



**Zmluva  
o poskytovaní služieb prevádzky a aplikačnej podpory**

podľa §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov,  
(ďalej len „Zmluva“)

**medzi:**

**Objednávateľ:**                    **Úrad pre územné plánovanie a výstavbu Slovenskej republiky**  
Sídlo: Tomášikova 64A, 831 04 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 54 669 464  
DIČ: 2121747474  
IČ DPH: SK2121747474  
Štatutárny zástupca: Ing. Martin Hupký, MBA, predseda  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu:  
Elektronická schránka: E0007375881

(ďalej ako „Objednávateľ“)

a

**Poskytovateľ:**                    **Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby**  
Sídlo: Kollárova 8, 917 02 Trnava  
Pracovisko: Trnavská cesta 100/2, 82101 Bratislava  
IČO: 42156424  
DIČ: 2022736287  
IČ DPH: SK2022736287  
Štatutárny zástupca: Ing. Pavel Karel, generálny riaditeľ  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu:  
Elektronická schránka: E0000000001

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne ako „Zmluvné strany“ samostatne  
tiež ako „Zmluvná strana“)

**Čl. I  
ÚVODNÉ USTANOVENIA**

- 1) Objednávateľ je ostatným ústredným orgánom štátnej správy, zriadený zákonom č. 172/2022 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.
- 2) Poskytovateľ je príspevková organizácia Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, (ďalej len „ministerstvo“), zriadená Zriaďovacou listinou v znení jej Dodatkov. V zmysle čl. II. ods. 2) písm. d), písm. n) a písm. w) Zriaďovacej listiny, ako aj v zmysle čl. III. písm. f), písm. o) a písm. ae) Štatútu Poskytovateľa, Poskytovateľ zabezpečuje prevádzkovanie a rozvoj Ústredného portálu verejnej správy a spoločných modulov, plnenie úloh určených ministrom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, a to predovšetkým v súvislosti s implementáciou a prevádzkou projektov a informačných systémov v správe ministerstva. Na základe Zakladateľskej listiny a Štatútu je

teda Poskytovateľ oprávnený prevádzkovať informačný systém v rozsahu oprávnení správcu, ktorým je ministerstvo.

- 3) Na uzatvorenie tejto Zmluvy bola splnená zákonná podmienka podľa ustanovenia § 1 ods. 13 písm. q) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o verejnom obstarávaní**“), ktorá oprávňuje Objednávateľa, ktorý je verejným obstarávateľom uplatniť výnimku vo verejnom obstarávaní a uzatvoriť s Poskytovateľom túto Zmluvu.
- 4) Účelom tejto Zmluvy je dohoda Zmluvných strán na podmienkach zabezpečovania a poskytovania prevádzky a servisnej podpory IT služieb, poskytovaných za dodržania parametrov podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, s názvom „Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)“.
- 5) Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení.

## ČI. II DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy, resp. výrazy uvedené v tomto článku predstavujú ich definíciu na účely tejto Zmluvy a jej príloh. Pojmy sa v Zmluve môžu používať v príslušnom gramatickom tvare, resp. v množnom čísle. V texte Zmluvy sa tiež môžu nachádzať ďalšie definície pojmov, ktoré nie sú definované v tomto článku Zmluvy. Pokiaľ nie je v Zmluve vyslovene uvedené inak, pojmy s veľkým počiatočným písmenom majú význam uvedený v definícii tohto článku Zmluvy.

„**Človekodenň**“ alebo „**MD**“ - jeden Človekodenň je práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní celých ukončených 8 hodín vykonávania pracovných činností, do ktorých sa nezapočítavajú prestávky v práci v zmysle platných pracovnoprávných predpisov. Práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy v rozsahu kratšom ako 8 hodín alebo presahujúcim 8 hodín sa vykáže podľa vykonaných a ukončených celých človekohodín.

„**Oprávnená osoba Objednávateľa**“ - je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.

„**Oprávnená osoba Poskytovateľa**“ - je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.

„**Služby**“ - činnosti, ktoré Poskytovateľ vykonáva pre Objednávateľa na základe tejto Zmluvy. Sú to najmä, nie však výlučne, činnosti pri poskytovaní služieb prevádzky a aplikačnej podpory informačného systému, ktoré Poskytovateľ poskytuje v rámci plnenia predmetu Zmluvy.

„**Biznis Služba**“ - je schválená a dodávaná funkcionálna informačného systému, podľa aktuálneho katalógu služieb, ktorá sa poskytuje používateľom informačného systému ako služba.

„**Informačný systém pre správu požiadaviek (CA Service Desk)**“ - je to elektronický informačný systém, ktorý slúži predovšetkým na zaznamenávanie, správu a informovanie o vybavení akýchkoľvek požiadaviek a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu, alebo meranie úrovne poskytovaných Služieb.

„**Dohoda o úrovni poskytovaných služby (SLA)**“ - je časť Zmluvy, ktorá sa týka prevádzky informačného systému a stanovuje požadovanú úroveň kvality poskytovania Služby pre Používateľov informačného systému, nastavuje pravidlá prevádzky a údržby informačného systému a špecifikuje zodpovednosti za poskytovanie požadovanej úrovne Služieb. Z angl. „Service Level Agreement“ (SLA).

„**Dopad**“ - je miera vplyvu Incidentu, problému alebo zmeny na procesy organizácie Poskytovateľa a/alebo Používateľa Služieb. Dopad sa často zakladá na tom, ako budú ovplyvnené úrovne Služieb. Dopad a naliehavosť sa používajú pri určovaní priority. Z angl. Impact.

„**Katalóg služieb**“ - je špecifický zoznam poskytovaných Služieb, ktorý je súčasťou Prílohy č. 1 Zmluvy.

„**L1 úroveň podpory**“ - je prvá úroveň kontaktu a podpory Používateľa Služieb. Táto úroveň je zameraná na riešenie najčastejších a rutinne riešených požiadaviek, žiadostí o Službu a Incidentov. V prostredí NASES je L1 úroveň podpory zastrešovaná Incident manažérmi NASES.

„**L2 úroveň podpory**“ - je príslušná riešiteľská skupina, alebo riešiteľ za špecifickú oblasť (správa IT infraštruktúry, správa IT aplikácií, správa dát, ...) určená na riešenie Incidentov, ktoré nevie úroveň L1 vyriešiť. Úroveň L2 je v prostredí NASES zastrešovaná pracovníkmi zodpovednými za infraštruktúru NASES.

„**L3 úroveň podpory**“ - je externý dodávateľ, tretia strana, ktorá rieši Incidenty, ktoré nie sú v kompetencii L2, alebo ich nevie úroveň L1 ani L2 vyriešiť.

„**Náhradné riešenie**“ - je spôsob riešenia, ktorý dokáže buď dočasne alebo trvalo eliminovať nepriaznivý dopad Incidentu, alebo znížiť následky výpadku Služby a kde fixné riešenie nie je k dispozícii. Toto riešenie neodstraňuje príčinu výpadku a preto sa táto príčina môže zopakovať. Z angl. Work-around.

„**Priorita**“ - je kategória, ktorá určuje relatívnu dôležitosť Incidentu, problému, alebo zmeny. Priorita sa určuje na základe určenia dopadu a kritickosti Služby a identifikuje potrebný čas odozvy alebo riešenia Incidentu, problému príp. zmeny, alebo aj iné aspekty riešenia udalosti ako sú riešiteľská skupina, požadované zdroje na riešenie udalosti a pod.

„**Problém**“ - znamená (i) príčinu Incidentu alebo (ii) predpoklad vzniku Incidentu.

„**Reakčná doba**“ - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému (po zaregistrovaní požiadavky v informačnom systéme pre správu požiadaviek).

„**Monitoring**“ - je elektronický systém pre monitorovanie prevádzky informačného systému.

„**Doba neutralizácie Incidentu**“ - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu zaevidovaného Incidentu (nasledujúc po ukončení reakčnej doby), pričom táto doba končí potvrdením Objednávateľa o neutralizácii Incidentu.

„**Incident**“ - je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť ktoréhokoľvek informačného systému prevádzkovaného Poskytovateľom a kvalita poskytovaných Služieb.

„**Bezpečnostný incident**“ - je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel

súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy (Bezpečnostný incident môže ale aj nemusí prebiehať súčasne so Závažným incidentom alebo Kritickým incidentom).

„**Servisná požiadavka**“ - je požiadavka Objednávateľa, na základe ktorej žiada Poskytovateľa o vykonanie činnosti alebo zásahu, prípadne poskytnutie informácie týkajúcej sa informačného systému alebo Služby.

„**Neutralizácia Incidentu**“ - je odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia alebo trvalého riešenia. Náhradné riešenie nesmie ovplyvniť funkčné požiadavky informačného systému.

„**Kritický incident (A)**“ - je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom informačného systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti informačného systému, ktorá obmedzuje použitie informačného systému v podstatnom rozsahu. Spôsobuje nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality systému.

„**Závažný incident (B)**“ - je Incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie informačného systému, jeho funkčností alebo Služieb z hľadiska Používateľa informačného systému. Môže spôsobiť čiastočne obmedzenú funkcionality systému.

„**Nekritický incident (C)**“ - je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí informačného systému alebo jeho funkčností, pričom neobmedzuje používanie informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí.

„**Doba vyriešenia**“ - je čas od zaevidovania Servisnej požiadavky alebo Problému do potvrdenia vyriešenia Servisnej požiadavky a Problému Objednávateľom.

„**Prevádzkový poriadok**“ - je súbor prevádzkových postupov pre riadenie prevádzky a aplikačnej podpory informačného systému.

„**Prevádzková doba Služby**“ - je časové rozpätie, počas ktorého je garantovaná dostupnosť Služby na dohodnutej úrovni pre koncového Používateľa.

„**Servisné okno**“ - je časový interval vyplývajúci z prevádzkových hodín počas ktorého Poskytovateľ vykonáva potrebné opravy, údržbu a aktualizácie informačného systému.

„**Používateľ**“ - je rola na strane Objednávateľa, priamo využívajúca časť alebo celú Biznis Službu, tvoriacu predmet tejto Zmluvy.

### ČI. III PREDMET ZMLUVY

- 1) Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať pre Objednávateľa riadne, včas a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve prevádzku a servisnú podporu IT služieb (ďalej len „**Služby**“) a záväzok Objednávateľa riadne a včas poskytnuté Služby od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi uvedenú v ČI. V Zmluvy stanovenú podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby, ktoré sa poskytujú v režime (10/5) od 7.00 h. do 17:00 h., a to v pracovných dňoch, odo dňa účinnosti tejto Zmluvy počas celej doby platnosti Zmluvy. Obsahom poskytovaných Služieb je najmä:

- zriadenie IT Služieb v dohodnutom rozsahu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, ich návrh a konfigurácia,
  - poskytovanie prevádzky a údržby IT Služieb v rozsahu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy,
  - riešenie Incidentov a požiadaviek, havarijných stavov a problémov IT Služieb v rozsahu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy v produkčnom prostredí Poskytovateľa,
  - poskytovanie dodatkových konzultačných služieb a odbornej podpory nad rámec vyššie uvedeného, v rozsahu 24 Ľlovekodní za rok, ktoré budú poskytované na vyžiadanie podľa špecifických požiadaviek Objednávateľa a po vzájomnej dohode s Poskytovateľom.
- 3) Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený a plne spôsobilý na poskytovanie Služieb, a to v kvalite a úrovni dohodnutej podľa tejto Zmluvy, že má zabezpečené potrebné personálne kapacity Pracovníkov Poskytovateľa s odbornými a technickými znalosťami a adekvátnymi skúsenosťami na poskytovanie Služieb riadne, včas a bez vád, v súlade s touto Zmluvou a platnými právnymi predpismi.

#### **ČI. IV SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB**

- 1) Detailná špecifikácia, úroveň kvality a rozsah poskytovania Služieb podľa ČI. III ods. 2 Zmluvy je dohodnutý v Dohode o úrovni poskytovaných služby (SLA), ktorá tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy.

#### **ČI. V CENA ZA SLUŽBY A PLATBNÉ PODMIENKY**

- 1) Cena za Služby, ktoré sú poskytované podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán, v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. V cene za Služby sú zahrnuté všetky náklady a výdavky Poskytovateľa spojené s poskytovaním Služieb.
- 2) Cena za riadne poskytovanie IT Služieb špecifikovaných v ČI. III ods. 2 Zmluvy v úrovni a kvalite podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, je dohodnutá:
- a. vo výške 7 970,91 € bez DPH (*slovom: sedemtisícdeväťstosedemdesiat eur a deväťdesiatjeden centov bez DPH*) ako cena za zriadenie Služieb Poskytovateľom formou jednorazového poplatku, ktorý bude uhradený spolu s prvou mesačnou faktúrou.
  - b. vo výške 8 892,45 € bez DPH (*slovom: osemtisícosemstodeväťdesiatdva eur a štyridsaťpäť centov bez DPH*) ako cena pravidelného mesačného paušálu za jeden kalendárny mesiac poskytovania Služby Poskytovateľom.
  - c. vo výške 5 306,50 € bez DPH (*slovom: päťtisícristošesť eur a päťdesiat centov bez DPH*) ako cena za poskytovanie dodatkových konzultačných služieb formou jednorazového ročného poplatku, ktorý bude uhradený spolu s prvou mesačnou faktúrou daného kalendárneho roku.
- 3) Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom za príslušný fakturovaný kalendárny mesiac.
- 4) Poskytovateľ je oprávnený faktúru za Služby vystavovať vždy k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí byť Objednávateľovi doručená listinne v troch exemplároch, alebo do elektronickej schránky a musí obsahovať všetky náležitosti daňového/účtovného dokladu podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky, špecifikáciu poskytovanej Služby a paušálnu mesačnú cenu za Služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy. Splatnosť faktúry, ktorá bude spĺňať všetky náležitosti je 30 dní a začína plynúť po jej

doručení Objednávateľovi. Cenu za poskytnuté Služby Objednávateľ uhradí na bankový účet uvedený priamo na faktúre, alebo na účet Poskytovateľa, ktorý je uvedený v záhlaví Zmluvy. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Poskytovateľa.

- 5) Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi do 5 dní od jej doručenia bez zaplataenia faktúru, ktorá neobsahuje všetky náležitosti alebo má iné nedostatky. Vrátením faktúry prestáva plynúť lehota jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry.
- 6) Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky alebo práva alebo postúpiť povinnosti vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou.

## **ČI. VI PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytovať Objednávateľovi Služby za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, a to s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene a na svoje vlastné nebezpečenstvo. Pokiaľ Poskytovateľ poverí plnením predmetu Zmluvy alebo jeho časti tretiu stranu ako svojho subdodávateľa, má Poskytovateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za plnenie predmetu Zmluvy, za prípadné škody a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako keby ich plnil, resp. spôsobil sám.
- 2) Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby podľa tejto Zmluvy v súlade s legislatívou Slovenskej republiky platnou a účinnou ku dňu poskytovania Služby. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv alebo negatívny dopad na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, najneskôr však do 2 pracovných dní odo dňa keď sa Poskytovateľ o takejto skutočnosti dozvedel.
- 3) V prípade, že Poskytovateľ poskytuje Služby prostredníctvom tímu Pracovníkov Poskytovateľa, za zloženie tímu Pracovníkov Poskytovateľa je zodpovedný Poskytovateľ.
- 4) Zmluvné strany sú povinné počas platnosti tejto Zmluvy vzájomne sa informovať o všetkých podstatných zmenách v právnych skutočnostiach, ktoré sa týkajú Zmluvných strán, ich právnej formy alebo ich právneho postavenia, ako aj o skutočnostiach podstatných s ohľadom na záväzky Zmluvných strán pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 5) Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia tejto Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami, ktoré môžu súvisieť s plnením predmetu Zmluvy. Objednávateľ zodpovedá za správnosť, pravdivosť a úplnosť všetkých informácií, poskytnutých Poskytovateľovi.
- 6) Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť si servisnú podporu používateľov na strane klienta IT Služieb podľa tejto Zmluvy vlastnou kapacitou a v prípade potreby poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pri riešení servisných požiadaviek. Za týmto účelom bude vzájomne dohodnutá komunikačná matica a nastavený proces poskytovania podpory.
- 7) Objednávateľ sa zaväzuje každého jednotlivého Používateľa IT Služieb podľa tejto Zmluvy pokryť licenciou/službou Microsoft 365 E3 alebo E5.
- 8) Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky

poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti nie sú výslovne uvedené v tejto Zmluve alebo poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti nevyplýva z povahy zmluvného vzťahu, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa vyzvať na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti a poskytnúť mu na to primeranú lehotu. Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov z tejto Zmluvy, ak takéto záväzky nemôže riadne a včas splniť pre neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.

- 9) V prípade, že sa na činnosti vykonávané Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy aplikuje povinnosť vyplývajúca z právnych predpisov, Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci poskytovania Služby postupovať v súlade s týmito príslušnými právnymi predpismi, najmä, nie však výlučne, v súlade so zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“), vrátane ich vykonávacích právnych predpisov. Rovnako sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať požiadavky na bezpečnosť stanovené vo Vyhláske Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov a Vyhláske Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
- 10) Poskytovateľ je pri poskytovaní Služby podľa tejto Zmluvy povinný rešpektovať a dodržiavať Bezpečnostný projekt Informačného systému, Bezpečnostnú politiku Objednávateľa a ďalšie záväzné dokumenty Objednávateľa, najmä bezpečnostné smernice, politiky, štandardy a metodiky v záujme systematického zabezpečenia informačnej bezpečnosti, s ktorými bol oboznámený a ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Objednávateľ je povinný doručiť Poskytovateľovi na oboznámenie všetky dokumenty Objednávateľa, ktoré sú potrebné na splnenie povinnosti Poskytovateľa v zmysle tohto odseku Zmluvy. Poskytovateľ je od 15. pracovného dňa po doručení interných dokumentov uvedených v tomto odseku povinný pri poskytovaní Služby tieto dokumenty dodržiavať.
- 11) Poskytovateľ sa pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy riadi pokynmi Objednávateľa, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na nesprávnosť jeho pokynu alebo na rozpor s touto Zmluvou alebo na rozpor s povinnosťami, ktoré vyplývajú z právnych predpisov.

## ČI. VII ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 1) Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovaných Služieb. Služby majú vady ak:
  - a) nie sú poskytované v požadovanej kvalite a požadovanej úrovni poskytovania služieb podľa Zmluvy,
  - b) nie sú poskytované spôsobom podľa ČI. IV tejto Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ nezodpovedá za vady podľa ods. 1 tohto článku Zmluvy v prípadoch, ak vady poskytovaných Služieb boli spôsobené:
  - a) neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa podľa tejto Zmluvy,
  - b) tým, že Poskytovateľ dodržal nevhodný pokyn Objednávateľa, aj keď Poskytovateľ na nevhodnosť tohto pokynu Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ na dodržaní

pokynu trval, alebo ak Poskytovateľ nevhodnosť pokynu Objednávateľa nemohol zistiť ani predpokladať.

#### **ČI. VIII ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

- 1) Ak jedna zo Zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej Zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu upravených v § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
- 2) Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť si preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením príslušných právnych predpisov.
- 3) Povinnosť nahradiť vzniknutú škodu v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou nad rámec uhradenej zmluvnej pokuty zostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá.

#### **ČI. IX RIEŠENIE VZÁJOMNÝCH SPOROV A ROZPOROV**

- 1) Akékoľvek spory, ktoré medzi stranami vzniknú v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou sú Zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami, a to v záujme dosiahnutia dohody o ich urovaní mimosúdne. V prípade, že Zmluvné strany spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia vo vzájomných rokovaniach, môže ktorákoľvek zo Zmluvných strán podať návrh na vecne, miestne alebo kauzálné príslušnom súde.

#### **ČI. X OPRÁVNENÉ OSOBY**

- 1) Zmluvné strany sú povinné vzájomne si oznámiť osoby, ktoré sú oprávnené v presne určenom rozsahu zastupovať Poskytovateľa a Objednávateľa pri riešení Incidentov, požiadaviek a Problémov, realizácii technického a organizačného zabezpečenia alebo realizácii konkrétnych úkonov v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy. Oprávnené osoby Zmluvných strán vykonávajú oprávnenia na rôznych riadiacich úrovniach a sú vymenúvané a odvolávané príslušnou Zmluvnou stranou.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje do desiatich (10) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Poskytovateľa v presne určenom rozsahu oprávnení, pri zabezpečovaní plnení podľa tejto Zmluvy a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Objednávateľovi.
- 3) Objednávateľ sa zaväzuje do desiatich (10) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Objednávateľa v presne určenom rozsahu oprávnení a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Poskytovateľovi.
- 4) Prostredníctvom Oprávnených osôb určených podľa tohto článku Zmluvy Zmluvné strany najmä:



- a) zabezpečujú vzájomnú komunikáciu týkajúcu sa všetkých záležitostí súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy,
  - b) uskutočňujú organizačné a technické záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy,
  - c) zabezpečujú koordináciu ich jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s plnením tejto Zmluvy,
  - d) kontrolujú a odborne dohliadajú na priebeh a plnenie všetkých záväzkov podľa tejto Zmluvy,
  - e) navrhujú potrebné zmeny alebo úpravy technických riešení pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy,
  - f) zabezpečujú vzájomnú spoluprácu a súčinnosť predpokladanú touto Zmluvou.
- 5) Zmena Oprávnených osôb v zmysle tohto článku Zmluvy sa musí vykonať vo forme písomného protokolu o zmene Oprávnenej osoby. Takáto zmena Oprávnenej osoby je účinná od okamihu preukázateľného doručenia protokolu o zmene druhej Zmluvnej strane.
- 6) Konanie, resp. nekonanie Oprávnenej osoby ktorejkoľvek zo Zmluvných strán sa považuje za konanie, resp. nekonanie tej Zmluvnej strany, za ktorú oprávnená osoba vystupuje, ak sa nejaké konanie, resp. nekonanie týkalo činností, na vykonanie ktorých je táto osoba oprávnená. Ak svojím konaním Oprávnená osoba prekročí rozsah oprávnení, toto konanie zaväzuje Zmluvnú stranu, za ktorú Oprávnená osoba koná len vtedy, ak druhá Zmluvná strana o prekročení rozsahu oprávnenia nevedela a s prihliadnutím na všetky okolnosti ani vedieť nemohla.

## **ČI. XI MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÁT**

- 1) Zmluvné strany berú na vedomie, že skutočnosti a/alebo informácie, ktoré sa dozvedeli na základe alebo v súvislosti s uzatvorením alebo realizáciou tejto Zmluvy sú dôverné informácie. Za dôverné sa tiež považujú informácie, ktoré sú predmetom obchodného alebo bankového tajomstva a osobné údaje. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie chrániť a zachovávať o nich mlčanlivosť až do doby, kedy sa tieto stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie nezneužiť a nesprístupniť ich tretím stranám alebo neoprávneným osobám.
- 2) Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť, aby ich zamestnanci, subdodávatelia alebo spolupracujúce osoby zachovávali a dodržiavali mlčanlivosť v zmysle tohto článku Zmluvy.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažujú prípady, ak:
  - a) sa jedná o informácie, ktoré sú verejne známe alebo dostupné, alebo sa stanú verejne známe alebo dostupné inak, než z dôvodu porušenia záväzku mlčanlivosti Zmluvnej strany alebo z dôvodu nelegálnej činnosti inej osoby,
  - b) je Zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti,
  - c) je dôverná informácia sprístupnená členom orgánov Zmluvných strán, zamestnancom Zmluvných strán, audítorm, znalcom alebo poradcom Zmluvných strán, alebo iným zástupcom Zmluvných strán, ktorí sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti buď na základe Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov,
  - d) Objednávateľ poskytne dôverné informácie osobám patriacim do „Skupiny Objednávateľa“, teda subjektom organizačne alebo personálne prepojeným s Objednávateľom, ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
  - e) Objednávateľ alebo iné osoby patriace do Skupiny Objednávateľa poskytnú dôverné informácie tretím osobám, s ktorými sú v zmluvnom vzťahu a ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
  - f) Objednávateľ sprístupní informácie o skutočnostiach týkajúcich sa Zmluvy v nevyhnutnom rozsahu osobám, ktoré pre Objednávateľa vykonávajú správu alebo údržbu informačných systémov alebo inú činnosť na základe Zmluvy.

- 4) Povinnosť mlčanlivosti zostáva zachovaná bez ohľadu na skončenie Zmluvného vzťahu na základe tejto Zmluvy.
- 5) V prípade, ak pri plnení predmetu Zmluvy bude dochádzať zo strany Objednávateľa k spracovaniu osobných údajov Poskytovateľom poverených alebo oprávnených osôb, Poskytovateľ vyhlasuje, že zabezpečil predchádzajúci písomný súhlas dotknutých osôb so spracovaním ich osobných údajov Objednávateľom, pričom Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že na ich poskytnutie má ich výslovný súhlas, ak sa tento podľa právnych predpisov vyžaduje a ďalej Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený Objednávateľovi uvedené osobné údaje poskytnúť.
- 6) Zmluvné strany sa dohodli na režime vstupu Poskytovateľa alebo Poskytovateľom poverených osôb do priestorov Objednávateľa a pobytu v ňom takto:
  - a) Poskytovateľ môže vynášať údaje, zariadenia a iné materiály patriace Objednávateľovi z priestorov Objednávateľa len s výslovným písomným súhlasom Objednávateľa,
  - b) Poskytovateľ je povinný vykonávať činnosti pre Objednávateľa tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu zariadení obsahujúcich informačné aktíva, (t. j. informácie, dokumenty, systémy, médiá, aplikácie, hardvér, sieť a ostatné časti informačného systému, čo podporuje prevádzku a spracovanie informácií) alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky,
  - c) Poskytovateľ sa zaväzuje počas výkonu činností pre Objednávateľa v jeho priestoroch rešpektovať operatívne pokyny zodpovedných zamestnancov Objednávateľa,
  - d) Objednávateľ sa zaväzuje náležite oboznámiť Poskytovateľa s potrebnými bezpečnostnými požiadavkami a postupmi pri práci s informačnými aktívami, čo Poskytovateľ preukázateľne potvrdí, čím sa zároveň zaviazal, že bude tieto požiadavky dodržiavať,
  - e) Poskytovateľ zodpovedá za náležité plnenie povinností ustanovených v tomto odseku pracovníkmi Poskytovateľa.
- 7) Ak Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy akékoľvek veci, materiály, informácie alebo dáta, ich poskytnutím nedochádza k prevodu vlastníckeho práva k nim na Poskytovateľa a Poskytovateľ je ich oprávnený použiť len v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy.
- 8) V prípade, ak Poskytovateľ v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy príde do styku s dátami o klientoch, resp. zmluvných partneroch Objednávateľa, je Poskytovateľ po celú dobu poskytovania Služieb povinný zabezpečiť oddelenú správu takýchto informácií od akýchkoľvek iných informácií a dát.
- 9) Osobitné postupy pri nakladaní s informáciami a dátami, ako aj spôsob ich prenosu, šifrovanie, likvidácia, uschovávanie, iné nakladanie a tiež postup zmluvných strán pri ochrane, spracúvaní informácií a dát si Zmluvné strany môžu upraviť v osobitnej Zmluve o spracovávaní a ochrane dôverných informácií a osobných údajov. Návrh na uzatvorenie takejto Zmluvy predloží Objednávateľ Poskytovateľovi v prípade potreby osobitného postupu presahujúci rámec tejto Zmluvy.
- 10) Zmluvné strany podpisom Zmluvy potvrdzujú, že boli vzájomne poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona o ochrane osobných údajov, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním alebo porušením.
- 11) Za porušenie povinností podľa tohto článku Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie tejto Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o slobodnom prístupe k informáciám“).
- 12) Zmluvné strany vyhlasujú, že pokiaľ príslušné právne predpisy nestanovia inak, plnením Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy nevzniká nový informačný systém ako nové autorské dielo v

zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov, a to ani vo forme spracovania alebo úpravy informačného systému.

Všetky dokumenty, vrátane informácií na nosičoch dát, iných údajov, dokumentácie, metodológie, správ, špecifikácií alebo prevádzkových dokumentov, vypracovaných alebo používaných ako výsledok poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom, jeho zamestnancami, Pracovníkmi Poskytovateľa alebo subdodávateľmi Poskytovateľa sú vo vlastníctve a právom Objednávateľa.

## **ČI. XII MIESTO A ČAS PLNENIA**

- 1) Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Poskytovateľa. Ak to technické podmienky umožňujú, Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na tom, že Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- 2) Poskytovateľ poskytuje Služby podľa tejto Zmluvy ako:
  - a) Hlavné služby, ktoré sa poskytujú od účinnosti tejto Zmluvy v režime (10/5), od 7.00h. do 17.00 h., a to (pracovné dni) za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 1.

## **ČI. XIII KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 1) Písomnosti, oznámenia alebo právne úkony jednej Zmluvnej strany, adresované druhej Zmluvnej strane, ktoré majú vplyv na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy musia byť v písomnej forme, podpísané príslušnou Zmluvnou stranou a doručené druhej Zmluvnej strane osobne, alebo elektronicky do elektronickej schránky uvedenej v záhlaví Zmluvy, alebo formou doporučenej poštovej zásielky, alebo prostredníctvom kuriérskej služby, na adresu určenú na doručovanie:

### **pre Objednávateľa:**

Úrad pre územné plánovanie a výstavbu Slovenskej republiky  
Tomášikova 64A,  
831 04 Bratislava, Slovenská republika

### **pre Poskytovateľa:**

Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby  
Trnavská cesta 100/II  
Bratislava 821 01

- 2) Bežná komunikácia, ako napríklad komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných záležitosti organizačného charakteru, alebo podkladov pre fakturáciu, komunikácia v odborných a pracovných tímoch a podobne sa bude realizovať e-mailovou komunikáciou medzi Pracovníkmi Poskytovateľa a Pracovníkmi Objednávateľa alebo medzi Oprávnenými osobami Poskytovateľa a Oprávnenými osobami Objednávateľa.
- 3) V prípade zmeny adresy na doručovanie sú Zmluvné strany povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane novú adresu na doručovanie. Dňom doručenia oznámenia o zmene adresy na doručovanie je druhá Zmluvná strana povinná doručovať písomnosti na adresu, ktorá je uvedená v oznámení o zmene adresy na doručovanie.

## Čl. XIV SKONČENIE ZMLUVY

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné skončiť:
  - a) uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená podľa Čl. XVI ods. 1 Zmluvy,
  - b) písomnou dohodou Zmluvných strán, ktorá musí obsahovať spôsob vysporiadania obchodno-závazkových vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy, režim prechodu práv a povinností pri zabezpečovaní Služieb, rozsah poskytovania súčinnosti a odovzdania podstatných informácií o procesných a prevádzkových úkonoch,
  - c) písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená podľa Čl. XVI ods. 1 Zmluvy, a to aj bez uvedenia dôvodu, so šesťmesačnou výpovednou dobou, pričom výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Poskytovateľovi,
  - d) písomným jednostranným odstúpením od Zmluvy z dôvodov, ktoré stanovujú všeobecne záväzné právne predpisy, najmä, nie však výlučne § 344 a nasl. Obchodného zákonníka, § 19 zákona o verejnom obstarávaní alebo § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov alebo aj z dôvodov, ktoré výslovne ustanovuje táto Zmluva.
- 2) Každé porušenie zmluvnej povinnosti, ktoré nemá charakter podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, ustanoveného v tomto článku Zmluvy, predstavuje nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Pri nepodstatnom porušení zmluvnej povinnosti môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy len v prípade, že oprávnená Zmluvná strana písomne vyzvala povinnú Zmluvnú stranu na splnenie zmluvnej povinnosti a povinná Zmluvná strana nespĺní svoju zmluvnú povinnosť ku ktorej sa zaviazala v tejto Zmluve ani v dodatočnej a primeranej lehote, ktorá jej na to bola oprávnenou Zmluvnou stranou poskytnutá.
- 3) Zmluvné strany môžu od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností. Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie zmluvnej povinností Poskytovateľa považujú prípady, ak:
  - a) Poskytovateľ nedodržiava úroveň dostupnosti, kvality a parametrov poskytovanej Hlavnej služby podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a táto úroveň dostupnosti je v stanovenom mesačnom období menšia ako 80,0% dostupnosti služby,
  - b) opakované porušovanie niektorej z povinností Poskytovateľa podľa Čl. VI Zmluvy,
  - c) Poskytovateľ stratí oprávnenie potrebné pre plnenie záväzkov, ku ktorým sa zaviazal v tejto Zmluve,
  - d) Poskytovateľ vstúpi do likvidácie bez právneho nástupcu,
  - e) Poskytovateľ je preukázateľne v úpadku alebo je na jeho majetok vyhlásený konkurz, zastaví sa konkurzné konanie pre nedostatok majetku Poskytovateľa alebo sa zruší konkurz pre nedostatok majetku Poskytovateľa,
  - f) Poskytovateľ sa stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
  - g) Poskytovateľovi bol právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
  - h) Štatutárny orgán Poskytovateľa alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa bol právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti zákona č. 300/2005 Z. z. trestný zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Trestný zákon“)), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti (§ 233 Trestného zákona), trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie (§ 263 Trestného zákona), trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe (§ 266 Trestného zákona), ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním v oblasti IT technológií alebo výkonom činnosti Poskytovateľa;

- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený jednostranne odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinností Objednávateľa, za ktoré sa považujú prípady, ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením ceny za Služby uvedenej v Čl. V Zmluvy, stanovenej vo výške podľa Prílohy č. 2 Zmluvy o viac ako 30 dní po splatnosti a Poskytovateľ písomne vyzval Objednávateľa na zaplatenie takejto splatnej pohľadávky a poskytol mu náhradnú 3 dňovú lehotu na plnenie.
- 5) Odstúpenie od tejto Zmluvy musí byť vyhotovené v písomnej podobe, riadne odôvodnené s uvedením konkrétneho dôvodu odstúpenia a doručené druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy niektorej zo Zmluvných strán sa Zmluva zrušuje od momentu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 6) V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované a odovzdané plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený, ale nie povinný ich akceptovať a prevziať, ak majú takéto plnenia vzhľadom na svoju povahu pre Objednávateľa hospodársky význam, napríklad sú použiteľné za účelom zabezpečenia kontinuity a plynulosti prevádzky Informačného systému alebo sú nevyhnutné pre riadne prevádzkovanie Informačného systému.
- 7) Odstúpenie od Zmluvy je považované za doručené druhej Zmluvnej strane prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky. Ak ju nemožno druhej Zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa odstúpenie od Zmluvy za doručené ku dňu uloženia zásielky na pošte. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú doručením odstúpenia.
- 8) Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov.

#### **Čl. XV IT PROCESY**

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy budú dodržiavať IT procesy v zmysle tohto článku Zmluvy.
- 2) Manažment Incidentov:
  - a) Manažment Incidentov (IM), zahŕňa riadenie eliminácie neplánovaného prerušenia Biznis služby, zadefinovanej v Prílohe č. 1 Zmluvy, alebo riadenie eliminácie zníženia kvality v SLA zadefinovaných parametroch (t.j. odstránenie Incidentu).
  - b) Pravidlá procesu podrobne popisuje Prevádzkový poriadok Poskytovateľa Incident Management“.
- 3) Manažment Problémov:
  - a) Manažment Problémov zahŕňa riadenie eliminácie často sa opakujúcich a rovnakých Incidentov s veľkým dopadom na Biznis službu, pričom nie je známa príčina vzniku Incidentu, resp. riadi proaktívne riešenie Problémov ako prevenciu pred vznikom Incidentov. Objednávateľ nahlasuje dohodnutým spôsobom iba Incident, zmenu klasifikácie na Problém a jeho riešenie je v kompetencii Poskytovateľa.

- b) Pravidlá procesu podrobne popisuje Prevádzkový poriadok Poskytovateľa „Problem Management“.
- 4) Manažment Servisných požiadaviek:
- a) Manažment Servisných požiadaviek zahŕňa riadenie realizácie všetkých Požiadaviek (Service Request), zahrnutých pod Biznis službu, ktoré nie sú priamo vyvolané chybovým stavom Biznis služby (toto rieši Manažment Incidentov), ale vyžadujú:
- realizáciu nerutinnej IT služby (JS – Jednorazová IT služba, napr. vyhľadanie a poskytnutie adhoc informácií, poskytnutie konzultácie, návrhu nového riešenia v oblasti IT infraštruktúry IT služby, zmena dát (TZ) atď.).
  - zmenu existujúceho riešenia Biznis služby (v zmysle definície procesu „Change Management“) v nastavení alebo realizácii IT služby (napr. realizácia zmien v oblasti IT infraštruktúry IT služby, resp. zmena aplikačného komponentu, zmena dát (TZ) a pod.).
- b) Manažment Servisných požiadaviek sa podľa ich priority realizuje buď v pracovných hodinách, alebo v prípade negatívneho dopadu ich realizácie na Biznis službu v servisnom okne definovanom v Prílohe č. 1 Zmluvy.
- c) Pravidlá procesu podrobne popisuje Prevádzkový poriadok Poskytovateľa „Request Management“ a „Change Management“.
- 5) Informačný systém pre správu požiadaviek:
- a) Objednávateľ na účely hlásenia a evidovania akýchkoľvek požiadaviek a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu prevádzkuje informačný systém CA Service Desk. Zmluvné strany sa dohodli, že CA Service Desk je výlučným prostriedkom na meranie úrovne poskytovaných služieb podľa tejto Zmluvy.
- b) Poskytovateľ je povinný zaevidovať akýkoľvek Incident bezodkladne po tom, ako sa o ňom dozvedel alebo mohol preukázateľne dozvedieť (napr. notifikáciou z monitoringu).
- c) Poskytovateľ je povinný spracovať a vyriešiť každý zaevidovaný Incident, Servisnú požiadavku a Požiadavku na zmenu v súlade s touto Zmluvou.
- d) Všetky vyriešené Incidenty, Servisné požiadavky a Požiadavky na zmenu musia byť zaevidované v systéme CA Service Desk. Vyriešenie každého Incidentu, Servisnej požiadavky a Požiadavky na zmenu musí byť potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa.

## ČI. XVI ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Táto Zmluva sa uzatvára a Služby podľa tejto Zmluvy budú Poskytovateľom poskytované pre Objednávateľa po dobu určitú 36 mesiacov.
- 2) Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve, sa riadia predovšetkým ustanoveniami Obchodného zákonníka a iných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 3) Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len prostredníctvom očíslovaných písomných dodatkov. Zmeny a dodatky k tejto Zmluve, vrátane zmien a dodatkov jej príloh, sú platné a účinné len vtedy, ak sú vyhotovené v písomnej forme, sú podpísané oboma Zmluvnými stranami a výslovne sa odvolávajú na túto Zmluvu.
- 4) V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stratia platnosť alebo sa stanú neúčinné, platnosť ostatných ustanovení Zmluvy tým nie je dotknutá. Zmluvné strany sú povinné neúčinné alebo neplatné ustanovenie nahradiť takým, ktoré zodpovedá alebo bude čo najbližšie zodpovedať zámeru a účelu Zmluvy.

- 5) Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 6) Táto Zmluva je vyhotovená v siedmich rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží päť rovnopisov a Poskytovateľ obdrží dva rovnopisy.
- 7) Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:  
Príloha č. 1 – Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)  
Príloha č. 2 – Cena za Služby
- 8) Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahú porozumeli zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ich zmluvná vôľnosť nie je ničím obmedzená a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.

V Bratislave dňa 18. APR. 2023

Za Poskytovateľa:

Ing. Pavel Karel  
generálny riaditeľ



V Bratislave dňa 04 -05- 2023

Za Objednávateľa:

Ing. Martin Hypký, MBA  
predseda

## Príloha č. 1

### Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

#### Obsah

<b>1.</b>	<b>Rozsah Služieb .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>SLA parametre podpory služieb .....</b>	<b>2</b>
2.1	Hlavné ciele .....	2
2.2	Všeobecne.....	2
2.3	Čas a miesto poskytovania podpory služieb .....	2
2.4	Požiadavka/service request – Resolution .....	3
2.5	Incident /incident- Resolution .....	3
2.6	Matica priority/kategórie incidentu.....	3
2.7	Dopad .....	3
2.8	Naliehavosť .....	3
2.9	Dostupnosť a spoľahlivosť .....	3
<b>3.</b>	<b>Spôsob poskytovania podpory k poskytovaným službám .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Prerušenie prevádzky služieb .....</b>	<b>4</b>
4.1	Plánovaná odstávka služby – pravidelná .....	4
4.2	Mimoriadna - neplánovaná odstávka .....	4
4.3	Profylaxia.....	4
<b>5.</b>	<b>Katalógové listy jednotlivých služieb .....</b>	<b>5</b>



## Príloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

### 1. Rozsah Služieb

Poskytovateľ realizuje pre Objednávateľa IT služby Workplace Management v rozsahu a kvalite, ako sú zadefinované v tejto SLA tak, aby mohol Objednávateľ vykonávať svoje Biznis služby .

Prehľad poskytovaných IT služieb:	
ID_01	Virtuálny Windows server
ID_02	Active Directory (Domain Controller) server
ID_03	Distribuovaný súborový systém (DFS) Microsoft
ID_04	Microsoft Exchange Server
ID_05	Microsoft Endpoint Manager
ID_06	MS Azure Tenant management
ID_07	CA ServiceDesk
Bližší popis poskytovaných IT služieb je obsiahnutý kapitole 7. tejto prílohy.	
<b>Prevádzková doba služby</b>	Služba dostupná pre používateľa <b>24/7</b>

Vstupné parametre a požiadavky poskytnuté Objednávateľom pre účely sizingu služieb:

- Počet používateľov služieb: 50 v termíne 12/2022 a priebežný nárast na 300 v termíne 12/2023
- Veľkosť Exchange MBX 5 GB per user (10 GB VIP)
- Rezervovaná úložná kapacita DFS služby:
  - veľkosť user space 5 GB per user (10GB VIP)
  - veľkosť team space 100 GB per team (10 user)

### 2. SLA parametre podpory služieb

#### 2.1 Hlavné ciele

Hlavnými cieľmi podpory Služby Sú :

- a) zabezpečenie kvality a dostupnosti poskytovaných služieb
- b) zabezpečenie obnovenia úrovne poskytovanej služby po jej výpadku resp. znížení úrovne
- c) minimalizácia nepriaznivých dopadov na prevádzku Objednávateľa z dôvodu zníženia úrovne alebo výpadku poskytovanej služby

#### 2.2 Všeobecne

1. Poskytovateľ garantuje odstránenie všetkých (100%) Incidentov (odstránením sa rozumie aj workaround).
2. V prípade, že Poskytovateľ nemôže riešiť Incident bez doplňujúcich informácií, je povinný si ich vyžiadať. Čas čakania na tieto informácie sa pritom nezapočítava do Doby vyriešenia alebo Doby neutralizácie incidentu.
3. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom odstránenia Incidentu.
4. Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava:
  - a) čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľom za účelom odstránenia Incidentu alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľom,
  - b) čas medzi vyriešením Incidentu a potvrdením Objednávateľa o neutralizácii incidentu,
  - c) čas, kedy je riešenie na strane externého subjektu a nie je možné tento čas ovplyvniť individuálnou dohodou medzi ním a Poskytovateľom (napr. Microsoft Azure cloud)
5. Do Doby vyriešenia Servisnej požiadavky sa nezapočítava:
  - a) čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľom alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľom,
  - b) čas medzi vyriešením a potvrdením vyriešenia Servisnej požiadavky Objednávateľom
6. Dostupnosť Biznis služby:
  - a) Pre jednotlivé IT služby je stanovená požiadavka na dostupnosť.
  - b) Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava doba plynutia Kritického incidentu.

#### 2.3 Čas a miesto poskytovania podpory služieb

Doba poskytovania podpory	Miesto, odkiaľ sa očakáva poskytovanie podpory	Čas	
		Od	Do
Bežné pracovné dni	Bratislava, priestory NASES	7:00	17:00

Príloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

2.4 Požiadavka/service request – Resolution

Priorita/kategória požiadavky	Reakčná doba	Doba vyriešenia
Závažná	Do 1 hodiny počas pracovných dní 7:00 – 17:00	NBD
Nekritická	Do 4 hodín počas pracovných dní 7:00 – 17:00	Do 20 kalendárnych dní

2.5 Incident /incident- Resolution

Kategória	Priorita incidentu	Reakčná doba	Doba neutralizácie incidentu
Kritický/Bezpečnostný	A	Do 1 hodina	NBD
Závažný	B	Do 1 hodina	Do 48 hodín
Nekritický	C	Do 4 hodiny	Do 20 dní

2.6 Matica priority/kategórie incidentu

Dopad	Naliehavosť		
	Nízka	Stredná	Vysoká
Vysoký	B	A	A
Stredný	C	B	A
Nízky	C	C	B

2.7 Dopad

Dopad vystihuje mieru postihnutia služby ktorá vznikla incidentom

Dopad	Popis
Vysoký	<i>Je postihnutá väčšina používateľov služby, službu nie je možné používať</i>
Stredný	<i>Je postihnutý vysoký počet používateľov, službu je možné čiastočne používať, existuje náhradné riešenie</i>
Nízky	<i>Je postihnutý nízky počet používateľov, sú postihnuté menej podstatné funkcionality služby, je k dispozícii náhradné riešenie</i>

2.8 Naliehavosť

Naliehavosť vystihuje mieru rýchlosti odstránenia incidentu, Naliehavosť je daná kritickosťou systému resp. Služby

Naliehavosť	Popis
Vysoká	<i>Jedná sa o vysoko kritické služby a funkcionality, ktoré majú zásadný vplyv na fungovanie</i>
Stredná	<i>Jedná sa o menej kritické služby a funkcionality, ktorých výpadok nespôsobí nefunkčnosť organizácie</i>
Nízka	<i>Jedná sa o podporné služby a funkcionality, ktorých výpadok je možné nahradiť resp. Nemajú vplyv na fungovanie organizácie</i>

2.9 Dostupnosť a spoľahlivosť

Názov služby	Dostupnosť služby	Spoľahlivosť (MTBF) služby
Workplace Management	99%	720 hodiny

$$\text{Dostupnosť} = \frac{(\text{Počet prevádzkových hodín} - \text{Výpadok (incident A) v hodinách})}{\text{Počet prevádzkových hodín}} \times 100\%$$

### 3. Spôsob poskytovania podpory k poskytovaným službám

1. Poskytovateľ sprístupní používateľom IT služieb Objednávateľa IT nástroj CA Service Desk, ktorý slúži na spracovanie všetkých typov servisných požiadaviek v celom ich životnom cykle. Nástroj bude nakonfigurovaný pre účely poskytovania služieb podľa tejto zmluvy.
2. Všetky typy požiadaviek/incidentov používateľ zadáva prostredníctvom nástroja CA ServiceDesk, SelfService portál.

#### Informácie poskytnuté podpore L1 pri vytvorení požiadavky

Povinné:

- a) Názov chyby – popisujúci prejavovanie chyby
- b) Podrobný popis prejavovanej chyby

Voliteľné, ak sú dostupné:

- a) Screenshotty obrazovky zobrazujúce problém / chybu
3. Objednávateľ zriadi na svojej strane Riešiteľskú skupinu L1 lokálnej podpory používateľov a zabezpečí riešenie požiadaviek na klientskej strane poskytovaných služieb v súlade s metodikou Poskytovateľa
  4. Poskytovateľ komplexne pokryje L1, L2, L3 úroveň podpory poskytovaných služieb na serverovej strane služby.
  5. Reporting k poskytovaným službám vrátane prehľadných dashboard-s bude dostupný objednávatelovi v prostredí IT nástroja CA ServiceDesk.

### 4. Prerušenie prevádzky služieb

#### 4.1 Plánovaná odstávka služby – pravidelná

1. Poskytovateľ realizuje pravidelnú plánovanú odstávku v nižšie uvedených časoch, ktoré nie je možné prekročiť, inak vstupuje takáto služba do stavu Incidentu:

Prerušenie prevádzky	Termín	Trvanie	Pozn.,
<i>Pravidelná plánovaná odstávka</i>	<i>Obvykle v 3. týždni v mesiaci, zo stredy na štvrtok</i>	<i>20:00 – 06:00</i>	<i>dopad – služba nie je dostupná</i>

2. Poskytovateľ, ak v rámci vykonávanej odstávky zistí potrebu inej opravy/výmeny/údržby, vykoná takúto opravu/výmenu/údržbu v najbližšom plánovanom termíne Plánovanej pravidelnej odstávky, pokiaľ to neohrozí riadne fungovanie služby.
3. Pravidelná plánovaná odstávka, jej obsah je potrebné dohodnúť zmluvnými stranami minimálne 4 týždne pred pravidelnou plánovanou odstávkou. Minimálne 1 týždeň pred odstávkou je potrebné informovať dotknutých používateľov a zainteresované strany.

#### 4.2 Mimoriadna - neplánovaná odstávka

1. Mimoriadna odstávka sa realizuje na základe súhlasu Objednávateľa. Objednávateľ nie je oprávnený udelenie takéhoto súhlasu bezdôvodne odopierať ak je preukázané závažné ohrozenie fungovania služby.
2. Neplánovanú odstávku je potrebné dohodnúť zmluvnými stranami minimálne 3 týždne pred požadovanou odstávkou. Minimálne 1 týždeň pred odstávkou je potrebné informovať dotknutých používateľov a zainteresované strany
3. Neplánovanú odstávku Poskytovateľ uskutoční s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. Objednávateľ udeľuje písomný súhlas s realizáciou neplánovanej odstávky služieb na základe písomného odôvodnenia Poskytovateľa. Akceptuje sa komunikácia prostredníctvom e-mailu.

#### 4.3 Profylaxia

Jedná sa o pravidelné činnosti, potrebné pre bezporuchový chod služieb a systémov. Aktivity sú bezodstávkové.

Názov j aktivity	Termín, frekvencia	Trvanie	Pozn.,
<i>Pravidelné profilatické činnosti</i>	<i>každý prvý štvrtok v mesiaci</i>	<i>22:00 – 24:00</i>	<i>bez dopadu na používateľov</i>

Príloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

5. Katalógové listy jednotlivých služieb

Kód	ID_01
Skupina	Infraštruktúra ako služba IaaS
Názov	<b>Virtuálny Windows server</b>
Popis služby	Virtuálny Server na produkčné použitie Zriadenie servera, návrh konfigurácie vytvorenie VM a inštalácia OS na VM, konfigurácia, patching OS konfigurácia monitoringu, zálohovania, sieťových nastavení Prevádzka a správa servera administrátorom NASES zodpovednosť po úroveň operačného systému (vrátane) ladenie výkonu, úprava konfigurácie, aplikácia bezpečnostných záplat (patching), upgrade OS, profylaktika obnova po havarii (DR) riešenie incidentov a požiadaviek Systémový monitoring pre servery 24/7 Zálohovanie, kontrola záloh
Technické parametre	min. konfigurácia (Windows): 1x vCPU, 4096 MB RAM, 120 GB SSD/HDD nastavenie parametrov: vCPU a RAM, SSD len smerom nahor 1x IPv4 + 1x IPv6 platforma Oracle Private Cloud Appliance (PCA) - Oracle VM Procesory Intel Xeon (Platinum 8358) agregácia Core 1:2 Dostupnosť v sieti GOVNET
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Windows Server license aktuálna verzia (downgrade na požiadanie po dohode), Oracle PCA License
Výluky (čo služba neobsahuje)	Windows Server CAL licencie, alebo ekvivalent Microsoft 365 E3 alebo E5 (zodpovednosť zákazníka)
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 - 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	1x mesačne, 3. týžden v mesiaci v čase 20:00 - 6:00
Súvisiace služby	Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér služby	Radovan Šurina
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

## Príloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

Kód	ID_02
Skupina	Infraštruktúra ako služba IaaS
Názov	<b>Active Directory (Domain Controller) server</b>
Popis služby	Active Directory efektívne spravuje sieťové prostriedky v počítačovej sieti (používateľské účty, počítače, tlačiarne) umožňuje používať stromovú štruktúru objektov, nastavovať globálne systémové politiky (GPO), na počítače v celej štruktúre organizácie. NASES poskytuje: Návrh riešenia služby v infraštruktúre NASES, Inštaláciu role Active Directory na Windows Server, Konfiguráciu a nastavenie základnej doménovej politiky vytvorenie, editáciu, odstránenie skupiny; vytvorenie, editáciu, odstránenie objektu v AD vytvorenie, editáciu, odstránenie GPO Prevádzku a správu server-ov administrátorom NASES zodpovednosť za serverovú vrstvu Active Directory Domain Services : Doménové služby, LDAP služby, služby federácie (Active Directory Federation Services), Sprava práv ladenie výkonu, úprava konfigurácie, aplikácia bezpečnostných záplat (patching), upgrade OS, profylaktika obnova po havarii (DR) Sprava hybridnej konfigurácie AD on premise/Azure AD (v prípade nasadenia hybridnej konfigurácie) riešenie incidentov a požiadaviek Systémový monitoring pre servery 24/7 Zálohovanie, kontrola záloh
Technické parametre	min. konfigurácia 2 x dedikovaný Window server 2x core, 8GB RAM, 120GB HDD
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Windows Server license aktuálna verzia (downgrade na požiadanie po dohode), Oracle PCA License
Výluky (čo služba neobsahuje)	Licencie Microsoft 365 E3 alebo E5 (zabezpečí zákazník) Konfiguráciu a správu doménových nastavení na lokálnych zariadeniach v sieti zákazníka. Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach.
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora klient - lokálna podpora zákazníka L1 podpora server, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES Závazné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	1x mesačne, 3. týždeň v mesiaci v čase 20:00 - 6:00
Súvisiace služby	IaaS_01 Virtuálny privátny Windows server Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér služby	Radovan Šurina
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

Príloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

Kód	ID_03
Skupina	Infraštruktúra ako služba IaaS
Názov	<b>Distribučovaný súborový systém (DFS) Microsoft</b>
Popis služby	Distribučovaný systém súborov (DFS) je systém súborov s údajmi uloženými na serveri. DFS poskytuje možnosť logicky zoskupovať zdieľané položky na viacerých serveroch a transparentne, kontrolovaným a autorizovaným spôsobom prepájať zdieľané položky do jedného hierarchického menného priestoru v rámci domény. NASES poskytuje: Návrh riešenia v infraštruktúre NASES, instaláciu služby DFS , konfiguráciu služby - vytvorenie Namespace, skript-ov, logovania Prevádzku a správu server-ov administrátorom NASES vytvorenie, uprava, odmazanie štruktúry audit {dohľadavanie v logoch...} obnova po havarii (DR) riešenie incidentov a požiadaviek Systémový monitoring pre servery 24/7 Zálohovanie, kontrola záloh
Technické parametre	min. konfigurácia dedikovaný Window server 2x core, 8GB RAM, 120GB HDD + disk na data
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Windows Server license aktuálna verzia (downgrade na požiadanie po dohode), Oracle PCA License
Výluky (čo služba neobsahuje)	Windows Server CAL licencie (zodpovednosť zákazníka) Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach.
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora klient - lokálna podpora zákazníka L1 podpora server, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	1x mesačne, 3. týžden v mesiaci v čase 20:00 - 6:00
Súvisiace služby	IaaS_01 Virtuálny privátny Windows server Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér služby	Radovan Šurina
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

**Príloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)**

Kód	ID_04
Skupina	Software ako služba SaaS
Názov	<b>Microsoft Exchange Server</b>
Popis služby	Microsoft Exchange Server poskytujú služby ako sú, príjem a odosielanie poštových správ, správa kalendára a kontaktov, zdieľanie verejných zložiek. Klientska časť Exchange Servera je multiplatformná a je dostupná pre všetky bežné platformy a taktiež je možné využívať jeho služby v mobilných zariadeniach. NASES poskytuje: Návrh riešenia v infraštruktúre NASES, instaláciu Exchange Servera, konfiguráciu - MBX role a Edge role Prevádzku a správu server-ov administrátorom NASES vytvorenie mailboxu {user, shared, distribution list, kontakty} editácia mailboxu {navýsenej miesta, alias, zmena členstva...} odmazanie mailboxu, audit {dohľadavanie v logoch odoslania mailov...} obnova po havarii (DR) riešenie incidentov a požiadaviek Systémový monitoring pre servery 24/7 Zálohovanie, kontrola záloh
Technické parametre	min. konfigurácia 2 x dedikovaný Window server 2x CPU, 16GB RAM, 120GB HDD + DB HDD
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Microsoft 365 E3 resp. E5 (zabezpečí zákazník)
Výluky (čo služba neobsahuje)	Microsoft Exchange Server CAL alebo ekvivalentnú službu Microsoft 365 E3 resp. E5 (zabezpečí zákazník) Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach.
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora klient - lokálna podpora zákazníka L1 podpora server, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES Záväznú podmienku poskytovania služby sú predmetom SLA-zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	1x mesačne, 3. týždeň v mesiaci v čase 20:00 - 6:00
Súvisiace služby	IaaS_01 Virtuálny privátny Windows server Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér služby	Radovan Šurina
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

Príloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

Kód	ID_05
Skupina	Software ako služba SaaS
Názov	Microsoft Endpoint Manager
Popis služby	Microsoft Endpoint Manager je integrované riešenie pre správu všetkých IT zariadení . Microsoft spája Configuration Manager a Intune, bez zložitej migrácie a so zjednodušenou licenciou. Služba umožňuje: Zabezpečené a škálovateľné nasadenie aplikácií, aktualizácií softvéru a operačných systémov. Akcie v reálnom čase na spravovaných zariadeniach Cloudová analýza a správa miestnych a internetových zariadení Správa nastavení dodržiavania predpisov Komplexná správa serverov, stolných počítačov a prenosných počítačov NASES poskytuje: Návrh riešenia v infraštruktúre NASES
Technické parametre	Potrebná aktívna Cloud služba Microsoft MS Azure Tenant management
Zálohovanie	Riesene na strane cloud služby Microsoft.
Licencie	Licencie Microsoft Endpoint Manager, alebo ekvivalentnu službu Microsoft 365 E3 resp. E5 (zabezpečí zákazníka)
Výluky (čo služba neobsahuje)	Licencie Microsoft Endpoint Manager, alebo ekvivalentnu službu Microsoft 365 E3 resp. E5 (zabezpečí zákazníka) Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach.
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora klient - lokálna podpora zákazníka L1 podpora server, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	N/A
Súvisiace služby	IaaS_01 Virtuálny privátny Windows server Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér služby	Radovan Šurina
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu



**Príloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)**

Kód	ID_06
Skupina	Software ako služba SaaS
Názov	<b>MS Azure Tenant management</b>
Popis služby	Tenant (nájomca) Microsoft 365 je vyhradená inštancia služieb Microsoft 365 a údajov organizácie (zákazníka) uložených v konkrétnom predvolenom umiestnení MS Azure cloud (Európa alebo Severná Amerika). Každý tenant Microsoft 365 je odlišný, jedinečný a oddelený od všetkých ostatných tenant-ov. Najomca Microsoft 365 vznikne zakúpením produktov, ako napríklad Microsoft 365 E3 alebo E5, a sady licencií pre každý z nich. Tenant Microsoft 365 zahŕňa aj službu Azure Active Directory (Azure AD), čo je vyhradená inštancia Azure AD nájomníka pre používateľské účty, skupiny a iné objekty. NASES poskytuje zákazníkovi kompletný manažment služby MS Azure Tenant v rozsahu: zakladného nastavenia Microsoft 365 tenantu Inštalácia Azure AD, konfigurácia Azure AD sync (hybridný mód) Správu Microsoft 365 tenant inštancie administrátorom NASES riešenie incidentov a požiadaviek
Technické parametre	Microsoft 365 E3 alebo E5 potrebný sync AD-AAD server - 2x CPU, 8GB RAM, 120GB HDD
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Microsoft 365 E3 alebo E5 (zabezpečuje zákazník)
Výluky (čo služba neobsahuje)	Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach. SLA parametre služby ako celku sú závislé od SLA parametrov služieb Azure cloud poskytovaných zo strany Microsoft. SLA parametre uvedené v tomto liste sú garantované len pre služby poskytované zo strany NASES. Microsoft 365 E3 alebo E5 (zabezpečuje zákazník)
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa) *výnimka viď Výluky
Dostupnosť	99% *výnimka viď Výluky
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD *výnimka viď Výluky
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod *výnimka viď Výluky
Doba odozvy na kritický incident	1 hod *výnimka viď Výluky
Čas fixácie kritického incidentu	NBD *výnimka viď Výluky
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch) *výnimka viď Výluky
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00 *výnimka viď Výluky
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora klient - lokálna podpora zákazníka L1 podpora server, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES *výnimka viď Výluky Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	N/A
Súvisiace služby	IaaS_01 Virtuálny privátny Windows server IaaS_03 Active Directory (Domain Controller) server Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET Internetové pripojenie
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér služby	Radovan Šurina
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

## Príloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

Kód	ID_07
Skupina	Software ako služba SaaS
Názov	<b>CA ServiceDesk</b>
Popis služby	<p>CA ServiceDesk je elektronický informačný systém, ktorý slúži na zaznamenávanie, správu a informovanie o vybavení akýchkoľvek požiadaviek a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu, alebo meranie úrovne poskytovaných IT služieb.</p> <p>Služba umožňuje používateľom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nahlásiť servisnú požiadavku, incident (tiket) poskytovateľovi služieb (NASES)</li> <li>Spracovať tiket v celom jeho životnom cykle, od nahlásenia až po jeho vyriešenie</li> <li>Poskytovať aktuálne informácie o stave spracovania tiketov</li> </ul> <p>NASES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poskytuje a spravuje prístup používateľom služby</li> <li>Prevádzku a správu server-ov administrátorom NASES <ul style="list-style-type: none"> <li>obnova po havárii (DR)</li> <li>riešenie incidentov a požiadaviek</li> </ul> </li> <li>Systémový monitoring pre servery 24/7</li> <li>Zálohovanie, kontrola záloh</li> </ul>
Technické parametre	min. konfigurácia dedikovaný Window server ServiceDesk Web sync SD-AD server - 2 CPU, 6 GB RAM, 60 GB HDD
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Licencie nástroja CA ServiceDesk pre používateľov v potrebnom rozsahu
Výluky (čo služba neobsahuje)	Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach.
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 Náhradný spôsob zadania požiadavky v prípade výpadku služby (mail, telefón na Dohľadové centrum NASES) Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	N/A
Súvisiace služby	Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, Konektivita GOVNET, Licencie CA SD
Manažér služby	Radovan Šurina
Reportिंग	SLA reportिंग umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

Príloha č. 2 **Cena za Služby**

**Cena za zriadenie služby:**

Jednorazový poplatok za zriadenie Workplace Management služieb Poskytovateľom

Zriadenie služby (jednorazový poplatok)					
ID	Položka	m.j.	j.c.	počet	Spolu
<b>Konfiguračné práce</b>					
ID_01	Virtuálny Windows server	MD	221,10 €	9	1 989,94 €
ID_02	Active Directory (Domain Controller) server	MD	221,10 €	3	663,31 €
ID_03	Distribuovaný súborový systém (DFS) Microsoft	MD	221,10 €	3	663,31 €
ID_04	Microsoft Exchange Server	MD	221,10 €	3	663,31 €
ID_05	Microsoft Endpoint Manager (SSCM+Intune)	MD	221,10 €	5	1 105,52 €
ID_06	MS Azure Tenant management	MD	221,10 €	2	442,21 €
ID_07	CA ServiceDesk	MD	221,10 €	3	663,31 €
<b>Licenčné poplatky</b>					
ID_07	CA ServiceDesk - Licencia pre riešiteľov (2x concurrent user)	kus	890,00 €	2	1 780,00 €
<b>Zriadenie služby spolu</b>					<b>7 970,91 €</b>

**Mesačný paušál:**

Cena pravidelného mesačného paušálu stanovená za jeden kalendárny mesiac poskytovania Workplace Management služieb Poskytovateľom.

Prevádzka služby (mesačný poplatok)					
ID	Položka	m.j.	j.c.	počet	Spolu
ID_01	<b>Virtuálny Windows server</b>	kus	n/a	9	4 108,29 €
	VirtWinServer (Active directory 2x)	Virt_CORE	15,35 €	12	184,15 €
	VirtWinServer (Exchange - All in One 2x)	Virt_CORE	15,35 €	32	491,07 €
	VirtWinServer (File Server 2x)	Virt_CORE	15,35 €	16	245,54 €
	VirtWinServer (Azure ActiveDirectory sync 2x)	Virt_CORE	15,35 €	4	61,38 €
	VirtWinServer (ServiceDesk Web sync server 1x)	Virt_CORE	15,35 €	2	30,69 €
	Prevádzka a správa služby	MD	221,10 €	14	3 095,46 €
ID_02	<b>Active Directory (Domain Controller) server</b>	kus	n/a	1	884,42 €
	Prevádzka a správa služby	MD	221,10 €	4	884,42 €
ID_03	<b>Distribuovaný súborový systém (DFS) Microsoft</b>	kus	n/a	1	510,19 €
	Prevádzka a správa služby	MD	221,10 €	2	442,21 €
	Alokovaný úložný priestor v TB	MD	7,39 €	9,20	67,99 €
ID_04	<b>Microsoft Exchange Server</b>	kus	n/a	1	927,73 €
	Prevádzka a správa služby	MD	221,10 €	4	884,42 €
	Alokovaný úložný priestor v TB	MD	7,39 €	5,86	43,32 €
ID_05	<b>Microsoft Endpoint Manager (SSCM+Intune)</b>	kus	n/a	1	1 768,83 €
	Prevádzka a správa služby	MD	221,10 €	8	1 768,83 €
ID_06	<b>MS Azure Tenant management</b>	kus	n/a	1	442,21 €
	Prevádzka a správa služby	MD	221,10 €	2	442,21 €
ID_07	<b>CA ServiceDesk</b>	kus	n/a	1	250,77 €
	Prevádzka a správa služby	MD	221,10 €	1	221,10 €
	Maintenance licencie (per concurrent user) /mesiac	kus	14,83 €	2	29,67 €
<b>Prevádzka služby spolu/mesiac</b>					<b>8 892,45 €</b>

**Cena za Dodatočné služby:**

Cena za Dodatočné služby ako jednorazový ročný poplatok:

Cena za Dodatočné služby (ročné predplatné)					
n/a	Konzultačné služby 24 MD	MD	221,10 €	24	5 306,50 €

Ceny sú stanovené dohodou.

**Poznámka.**

Vyššie uvedené ceny sú kalkulované na základe sizingu služieb metodikou Poskytovateľa so zohľadnením vstupných parametrov a požiadaviek poskytnutých Objednávateľom a zároveň zohľadnením SLA parametrov podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy.

V prípade významnej zmeny vstupných parametrov a SLA parametrov, kedykoľvek počas trvania zmluvy je poskytovateľ oprávnený prekalkulovať ceny a po dohode s Objednávateľom formou dodatku Zmluvy upraviť ceny za poskytované Služby.