
 - b) oznámenia (notifikácie) o Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostnom incidente, Hrozbe alebo Zraniteľnosti;
 - c) návrh opatrení na odstránenie, zmiernenie alebo odvrátenie Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti;
 - d) konzultácie k návrhom opatrení na odstránenie, zmiernenie alebo odvrátenie Bezpečnostnej udalosti, Bezpečnostného incidentu, Hrozby alebo Zraniteľnosti;
 - e) ServiceDesk a ITSM pre komunikáciu s Objednávateľom;
 - f) Prenájom log collector
- 2.5 Poskytovateľ je za týmto účelom povinný zabezpečiť, aby bol v režimoch podľa bodu 2.3 až 2.4 Zmluvy schopný Služby Poskytovateľa prijať.
- 2.6 Zmluvné strany si dohodli navzájom nevýhradné poskytovanie Služieb, pričom platí, že Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Služby aj pre iné osoby.

Článok 3

Platnosť Zmluvy a spôsob jej ukončenia

- 3.1 Zmluva sa uzatvára sa na dobu určitú, a to na 36 kalendárnych mesiacov.
- 3.2 Ktorákoľvek Zmluvná strana môže odstúpiť od Zmluvy, ak druhá Zmluvná strana neodstráni podstatné porušenie ustanovení Zmluvy podľa bodov 3.4 a 3.5 Zmluvy ani v časovom období 30 dní po doručení písomnej výzvy na nápravu, ktorá bude špecifikovať predmetné porušenie. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy musí byť písomné a doručené druhej Zmluvnej strane s tým, že odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia tohto odstúpenia druhej Zmluvnej strane. V prípade, ak došlo k odstúpeniu od Zmluvy podľa tohto bodu Zmluvy po tom, čo zo strany Poskytovateľa došlo k poskytnutiu akejkoľvek Služby alebo jej časti, Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi adekvátnu časť ceny poskytnutej Služby podľa Zmluvy až do momentu účinnosti odstúpenia od Zmluvy.
- 3.3 Za adekvátnu časť ceny za poskytnutú Službu sa považujú:
- 3.3.1 pri poskytnutí alebo čiastkovom poskytnutí Služieb po implementácii v rozsahu podľa bodu 2.3 Zmluvy (24/7) cena podľa bodu 4.1.1 Zmluvy pozostávajúca z paušálnej platby, na ktorú Poskytovateľovi vznikol nárok do okamihu účinnosti odstúpenia od Zmluvy;
- 3.4 Za podstatné porušenie ustanovení Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa rozumie porušenie povinností Poskytovateľa stanovených bode 5.1.1 Zmluvy, v článku 8 Zmluvy. O podstatné porušenie ustanovení Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa nejedná v prípadoch, pokiaľ k porušeniu ustanovenia Zmluvy došlo v dôsledku neposkytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa podľa článku 6 Zmluvy.
- 3.5 Za podstatné porušenie ustanovení Zmluvy zo strany Objednávateľa sa rozumie porušenie povinností Poskytovateľa stanovenej v článku 4 Zmluvy, článku 6 Zmluvy, v článku 8 Zmluvy a porušenie povinností poskytnutia súčinnosti podľa bodu 5.3 Zmluvy.
- 3.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zániku Zmluvy je Objednávateľ povinný bezodkladne Poskytovateľovi vrátiť všetky technické zariadenia (najmä ale nielen log collector), ktoré za účelom poskytovania Služieb Objednávateľovi v priestoroch Objednávateľa alebo na základe požiadavky Objednávateľa aj v ďalších priestoroch nainštaloval.

Článok 4

Cena a platobne podmienky

- 4.1 Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytovanie Služieb patrí Poskytovateľovi nasledovná cena:
- 4.1.1 Pre poskytovanie služby uvedenej v bode 2.1.4 je stanovená paušálna mesačná cena vo výške 1248 €;
- (bod 4.1.1 Zmluvy spolu ďalej aj ako „Cena“).
- 4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že k Cene bude pripočítaná aktuálna sadzba DPH v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi v čase fakturácie Ceny alebo jej časti podľa bodu 4.3 Zmluvy.
- 4.3 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi Cenu podľa bodu 4.1.1 Zmluvy na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom do 15 dní nasledovného mesiaca, po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté.

- 4.4 Všetky faktúry podľa tohto článku Zmluvy budú splatné na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví Zmluvy do 10 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi.
- 4.5 Uhradením faktúry sa pre účely výkladu a realizácie Zmluvy rozumie pripísanie Ceny (finančných prostriedkov) na účet Poskytovateľa.

Článok 5

Pravidlá poskytovania Služieb

- 5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby za predpokladu poskytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa podľa článku 6 Zmluvy v nasledovných termínoch:
- 5.1.1 Služby po implementácii podľa Prílohy č. 1 Zmluvy;
- 5.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný na poskytovanie Služieb podľa Zmluvy len v rozsahu a vo vzťahu k tým Informačným systémom, ktoré Objednávateľ určil pri podpise Zmluvy. Určením podľa predchádzajúcej vety sa rozumejú Informačné systémy, ktoré sú súčasťou zoznamu Informačných systémov tvoriaceho neoddeliteľnú súčasť Zmluvy označený ako Príloha č. 2 Zmluvy a ku ktorým Objednávateľ poskytol Súčinnosť v súlade s článkom 6 Zmluvy.
- 5.3 Za komunikáciu s Poskytovateľom (najmä Zodpovednými osobami) v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zodpovedá oprávnený zamestnanec Objednávateľa (ďalej ako „**Oprávnený zamestnanec**“). Objednávateľ je povinný v písomnej forme oznámiť Poskytovateľovi údaje o Oprávnenom zamestnancovi, a to v rozsahu meno a priezvisko, telefonický, faxový a e-mailový kontakt Oprávneného zamestnanca do 10 pracovných dní od podpisu Zmluvy, resp. od akejkoľvek zmeny. Pokiaľ údaje o Oprávnenom zamestnancovi podľa predchádzajúcej vety nebudú písomne oznámené Poskytovateľovi, má sa za to, že touto osobou je štatutárny orgán alebo ktorýkoľvek člen štatutárneho orgánu Objednávateľa alebo zástupca Objednávateľa uvedený v záhlaví Zmluvy.
- 5.4 Objednávateľ sa zaväzuje, že bez predchádzajúcej konzultácie s Poskytovateľom nebude sám alebo prostredníctvom tretích osôb uskutočňovať akékoľvek zmeny alebo činnosti v Informačných systémoch (napr. zmena konfigurácie), ktoré spôsobujú alebo by mohli spôsobiť obmedzenie alebo narušenie spôsobilosti alebo schopnosti Poskytovateľa poskytovať Služby.
- 5.5 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že obmedzením alebo narušením spôsobilosti alebo schopnosti Poskytovateľa podľa bodu 5.4 Zmluvy je najmä ale nielen akýkoľvek zásah, vstup alebo zmena v rámci Informačných systémov alebo mimo Informačných systémov ovplyvňujúci, obmedzujúci alebo znemožňujúci poskytnutie Služby Objednávateľom. Pre tieto prípady nesie zodpovednosť výlučne Objednávateľ, pričom Poskytovateľ nie je po dobu trvania neoprávnenej alebo neautorizovanej zmeny podľa tohto bodu Zmluvy v omeškaní s poskytnutím Služieb a nie je povinný Služby poskytovať.
- 5.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neoprávnenej alebo neautorizovanej zmeny podľa bodu 5.5 v spojení s bodom 5.4 Zmluvy Objednávateľom alebo treťou stranou Poskytovateľ nie je zodpovedný za akékoľvek vzniknuté škody spôsobené takouto zmenou.
- 5.7 Objednávateľ je zodpovedný za používanie Informačných systémov Objednávateľom a ním poverenými osobami, vrátane prevádzkových procedúr, inšpekčných kontrol, presnosti a bezpečnosti vstupných a výstupných dát, obnovovacích programov a programov pre automatické zotavenie, ako aj ďalších procedúr potrebných pre ním zamýšľané používanie Informačných systémov. Zmluvné strany sa dohodli, že je výlučne povinnosťou Objednávateľa zabezpečiť, aby nedošlo ku strate, kompromitácii alebo zneužitiu informácií nachádzajúcich sa v Informačných systémoch Objednávateľa.

- 5.8 Zmluvné strany sa dohodli a Objednávateľ s tým výslovne súhlasí, aby sa Poskytovateľ na účely plnenia Zmluvy, predovšetkým v záujme predchádzania vzniku škôd, včasnej identifikácie zraniteľností, hrozieb, rizík, Bezpečnostných udalostí, Bezpečnostných incidentov či kybernetických bezpečnostných incidentov v zmysle zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti v platnom znení, zapájal do včasnej výmeny informácií s ostatnými jednotkami na riešenie počítačových bezpečnostných incidentov (napr. CSIRT, CERT, RRT, SOC, IRT, CIRC a pod.), a to aj mimo Slovenskej republiky. Včasnou výmenou informácií podľa predchádzajúcej vety sa rozumie najmä, ale nielen zdieľanie informácií, poznatkov a najlepších postupov získaných počas plnenia Zmluvy alebo v súvislosti s plnením Zmluvy. Výmena informácií podľa tohto bodu Zmluvy sa nepovažuje za porušenie dôvernosti alebo povinnosti mlčanlivosti Poskytovateľa podľa Zmluvy.

Článok 6

Osobitné ustanovenia a Súčinnosť

- 6.1 Objednávateľ prehlasuje, že pri poskytovaní súčinnosti podľa Zmluvy z jeho strany, resp. v dôsledku jeho požiadaviek v priebehu poskytovania Služieb nedochádza k porušeniu autorských práv tretích osôb a je oprávnený s prípadnými autorskými právami nakladať. V prípade porušenia autorských práv sa Objednávateľ zaväzuje:
- 6.1.1 ak uplatní voči Poskytovateľovi tretia osoba nároky z dôvodu porušenia autorských práv, bezodkladne obstaráť súhlas na dané použitie autorského diela v potrebnom rozsahu, pričom pokiaľ tretia osoba uplatní akékoľvek s tým súvisiace nároky proti Poskytovateľovi, poskytne tretej osobe dôvodne požadované plnenia;
 - 6.1.2 nahradiť Poskytovateľovi škodu v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 6.2 Poskytovateľ nezodpovedá za omeškanie s poskytnutím Služieb vzniknuté v dôsledku omeškania Objednávateľa s poskytnutím potrebnej súčinnosti podľa Zmluvy alebo okolnosti vylučujúcej zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka, ktorá bude Poskytovateľovi brániť v poskytnutí Služby. V uvedených prípadoch sa termíny poskytnutia Služieb podľa bodu 5.1 Zmluvy primerane predlžujú o dobu omeškania s poskytnutím potrebnej súčinnosti podľa Zmluvy, resp. po dobu trvania okolnosti vylučujúcej zodpovednosť.
- 6.3 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi pri plnení Zmluvy Objednávateľom požadovanú súčinnosť podľa Zmluvy potrebnú na splnenie predmetu Zmluvy v rozsahu a za podmienok podľa tohto článku Zmluvy (ďalej ako „**Súčinnosť**“). Objednávateľ najmä Poskytovateľovi alebo ním povereným osobám na požiadanie Poskytovateľa zabezpečí:
- 6.3.1 komunikáciu s Oprávneným zamestnancom a v prípade nepredvídateľných udalostí (choroba atď.) poskytnúť za Oprávneného zamestnanca na potrebnú dobu náhradného zamestnanca rovnakej kvalifikačnej kategórie;
 - 6.3.2 získanie alebo prístup k všetkým požadovaným materiálnym prostriedkom, relevantným informáciám, podkladom, Záznamom z prevádzky Informačných systémov a iným údajom a dátam potrebným na poskytnutie Služby;
 - 6.3.3 prístup do priestorov Objednávateľa, k Informačným systémom a do Informačných systémov (aj vzdialený prístup) tak, aby mohli byť Poskytovateľom vykonávané činnosti potrebné na poskytnutie Služieb podľa Zmluvy.
- 6.4 Činnosťami potrebnými na poskytnutie Služieb podľa bodu 6.3.3 Zmluvy sa rozumejú akékoľvek činnosti Poskytovateľa, ktoré predchádzajú poskytnutiu Služieb, súvisia s poskytnutím Služieb, účelom Zmluvy

alebo plnením predmetu Zmluvy, ako aj ďalšie činnosti objektívne vyžadujúce súčinnosť Objednávateľa podľa Zmluvy pre poskytovanie Služieb Poskytovateľom podľa Zmluvy. Súčinnosťou Objednávateľa sa rovnako rozumie aj zdržanie sa konania Objednávateľa v súlade s bodom 5.4 a 5.5 Zmluvy.

- 6.5 Poskytovateľ nezodpovedá za chyby a nedostatky, ktoré boli spôsobené neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa podľa Zmluvy, najmä ale nielen poskytnutím neúplných alebo nepresných informácií prevzatých od Objednávateľa, ak nemohol neúplnosť alebo nepresnosť informácií kvalifikovane predvídať.
- 6.6 Objednávateľ je povinný pre Poskytovateľa alebo ním poverené osoby vytvoriť podmienky zodpovedajúce predpisom o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, ktoré uplatňuje na svojich pracoviskách.
- 6.7 Poskytovateľ je oprávnený na realizáciu predmetu Zmluvy využívať služby subdodávateľských firiem, resp. externých spolupracovníkov, pričom jeho povinnosti a zodpovednosti vyplývajúce z plnenia predmetu Zmluvy zostávajú zachované v plnom rozsahu. Pre tento prípad sa Poskytovateľ zaväzuje zmluvne zabezpečiť mlčanlivosť a ochranu dôverných informácií subdodávateľom pri plnení predmetu Zmluvy v rozsahu, v ktorom patrí Poskytovateľovi.
- 6.8 Zmluvné strany si pre prípad porušenia povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy dohodli zmluvné pokuty a sankcie:
- 6.8.1 Ak zhotoviteľ nedodrží parametre uvedené v čl. 2 zmluvy v dohodnutom termíne podľa čl. 5.1.1 zmluvy Služby po implementácii v súlade s termínmi podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 50 € za každý kalendárny deň omeškania, najviac však do výšky paušálnej mesačnej ceny uvedenej v čl. 4.1.1.
- 6.8.2 V prípade nesplnenia termínu úhrady Ceny podľa bodu 4.3 Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania úhrady Ceny alebo jej časti.
- 6.8.3 Dojednaním zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody, ktorá vznikla porušením zmluvnej povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta
- 6.9 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je povinný zabezpečiť Záznamy z prevádzky Informačných systémov v Objednávateľom požadovaných atribútoch vzťahujúcich sa na obsah, rozsah a kvalitu Záznamov z prevádzky Informačných systémov (ďalej ako „**Atribúty**“) a tieto sprístupniť alebo poskytnúť Poskytovateľovi podľa bodu 6.3.2 Zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje, že vo vzťahu k Záznamom z prevádzky Informačných systémov obsahujúcich osobné údaje podľa Nariadenia EP a Rady (EÚ) 2016/679 (ďalej ako „GDPR“) a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej ako „Zákon o ochrane osobných údajov“) zabezpečí anonymizáciu týchto osobných údajov, ktorá znemožní Poskytovateľovi na základe týchto už anonymizovaných údajov identifikovať konkrétnu fyzickú osobu a ktorá Poskytovateľovi znemožní priradenie týchto údajov identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osobe. Poskytovateľ nezodpovedá za situácie, pokiaľ mu nesplnením povinnosti Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety budú postúpené akékoľvek osobné údaje, pričom zodpovednosť za prípadné škody spôsobené neoprávneným alebo nezákonným spracúvaním osobných údajov Poskytovateľom nesie Objednávateľ.
- 6.10 Zmluvné strany sa dohodli, že neposkytnutie súčinnosti Objednávateľom Poskytovateľovi podľa článku 6 Zmluvy môže mať za následok pozastavenie poskytovania Služieb Poskytovateľom podľa Zmluvy po dobu

trvania neposkytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa, čo však nezavaruje Objednávateľa jeho povinností podľa článku 4 Zmluvy.

- 6.11 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je vo vzťahu k osobným údajom nachádzajúcim sa v Záznamoch z prevádzky Informačných systémov prevádzkovateľom k týmto osobným údajom podľa GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov. Objednávateľ vyhlasuje, že s ohľadom na jeho povinnosť podľa bodu 6.9 Zmluvy anonymizovať osobné údaje Poskytovateľ nenadobudne postavenie sprostredkovateľa podľa GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov. Objednávateľ zároveň vyhlasuje, že vo vzťahu ku všetkým osobným údajom, ku ktorým má postavenie prevádzkovateľa podľa prechádzajúcej vety, si splní a priebežne plní všetky povinnosti vyplývajúce mu z GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov.

Článok 7 **Doručovanie**

- 7.1 Miestom doručovania písomností sú adresy Zmluvných strán uvedené v Zmluve. Všetky oznámenia a všetka komunikácia medzi Zmluvnými stranami podľa Zmluvy sa uskutočňuje písomne, a to doporučene, expresnou kuriérskou službou, faxom alebo e-mailom. Písomnosť sa považuje za doručенú za nasledovných podmienok:
- 7.1.1 v prípade osobného doručovania odovzdaním písomnosti oprávnenej osobe alebo inej osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto Zmluvnú stranu a podpisom takej osoby na doručení a/alebo kópii doručovanej písomnosti, alebo odmietnutím prevzatia písomnosti takou osobou;
 - 7.1.2 v prípade poštového doručovania doručením na adresu Zmluvnej strany a v prípade doporučenej zásielky odovzdaním písomnosti osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto Zmluvnú stranu a podpisom takej osoby na doručení, najneskôr však uplynutím troch dní odo dňa uvedeného na podacom lístku, a to bez ohľadu na úspešnosť doručenia;
 - 7.1.3 v prípade doručovania prostredníctvom elektronickej pošty dňom nasledujúcim po odoslaní elektronickej pošty, ak prijímajúca Zmluvná strana nepotvrdí prijatie elektronickej správy skôr, a to i v prípade, ak sa druhá Zmluvná strana o doručení elektronickej pošty nedozvedela alebo ak sa z dôvodov na prijímajúcej Zmluvnej strane s obsahom neoboznámila;
 - 7.1.4 v prípade doručovania Ticketu dňom odoslania elektronickej pošty, a to i v prípade, ak sa druhá Zmluvná strana o doručení Ticketu nedozvedela alebo ak sa z dôvodov na prijímajúcej Zmluvnej strane s obsahom neoboznámila;
 - 7.1.5 v prípade doručovania Hlásenia Bezpečnostného incidentu prostredníctvom elektronickej pošty okamihom odoslania Hlásenia prostredníctvom elektronickej pošty bez ohľadu na skutočnosť, či sa Objednávateľ o doručení elektronickej pošty dozvedel alebo oboznámil;
 - 7.1.6 v prípade inej formy doručovania dňom nasledujúcim po odoslaní obsahu, ak prijímajúca Zmluvná strana nepotvrdí prijatie obsahu skôr, a to i v prípade, ak sa druhá Zmluvná strana o doručení obsahu nedozvedela alebo ak sa z dôvodov na prijímajúcej Zmluvnej strane s obsahom neoboznámila.

Článok 8 **Dôvernosť**

- 8.1 Vzhľadom na povahu a obsah predmetu Zmluvy sa Zmluvné strany zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o obchodnom tajomstve a o všetkých dôverných skutočnostiach súvisiacich s plnením Zmluvy. Poskytovateľ

je oprávnený poskytnúť dôverné skutočnosti svojim subdodávateľom len v rozsahu nevyhnutnom pre výkon činnosti týchto subjektov.

- 8.2 Zmluvné strany súhlasia, že s informáciami poskytnutými druhou Zmluvnou stranou a týkajúcimi sa ďalšieho rozvoja, obchodného tajomstva alebo obchodných záležitostí všeobecne, budú zaobchádzať ako s dôvernými informáciami, ktoré sú majetkom druhej Zmluvnej strany. Tieto informácie nezverejnia, nebudú ich reprodukovať, kopírovať ani využívať na iné účely, než pre účely stanovené Zmluvou. Na ochranu obchodného tajomstva, resp. iných dôverných skutočností vykonajú Zmluvné strany také opatrenia ako na ochranu vlastných informácií dôverného charakteru, minimálne však v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 8.3 Podľa vôle Zmluvných strán má povinnosť ochrany dôverných informácií v zmysle tohto článku Zmluvy trvať 12 rokov po skončení Zmluvy, a to aj po zániku Zmluvy.
- 8.4 Povinnosť zaobchádzať s informáciami, ako s informáciami, ktoré sú majetkom druhej Zmluvnej strany a sú dôverné, sa nevzťahuje na informácie:
- 8.4.1 verejne dostupné;
 - 8.4.2 známe jednej Zmluvnej strane ku dňu podpisu Zmluvy, pokiaľ neboli získané od druhej Zmluvnej strany alebo tretej osoby s povinnosťou zachovávať o nich mlčanlivosť;
 - 8.4.3 ktorých zverejnenie požadujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo príslušné orgány verejnej moci, resp. ktorých sprístupnenie je nevyhnutné pre účely súdneho, správneho alebo iného úradného konania;
 - 8.4.4 ktoré boli nezávisle vyvinuté jednou Zmluvnou stranou, alebo ktoré boli bez porušenia povinnosti Zmluvnej strany alebo tretej osoby získané od tretích strán.

Článok 9

Všeobecné a záverečné ustanovenia

- 9.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania Zmluvy oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po zverejnení zmluvy.
- 9.2 Akékoľvek zmeny a/alebo doplnenia Zmluvy sa môžu vykonať iba na základe dohody obidvoch Zmluvných strán, a to vo forme písomných a očíslovaných doplnkov k Zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 9.3 Vzťahy Zmluvných strán, ktoré vznikli na základe Zmluvy a ktoré v nej nie sú výslovne upravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.
- 9.4 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách tvoriacich predmet obchodného tajomstva druhej Zmluvnej strany, ktoré boli získané pri plnení Zmluvy, tieto informácie nezverejňovať vo vzťahu k tretím osobám a ani ich nepoužívať v neprospech druhej Zmluvnej strany.

- 9.5 Objednávateľ súhlasí s tým, aby bol uvedený v referenčných listinách Poskytovateľa v súvislosti s poskytovaním služieb podľa Zmluvy.
- 9.6 Spory a/alebo nezrovnalosti medzi Zmluvnými stranami, ktoré vzniknú na základe Zmluvy alebo v akejkolvek súvislosti so zmluvou sa budú riešiť v prvom rade mimosúdnou cestou, a to vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán vedenými v dobrej viere.
- 9.7 Zmluva má nasledovné prílohy:
- 9.7.1 Príloha č. 1 (Zoznam služieb, lokalít);
 - 9.7.2 Príloha č. 2 (Zoznam Informačných systémov);
 - 9.7.3 Príloha č. 3 (Komunikačná matica)
- 9.8 Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, po dva (2) pre každú Zmluvnú stranu.
- 9.9 V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo vykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť, alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, pokiaľ to nevyučuje v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov samotná povaha takeého ustanovenia. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu po tom, ako zistia, že niektoré z ustanovení Zmluvy je neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, nahradiť dotknuté ustanovenie ustanovením novým, ktorého obsah bude v čo najväčšej miere zodpovedať vôli Zmluvných strán v čase uzatvorenia Zmluvy.

Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, ich zmluvná vôľnosť nie je ničím obmedzená, Zmluvu uzatvorili po vzájomnej dohode na základe ich slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určite a zrozumiteľne, Zmluvu neuzavreli v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluva je urobená v predpísanej forme, Zmluvu si pred jej podpísaním prečítali a na znak súhlasu ju podpísali.

V, dňa :

V Kežmarku dňa:

.....

.....
PhDr. Mgr. Ján Ferenčák, MBA
primátor mesta