2025002284

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej ako ***„Zmluva"***)

medzi:

OBJEDNÁVATEĽ

Názov:	**Mesto Košice**
Sídlo:	Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice, Slovenská republika
IČO:	00691135
IČ DPH:	SK2021186904
Štatutárny orgán:	Ing. Jaroslav Polaček – primátor mesta
Bankové spojenie:	Prima banka Slovensko, a. s.
Číslo účtu (IBAN):	SK03 5600 0000 0004 4248 6001

(ďalej ako „**Objednávateľ**")

POSKYTOVATEĽ:

Obchodné meno:	**Aricoma Systems s.r.o.**
Sídlo:	Krasovského 14, 851 01 Bratislava
IČO:	36396222
IČ DPH:	SK2020105428
Štatutárny orgán:	Ing. Mario Háronik, konateľ
Registrácia:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 130357/B
Bankové spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu (IBAN):	SK53 0900 0000 0050 3080 8601

(ďalej ako „**Poskytovateľ**")

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**").

PREAMBULA

A. Objednávateľ je právnickou osobou a orgánom verejnej správy; Objednávateľ ako aj ďalšie právnické osoby založené alebo zriadené Objednávateľom pri svojej činnosti využívajú viaceré informačné systémy prevádzkované na vlastnej informačnej a komunikačnej infraštruktúre (ďalej len **„Informačné systémy"** a **„Infraštruktúra"**). Objednávateľ uzatvára túto Zmluvu za účelom zabezpečenia spoľahlivosti a dostupnosti Infraštruktúry tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb, rýchle odstránenie prípadných výpadkov alebo iných Incidentov Infraštruktúry bez negatívneho dopadu na Informačné systémy a procesy objednávateľa, a zároveň za účelom prípadného rozvoja, a/alebo aktualizácie, ktorá bude vynútená budúcimi zmenami pracovných postupov a/alebo zmenou vnútorných a/alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa Infraštruktúra integruje alebo bude integrovať.

B. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na obstaranie zákazky s názvom **Systémová podpora IKT infraštruktúry mesta Košice** vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 106/2025 dňa 29.05.2025 pod značkou 8887 – MSS, ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky a údržby Infraštruktúry mesta, vrátane podpory a údržby prípadných rozšírených komponentov, ku ktorých vytvoreniu dôjde v rámci rozvoja a rozšírenia Infraštruktúry (ďalej len **„Verejné obstarávanie"**).

C. Poskytovateľ vyhlasuje, že má k dispozícii kapacity, technické schopnosti a skúsenosti potrebné na riadny výkon úloh a poskytnutie plnení ako sú predpokladané touto Zmluvou.

D. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

Pokiaľ priamo z kontextu tejto Zmluvy nevyplýva inak, majú nasledujúce slová, výrazy a pojmy použité v tejto Zmluve a jej Prílohách nasledovný význam:

a) **„Zmluva"** je táto zmluva o poskytovaní servisných služieb, ktorou sa poskytujú služby podpory, prevádzky, údržby a rozvoja informačných systémov a Infraštruktúry.

b) **„Človekodeň"** alebo **„Manday" (MD)** je práca jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 pracovných hodín (ďalej tiež ako **„Človekohodina"**), ktoré môžu ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň.

c) **„Technický rok"** je obdobie 12 po sebe nasledujúcich mesiacov, pričom prvý technický rok začína plynúť dňom účinnosti Zmluvy a každý ďalší technický rok začína plynúť bezodkladne po uplynutí toho predchádzajúceho technického roku.

d) **„Dôvernou informáciou"** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 13 tejto Zmluvy,

   i. ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,

   ii. ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,

   iii. ktorá je výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná", „confidential", „proprietary" alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,

   iv. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).

e) **„Vada"** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Infraštruktúry dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto Zmluvy riadne a môže spôsobiť

obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Infraštruktúry alebo jej časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Infraštruktúry alebo jej časti, spôsobená vplyvom externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Infraštruktúry, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.

f) **„Vada A"** (kritická vada, kritický incident, problém) je Odchýlka od zmluvných špecifikácií služby, ktorá zabraňuje alebo vážne obmedzuje použitie celej služby alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti služby v takom rozsahu, že služba nemôže byť použitá v každodenných operáciách, alebo môže byť použitá len pri neprimeranom úsilí, ktoré nemôže byť z ekonomického pohľadu oprávnené; za vadu Kategórie A môžu byť tiež považované viaceré vady Kategórie B a C, ktoré sa objavia súčasne, ak môže byť dokázané, že kombinované vady majú rovnaký efekt ako definovaná kritická vada.

g) **„Vada B"** (podstatná vada, podstatný incident, problém) je akákoľvek odchýlka od zmluvne odsúhlasených špecifikácií služby, ktorá výrazne ovplyvní použitie služby v každodenných operáciách v takom rozsahu, že vedie k podstatnej dodatočnej práci v spojení s použitím služby v porovnaní s použitím služby v každodenných operáciách, bez znemožnenia prevádzky zmluvne špecifikovanej Služby, ako to je popísané v definícii vady kategórie A.

h) **„Vada C"** (nepodstatná vada, nepodstatný incident, problém) je akákoľvek odchýlka od zmluvne dohodnutých špecifikácii služby, ktorá neovplyvní podstatne funkčnosť, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj.

i) **„Doba neutralizácie Incidentu"** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **Prílohy č. 1** tejto Zmluvy, ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak. Neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Infraštruktúry formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Infraštruktúry, resp. jej jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Infraštruktúry je v porovnaní s dokumentáciou k Infraštruktúre (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie Incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Infraštruktúry Objednávateľom za účelom neutralizácie Incidentu.

j) **„Doba trvalého vyriešenia"** je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu postupom v zmysle **Prílohy č. 1** tejto zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Infraštruktúry, resp. jej jednotlivých funkcionalít alebo služieb v zmysle dokumentácie Infraštruktúry bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Infraštruktúre (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie)

k) **„ServiceDesk"** je informačný systém pre správu požiadaviek v zmysle ITIL noriem, ktorý poskytuje a prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Infraštruktúry pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/Incidentu a požiadavky súvisiace s poskytovanými Službami.

l) **„Komponent"** je každý nový produkt, program, softvér, či funkcionalita, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom

systéme a ktorý je doplnením alebo zmenou Infraštruktúry voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Infraštruktúre.

m) **„Incident"** je stav, pri ktorom dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii poskytovanej Služby.

n) **„Bezpečnostný Incident"** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Infraštruktúry alebo jej časti, 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 i nemusí prebiehať súčasne Incidentom alebo Vadou. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného Incidentu ustanovenia o odstránení Vady kategórie A, a to aj v prípade ak závažnosť Bezpečnostného incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Infraštruktúry, alebo ak nedosahuje intenzitu Kritického incidentu.

o) **„HW"** znamená hardwarový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia Infraštruktúry.

p) **„SW"** alebo **„softvér"** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Infraštruktúry.

q) **„SW 3. strany"** alebo **„softvér 3. strany"** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Infraštruktúry.

r) **„Návrh riešenia"** je dokumentácia, koncept alebo plán, ktorý Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi v rámci Služby, aby pomohol vyriešiť konkrétny problém, optimalizovať proces alebo navrhnúť nové IT riešenie.

s) **„Objednávateľ"** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.

t) **„Služby"** sú služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory, prevádzky a služby údržby Infraštruktúry v súlade s touto Zmluvou.

u) **„Inicializácia Služby/Služieb"** – prevzatie znalostí o prostredí Objednávateľa Poskytovateľom, a tiež následná tvorba a udržiavanie prevádzkovej dokumentácie. Podrobný popis tvorí Prílohu č. 2.

v) **„Poskytovateľ"** je poskytovateľ Služieb uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.

w) **Oprávnená osoba Objednávateľa** je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení písomne oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi. Voči Poskytovateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Objednávateľa. Kontroluje v mene Objednávateľa podľa tejto Zmluvy činnosť Poskytovateľa vrátane ukladania úloh a písomného preberania dokončených plnení tejto Zmluvy, monitoruje plnenie detailného harmonogramu dodávky a plní ďalšie určené úlohy v mene Objednávateľa. Je oprávnená na všetky úkony v mene Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k tejto Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.

x) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení písomne oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi. Voči Objednávateľovi je prednostnou kontaktnou osobou

za Poskytovateľa. Má na základe poverenia Poskytovateľa alebo na základe výkonu funkcie u Poskytovateľa dostatočné právomoci na všetky úkony v mene Poskytovateľa podľa Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k tejto Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.

y) **„Infraštruktúra"** zahŕňa všetky hardvérové a softvérové komponenty a služby potrebné pre prevádzku informačných systémov a aplikácii, a to najmä, no nie však výhradne, servery, komunikačné zariadenia, operačné systémy, databázy, systémy pre zálohovanie, ktoré zabezpečujú pokrytie služieb zabezpečovaných Objednávateľom a sú predmetom služieb podľa tejto Zmluvy – ich bližšie vymedzenie je obsiahnuté v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

z) **„Podpora a údržba Infraštruktúry"** sú servisné služby zahŕňajúce najmä, no nie však výhradne monitoring Infraštruktúry, odstraňovanie Incidentov, posudzovanie a nasadzovanie bezpečnostných záplat, inštaláciu, konfiguráciu a/alebo parametrizáciu Infraštruktúry na nový HW a/alebo zabezpečenie prechodu Infraštruktúry na nové verzie, ďalšie administrátorské práce a práce vykonávané na základe hlásení Objednávateľa, bližšie definované v tejto Zmluve a v Súťažných podkladoch.

aa) **„Rozvoj Infraštruktúry"** zmeny, doplnky, rozšírenia a upgrade Infraštruktúry, pri ktorých ide o úpravy, zmeny a rozšírenia Infraštruktúry a/alebo zmeny prevádzkových parametrov služby podľa tejto Zmluvy sú poskytované na základe požiadaviek Objednávateľa vzniknutých najmä v dôsledku potreby zmien, legislatívnych zmien, zmien v pracovných postupoch, zmien vnútorných alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa Infraštruktúra integruje alebo bude integrovať a ich zadanie nie je zo strany Poskytovateľa nárokovateľné.

bb) **„Súťažné podklady"** sú súťažné podklady v zmysle § 42 Zákona o VO, ktoré obsahujú podrobné vymedzenie predmetu zákazky, verejného obstarávania, ktorého výsledkom je táto Zmluva.

cc) **„Autorský zákon"** je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.

dd) **„Vyhláška č. 401/2023 Z. z."** znamená vyhlášku Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.

ee) **„Vyhláška č. 78/2020 Z. z."** znamená vyhlášku Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.

ff) **„Vyhláška č. 179/2020 Z. z."** znamená vyhlášku Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.

gg) **„Zákon o KB"** znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

hh) **„Zákon o ITVS"** znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

ii) **„Zákon o RPVS"** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

jj) **„Zákon o slobodnom prístupe k informáciám“** znamená zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov.

kk) **„Zákon o VO“** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávaciu dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto Zmluvy a súčasne že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu tejto Zmluvy.

2.2 Každý Objednávateľ vyhlasuje, že má právnu subjektivitu, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

3.1 Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory, prevádzka, údržba a rozvoja Infraštruktúry za účelom zabezpečenia jej riadnej prevádzkyschopnosti tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými IS, s ktorými je Infraštruktúra integrovaná.

3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto Zmluvy služby technickej podpory prevádzky a údržby Infraštruktúry v nasledovnom rozsahu:

a) činnosti preventívnej a periodickej údržby Infraštruktúry,

b) riešenie Incidentov a Vád,

c) poskytovanie služieb servisnej hotline,

d) monitoring prevádzky Infraštruktúry a ladenie výkonnostných parametrov,

e) správa, údržba a prevádzka databáz,

f) správa, údržba a prevádzka zálohovania,

g) činnosti podpory a údržby rozšírených funkcionalít Infraštruktúry, ktoré budú počas trvania tejto Zmluvy implementované.

(tiež ako „**Služby**“).

3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Celkový počet Človekodní, ktorý prislúcha príslušnej časti Služby za obdobie Technického roku podľa Prílohy č. 1, je pre Zmluvné strany záväzný.

3.4 Najneskôr 90 dní pred uplynutím príslušného Technického roka je Objednávateľ oprávnený deaktivovať príslušnú časť Služieb, ktorej rozsah bol pri uzatvorení Zmluvy určený počtom Človekodní za obdobie 12 mesiacov (ďalej len „Prvotný rozsah MD“). Pri deaktivácii príslušnej časti Služieb Objednávateľ určí počet Človekodní, prípadne Človekohodín, ktoré nemieni čerpať v nasledovnom Technickom roku; deaktiváciou však nemožno znížiť prvotný rozsah MD o viac ako 15 %. Deaktivácia príslušnej časti Služieb je účinná počas nasledovného Technického roka. So súhlasom Poskytovateľa možno deaktiváciu príslušnej časti Služieb zrušiť.

3.5 Inicializácia Služby (podrobný popis tvorí Prílohu č. 2 tejto Zmluvy) – Poskytovateľ je povinný začať poskytovať odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.

3.6 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odplatu za riadne a včas poskytnuté Služby.

3.7 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Infraštruktúry, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu potrebnom pre plnenie tejto Zmluvy, resp. pre fungovanie Infraštruktúry.

3.8 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.

4. MIESTO,TERMÍN A SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je územie mesta Košice, pričom niektoré lokality zapojené do Infraštruktúry sa nachádzajú mimo územia mesta Košice v susedných okresoch; Poskytovateľ bude poskytovať Služby predovšetkým prostredníctvom vzdialeného prístupu, ibaže by to výnimočne nebolo možné z technických dôvodov. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi.

4.2 Odo dňa účinnosti tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný naštartovať projekt Inicializácie Služby, a to až do úplného vykonania všetkých krokov v zmysle Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, najneskôr však do uplynutia 6 týždňov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. Projekt končí Akceptačným konaním podpísaným akceptačným protokolom, ktorý bude za týmto účelom vytvorený.

4.3 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby nepretržite, priebežne, a to v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

4.4 V rámci poskytovania Služieb je Poskytovateľ povinný zabezpečiť riešenie vzniknutých vád buď vo forme zodpovedania otázok Objednávateľa (ďalej len „**Hotline poradenstvo**") alebo vo forme servisného zásahu diaľkovo a/alebo v mieste plnenia (ďalej len „**Servisný zásah údržby**").

4.5 Hotline poradenstvo pri riešení problémov zahŕňa:

a) telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení Incidentov a problémov, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní Vád,

b) poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní Infraštruktúry.

4.6 Postup poskytovania Služieb v rozsahu Hotline poradenstva a postupu nahlasovania a uzatvárania jednotlivých incidentov podrobne vymedzuje čl. 5 tejto Zmluvy.

4.7 Za účelom kontroly plnenia požadovanej úrovne kvality podľa prílohy č. 1 je Poskytovateľ povinný jedenkrát mesačne, vždy do piateho dňa v nasledujúcom kalendárnom mesiaci, predkladať Objednávateľovi výkaz dosiahnutých parametrov úrovne kvality (ďalej len „**Mesačný výkaz SLA**") požadovaných podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa alebo ním poverená osoba Mesačný výkaz SLA schvaľuje, pričom má právo overiť vierohodnosť, správnosť a úplnosť údajov uvedených v Mesačnom výkaze SLA. Poskytovateľ musí Objednávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť a umožniť mu prístup ku všetkým údajom potrebným pre vyhodnotenie záväzných parametrov úrovne kvality (SLA

parametrov) uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Pri nedodržaní záväzných SLA parametrov má Objednávateľ právo uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa tejto Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:

a) Kritické Incidenty,

b) Podstatné Incidenty,

c) Nepodstatné Incidenty.

5.2 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov reakčné doby dohodnuté v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, a v časoch a prioritách určených podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje Incidenty riešiť až do:

a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné Incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť,

b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Infraštruktúry (funkcia a plánovaná použiteľnosť Infraštruktúry je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Infraštruktúry) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

5.4 Požiadavky na riešenie Incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Infraštruktúry pre správu požiadaviek a notifikačným e-mailom z tejto infraštruktúry (potvrdzujúcim nahlásený Incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne najneskôr pri podpise tejto Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi e-mailom.

5.5 Poskytovateľ je povinný potvrdiť príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov postupovať nasledovne:

a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,

b) v prípade potreby sa vzdialene pripojiť na Infraštruktúru,

c) v prípade potreby sa osobne sa dostaví do sídla Objednávateľa.

5.6 Poskytovateľ je povinný po oznámení Incidentu prevziať riešenie Incidentu v dohodnutom čase formou potvrdenia prevzatia požiadavky na riešenie Incidentu a po vyriešení uzavrieť požiadavku v informačného systému pre správu požiadaviek.

5.7 Incident bude riešený na základe miery závažnosti, prípadne priority určenej Objednávateľom, inak postupmi podľa Prílohy č.1 tejto Zmluvy. Oprávnená osoba Poskytovateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov/Problémov alebo ich kategorizáciu po dohode s Oprávnenou osobou Objednávateľa dokumentovateľným spôsobom.

5.8 Zmluvné strany považujú Incident/Problém v zmysle tejto Zmluvy za uzavretý za týchto okolností:

a) ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený Incident/Problém a ktoré je konečné, t. j. v produkčnej fáze, čo Objednávateľ potvrdí.

b) ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľ odsúhlasil, že:

i. Incident/Problém spôsobili chyby HW a/alebo SW 3. strán, na ktoré sa Zmluva nevzťahuje,

ii. Incident/Problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,

iii. Incident/Problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou SW komponentu vykonanou Objednávateľom alebo ním poverenou osobou bez vedomia Poskytovateľa,

iv. riešenie Incidentu/Problému nie je predmetom tejto Zmluvy a Zmluvné strany sa na jeho riešení nedohodli.

5.9 Okrem využitia nahlasovania a uzatvárania jednotlivých incidentov je v zmysle rozsahu Služieb možné aj využitie Hotline poradenstva na tel. č.

6. AKCEPTÁCIA

6.1 Dokumentácia k poskytovaným službám – Poskytovateľ je povinný priebežne odovzdávať Objednávateľovi kompletnú dokumentáciu ku všetkým poskytovaným službám, vrátane:

a) pravidelných reportov o stave IT infraštruktúry,

b) odporúčaní na zlepšenie,

c) identifikácie rizík,

d) a ďalších výstupov, ktoré sú súčasťou poskytovaných služieb podľa Katalógu služieb.

Dokumentácia sa odovzdáva v elektronickej forme, a v prípade požiadavky Objednávateľa aj v listinnej podobe.

6.2 Priebežná akceptácia v ServiceDesku – Akceptácia poskytovaných služieb sa vykonáva priebežne počas ich realizácie prostredníctvom ServiceDesku, ktorý slúži na zadávanie a správu požiadaviek. Odoslaním požiadavky, jej uzavretím a potvrdením Objednávateľom v ServiceDesku sa služba považuje za akceptovanú.

6.3 Mesačný výkaz poskytnutých služieb – Poskytovateľ je povinný každý kalendárny mesiac, najneskôr do 5. dňa nasledujúceho mesiaca, predložiť Objednávateľovi štruktúrovaný Mesačný výkaz poskytnutých služieb, ktorý obsahuje:

a) prehľad poskytnutých služieb zoskupených podľa kategórií definovaných v Katalógu služieb,

b) vyhodnotenie plnenia SLA parametrov podľa Prílohy č. 1,

c) zoznam realizovaných aktivít vrátane preventívnych opatrení a identifikovaných rizík.

Tento výkaz slúži ako formálny podklad pre akceptáciu služieb za dané obdobie. Objednávateľ má právo overiť správnosť a úplnosť údajov a v prípade nedodržania SLA parametrov uplatniť nárok na zmluvnú pokutu.

6.4 Následky neakceptovania – Ak Objednávateľ nesúhlasí s vyhodnotením poskytnutých služieb, je povinný do 5 pracovných dní od odovzdania Mesačného výkazu písomne oznámiť Poskytovateľovi konkrétne nedostatky. Poskytovateľ je povinný tieto nedostatky bezodkladne odstrániť a predložiť upravený výkaz.

7. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD

7.1 Poskytovateľ poskytuje na výsledky plnenia Služby záruku v trvaní 6 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia výsledku plnenia Objednávateľom. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Poskytovateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté vady.

7.2 V prípade, ak v rámci tejto Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 12 tejto Zmluvy, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je v čase dodania diela bez vád. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 6 mesiacov odo dňa podpísania Akceptačného protokolu o prevzatí úprav a/alebo zmien Infraštruktúry do prevádzky, s výnimkou prípadov ak Vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.

7.3 V prípade, ak dôjde k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Infraštruktúry alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia Incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie Incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia Incidentu.

7.4 Ako bola vada Infraštruktúry spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle tejto Zmluvy a ide o vadu, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle príslušnej zmluvy o dielo, na základe ktorej bola dotknutá súčasť Infraštruktúry dodaná, Objednávateľ sa zaväzuje takú vadu reklamovať prednostne u dodávateľa dotknutej súčasti Infraštruktúry.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

a) poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb, zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy,

b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,

c) za predpokladu dodržania dotknutých právnych predpisov a vnútorných predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie potrebné pre plnenie Služieb,

d) za predpokladu dodržania dotknutých právnych predpisov a vnútorných predpisov Objednávateľa sprístupniť Poskytovateľovi priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,

e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy,

f) v prípade zmeny Politiky informačnej bezpečnosti, ktorá bude mať vplyv na poskytovanie Služieb, informovať o tejto zmene Poskytovateľa.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

a) poskytovať Služby riadne, včas, v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Zmluve, v súlade s platnou legislatívou,

b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,

c) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom, Objednávateľa informovať o poskytovaní Služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle tejto Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,

d) využívať ServiceDesk Objednávateľa za účelom evidencie požiadaviek Objednávateľa. Bude mu vytvorené konto / prístupy za účelom riešenia týchto požiadaviek. Objednávateľ alebo oprávnená osoba v mene Objednávateľa nahlasuje požiadavku priamo cez ServiceDesk. Zadanie, následné riešenie a celkové vyriešenie požiadavky prebieha priamo v ServiceDesku.

e) strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaci s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti akejkoľvek zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku uzatvorenej Objednávateľom ako prijímateľom nenávratného finančného príspevku v súvislosti s financovaním poskytnutia Služieb podľa tejto Zmluvy (ďalej len „Zmluva o poskytnutí NFP"), a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 121/2022 Z. z. o príspevkoch z fondov Európskej únie a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o EŠIF") a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o finančnej kontrole") a vyššie uvedenej Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť.

8.3 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy je povinný zabezpečiť, že do 30 dní od účinnosti tejto Zmluvy bude mať uzatvorenú poistnú zmluvu na poistnú sumu vo výške 200.000,- EUR. Poskytovateľ preukáže Objednávateľovi uzatvorenie poistnej zmluvy predložením dokladu o poistení (účinnej poistnej zmluvy alebo poistného certifikátu). Poskytovateľ je povinný preukázať platnosť dokladu o poistení a trvanie poistenia aj opätovne, kedykoľvek počas trvania tejto Zmluvy, a to do 5 (piatich) pracovných dní, ak o to Objednávateľ požiada.

8.4 Poskytovateľ vyhlasuje, že on alebo jeho subdodávateľ je aktívnym držiteľom statusu Advanced Support for Partners alebo Premier Support for Partners medzi poskytovateľom (jeho subdodávateľom) a spoločnosťou Microsoft Corporation. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť platnosť (pravdivosť) tohto vyhlásenia po celú dobu trvania zmluvy.

8.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že výkon vybraných odborných činností v rámci plnenia tejto Zmluvy bude vykonávať výlučne prostredníctvom resp. pod dohľadom odborníkov (expertov),

prostredníctvom ktorých Poskytovateľ preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní v časti požiadaviek na kľúčových expertov. Ak chce Poskytovateľ nahradiť niektorého z kľúčových expertov, takéto nahradenie je možné výlučne so súhlasom objednávateľa. Objednávateľ takýto súhlas bezdôvodne neodoprie, avšak platí, že novo navrhovaný kľúčový expert musí spĺňať rovnakú odbornú spôsobilosť, ako je spôsobilosť, ktorej splnenie preukazoval expert, ktorý sa nahrádza. Spôsobilosť nového experta Poskytovateľ preukazuje spôsobom, akým preukazoval spôsobilosť pôvodného experta.

8.6 Porušenie povinností Poskytovateľa podľa bodov 8.2 písm. a), b), c) a f) a 8.3 až 8.5 sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

9. PROTIKORUPČNÁ DOLOŽKA

9.1 Pri plnení tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu protispoločenskej činnosti, vrátane korupcie.

9.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia predmetu tejto Zmluvy neponúka, ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek oceniteľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia zamestnancovi Objednávateľa, za účelom ovplyvňovania konania takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri podnikateľskej činnosti.

9.3 Poskytovateľ sa zaväzuje okamžite oznámiť primeranou formou Objednávateľovi akékoľvek podozrenie na porušenie akéhokoľvek ustanovenia tohto článku tejto Zmluvy a byť plne súčinný pri dôkladnom vyšetrení podozrenia.

9.4 V prípade porušenia ktoréhokoľvek z vyššie uvedených ustanovení tohto článku tejto Zmluvy Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený, aj bez predchádzajúceho upozornenia, odstúpiť od tejto Zmluvy, a to s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od tejto Zmluvy.

9.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak bude preukázané protispoločenské konanie a/alebo porušenie protikorupčného správania, odškodní Poskytovateľ v maximálne možnom rozsahu podľa platných právnych predpisov za akúkoľvek stratu, ujmu, poškodenie alebo nahradí náklady vzniknuté v priamej príčinnej súvislosti s porušením tohto článku tejto Zmluvy.

10. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

10.1 Zmluvné strany sa dohodli, že celková cena za Služby počas očakávaného riadneho trvania zmluvného vzťahu podľa tejto Zmluvy (48 mesiacov) je:

Cena bez DPH: 860 880,00 EUR

DPH (23 %): 198 002,40 EUR

Cena s DPH: 1 058 882,40 EUR (slovom: miliónpäťdesiatosemtisíc osemstoosemdesiatdvatisíc EUR štyridsať centov).

10.2 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú cenu za Služby poskytnuté na základe tejto Zmluvy, ktorá sa určí vo výške 1/12 ročnej ceny uvedenej v Ponuke

Poskytovateľa. V prípade deaktivácie príslušnej časti Služieb podľa bodu 3.4 sa počas príslušného Technického roka ročná cena pomerne zníži. Daň z pridanej hodnoty si uplatní Poskytovateľ v súlade s právnymi predpismi účinnými v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia.

10.3 Cena za Inicializáciu Služieb je započítaná v cene Služieb, pričom Poskytovateľ nemá právo na zaplatenie ďalšej osobitnej odmeny za poskytnutie uvedených služieb.

10.4 Poskytovateľ vystaví faktúru za poskytnutie Služieb po uplynutí mesiaca, v ktorom boli tieto služby poskytnuté, najneskôr do 15 dní od poskytnutia zdaniteľného plnenia. Za deň poskytnutia zdaniteľného plnenia sa považuje posledný deň príslušného mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté. Ak Poskytovateľ v kalendárnom mesiaci neposkytoval Služby počas všetkých dní príslušného mesiaca, vznikne mu nárok iba na pomernú časť Odplaty pripadajúcej na počet kalendárnych dní, počas ktorých bola Odplata poskytovaná.

10.5 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Faktúru možno doručiť aj na osobitnú e-mailovú adresu Objednávateľa fakturyIT@kosice.sk. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.

10.6 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa. Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa účinných právnych predpisov, najmä podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty a podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve. V prípade neúplnosti alebo nesprávnosti Faktúry je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti faktúry začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

11. ZDROJOVÝ KÓD

11.1 Ak to bude potrebné pri plnení predmetu tejto Zmluvy, Objednávateľ bez zbytočného odkladu od prijatia požiadavky Poskytovateľa umožní Poskytovateľovi prístup k funkčnému vývojovému a produkčnému prostrediu Infraštruktúry, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.

11.2 Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Infraštruktúry určenú len na čítanie („read only"), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Infraštruktúry.

11.3 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto Zmluvy.

11.4 **Úplný zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Infraštruktúru, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**") a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od plnenia poskytnutého na základe tejto Zmluvy (ďalej ako „**preexistentný zdrojový kód**").

11.5 Vytvorený zdrojový kód Diela vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej sublicenčnej zmluvy, zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.

11.6 Vytvorený zdrojový kód Modulu/ov bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch buď

a) v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. (verejné – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód, alebo

b) v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia - zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia.

11.7 Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti dodanej Služby.

12. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

12.1 Za predpokladu, že Poskytovateľ, jeho zamestnanec, subdodávateľ, iná osoba alebo akákoľvek tretia osoba (ďalej aj ako „Zhotoviteľ"), ktorú na plnenie Zmluvy Poskytovateľ použil, dodá Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy akékoľvek plnenie, ktoré má povahu autorského diela (ďalej len „**autorské dielo**" alebo „**dielo**") podľa Autorského zákona, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi výhradnú, rozsahom územne a časovo neobmedzenú licenciu na akékoľvek používanie diela, najmä:

a) vyhotovenie neobmedzeného množstva jeho rozmnožením alebo zabezpečenie rozmnožením technickými prostriedkami zvolenými podľa uváženia Objednávateľa,

b) spojenie autorského diela s iným dielom,

c) rozširovanie diela akýmkoľvek spôsobom, použitie a šírenie na akýchkoľvek nosičoch,

d) jeho spracovanie, úpravy, zmeny, adaptáciu a/alebo preklad (tak strojového ako aj zdrojového kódu), usporiadanie alebo iné spracovanie Objednávateľom alebo Objednávateľom poverenými tretími osobami,

e) nainštalovanie a spustenie diela na cieľovej infraštruktúre,

f) poskytnutie ďalšej sublicencie v neobmedzenom rozsahu tretej osobe.

12.2 Konkrétne bude licencia udelená podľa tohto článku tejto Zmluvy oprávňovať Objednávateľa:

a) na poskytovanie sublicencií,

b) na kopírovanie alebo prekladanie akejkoľvek užívateľskej dokumentácie poskytovanej v tlačenej podobne, online alebo v elektronickej forme;

c) preinštalovávanie softvéru,

d) na použitie softvéru alebo jeho časti na vytvorenie nového diela,

e) na integrovanie softvéru s ďalšími modulmi a iným softvérom,

f) na zhotovenie si záložných kópii softvéru.

12.3 Oprávnenie na výkon práva používať autorské dielo ako aj spracované a/alebo upravené a/alebo preložené autorské dielo v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.

12.4 Autorské práva k autorskému dielu v prípade zániku Poskytovateľa prechádzajú v plnej miere na nástupnícky právny subjekt. Ak takýto subjekt v deň zániku Poskytovateľa nebude ustanovený alebo k takémuto dňu Poskytovateľ práva k autorskému dielu neprevedie na iný

subjekt, prevádzajú sa autorské práva k autorskému dielu v plnej miere na Objednávateľa, a to ku dňu zániku Poskytovateľa bez právneho nástupcu.

12.5 Poskytovateľ odškodní Objednávateľa za konanie tretích strán, v prípade, že dodané dielo alebo jeho časti dodaný/é Zhotoviteľom predstavuje/predstavujú porušenie patentových, autorských, databázových práv, práv na výkresy alebo úžitkové vzory, obchodného tajomstva alebo zásah do vlastníckeho práva tretej strany.

12.6 Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle vyššie uvedených odsekov tohto článku a tým nedochádza k porušeniu práv tretích osôb.

12.7 Oprávnenia z licencie k autorskému dielu vzniknú Objednávateľovi dňom zapracovania diela do Infraštruktúry . Licencia oprávňujúca na používanie autorského diela bude Objednávateľovi patriť po celú dobu autorsko-právnej ochrany diela v zmysle Autorského zákona.

12.8 Poskytovateľ je zároveň s dodaním diela povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov, ďalšej podpornej dokumentácie a dátového modelu diela, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa tohto článku, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy). V prípade, ak Poskytovateľ neposkytne Objednávateľovi zdrojové kódy podľa predchádzajúcej vety, je povinný tak spraviť do 5 pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa.

13. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

13.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu tejto Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR") a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov"), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o spracovaní osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Zmluvy. V zmluve o spracovaní osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

13.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazať mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov všetkých, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.

13.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu tejto Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Zmluvných strán (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu tejto Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

13.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:

a) boli zverejnené už pred podpisom tejto Zmluvy;

b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise tejto Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa tejto Zmluvy;

c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;

d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.

13.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku tejto Zmluvy.

13.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej Zmluvnej strany tretej osobe.

14. BEZPEČNOSŤ

14.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou č. 78/2020 Z.z.

14.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.

14.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Infraštruktúry voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Infraštruktúry vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľností odstrániť, vykonať opätovné akceptačné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.

14.4 Objednávateľ je oprávnený vykonať u Poskytovateľa audit kybernetickej a informačnej bezpečnosti (ďalej len „**audit**“) zameraný na overenie plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy a efektívnosti ich plnenia, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia Poskytovateľa na plnenie úloh na úseku kybernetickej a informačnej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a

technickej oblasti u Poskytovateľa pre plnenie cieľov tejto Zmluvy, a to prostredníctvom svojich zamestnancov alebo poverenej osoby.

14.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi umožní kedykoľvek vykonať audit, ktorý okrem predchádzajúcej vety bude tiež zameraný na overenie nastavenia a efektívnosti procesov a technológií v organizačnej a technickej oblasti Poskytovateľa.

14.6 Akékoľvek nedostatky alebo pochybenia zistené auditom je Poskytovateľ povinný odstrániť bezodkladne, avšak najneskôr do 60 dní.

14.7 Poskytovateľ je povinný pri audite spolupracovať s Objednávateľom a v prípade potreby umožniť zamestnancom alebo poverenej osobe Objednávateľa voľný vstup do svojich priestorov, zabezpečiť im dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s plnením úloh na úseku kybernetickej a informačnej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy.

14.8 Objednávateľ je povinný oznámiť Oprávnenej osobe Poskytovateľa e-mailom najmenej 30 dní vopred, že chce u Poskytovateľa vykonať audit.

14.9 Objednávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone auditu a ktoré nie sú verejne známe. Objednávateľ a jeho zamestnanci pri vstupe do priestorov Poskytovateľa v rámci výkonu auditu musia dodržiavať pokyny Poskytovateľa týkajúce sa uvedených priestorov na úseku bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarmi na účely predchádzania vzniku požiarov a zabezpečenia podmienok na účinné zdolávanie požiarov, s ktorými boli zo strany Poskytovateľa preukázateľne oboznámení, pričom zodpovednosť za to, že tieto osoby budú dodržiavať uvedené pokyny, nesie Objednávateľ.

15. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

15.1 Zmluvné strany si do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy oznámia údaje o osobách oprávnených komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy (Oprávnená osoba Objednávateľa a Oprávnená /Zodpovedná osoba Poskytovateľa), a to v nasledovnom rozsahu: meno a priezvisko, funkcia, telefonický kontakt a e-mailový kontakt.

15.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Zmluvy;

b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Zmluvy;

c) sledujú priebeh plnenia tejto Zmluvy;

d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Zmluvy;

e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,

f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného Incidentu, ktorý postihol Infraštruktúra súvisiaci s plnením tejto Zmluvy.

15.3 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená zmeniť svoju Oprávnenú osobu za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

15.4 Poskytovateľ oznámi zamýšľanú zmenu Oprávnenej osoby Poskytovateľa spolu s údajmi novej Oprávnenej osoby Poskytovateľa Objednávateľovi najmenej 5 pracovných dní pred zamýšľanou zmenou. Pokiaľ Objednávateľ neoznámi Poskytovateľovi výhrady k zamýšľanej

Oprávnenej osobe Poskytovateľa v lehote podľa predchádzajúcej vety, nastane jej uplynutím Zmena Oprávnenej osoby Poskytovateľa, inak k zmene Oprávnenej osoby Poskytovateľa nedochádza a Poskytovateľ je oprávnený navrhnúť inú Oprávnenú osobu Poskytovateľa. Zmena Oprávnenej osoby Objednávateľa je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby Poskytovateľovi.

16. SÚČINNOSŤ

16.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy.

16.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania tejto Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.

16.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť pre riadne plnenie predmetu tejto Zmluvy.

17. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

17.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu tejto Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením tejto Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu tejto Zmluvy.

17.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu tejto Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu tejto Zmluvy.

17.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z ustanovení bodov 17.1 a 17.2 tohto článku tejto Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.

17.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci, aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.

17.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu tejto Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy.

17.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy a ktorá sa

týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.

17.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

18. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

18.1 Každá zo Zmluvných strán zodpovedá za spôsobenú škodu porušením svojich povinností podľa tejto Zmluvy alebo účinných právnych predpisov.

18.2 Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.

18.3 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti. Poskytovateľ berie na vedomie, že neplnenie jeho povinností podľa tejto Zmluvy môže spôsobiť Objednávateľovi škody, pričom v prípade škôd ako dôsledkov incidentov, ktoré by sa pri riadnom a včasnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy neprejavili alebo by sa prejavili v menšej intenzite, zodpovedá Objednávateľovi v plnom rozsahu (zodpovednosť za výsledok).

18.4 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.

18.5 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

18.6 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od tejto Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode tejto Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

18.7 Nebezpečenstvo škody ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby. Vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby, ak v jednotlivom prípade Objednávateľ neurčí skorší termín, nie však skôr ako dňom doručenia oznámenia Poskytovateľovi. Bez ohľadu na to, Objednávateľ je výlučným vlastníkom všetkých dát získaných pri plnení predmetu Zmluvy, najmä prevádzkových dát a logov, konfiguračných súborov a skriptov, výstupov z monitorovacích systémov, technickej dokumentácie vytvorenej na mieru, auditných záznamov a reportov, zálohových kópií systémov (napr. všetky logy z firewallu generované počas poskytovania služieb sú výhradným vlastníctvom Objednávateľa, aj keď ich spravuje Poskytovateľ).

19. SUBDODÁVATELIA

19.1 V prípade vykonávania diela prostredníctvom tretích osôb, zodpovedá Zhotoviteľ Objednávateľovi za splnenie záväzku riadne vykonať dielo akoby dielo vykonával sám.

19.2 Zhotoviteľ v prílohe č. 3 Zmluvy je povinný uviesť v zmysle § 41 ods. 3 zákona o VO ako aj pre účely § 11 zákona o VO údaje o známych subdodávateľoch, ktorí sa podieľajú na plnení Zmluvy, v rozsahu Obchodné meno a adresa sídla subdodávateľa, IČO, Meno a priezvisko, Adresa pobytu a Dátum narodenia osoby oprávnenej konať za subdodávateľa a Podiel subdodávok.,

19.3 Zhotoviteľ je v zmysle § 41 ods. 4 zákona o VO povinný bezodkladne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch, ktorí sa podieľajú na plnení Zmluvy, pričom Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že na zmenu údajov nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve.

19.4 Zhotoviteľ je počas platnosti Zmluvy oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v Prílohe č. 3 Zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia Objednávateľovi. Objednávateľ má právo písomne vyjadriť svoj nesúhlas ohľadom zmeny subdodávateľa a požiadať Zhotoviteľa o určenie iného subdodávateľa, ak má na to závažné dôvody, napr. ak nový subdodávateľ nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o RPVS, v prípade, ak mu takáto povinnosť vyplýva zo zákona o RPVS.

19.5 Ak Zhotoviteľ preukazoval splnenie podmienok účasti subdodávateľom, ktorý sa podieľa na plnení a ktorého mení, nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti rovnakým spôsobom, ako pôvodný subdodávateľ.

19.6 Porušenie povinností Zhotoviteľa uvedených v tomto odseku tohto článku Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

19.7 Ak má byť podľa platných právnych predpisov (najmä podľa zákona RPVS) Zhotoviteľ a/alebo subdodávateľ, ktorý sa podieľa na plnení zmluvy partnerom verejného sektora, zhotoviteľ sa zaväzuje a zodpovedá za to, že v čase podpísania Zmluvy až do času podpísania Zmluvy Objednávateľom a zároveň aj počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, sú on a subdodávatelia platne zapísaní v registri partnerov verejného sektora. Zároveň zapísaný konečný užívateľ výhod partnera verejného sektora nesmie byť osobou podľa § 11 ods. 1 písm. c) zákona o VO. Za dodržiavanie tohto odseku Zmluvy subdodávateľom zodpovedná v plnom rozsahu Zhotoviteľ.

19.8 V prípade, ak podľa platných právnych predpisov (najmä podľa zákona o RPVS) Zhotoviteľ a/alebo subdodávateľ, ktorý sa podieľa na plnení Zmluvy nemal v čase uzavretia Zmluvy alebo nebude mať v priebehu platnosti a účinnosti Zmluvy platne zapísané údaje v registri partnerov verejného sektora, a takúto povinnosť má, Objednávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy

odstúpiť. Objednávateľ má tiež právo odstúpiť od tejto Zmluvy, ak konečný užívateľ výhod partnera verejného sektora je osobou podľa § 11 ods. 1 písm. c) zákona.

20. SANKCIE

20.1 Celková **doba nedostupnosti služby,** resp. časti služby Infraštruktúry nesmie byť dlhšia ako Dostupnosť požadovaná podľa Prílohy č. 1. V prípade, ak bude tento rozsah nedostupnosti prekročený, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške nasledovne:

Nesplnený Incident	**Maximálna doba odstránenia Incidentu**	**Pokuta za každú začatú hodinu omeškania pri každom jednotlivom porušení v rámci poskytovanej Služby**
Vada A	Podľa Prílohy č. 1	125,- EUR
Vada B	Podľa Prílohy č. 1	100,- EUR
Vada C	Podľa Prílohy č. 1	75,- EUR

20.2 V prípade, ak Poskytovateľ bude v omeškaní s ktoroukoľvek časťou **Inicializácie služby** v zmysle Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,- EUR za každý, aj začatý deň takéhoto omeškania.

20.3 V prípade, že sa dodatočne zistí, že Objednávateľ nesplnil podmienky účasti vo Verejnom obstarávaní, vznikne Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 15.000,- EUR.

20.4 V prípade, ak dôjde k porušeniu ustanovení čl. 22 bodu 22.9, vznikne Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 15.000,- EUR za každý prípad porušenia.

20.5 V prípade, ak Poskytovateľ poruší akúkoľvek inú povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy, ako je uvedená v predchádzajúcich bodoch tohto článku tejto Zmluvy, vznikne Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR za každé takéto porušenie. V prípade, že je porušenie povinnosti v tejto Zmluve sankcionované osobitnou zmluvnou pokutou, uplatní sa zmluvná pokuta, ktorá je výhodnejšia pre Objednávateľa.

20.6 Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvné pokuty dojednané v tejto zmluve sa stávajú splatnými v okamihu, kedy nastane skutočnosť majúca za následok vznik práva na jej zaplatenie oprávnenej Zmluvnej strane, ak v jednotlivom prípade nie je ustanovené inak. Ak Poskytovateľ zmluvnú pokutu neuhradí dobrovoľne, je oprávnený túto započítať s fakturovanou sumou zo strany Poskytovateľa a uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu zníženú o uplatnenú zmluvnú pokutu.

20.7 Objednávateľ je oprávnený popri zmluvnej pokute požadovať náhradu škody v celom rozsahu. Rovnako nezanikajú ani nároky vyplývajúce z vád predmetu zmluvy uplatnených Objednávateľom voči Poskytovateľovi. Zaplatenie zmluvných pokút podľa tohto článku nezbavuje Poskytovateľa povinnosti predmetnú činnosť vykonávať s cieľom minimalizovania príčin a zvyšovania prevencie pre zamedzenie ich opakovania.

20.8 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania v zákonnej výške.

21. ZMENY ZMLUVY

21.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Infraštruktúry a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu tejto Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku, ak Objednávateľ nerozhodne inak.

21.2 Každá zo strán je oprávnená písomne navrhnúť zmenu tejto Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, môžu uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto Zmluve. Zmluvné strany berú na vedomie, že zmeniť Zmluvu možno len v prípade splnenia podmienok ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi (najmä § 18 Zákona o VO).

21.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

21.4 Zmluvu možno zmeniť v prípade uzavretia zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku alebo inej obdobnej zmluvy umožňujúcej čerpanie finančných prostriedkov z iných zdrojov ako je štátny rozpočet, pričom Zmluvné strany sa zaväzujú upraviť zmluvu dodatkom, ktorého obsahom bude splnenie dodatočných, v súvislosti s uzatvorením zmluvy o nenávratnom finančnom príspevku alebo obdobnej zmluvy vzniknutých povinností, vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov, uznesení vlády a/alebo riadiacej dokumentácie, resp. rozhodnutia poskytovateľa nenávratného finančného príspevku, a to najmä, ale nielen zriadenie riadiaceho výboru v zmysle ustanovení Vyhlášky č. 401/2023 Z. z.

21.5 V prípade, že počas doby trvania tejto Zmluvy dôjde k zásadnej zmene rozsahu Komponentov Infraštruktúry, nie len, ale najmä počet virtuálnych serverov, sieťových služieb, operačných systémov, má každá Zmluvná strana právo iniciovať 2 x za 6 mesiacov rokovanie za účelom prípadnej zmeny zmluvnej ceny s ohľadom na vyššie uvedené. Zásadnou zmenou v zmysle predchádzajúcej vety sa myslí, u služieb Infraštruktúry, zmena rozsahu Komponentov Infraštruktúry v priemere za posledných 6 mesiacov o viac alebo menej ako 10% oproti množstvu vyššie uvedenému v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, alebo množstvu potvrdenému Zmluvnými stranami formou protokolu z posledného zmenového konania. Postupom podľa tohto bodu možno zmeniť zmluvnú cenu výlučne v časti týkajúcej sa profylaxie.

a) Zmena rozsahu podpory – V prípade, že počas trvania tejto Zmluvy dôjde k zvýšeniu rozsahu alebo náročnosti podpory (vrátane zvýšenia počtu Človekodní, incidentov alebo iných parametrov definovaných v Prílohe č. 1), môže ktorákoľvek Zmluvná strana kedykoľvek iniciovať rokovanie o úprave zmluvnej ceny. Zmena ceny bude v takom prípade vypočítaná primerane k novému rozsahu služieb a musí byť vopred dohodnutá písomným dodatkom k Zmluve.

b) Zmena infraštruktúrnych komponentov – Zmeny v počte alebo konfigurácii IT infraštruktúrnych komponentov (vrátane virtuálnych serverov, sieťových služieb, operačných systémov alebo iných CI položiek) nepredstavujú automatický nárok na zmenu ceny. Dôvodom je, že rozsah poskytovaných služieb (vrátane ich kvantity a parametrov) je jednoznačne definovaný v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, a Poskytovateľ je zaviazaný poskytovať služby výlučne v dohodnutom rozsahu.

c) Dohoda o zmene ceny – Všetky zmeny ceny musia byť potvrdené písomným dodatkom k Zmluve a nadobudnúť účinnosť až po vzájomnej dohode.

22. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

22.1 Okrem uplynutia doby trvania tejto Zmluvy alebo splnenia záväzkov z tejto Zmluvy je možné ukončiť platnosť a účinnosť tejto Zmluvy:

a) písomnou dohodou Zmluvných strán,

b) písomným odstúpením od tejto Zmluvy,

c) písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu.

22.2 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak:

a) je na Poskytovateľa vyhlásený konkurz, alebo bola povolená jeho reštrukturalizácia, alebo došlo k zamietnutiu návrhu na vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa pre nedostatok majetku,

b) je Poskytovateľ v likvidácii,

c) ak nastala situácia v zmysle § 11 Zákona o VO, na základe ktorej by inak Objednávateľ nebol oprávnený uzavrieť s Poskytovateľom Zmluvu,

d) Poskytovateľ porušil Zmluvu prekročením limitov stanovených v článku 5k nariadenia Rady (EÚ) č. 833/2014 z 31. júla 2014 o reštriktívnych opatreniach s ohľadom na konanie Ruska, ktorým destabilizuje situáciu na Ukrajine v znení nariadenia Rady (EÚ) č. 2022/578 z 8. apríla 2022; uvedené porušenie sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy,

e) Poskytovateľ realizuje plnenie predmetu tejto Zmluvy v rozpore so zákonom č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov, a teda najmä porušuje akúkoľvek medzinárodnú sankciu upravenú v akomkoľvek predpise o medzinárodnej sankcii podľa § 2 písm. b) zákona č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov; uvedené porušenie tejto Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy,

f) Poskytovateľ porušil Zmluvu podstatným spôsobom, pričom za podstatné porušenie tejto Zmluvy sa považuje akékoľvek porušenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy, ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak,

g) Poskytovateľ opakovanie porušil svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy nepodstatným spôsobom. V prípade nepodstatného porušenia tejto Zmluvy je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak Poskytovateľ nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnej výzve.

22.3 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou dvoch a viac splatných faktúr za poskytovanie Služieb.

22.4 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akékoľvek dôvodu, vyzve druhú Zmluvnú stranu na spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie. Odstúpiť od tejto Zmluvy možno najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy druhej Zmluvnej strane. Výzvu podľa tohto bodu nie je potrebné zasielať v prípade odstúpenia od Zmluvy podľa bodu 22.2 písm. a).

22.5 Odstúpenie od tejto Zmluvy musí mať písomnú formu, musí v ňom byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od tejto Zmluvy odstupuje a musí byť riadne doručené druhej Zmluvnej strane. Táto Zmluva doručením odstúpenia zaniká.

22.6 V prípade vypovedania tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa, je výpovedná lehota 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi; Objednávateľ je oprávnený vo výpovedi Zmluvy určiť aj

dlhšiu výpovednú lehotu, najviac však 6 mesiacov. Výpoveď musí byť písomná a musí byť riadne doručená Poskytovateľovi.

22.7 Zmluvné strany sa dohodli, že pre prípad ukončenia tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu je Poskytovateľ povinný:

22.7.1 Odovzdanie dokumentácie

Poskytovateľ je povinný odovzdať najneskôr ku dňu ukončenia Zmluvy:

a) Kompletnú a aktuálnu dokumentáciu Infraštruktúry a IS (technickú, prevádzkovú, inštalačnú)

b) Systémovú dokumentáciu vrátane:

   i. HW a sieťovej architektúry

   ii. parametrov a štruktúry databáz

   iii. sizing nastavení

c) Kópie licencovaného SW vlastneného Objednávateľom

22.7.2. Prechod na nového Poskytovateľa

a) Predanie otvorených požiadaviek - prehľad všetkých otvorených požiadaviek súvisiacich so všetkými službami, hlavne (ale nielen) s:

   i. Incident managementom

   ii. Podporou kritických prvkov IT infraštruktúry

   iii. Problem managementom

   iv. Riadením IT zmien

   a ďalšími službami podľa definície v Prílohe č. 1 "Špecifikácia a rozsah SLA podpory"

b) Workshop - oboznámenie nového Poskytovateľa a Objednávateľa:

   i. Rozsah: max. 2 pracovné dni (16 hodín)

   ii. Obsah: prehľad architektúry, kľúčových procesov a otvorených problémov

c) Pilotná podpora - asistenčná podpora počas prechodu:

   i. Obdobie: max. 10 pracovných dní

   ii. Rozsah: max. celkovo 8 hodín

22.7.3. Súčinnosť po prechode (max. 30 dní od ukončenia), prenos know-how - školenie nového tímu:

a) Rozsah: 2 školenia po 4 hodiny (celkovo max 8 hodín)

b) Obsah:

   i. Prevádzkové postupy

   ii. Riešenie kritických chýb

   iii. Praktické overenie riešenia typických incidentov

   iv. Testovanie postupov pre kritické zmeny

22.8 Doklady vymedzené v bode 22.7 tohto článku tejto Zmluvy, vrátane v čase požiadania aktuálnych a úplných Zdrojových kódov je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi

kedykoľvek aj v priebehu plnenia a platnosti tejto Zmluvy, a to v lehote 10 dní odo dňa požiadania Objednávateľa o ich odovzdanie.

22.9 V prípade zániku tejto Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, ako aj v prípade postupu podľa nasledovného bodu 22.10, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie súčinnosti od Poskytovateľa počas poskytovania Inicializácie Služieb novým poskytovateľom až do momentu uplynutia posledného dňa trvania obdobia 3 mesiacov odo nadobudnutia účinnosti novej Zmluvy podpísanej s novým poskytovateľom bezodplatne v rozsahu zodpovedajúcom poskytovaniu súčinnosti nevyhnutnej pre naplnenie požiadaviek podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z tejto Zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom tejto Zmluvy je porušením povinnosti podľa tejto Zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 20 tejto Zmluvy.

22.10 Ak Poskytovateľ bez zbytočného odkladu podá Objednávateľovi písomnú námietku voči odstúpeniu Objednávateľa od Zmluvy z dôvodu, že sa Poskytovateľ domnieva, že úkon Objednávateľa je neplatný (neúčinný), alebo bol vykonaný v rozpore s ustanoveniami Zmluvy prípadne všeobecne záväznými právnymi predpismi, v námietke podrobne opíše dôvody, pre ktoré sa domnieva, že nenastali účinky odstúpenia. Ak Objednávateľ bude trvať na tom, že nastali účinky odstúpenia od Zmluvy prípadne ak Poskytovateľ nepodá písomnú námietku, Poskytovateľ je povinný bez ohľadu na to, či účinky odstúpenia od Zmluvy naozaj nastali, bezodkladne poskytnúť súčinnosť Objednávateľovi, najmä vykonať činnosti ustanovené týmto článkom pre prípad zániku Zmluvy, inak zodpovedá Objednávateľovi za škodu. Zodpovednosť Objednávateľa za škodu spôsobenú Poskytovateľovi v prípade neplatného (neúčinného) odstúpenia od Zmluvy tým nie je dotknutá. Ustanovenie bodu 22.11 sa použije primerane.

22.11 Ak Zmluva skončí pred uplynutím príslušného Technického roka, vo vzťahu k príslušnej časti Služieb, ktorej rozsah je určený počtom Človekodní za obdobie 12 mesiacov, má Poskytovateľ nárok na finančnú kompenzáciu v prípade, že rozsah skutočne spotrebovaných Človekodní (MD_X) je vyšší ako rozsah Človekodní (ktorého sa netýka deaktivácia podľa bodu 3.4) prislúchajúci dobe trvania Zmluvy počas príslušného Technického roka (MD_Y). Obe veličiny (MD_X, MD_Y) sa určia s presnosťou na tri desatinné miesta. Finančná kompenzácia Poskytovateľa sa vypočíta ako súčin (i) rozdielu MD_X a MD_Y a (ii) jednotkovej ceny pripadajúcej na 1 MD.

22.12 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto Zmluvy na základe jednostranného písomného oznámenia doručeného Poskytovateľovi najneskôr 6 mesiacov pred uplynutím doby trvania tejto Zmluvy uplatniť opciu na predĺženie obdobia trvania tejto Zmluvy o 24 mesiacov, a to najviac jedenkrát. S písomným súhlasom Poskytovateľa si Objednávateľ môže uplatniť opciu na predĺženie obdobia trvania tejto Zmluvy aj neskôr.

23. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

23.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola zverejnená táto Zmluva v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.

23.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti (t. j. na obdobie 4 Technických rokov) s možnosťou predĺženia doby trvania v zmysle čl. 22 bodu 12 tejto Zmluvy.

23.3 Na strane Objednávateľa sú oprávnené pristúpiť k tejto Zmluve aj ďalšie právnické osoby v zakladateľskej alebo zriaďovateľskej pôsobnosti Objednávateľa. V takom prípade bude

s Poskytovateľom komunikovať vždy prvotný Objednávateľ (Mesto Košice) aj v mene ostatných zmluvných strán na strane Objednávateľa; prvotný Objednávateľ zároveň Poskytovateľovi oznámi rozsah ceny (prípadne spôsob jeho určenia), ktorú budú uhrádzať pristúpené subjekty namiesto prvotného Objednávateľa.

23.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky; rozhodovanie sporov patrí do právomoci súdov Slovenskej republiky.

23.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky

Príloha č. 2: Projekt Inicializácie služieb

Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 4: Zmluva o spracúvaní osobných údajov (Sprostredkovateľská zmluva)

Príloha č. 5: Ponuka uchádzača (Poskytovateľa)

Príloha č. 6: Zoznam expertov

23.6 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.

23.7 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah tejto Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Košiciach, 16. 9. 2025

Objednávateľ:	**Poskytovateľ:**
Mesto Košice Meno: Ing. Jaroslav Polaček Funkcia: primátor	**Aricoma Systems s.r.o.** Meno: Funkcia: poverený zástupca na základe plnej moci

Opis predmetu zákazky

Systémová podpora IKT infraštruktúry mesta Košice

Obsah

1	Predmet zákazky	1
2	Cieľ zákazky	2
3	Rozsah služieb SLA	2
3.1	Rozsah služieb	2
3.2	SLA parametre	3
4	Inicializácia služieb	8
5	Jednoduchý popis prostredia	9
5.1	Podporované prostredie	9
5.2	Služby podpory pri správe prostredia	10
6	Prioritizácia záznamov	10
6.1	Určenie dopadov	10
6.2	Určenie urgentnosti	10
6.3	Určenie priority	11
6.4	Notifikácie	12
6.5	IT podpora organizovaná do viacerých úrovní (tiers)	13

1 Predmet zákazky

Predmetom sú činnosti, ktoré súvisia so zabezpečením podpory prevádzky IT infraštruktúry. Netýka sa to aplikačnej podpory, ktorá je plne v rukách L3 dodávateľov. Doba trvania zmluvného vzťahu bude po dobu 48 mesiacov, s opciou na dva roky. Detailné parametre infraštruktúry sú popísané v bode 3.2 nižšie v tomto dokumente. Súčasťou dokumentu sú aj pravidlá spôsobu stanovenia priority tiketov na základe dopadu a urgentnosti a tiež definíciu jednotlivých priorít.

2 Cieľ zákazky

Cieľom zákazky je zabezpečiť poskytovanie komplexnej podpory objednávateľa a jeho IT infraštruktúry vrátane podpory pri riešení zmien v predmetnej IT infraštruktúre v súlade s vyššie uvedenými požiadavkami objednávateľa a definovanými úrovňami služieb SLA.

3 Rozsah služieb SLA

Poskytovateľ bude zodpovedný za poskytovanie podporných a servisných služieb, zahŕňajúcich servis infraštruktúrnych prvkov mesta Košice, ich správu a údržbu, vrátane proaktívnych ako aj reaktívnych činností ale aj požiadaviek ako napr. IT zmeny a pod.

3.1 Rozsah služieb

Údržba, prevádzka a podpora infraštruktúrnych prvkov IS mesta Košice a to najmä, no nie však výhradne, je v nasledovnom rozsahu:

- Prevádzka, práca s ITSM nástrojom
  - Riešenie incidentov a požiadaviek
  - Podpora kritických prvkov infraštruktúry IT
  - Problém manažment
  - Riadenie IT zmien
- Služby podpory monitoringu
  - Podpora nástroja Monitoring IT infraštruktúry
- Služby podpory správy koncových bodov
  - Podpora pri správe nástrojov manažmentu používateľských koncových bodov (MECM, INTUNE)
- Služby podpory systémovej správy
  - Podpora správy sieťových úložísk
  - Podpora správy serverov a súvisiacich služieb
  - Podpora správy sieťovej infraštruktúry a súvisiacich služieb
- Služby podpory správy databázových systémov
  - Podpora správy databázových systémov - MS SQL
- Služby podpory administrácie Microsoft 365 služieb
  - Podpora pri administrácii služieb Microsoft 365 (Exchange Online, Teams, SharePoint Online, OneDrive for Business, Power BI, Defender, Purview, Viva, Power Apps a Power Automate, 365 Apps for Enterprise)
- Služby podpory IoT infraštruktúry
  - Podpora pri správe IoT infraštruktúry
- Služby podpory pri správe bezpečnosti
  - Podpora pri správe povinností súvisiacich s KIB
- Služby riadenia prevádzky IT služieb
  - Podpora pri návrhu a implementácii IT riešení (Service design, Service delivery, Service architecture)

3.2 SLA parametre

Vysvetlenie hlavičky tabuľky SLA parametrov

Kód IT služby	Názov IT služby	Popis IT služby	Popis aktivít služby vykonávaných dodávateľom	Služba platná pre IT Assety	Čas odozvy (Response time (RpT))	Čas vyriešenia (Resolution time (RsT))	Rozsah (P1 - P2 - P3)	Dostupnosť služby	Úroveň poskytovania služby (SLA)	KPI
Interné kódové označenie služby u objednávateľa	Jednoduché označenie požadovanej služby	Rozšírený popis požadovanej služby	Požadované aktivity / výstupy od dodávateľa vykonávané plánovane alebo udalosťou	Pre ktoré IT assety sa táto služba požaduje	Maximálna doba, počas ktorej je dodávateľ povinný reagovať na podnet objednávateľa - prevziať požiadavku	Maximálna doba, počas ktorej musí byť nahlásená vada odstránená a služba poskytovaná podľa dohodnutých parametrov	Rozsah / počet assetov	Časová charakteristika / kritériá, kedy sa má služba dodávať	Dostupnosť prvkov IKT v percentách	Dostupnosť služby, rýchlosť obnovy plnej funkcionality, negatívny dopad na zvyšok infraštruktúry a pod.

Kód IT služby	Názov IT služby	Popis IT služby	Popis aktivít služby vykonávaných dodávateľom	Služba platná pre IT Assety	Čas odozvy (Response time (RpT))	Čas vyriešenia (Resolution time (RsT))	Rozsah (P1-P2-P3)	Dostupnosť služby	Úroveň poskytovania služby (SLA)	KPI
I. Prevádzka										
PP-INM	Riešenie incidentov	IT incident management	• Detekcia a registrácia servisných hlásení z oblastí II. - VII. uvedených nižšie • Pomoc používateľom pri klasifikácii, prvotná podpora a pridelenie • Preskúmanie a diagnostika incidentu • Uzatvorenie incidentu • Monitorovanie incidentov • Eskalácia incidentov • Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie • Vzdialená podpora	Všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry	P1 0,5h P2 4h P3 8h	P1 4h P2 NBD P3 5d	Odhadovaný počet servisných hlásení < 50 / mesiac 1% - 4% - 95%	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	95%	Úroveň vyriešených hlásení na ServiceDesk podľa SLA pre daný typ incidentu
PP-KIM	Podpora kritických prvkov infraštruktúry IT	IT incident management - pre kritické prvky infraštruktúry (aplikácie, zariadenia ...)	Služba poskytovania podpory pre definovanú časť IT infraštruktúry. • Detekcia a registrácia servisných hlásení z oblastí II. - VIII. uvedených nižšie • Preskúmanie a diagnostika a návrh a implementácia riešenia • Uzatvorenie incidentu • Monitorovanie incidentov • Eskalácia incidentov • Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie • Vzdialená podpora	Pre kritické = (P1) špecifikované časti infraštruktúry CI, ktoré súvisia s infraštruktúrou hybridného cloudu. Udržiavanie zoznamu IT aktív. Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie aktuálneho zoznamu IT aktív, na ktoré sa vzťahuje služba. Zoznam bude udržiavaný v elektronickej podobe (napr. CMDB) a bude obsahovať informácie o názve, kategórii, zodpovednej osobe a stave každého IT aktíva. Aktualizácie zoznamu budú vykonávané v pravidelných intervaloch alebo pri významných zmenách v infraštruktúre. Dodávateľ bude informovaný o pridaní nových a vylúčení existujúcich IT aktív prostredníctvom oficiálnej komunikácie.	P1 0,5h	P1 4h	Počet MD = 6 / 12 mesiacov všetky CI a služby prevádzkované v Hybridnom Cloude	mimo pracovnú dobu, víkendy	98%	Úroveň vyriešených hlásení na ServiceDesk podľa SLA pre daný typ incidentu
PP-PRM	Problém manažment	IT problem management	• Identifikácia problémov z oblastí II. - VII. uvedených nižšie • Klasifikácia a prioritizácia problémov • Diagnostika a analýza príčin • Vypracovanie riešení • Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie	všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry	P1 0,5h P2 4h P3 8h	P1 4h P2 NBD P3 5d	Odhadovaný počet servisných hlásení < 1 / mesiac 1% - 4% - 95%	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)		dodanie požadovaných vstupov pre CAB
PP-CHM	Riadenie IT zmien	IT change management	• Prijímanie a evidencia žiadosti súvisiacich s plánovanými zmenami v IT infraštruktúre z oblastí II. - VII. uvedených nižšie • Vykonávanie analýzy dopadov a rizík, ktoré by realizácia príslušnej zmeny spôsobila. • Podpora pri vypracovaní plánu na realizáciu zmeny - MIP (mandatory implementation plan) • Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie	všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry	P1 0,5h P2 4h P3 8h	P1 4h P2 NBD P3 5d	Odhadovaný počet IT zmien < 3 / mesiac 0% - 0% - 100%	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)		dodanie požadovaných vstupov pre CAB
II. Služby monitoringu										
MON-SRV	Služba podpory monitoringu IT infraštruktúry	Podpora pri správe riešenia pre monitoring IT infraštruktúry	Administrátorská podpora pre riešenie CheckMK v prostredí infraštruktúry hybridného cloudu, ako napr.: • aktualizácia riešenia z pohľadu obsahu monitorovaných komponentov infraštruktúry • definovanie metrík a parametrov sledovania • nastavenie upozornení na základe definovaných prahových hodnôt. • detekcia a diagnostika incidentov a anomálií	všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry	P3 8h	P3 5d	Počet MD = 24 / 12 mesiacov všetky CI a služby prevádzkované v	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	98%	dostupnosť služby

			• identifikácia trendov, ktoré môžu signalizovať budúce problémy • zasielanie upozornení relevantným osobám v prípade výskytu incidentov • pravidelné reportovanie o stave IT infraštruktúry • identifikácia úzkych miest infraštruktúry a návrh opatrení na ich odstránenie • pravidelné revízie a aktualizácie monitorovacích politík a nastavení • poskytovanie podpory pri analýze a riešení identifikovaných problémov • poskytovanie podpory pri riešení incidentov • zabezpečenie aktuálnosti monitorovacieho softvéru • aktualizácia prevádzkovej dokumentácie				Hybridnom Cloude			
III. Služby správy koncových bodov										
WPS-ONS	Služba podpory správy manažmentu používateľských koncových bodov	Podpora pri správe riešenia na manažment používateľských koncových bodov	Administrátorská podpora pre riešenie správy koncových bodov Microsoft Intune a Microsoft Endpoint Configuration Manager, ako napr.: • podpora pri správe koncových zariadení • antivírová ochrana • bezpečnostné nastavenia • pravidelná aktualizácia • vzdialená automatizovaná distribúcia aplikácií • automatická inštalácia OS • zber dát o koncových zariadeniach • aktualizácia prevádzkovej dokumentácie	všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry týkajúce sa obsahu tejto služby počítače, notebooky, tlačiarne, smartfóny, tablety	P3 8h	P3 5d	Počet MD = 12 / 12 mesiacov všetky CI a služby prevádzkované v Hybridnom Cloude	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	90%	dostupnosť služby
IV. Služby systémovej správy										
SS-NST	Služba podpory správy sieťových úložísk	Podpora pri správe sieťových úložísk	Administrátorská podpora pre aktivity, ako napr.: • správa sieťových úložísk vo virtuálnom dátovom centre • správa sieťových úložísk v Azure infraštruktúre • správa úložísk v Microsoft 365 prostredí • zálohovanie infraštruktúry • obnova dát • optimalizácia nákladov na úložiská • aktualizácia prevádzkovej dokumentácie	všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry týkajúce sa obsahu tejto služby	P3 8h	P3 5d	Počet MD = 12 / 12 mesiacov všetky CI a služby prevádzkované v Hybridnom Cloude	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	98%	dostupnosť služby
SS-SRV	Služba podpory správy serverov a súvisiacich služieb	Podpora pri správe serverov a súvisiacich služieb	Administrátorská podpora pre aktivity, ako napr.: • správa virtuálnych serverov v prostredí poskytovateľa • správa Azure VM (Windows/Linux), vrátane integračných služieb a cloudových funkcií • inštalácia, konfigurácia a aktualizácia OS • podpora pri implementácií zmien súvisiacich so serverom • konfigurácia a správa služieb na serveroch • správa prístupových práv a zabezpečenia • monitoring a riešenie problémov s výkonom a stabilitou serverov • záloha a obnova serverov (v spolupráci so zálohovacou službou) • optimalizácia využívania zdrojov serverov v cloude • ochrana serverov pred kybernetickými hrozbami • správa certifikátov a šifrovanie komunikácie • podpora pre Azure služby ako Azure Monitor, Log Analytics • identifikácia, inštalácia a testovanie systémových updateov • L2-L4 úroveň technickej podpory, v prípade L4 sa jedná o koordináciu medzi objednávateľom a vendorom • aktualizácia prevádzkovej dokumentácie • správa všetkých serverových služieb, ktoré sú súčasťou OS (tlačové, adresárové, terminálové, DNS, DHCP a pod.) • správa bezpečnostných certifikátov • bezpečnosť a compliance	všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry týkajúce sa obsahu tejto služby	P3 8h	P3 5d	Počet MD = 24 / 12 mesiacov do 120 serverov	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	98%	dostupnosť služby
SS-NW	Služba podpory správy sieťovej infraštruktúry a súvisiacich služieb	Podpora pri správe sieťovej infraštruktúry LAN, WLAN a niektorých komponentov sieťovej	Administrátorská podpora pre aktivity, ako napr.: Správa LAN (lokálnych pevných sietí) • centrálna správa a konfigurácia switchov • monitorovanie a riešenie problémov s výkonom a dostupnosťou LAN • správa centralizovaného riadenia prístupu (Cisco ISE) pre bezpečný prístup Správa WLAN (bezdrôtových sietí) Centralizované riadenie prístupu (Cisco ISE)	sieťová infraštruktúra objednávateľa, vrátane sieťovej infraštruktúry hybridného cloudu s výnimkou MPLS infraštruktúry, komponentov, ktoré sú v správe ISP	P3 8h	P3 5d	Počet MD = 24 / 12 mesiacov Do 150 LAN lokalít, WAN prístupových bodov	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	98%	dostupnosť služby

		infraštruktúry v prostredí Mestskej siete	• údržba Cisco ISE infraštruktúry na virtuálnych serveroch • správa politik autentifikácie a autorizácie Podpora sieťových komponentov: • routery, firewally, VPN zariadenia a WAN spoje • aktualizácia softvéru a firmvéru sieťových zariadení Monitoring a reporting Služby súvisiace so sieťovou infraštruktúrou Prístupová brána do Mestskej siete • realizácia konfiguračných zmien súvisiacich s prístupmi do Mestskej siete pre externých užívateľov a externé siete podľa zadania objednávateľa • administrácia RA gateway • obnova konfigurácií • realizácia konfiguračných zmien v sieťovej infraštruktúry a jej službách z prevádzkových dôvodov podľa požiadavky dodávateľa • riešenie incidentov súvisiacich s prevádzkou sieťovej infraštruktúry a jej služieb • návrhy na optimalizáciu služieb s ohľadom na bezpečnosť a vysokú dostupnosť • zálohovanie a obnova konfigurácií sieťových zariadení • L2-L4 úroveň technickej podpory, v prípade L4 sa jedná o koordináciu medzi objednávateľom a vendorom • komunikácia s externým poskytovateľom služby Mestská sieť • aktualizácia prevádzkovej dokumentácie							
V. Služby správy databázových systémov									
DB-SQL	Služba podpory správy databázových systémov	Podpora pri správe databázových systémov	Administrátorská podpora pre aktivity, ako napr.: • administrácia MS SQL systémov • prevádzka a údržba MS SQL databázových systémov • konfigurácia MS SQL pre správne zálohovanie databáz • pravidelná údržba databáz (indexácia, štatistiky, optimalizácia) • riadenie rastu databázových súborov a ich fragmentácie • nepretržitý monitoring výkonu databáz a serverov • identifikácia a riešenie problémov s výkonom • monitorovanie spotreby zdrojov • detekcia problémov v pripojení aplikácií k databázam • obnova databáz po incidente alebo na požiadanie • správa retenčných politík pre zálohy • nastavenie a správa používateľských prístupov a oprávnení • ochrana pred bezpečnostnými zraniteľnosťami • návrh a implementácia optimalizácií pre zvýšenie výkonu • plánovanie a implementácia aktualizácií MS SQL Server • poskytovanie pravidelných reportov o stave a výkone databáz • riešenie incidentov súvisiacich s prevádzkou služby • konfigurácia zmien na MS SQL systémoch z prevádzkových dôvodov • aktualizácia prevádzkovej dokumentácie • L2-L4 úroveň technickej podpory, v prípade L4 sa jedná o koordináciu medzi objednávateľom a vendorom	MS SQL databázové servery v infraštruktúre hybridného cloudu	P3 8h	P3 5d	Počet MD = 24 / 12 mesiacov do 30 databázových serverov MS SQL	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	98%	dostupnosť služby
VI. Služby podpory Microsoft 365 služieb									
M365	Služba podpory správy služieb Microsoft 365	Podpora pri administrácii služieb Microsoft 365	Administrátorská podpora pre aktivity v oblastiach 365 cloudových služieb, napr.: • Microsoft Exchange Online – podpora pri správe e-mailových schránok, pravidiel doručovania, anti-spam ochrany • Microsoft Teams – skupina produktov, podpora pri administrácii tímov, kanálov, politiky komunikáci • SharePoint Online – podpora pri správe webov, práv, štruktúry a dokumentov • OneDrive for Business – podpora pri správe úložisko súborov, správa prístupov • Microsoft Power BI - podpora pri správe prostredia Power BI	všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry týkajúce sa obsahu tejto služby	P3 8h	P3 5d	Počet MD = 12 / 12 mesiacov všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry týkajúce sa obsahu tejto služby prevádzkované v	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	90%	dostupnosť služby

			• Microsoft Defender • Microsoft Purview • Microsoft Viva (Suite) • Microsoft Power Apps, Power Automate • Microsoft 365 Apps for Enterprise • L2-L4 úroveň technickej podpory, v prípade L4 sa jedná o koordináciu medzi objednávateľom a vendorom				Hybridnom Cloude MESTO KOSICE prevádzkuje jeden tenant			
VII. Služby podpory IoT infraštruktúry										
IoT-EP	Služba podpory správy IoT infraštruktúry	Podpora pri správe IoT infraštruktúry v prostredí Microsoft Azure cloudu	Administrátorská podpora pre služby Azure IoT, napr.: • podpora pri nastavení a konfigurácií Azure IoT Central, Azure IoT Hub a ďalších súvisiacich služieb a komponentov • podpora pri integrácie IoT Central s ostatnými Azure službami a infraštruktúrou • odporúčania na optimalizáciu nákladov spojených s využívaním Azure IoT služieb • správa prístupových oprávnení súvisiacich s IoT infraštruktúrou • podpora pri činnostiach súvisiacich so správou zberu, ukladania a analýzy dát generovaných IoT zariadeniami v Azure • podpora pri využívaní integrovaných funkcií Azure IoT Central na priebežné sledovanie výkonu, dostupnosti a stavu IoT zariadení	všetky CI (konfiguračné položky) IT infraštruktúry týkajúce sa obsahu tejto služby	P3 8h	P3 5d	Počet MD = 12 / 12 mesiacov Počet spravovaných inštancií Azure IoT Central = max 3 Počet spravovaných inštancií Azure IoT Hub = max 3 Počet zariadení pripojených k IoT Central a IoT Hub: max 500	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	90%	dostupnosť služby
VIII. Služby správy bezpečnosti										
CS-KIB	Služby podpory pri realizácii povinností vyplývajúcich so zákona o kybernetickej bezpečnosti.	Podpora pri správe povinností súvisiacich s kybernetickou a informačnou bezpečnosťou	• Analýza a hodnotenie súčasného stavu KIB • Podpora pri implementácií bezpečnostných opatrení (organizačných, technických) • Podpora procesu riadenia rizík KIB • Podpora pri riešení incidentov súvisiacich s KIB				Počet MD = 24 / 12 mesiacov	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	podľa dohody s objednávateľom v konkrétnom prípade	
IX. Služby riadenia prevádzky IT služieb										
SM-TDA	Služba podpory pri návrhu a implementácií IT riešení	Podpora pri príprave návrhu a implementácií komplexných zmien v IT infraštruktúre	Podpora praktík (ITIL) • Návrh IT služby (Service design) správa katalógu služieb správa úrovne služieb (SLA) riadenie dostupnosti služieb riadenie kapacity a výkonnosti služieb riadenie kontinuity služieb • Implementácia IT služby (Service delivery) riadenie nasadzovania služieb • Architektúra IT služby (Service architecture) architektúra služieb a jej komponentov architektúra infraštruktúry hybridného cloudu	oblasti služieb poskytované dodávateľom v rámci servisnej zmluvy			Počet MD = 60 / 12 mesiacov	Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 (okrem dní pracovného pokoja)	podľa dohody s objednávateľom v konkrétnom prípade	

Skutočný čas nedostupnosti vo vzťahu k SLA dostupnosti, jeho hodnotenie v kontexte predmetnej zákazky:

- Dodávateľ NIE JE zodpovedný za funkčnosť IT infraštruktúry (tú zabezpečuje objednávateľ), ale za reakciu a riešenie požiadaviek, ktoré mu budú pridelené.
- SLA sa počíta od momentu, keď je požiadavka formálne priradená dodávateľovi (napr. vytvorením alebo priradením existujúceho tiketu v systéme).
- Ciele SLA sú definované pre rôzne úrovne kritickosti (P1, P2, P3) – konkrétne časy nájdete v tabuľke služieb.

Rozdiel medzi Response Time (RpT) a Resolution Time (RsT)

Termín	Význam	Príklad (pozri tabuľku služieb)
Response Time (RpT)	Maximálny čas, kedy dodávateľ musí **potvrdiť prijatie požiadavky a začať na nej pracovať.**	P1: ≤ 0,5 hodiny P2: ≤ 4 hodiny P3: ≤ 8 hodín
Resolution Time (RsT)	Maximálny čas na **úplné vyriešenie požiadavky**(alebo poskytnutie dočasného riešenia).	P1: ≤ 4 hodiny P2: NBD* P3: ≤ 5 dní

* *NBD = Next Business Day (nasledujúci pracovný deň)*

Ako sa meria splnenie SLA

SLA sa vzťahuje len na požiadavky, ktoré sú:

- správne klasifikované (P1/P2/P3),
- kompletne popísané (žiadne chýbajúce informácie),
- pridelené dodávateľovi podľa dohody.

Výnimky: Ak riešenie závisí od objednávateľa (napr. schválenie zmien), čas sa pozastaví.

Viac v bode 6 Prioritizácia záznamov.

4 Inicializácia služieb

Inicializácia služieb predstavuje prechodové obdobie medzi ukončením verejného obstarania a plným začatím poskytovania IT služieb dodávateľom. Táto fáza nezahŕňa prevzatie prevádzky IT systémov, ale len prípravu dodávateľa na poskytovanie podpory podľa dohodnutých podmienok. Úspešné dokončenie tejto fázy je nevyhnutné pre hladký prechod do plnej prevádzky služieb v novom režime.

Cieľom tejto fázy je:

- Oboznámiť sa s infraštruktúrou a procesmi – Poskytovateľ musí detailne porozumieť IT prostrediu mesta Košice, aby vedel poskytovať kvalitnú podporu.
- Nastaviť efektívnu komunikáciu a nástroje – Všetky požiadavky na podporu budú prechádzať výhradne cez ServiceDesk objednávateľa, ktorý bude jediným oficiálnym komunikačným kanálom na zadávanie, riešenie a uzatváranie požiadaviek.

- Dohodnúť spoločné pracovné postupy – Poskytovateľ sa musí zladiť s interným IT tímom mesta v oblasti reportovania, eskalácií a koordinácie zmien.
- Zabezpečiť potrebné prístupy a dokumentáciu – Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi len tie informácie a oprávnenia, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie podporných služieb.

Počas tejto fázy musí poskytovateľ:

- Získať potrebné prístupy k IT systémom a infraštruktúre.
- Dôkladne sa oboznámiť s prostredím, procesmi a dokumentáciou.
- Nastaviť potrebné governance procesy (reportovanie, preventívna údržba - profylaktika, komunikácia).
- Zabezpečiť školenia svojich zamestnancov pre efektívnu podporu.
- Overiť schopnosť poskytovať služby podľa dohodnutých SLA.

Počas tejto fázy musí objednávateľ:

- Poskytnúť kompletnú dokumentáciu IT infraštruktúry a služieb.
- Zabezpečiť prístupové práva pre Poskytovateľa k systémom podľa dohody.
- Určiť kontaktné osoby pre koordináciu prevzatia.
- Poskytnúť podporu pri preberaní služieb (napr. asistencia pri migrácii, vysvetlenie špecifických procesov).
- Včas informovať o plánovaných zmenách, ktoré môžu ovplyvniť prevzatie.

Časový rámec Inicializácie služieb – táto fáza musí byť dokončená do 6 týždňov od podpisu zmluvy.

Výstup Inicializácie služieb

Po úspešnom dokončení tejto fázy bude Poskytovateľ pripravený poskytovať plnohodnotné IT služby podľa katalógu služieb a dohodnutých SLA. Obidve strany podpísaním „Protokolu o prevzatí" potvrdia, že:

- Všetky potrebné prístupy a dokumentácia boli odovzdané.
- Procesy sú nastavené a odsúhlasené.
- Poskytovateľ je plne pripravený na dodávanie služieb podľa SLA.

Realizácia fázy Inicializácie služieb je kľúčová pre minimalizáciu rizík a zabezpečenie kontinuity IT služieb pre mesto Košice.

5 Jednoduchý popis prostredia

5.1 Podporované prostredie

- Microsoft Windows OS Server (s platnou štandardnou podporou výrobcu, vrátane Extended Support), vrátane príslušných rolí (Remote Desktop Services, File Server, Print Server, IIS atď.)
- Active Directory
- Microsoft Exchange
- Microsoft SQL
- Microsoft Endpoint Configuration Manager (býv. SCCM) a WSUS
- Certifikačná autorita Microsoft
- Služby súvisiace s MS Azure a M365 / O365 prostredím
- Cisco Meraki a Cisco Meraki Dashboard

5.2 Služby podpory pri správe prostredia

- IKT infraštruktúra Magistrátu mesta Košice prostredníctvom požiadaviek zaevidovaných v ServiceDesku mesta Košice.
- Reaktívna podpora:
  - Riešenie incidentov (reaktívna podpora) pre podporované prostredie.
- Proaktívna podpora:
  - Pravidelná údržba a profylaxia – databázové servre.
  - Pravidelná údržba a profylaxia – Domain Controller.
  - Pravidelná údržba a profylaxia – Windows Server OS, vrátane aktualizácií OS.
  - Pravidelná údržba a profylaxia – switche Cisco Meraki, vrátane aktualizácií firmvérov.
  - Pravidelná údržba a profylaxia – MS MECM server.
- Zmenové a rozvojové požiadavky:
  - Riešenie Ad-hoc požiadaviek.
  - Zmenové požiadavky pre technológie uvedené v podporovanom prostredí.
  - Poradenstvo a konzultácie pre technológie uvedené v podporovanom prostredí.

6 Prioritizácia záznamov

6.1 Určenie dopadov

SPG (Service Provider Group, riešiteľská skupina), ktorá vlastní komponent IT služby, priradí Dopad dotknutej službe z Katalógu služieb (ITIL kategórie). Výpadok kritickej služby, ktorá je zrkadlená (napr. fail-over), zadáva následne nižšiu prioritu – nie je vysoký dopad na službu, služba ide. Existujú tri úrovne Dopadu:

- 1 (znamená najvyšší Dopad)
- 2
- 3

Pri priradzovaní Dopadu musí SPG brať do úvahy (v prípade nesprávneho fungovania komponentu IT služby a vplyvu na prevádzku zákazníkov) nasledujúce faktory:

- Druh dotknutej prevádzky – kľúčový alebo kritický IS, Bezpečnosť, Prostredie, Individuálne osobné počítače, WAN/LAN/Internet konektivita, zdieľanie IT zdrojov, IT bezpečnosť (Antivírový systém) atď.
- Počet dotknutých zákazníkov.
- Rozsah – Globálny (všetky organizácie), Lokálny (jednotlivé organizácie), Oblasť (prevádzka, administratíva, atď.).
- Počet ďalších závislých CI, ktoré možno môžu byť dotknuté nesprávnym fungovaním dotknutého CI.

6.2 Určenie urgentnosti

Urgentnosť priradí k záznamu operátor ServiceDesku počas priameho kontaktu so zákazníkom. Operátor musí identifikovať závažnosť problému z perspektívy požadovaného času na vyriešenie incidentu/požiadavky alebo času na odstránenia problému, v priebehu ktorého ešte organizácia nepocíti dopady. Existujú tri úrovne Urgentnosti:

- Kritická 1
- Vysoká 2
- Stredná 3

Pri priradzovaní Urgentnosti musí pracovník zohľadniť nasledovné faktory:

- Čas zostávajúci na odstránenie problému.
- Aktuálny stav služby:
  - služba nefunguje – je potrebné okamžité riešenie,
  - služba prestane fungovať do 2 hodín, 24 hodín, 1 dňa alebo za dlhší čas,
  - služba funguje - výkonnosť nie je optimálna,
  - IT komponent (CI) vypadol - služba funguje vďaka záložnému riešeniu, ktoré je k dispozícii (horúca záloha).
- Pozíciu zákazníka (prijímateľa služby):
  - vyššia riadiaca úroveň (skupina VIP),
  - poslanci MZ,
  - bežní pracovníci.

Pre vyššiu riadiacu úroveň (skupina VIP) a poslancov MZ je v ServiceDesku automaticky priradená urgentnosť na úrovni „Vysoká – 2", čo v konečnom dôsledku zvyšuje prioritu záznamu na „P2" so skrátenou dobou na reakciu i vyriešenie (pozri Maticu prioritizácie v bode 3 nižšie).

Definícia	Popis	Čas odozvy	Cieľový čas vyriešenia	Typický stav / Incident
P1	Kritický, neplánovaný stav, ktorý si vyžaduje okamžitú odozvu bez ohľadu na deň týždňa. Kritická služba nefunguje.	30 minút	4 hodiny	• Výpadok kritického systému alebo služby, ktoré majú podstatný dopad na schopnosť organizácie plniť bezpečnostné, prevádzkové, finančné záväzky, parametre. • Ohrozenie životného prostredia alebo bezpečnosti zamestnancov. • Nedostupnosť systému / služby ovplyvňuje jednu celú alebo viac organizácií mesta.
P2	Stav, ktorý si vyžaduje promptnú odozvu. Kľúčová služba prestane fungovať alebo je nasadené záložné riešenie.	4 hodiny	ďalší pracovný deň	• Dátové / hlasové komunikačné cesty nie sú v prevádzke a majú negatívny dopad na kritické prevádzkové funkcie. • Kľúčový systém / služba nie je dostupná. • Stav ovplyvňujúci fyzický alebo bezpečnostný prístup k IT systémom. • Nedostupnosť systému / služby ovplyvňuje väčšiu skupinu zamestnancov jednej organizácie. • Pozn.1: Ak P2 nebude vyriešená do konca nasledujúceho pracovného dňa, môže byť preklasifikovaná na P1. • Pozn. 2: Patrí sem skupina VIP a Poslanci MZ.
P3	Služba funguje ale jej výkon nie je optimálny. Prerušenie prevádzky nie-kľúčovej služby.	8 hodín	5 pracovných dní	• Nedostupnosť systému / služby ovplyvňuje menšiu skupinu zamestnancov alebo individuálnu osobu.

6.3 Určenie priority

Prioritizácia záznamu sa vykoná prostredníctvom dvoch vyššie popísaných vstupov. Dopad je preddefinovaný prostredníctvom Katalógu služieb (ITIL kategórie) a raz ročne je prehodnocovaný/aktualizovaný skupinami SPG. Urgentnosť sa nastaví počas kontaktu medzi

operátorom ServiceDesku a zákazníkom. Extrémne okolnosti (výpadok väčšieho rozsahu) môžu mať za následok, že hodnotenie Dopadov sa primerane zvýši alebo zníži.

Matica prioritizácie:

Priorita		Urgentnosť		
		Kritická - 1	Vysoká - 2	Stredná - 3
Dopad	1	P1	P2	P2
	2	P2	P2	P2
	3	P2	P2	P3

6.4 Notifikácie

Servicedesk nástroj umožňuje posielať notifikácie operátorom ServiceDesku, prípadne aj iným skupinám alebo jednotlivcom, notifikačné e-maily o blížiacej sa exspirácii času odozvy a času na vyriešenie.

Definícia	Čas odozvy	Notifikácia vopred	Cieľový čas vyriešenia	Notifikácia vopred
P1	30 minút	10 minút	4 hodiny	1 hodina
P2	4 hodiny	1 hodina	ďalší pracovný deň	2 hodiny
P3	8 hodín	2 hodiny	5 pracovných dní	1 pracovný deň

6.5 IT podpora organizovaná do viacerých úrovní (tiers)

IT podpora 1. úrovne (Level 1 Support)

L1 support alebo Tier 1, je prvý kontaktný bod pre používateľov, ktorí majú technické problémy alebo otázky

Úlohy a zodpovednosti:

Príjem hovorov a tiketov: Prijímajú a zaznamenávajú prichádzajúce hovory, e-maily alebo tikety od používateľov.

Základné riešenie problémov: Poskytujú základnú technickú podporu, ako je resetovanie hesiel, riešenie problémov s pripojením, nastavenie e-mailových účtov, atď.

Poskytovanie informácií: Pomáhajú používateľom s bežnými otázkami a poskytujú základné informácie o IT službách.

Eskalácia: Ak problém presahuje ich schopnosti alebo kompetencie, eskalujú tiket na vyššiu úroveň podpory.

IT podpora 2. úrovne (Level 2 Support)

L2 support alebo Tier 2, sa zaoberá zložitejšími technickými problémami, ktoré nemohli byť vyriešené na prvej úrovni

Zamestnanci na tejto úrovni majú hlbšie technické znalosti a skúsenosti.

Úlohy a zodpovednosti:

Riešenie zložitejších problémov: Analyzujú a riešia technické problémy, ktoré boli eskalované z prvej úrovne.

Konfigurácia a inštalácia: Môžu byť zodpovední za inštaláciu a konfiguráciu softvéru, hardvéru a sieťových zariadení.

Správa systémov: Môžu spravovať systémy a aplikácie, vykonávať diagnostiku a monitorovať výkon.

Eskalácia na tretiu úroveň: Ak nemôžu problém vyriešiť, eskalujú ho na tretiu úroveň podpory.

IT podpora 3. úrovne (Level 3 Support)

Tretia úroveň podpory, známa aj ako L3 support alebo Tier 3, je najvyššia úroveň technickej podpory poskytovaná interným tímom. Zamestnanci na tejto úrovni sú zvyčajne špecialisti alebo inžinieri s hlbokými znalosťami konkrétnych systémov, softvéru alebo hardvéru.

Úlohy a zodpovednosti:

Riešenie komplexných problémov: Riešia najzložitejšie technické problémy, ktoré nemohli byť vyriešené na nižších úrovniach.

Vývoj a údržba: Môžu byť zapojení do vývoja, údržby a optimalizácie systémov a aplikácií.

Výskum a analýza root cause: Vykonávajú hĺbkový výskum a analýzu problémov, často v spolupráci s vývojármi alebo výrobcami.

Poradenstvo: Poskytujú poradenstvo a školenia pre nižšie úrovne podpory a iné technické tímy.

IT podpora 4. úrovne (Level 4 Support)

L4 support alebo Tier 4, zahŕňa externých dodávateľov a špecialistov, ktorí poskytujú podporu pre problémy, ktoré nie je možné vyriešiť internými technickými tímami.

Úlohy a zodpovednosti:

Externí odborníci a dodávatelia: Pri zložitých problémoch s produktmi, ako sú hardvérové komponenty alebo softvérové aplikácie, môže byť potrebné zapojiť výrobcov alebo dodávateľov týchto produktov.

Špecializované firmy a konzultanti: Niektoré problémy môžu vyžadovať špecifické odborné znalosti, ktoré poskytujú externé konzultačné firmy alebo odborníci na danú technológiu.

Riešenie problémov s produktmi tretích strán: Zložitá diagnostika a oprava, vybavovanie záruk a opráv s výrobcami.

Hlboká technická expertíza: Prístup k zdrojovým kódom a interným dokumentáciám.

Koordinácia s výrobcami, vývojármi a výrobou: Poskytovanie spätnej väzby pre vývojárov, vydávanie záplat a aktualizácií.

Projekt Inicializácie služieb pre SLA4R

Systémová podpora IKT infraštruktúry mesta Košice

Obsah

1. Všeobecné ustanovenia 1
2. Schvaľovanie výstupov 3
3. Termíny realizácie Projektu 3

Účel dokumentu

Táto príloha popisuje základné princípy vypracovania a realizácie Projektu Inicializácie služieb (ďalej len Projekt) tak aby Poskytovateľ bol schopný poskytovať služby v požadovanej kvalite odo dňa začiatku poskytovania služieb v zmysle SLA parametrov definovaných v Prílohe č. 1 Zmluvy.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Poskytovateľ je povinný vypracovať plán Projektu v zmysle ustanovení tejto prílohy a minimálne v rozsahu:

- Definovať Organizačnú štruktúru projektového tímu.
- Komunikačný plán.
- Detailný časový harmonogram jednotlivých aktivít a míľnikov za každú Službu - Produkt.

1.2 Zmluvné strany sa dohodli na pravidelných týždenných stretnutiach Projektového tímu Projektu s cieľom informovať o priebehu realizácie Projektu voči časovému harmonogramu.

1.3 V priebehu realizácie Projektu je Poskytovateľ povinný vypracovať v súčinnosti s Objednávateľom minimálne nasledujúce výstupy:

- Šablóny dokumentov:
  - Mesačný výkaz SLA – Prehľad o plnení dohodnutých úrovní služieb (dostupnosť, reakčný čas, vyriešené incidenty).
  - Hlásenie vád (Incident Report) – Štandardizovaný formulár na odosielanie a evidovanie incidentov a problémov cez ServiceDesk Objednávateľa (jediný oficiálny kanál).
  - Požiadavka na zmenu (Change Request) – Formulár na schvaľovanie zmien v IT infraštruktúre, spracovávaný výhradne cez ServiceDesk.
  - Požiadavka na práce (Work Order) – Šablóna na zadávanie a sledovanie úloh, ktoré vyžadujú aktivitu Poskytovateľa.

- Akceptačný protokol implementácie projektu – Dokument potvrdzujúci úspešné dokončenie fázy inicializácie a pripravenosť na plnohodnotné poskytovanie služieb.

- Prevádzkový model poskytovania služieb

Poskytovateľ definuje a dohodne s Objednávateľom štruktúrovaný rámec pre poskytovanie služieb, ktorý zahŕňa:

- Procesy a pracovné postupy – Popis:
  - Spracovania incidentov (Incident Management, workflow cez ServiceDesk).
  - Riešenia problémov (Problem Management, workflow cez ServiceDesk).
  - Schvaľovania a implementácie zmien (Change Management, workflow cez ServiceDesk).
  - Spracovania požiadaviek na dodávky služieb (workflow cez ServiceDesk).
  - Komunikácie a eskalácií (kontaktné osoby, kritické scenáre).
- Nástroje a systémy pre efektívne poskytovanie služieb – Popis:
  - Nástroje na správu požiadaviek a incidentov (Service Desk / IT Service Management - ITSM).
  - Monitorovacie nástroje (IT Infrastructure Monitoring).
  - Nástroje pre vzdialenú správu a podporu (Remote Access & Administration Tools).
  - Reportingové a analytické nástroje (BI & SLA Reporting Tools).
  - Nástroje na správu konfigurácií a zmien (CMDB / Change Management Tools).
  - Nástroje na správu identity a prístupov (IAM – Identity & Access Management).
  - Nástroje na správu dokumentácie (Knowledge Base / Documentation Systems).
  - Komunikačné a kolaboračné nástroje (Collaboration Platforms).
- Governance a reporting – Dohoda o / zápis o:
  - Frekvencii a formáte reportov (denné/týždenné/mesačné).
  - Kľúčových metrikách (SLA, KPI) a spôsobe ich merania.
  - Pravidelných hodnotiacich workshopoch (štvrťročné).

1.4 Objednávateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie v súvislosti s prechodom znalostí z Objednávateľa na Poskytovateľa, a to najmä formou:

- Poskytnutia technickej, prevádzkovej a inej dokumentácie.
- Inštruktáží tímu Poskytovateľa tímom Objednávateľa.
- Konzultácií s kľúčovými osobami Objednávateľa služieb.

1.5 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť minimálne v rozsahu:

a) odovzdanie existujúcej aktualizovanej dokumentácie Infraštruktúry mesta Košice (technickú, administrátorskú a užívateľskú),

b) odovzdanie existujúcej aktuálne systémovej dokumentácie – HW a komunikačná architektúra, parametre a nastavenia databáz, štruktúra databáz, HW sizing a nastavenia,

c) zabezpečenie potrebných prístupov pre Poskytovateľa k Infraštruktúre mesta Košice pre zabezpečenie bezproblémovej prevádzky,

d) administrácia otvorených incidentov a požiadaviek,

e) oboznámenie Objednávateľa a Poskytovateľa s existujúcou dokumentáciou formou workshopu,

f) oboznámenia Poskytovateľa s Infraštruktúrou mesta Košice formou workshopu,

g) súčinnosť pri pilotnej podpore prevádzky a údržbe – t.j. realizácia súboru činností, ktoré overia schopnosť Poskytovateľa zabezpečiť prevádzku Infraštruktúry mesta Košice s definovanými parametrami (napr. testovanie postupov riešenia známych prevádzkových chýb, implementácia vybraných požiadaviek na zmeny, prístup k monitoringu Infraštruktúry,...),

h) súčinnosť pri obnove aplikácie a databázy zo zálohy,

i) súčinnosť pre zaškolenie pracovníkov, ktorí budú vykonávať Služby prevádzky, údržby a podpory.

1.6 Poskytovateľ zadefinuje požiadavky na prístupy k IT infraštruktúre Objednávateľa

1.7 Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi na akceptáciu výstupy viažuce sa na záverečný míľnik plánu Projektu najneskôr 8 pracovných dní pred Dňom začiatku poskytovania služieb v plnom rozsahu podľa zmluvných parametrov SLA.

1.8 Zmluvné strany sa dohodli, že Projekt končí dňom predchádzajúcim Dňu začatia poskytovania služieb v plnom rozsahu.

2. Schvaľovanie výstupov

2.1 Zmluvné strany sa dohodli, že plán Projektu, všetky výstupy alebo definované míľniky v zmysle tohto plánu (ďalej len „Výstup Projektu") musia byť schválené a akceptované Oprávnenou osobou za stranu Objednávateľa.

2.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že vykoná kontrolu Výstupu Projektu do 3 pracovných dní odo dňa ich predloženia Poskytovateľom.

2.3 Výsledok akceptačného konania Výstupu Projektu alebo jeho časti sa Objednávateľ zaväzuje písomne oznámiť Poskytovateľovi najneskôr do 3 pracovných dní od realizácie akceptačného konania.

2.4 V prípade akceptácie vyhotoví Poskytovateľ do 3 pracovných dní písomný Akceptačný protokol, ktorý bude podpísaný Oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán. Akceptačný protokol musí obsahovať najmä:

- dátum odovzdania a prevzatia Výstupu Projektu,
- popis poskytnutého Výstupu Projektu,
- uvedenie prípadne zistených nedostatkov, ktoré musí Poskytovateľ ešte odstrániť s uvedením záväznej lehoty na ich odstránenie,
- potvrdenie, že Výstup Projektu je v súlade s plánom Projektu, prípadne inými podmienkami, dohodnutými v príslušnej prílohe alebo dokumente, tvoriacich súčasť tejto zmluvy,
- potvrdenie, že boli dodané všetky zmluvne dohodnuté existujúce dokumentácie.

2.5 Ak Výstup Projektu alebo jeho časť Objednávateľom akceptovaný nebude, Objednávateľ je v zmysle bodu 2.3 povinný písomne oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi aj s výhradami pre ktoré míľnik nebol akceptovaný. Poskytovateľ je povinný vypracovať plán, prostredníctvom ktorého vykoná kroky na odstránenie výhrad a predloží ho Objednávateľovi na akceptáciu. Zároveň je Poskytovateľ povinný ďalej pokračovať v zmysle plánu Projektu. Po odstránení všetkých výhrad, Poskytovateľ opätovne predloží neakceptovaný Výstup Projektu alebo jeho časť Objednávateľovi na opätovnú akceptáciu.

3. Termíny realizácie Projektu

3.1 Objednávateľ vyvinie maximálne úsilie aj za súčinnosti doterajšieho poskytovateľa aby Poskytovateľovi odovzdal prevádzku Infraštruktúry mesta Košice v čiastkových termínoch podľa bodu 3.2, najneskôr v lehote max. 6 týždňov od podpisu zmluvy s Poskytovateľom.

3.2 Termínový harmonogram Projektu odovzdania znalostí o údržbe a prevádzke:

Termín	Predmet	Výstup/Forma
T + 0 prac. dní	Začiatok etapy	

T + 5 prac. dní	Čl. I. (1.6)	dokumenty
T + 10 prac. dní	Čl. I, (1.5) a), b), c), d)	dokumenty
T + 20 prac. dní	Čl. I, (1.5) e), f)	workshop v rozsahu max. 7 hodín
T + 20 prac. dní	Čl. I, (1.5) g), h)	workshop v rozsahu max. 7 hodín
T + 20 prac. dní	Čl. I, (1.5) i)	workshop v rozsahu max. 7 hodín
T + 23 prac. dní	Čl. I, (1.3)	dokumenty .

Jednotlivé časti harmonogramu a ich termíny sa môžu posunúť alebo presunúť podľa skutočnej vykonávaných činností a potrieb etapy.

Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb

Zoznam subdodávateľov

Systémová podpora IKT infraštruktúry mesta Košice

P. č.	Subdodávateľ (obchodné meno, adresa sídla)	IČO subdodávateľa	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia)	Predmet subdodávok (časť, prípadne položka)	Podiel zákazky v % z celkového objemu
1	Tee Up Slovakia, s.r.o., Pod univerzitou 8695/5, 01001 Žilina	50609335			3%
2	Aricoma Systems a.s., Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, Česká republika	04308697			10%

V Košiciach dňa 12.8.2025

.....

Aricoma Systems s.r.o.
Poverený zástupca na základe plnej moci

Príl. č. 4 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb

Zmluva o spracúvaní osobných údajov

v súlade s požiadavkami zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**") a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.4.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES
(ďalej len „**Nariadenie**")

Prevádzkovateľ:	**Mesto Košice**
sídlo:	Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice
IČO:	00691135
Zastúpený:	Ing. Jaroslav Polaček, primátor
(ďalej len „**Prevádzkovateľ**")	
Sprostredkovateľ:	
Obchodné meno:	**Aricoma Systems s.r.o.**
So sídlom:	Krasovského 14, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01
Zastúpený:	, oprávnený zástupca na základe plnej moci
IČO:	36396222
IČ DPH:	SK2020105428
Zapísaná:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III,
oddiel Sro, vložka č.130357/B	
(ďalej len „**Sprostredkovateľ**")	

(Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ ďalej spolu len ako „Zmluvné strany" alebo jednotlivo ako „Zmluvná strana").

ČL. I - ÚVODNÉ USTANOVENIA A PREDMET ZMLUVY

1. Sprostredkovateľ poskytuje pre Prevádzkovateľa služby technickej podpory, prevádzky, údržby a rozvoja Infraštruktúry za účelom zabezpečenia jej riadnej prevádzkyschopnosti tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými IS, s ktorými je Infraštruktúra integrovaná na základe Zmluvy o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „Hlavná zmluva") zo dňa: 12.8.2025
2. Prevádzkovateľ touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov (ďalej len „Zmluva") poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov na účely, v rozsahu a za podmienok, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve a v Hlavnej zmluve. Predmetom tejto Zmluvy je aj vymedzenie vzájomných práv a povinností Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb Sprostredkovateľom v mene Prevádzkovateľa.
3. Zmluvné strany sa v súlade s požiadavkami zákona o ochrane osobných údajov a Nariadenia dohodli na vymedzení podmienok spracúvania osobných údajov, spôsobe zabezpečenia ich ochrany, ako aj na vymedzení ďalších práv a povinností Zmluvných strán v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy. Táto zmluva v plnom rozsahu nahrádza všetky doterajšie zmluvy, ich dodatky alebo iné dojednania Zmluvných strán vzťahujúce sa na podmienky spracúvania a ochranu osobných údajov.

ČL. II - POVAHA A ÚČEL SPRACÚVANIA, TYP OSOBNÝCH ÚDAJOV A KATEGÓRIE DOTKNUTÝCH OSÔB

1. Prevádzkovateľ touto Zmluvou poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov pre účel poskytnutia služby technickej podpory prevádzky a údržby Infraštruktúry v rozsahu predmetu Hlavnej zmluvy:
   a) činnosti preventívnej a periodickej údržby Infraštruktúry,
   b) riešenie Incidentov a Vád,
   c) poskytovanie služieb servisnej hotline,

d) monitoring prevádzky Infraštruktúry a ladenie výkonnostných parametrov,
e) správa, údržba a prevádzka databáz,
f) správa, údržba a prevádzka zálohovania,
g) činnosti podpory a údržby rozšírených funkcionalít Infraštruktúry, ktoré budú počas trvania tejto Zmluvy implementované.

Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu služieb je uvedená v Prílohe č. 1 Hlavnej zmluvy a zahŕňa nasledujúce činnosti:

Údržba, prevádzka a podpora infraštruktúrnych prvkov IS mesta Košice a to najmä, no nie však výhradne v nasledovnom rozsahu:

- Služby podpory prevádzky
  - Incident manažment
  - Podpora kritických prvkov infraštruktúry IT
  - Problém manažment
  - Služby riadenia zmien
- Služby podpory monitoringu
  - Podpora nástroja Monitoring IT infraštruktúry
- Služby podpory správy koncových bodov
  - Podpora pri správe nástrojov manažmentu používateľských koncových bodov (MECM, INTUNE)
- Služby podpory systémovej správy
  - Podpora správy sieťových úložísk
  - Podpora správy serverov a súvisiacich služieb
  - Podpora správy sieťovej infraštruktúry a súvisiacich služieb
- Služby podpory správy databázových systémov
  - Podpora správy databázových systémov - MS SQL
- Služby podpory administrácie Microsoft 365 služieb
  - Podpora pri administrácii služieb Microsoft 365 (Exchange Online, Teams, SharePoint Online, OneDrive for Business, Power BI, Defender, Purview, Viva, Power Apps a Power Automate, 365 Apps for Enterprise)
- Služby podpory IoT infraštruktúry
  - Podpora pri správe IoT infraštruktúry
- Služby podpory pri správe bezpečnosti
  - Podpora pri správe povinností súvisiacich s KIB
- Služby riadenia prevádzky IT služieb
  - Podpora pri návrhu a implementácii IT riešení (Service design, Service delivery, Service architecture)

Služby podpory pri správe prostredia:

- IKT infraštruktúra Magistrátu mesta Košice prostredníctvom požiadaviek zaevidovaných v Servicedesku mesta Košice.
- Reaktívna podpora:
  - Riešenie incidentov (reaktívna podpora) pre podporované prostredie.
- Proaktívna podpora:
  - Pravidelná údržba a profylaxia – databázové servre.
  - Pravidelná údržba a profylaxia – Domain Controller.
  - Pravidelná údržba a profylaxia – Windows Server OS, vrátane aktualizácií OS.
  - Pravidelná údržba a profylaxia – switche Cisco Meraki, vrátane aktualizácií firmvérov.
  - Pravidelná údržba a profylaxia – MS MECM server.
- Zmenové a rozvojové požiadavky:
  - Riešenie Ad-hoc požiadaviek.
  - Zmenové požiadavky pre technológie uvedené v podporovanom prostredí.
  - Poradenstvo a konzultácie pre technológie uvedené v podporovanom prostredí.

Spôsoby podpory v zmysle prílohy č. 1 Hlavnej zmluvy:

SERVISNÁ POŽIADAVKA

Servisná požiadavka je definovaná ako jedna položka technickej podpory a primerané úsilie potrebné k jej vyriešeniu. Pred tým, než Poskytovateľ poskytne podporu ohľadne Požiadavky, Objednávateľ a Poskytovateľ sa musí zhodnúť na tom, o aký problém sa jedná (čoho sa týka), ako i na parametroch prijateľného riešenia a aké úsilie (v Človekohodinách) bude potrebné k vyriešeniu. Servisná požiadavka môže vyžadovať k svojmu konečnému riešeniu niekoľko telefonických hovorov a prieskum mimo sídlo Objednávateľa priamo súvisiaci s riešením Požiadavky.

Požiadavka ako položka podpory zahŕňa najmä službu spolupráce pri riešení krízových stavov.

Priority Servisnej požiadavky podľa závažnosti Incidentu – Problému:

Priorita A	Jedná sa o kritický Incident majúci dopad na výrobu, poskytovanie služieb, alebo zisk Objednávateľa, popr. že možno tento dopad predpokladať v krátkom časovom úseku.
Priorita B	Jedná sa o závažný Incident, pri ktorom výroba a poskytovanie služieb Objednávateľa pokračuje, ale je významne narušená. Riešenie tohto Incidentu je nutné s ohľadom na dlhodobú produktivitu práce.
Priorita C	Bežný Incident, ktorý má minimálny dopad na výrobu alebo zisk Objednávateľa.

KONZULTAČNÁ POŽIADAVKA

Konzultačná požiadavka je definovaná ako ~~jedna~~ položka technickej podpory a primerané úsilie potrebné k jej vyriešeniu. Služba obsahuje konzultácie možných príčin problému, dôsledkov zákazníkom zvažovaného úkonu a jeho vplyvu na IS, ďalej telefonické poradenstvo a ďalšie služby po telefóne (napr.: rada po telefóne, zistenie informácií o HW a SW, alebo iná služba vykonateľná po telefóne, alebo e-mailom). Konzultačná požiadavka je primárne riešená v priestoroch Poskytovateľa, môže však vyžadovať k svojmu konečnému zodpovedaniu i niekoľko telefonických hovorov a prieskum v znalostných databázach. Objednávateľ a Poskytovateľ sa musia zhodnúť na tom, o aký problém sa jedná (čoho sa týka), ako i na parametroch prijateľného riešenia a aké úsilie (v Človekohodinách) bude potrebné k jeho vyriešeniu. Požiadavka musí byť riešiteľná do max. 2 čh prácnosti Riešiteľa.

ZMENOVÁ POŽIADAVKA

Zmena ako súčasť systémovej podpory je poskytovaný pre produkty a riešenia uvedené v tejto prílohe a môže byť napr. využitý ako:

- **Úpravy riešení** uvedených v tejto prílohe, súvisiace s použitím nových verzií produktov či novými vlastnosťami požadovanými Objednávateľom
- **Poskytovanie metodických, aplikačných a technických informácií** k vydaným i pripravovaným verziám produktov a podpora pri inštalácii vyšších verzií produktov riešení uvedených v tejto prílohe prítomnosťou špecialistov dodávateľa alebo podrobným návodom
- **Školenie užívateľov/administrátorov** na produkty a riešenia uvedené v tejto prílohe.
- **Customizácia produktov alebo programátorské práce na riešenia** uvedené v tejto prílohe.

Súčasťou Zmenovej požiadavky môže byť vopred dohodnutá profylaxia a prevencia, ktorú vykonáva Poskytovateľ v termínoch dohodnutých s Objednávateľom bez ďalších požiadaviek Objednávateľa.

Profylaxia a prevencia ako súčasť systémovej podpory je poskytovaná s početnosťou a rozsahom uvedeným v prílohe č. 2 a skladá sa z:

- **Pravidelnej kontroly zariadení a serverov Objednávateľa** – vykonanie kontroly formou návštevy špecialistu v mieste inštalácie definovaných zariadení a serverov z funkčného hľadiska (kontrola logov, výkonnostných parametrov), prípadne vykonanie drobných úprav alebo optimalizácie nastavení.

  Rozsah je definovaný časom stráveným v mieste Objednávateľa.

- **Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie systému** tak, aby zodpovedala aktuálnemu stavu prevádzkovaného riešenia
- **Aplikácia service packov a hotfixov** nutných pre bezchybný chod produktov a riešení uvedených v tejto prílohe.

2. Pre účely poskytnutia vyššie uvedených činností, Sprostredkovateľ potrebuje mať prístup k softvérovému a/alebo hardvérovému vybaveniu prevádzkovateľa.

   Z uvedeného vyplýva, že na základe tejto zmluvy sa budú spracúvať **osobné údaje** v rozsahu potrebnom pre naplnenie predmetu Hlavnej zmluvy uzatvorenej medzi Sprostredkovateľom a Prevádzkovateľom. Prevádzkovateľ v rámci ním vymedzených účelov spracúvania využíva na automatizovanú formu spracúvania osobných údajov informačno-komunikačné technológie (vrátane programového a aplikačného vybavenia), pričom Sprostredkovateľ má pre naplnenie účelu Hlavnej zmluvy s Prevádzkovateľom neobmedzený prístup k celému rozsahu osobných údajov, ktoré sú v rámci tohto informačno-technologického vybavenia Prevádzkovateľom spracúvané.

3. **Dotknutými osobami** v zmysle tejto Zmluvy sú: všetky dotknuté osoby ktorých osobné údaje prevádzkovateľ na vopred vymedzené účely spracúva v rámci využívaných informačno-komunikačných technológií (vrátane programového a aplikačného vybavenia).

4. **Právnym základom** spracúvania osobných údajov je predmet Hlavnej zmluvy uzatvorenej v súlade s ust. § 262 odst. 1 zák. č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov; záväzkový vzťah sa bude riadiť týmto zákonom a uzatvárajú podľa § 269 odst. 2 obchodného zákonníka túto zmluvu.

5. **Spracovateľskými operáciami** v zmysle tejto Zmluvy sú:

A	Nahliadanie	A	Oboznamovanie sa	N	Získavanie
N	Zhromažďovanie	N	Šírenie	A	Zaznamenávanie
N	Usporadúvanie	N	Prepracúvanie	A	Zmena
N	Vyhľadávanie	A	Prehliadanie	A	Preskupovanie
N	Kombinovanie	N	Premiestňovanie	N	Využívanie
N	Uchovávanie	N	Kopírovanie	N	Blokovanie
N	Likvidácia	N	Cezhraničný prenos	N	Poskytovanie
N	Sprístupňovanie	N	Zverejňovanie	N	Iné:
N	Iné:	N	Iné:	N	Iné:

(označte spracovateľské operácie zvlášť tak, aby výsledný zoznam korešpondoval s čl. II. bodom 1 tejto Zmluvy, pričom označenie písmena A – znamená Áno (sprostredkovateľ vykonáva spracovateľskú operáciu), N – znamená Nie (sprostredkovateľ nevykonáva spracovateľskú operáciu)

ČL. III - DOBA SPRACÚVANIA

Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje Prevádzkovateľa po dobu účinnosti tejto Zmluvy a Hlavnej zmluvy, nie však dlhšie, ako po dobu (v každom jednotlivom prípade) nevyhnutne nutnú k dosiahnutiu účelu spracovania podľa tejto Zmluvy.

ČL. IV - POVINNOSTI SPROSTREDKOVATEĽA

1. Sprostredkovateľ poskytuje Prevádzkovateľovi súčinnosť a spoluprácu v rozsahu potrebnom na plnenie účelu tejto Zmluvy a Hlavnej zmluvy, zabezpečenie ochrany osobných údajov a dodržiavanie príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä Nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov.

2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje nevyžívať a nezdružovať osobné údaje získané od Prevádzkovateľa na iné, než Prevádzkovateľom určené účely.

3. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať osobné údaje poskytnuté Prevádzkovateľom v súlade s právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na spracúvanie osobných údajov a bezpečnosť

spracúvaných osobných údajov, najmä v súlade s Nariadením, zákonom o ochrane osobných údajov a jeho vykonávacími predpismi.

4. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať len tie osobné údaje, ktoré zodpovedajú účelu tejto Zmluvy, pričom má povinnosť, okrem iného:

   a) spracúvať osobné údaje len na určené účely;
   b) spracúvať len také osobné údaje, ktoré rozsahom a obsahom zodpovedajú určenému účelu a sú nevyhnutné pre jeho dosiahnutie;
   c) udržiavať osobné údaje získané na rozdielne účely oddelene a zabezpečiť, aby osobné údaje boli spracúvané iba spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, pre ktorý boli zhromaždené;
   d) spracúvať iba správne, kompletné a aktuálne osobné údaje vo vzťahu k účelu ich spracúvania a naložiť s nesprávnymi a nekompletnými údajmi v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a Nariadením;
   e) spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a konať spôsobom, ktorý nie je v rozpore s Nariadením, zákonom o ochrane osobných údajov, ani inými právnymi predpismi a ani ich neobchádza.

5. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že spracúvané osobné údaje nepoužije v rozpore s oprávnenými záujmami dotknutých osôb, nebude poškodzovať ani ohrozovať ich práva a právom chránené záujmy a svojím konaním nebude neoprávnene zasahovať do práva na ochranu ich osobnosti a súkromia.

6. Sprostredkovateľ nesmie poskytnúť osobné údaje a ani ich časť akejkoľvek tretej osobe, a to ani pre nekomerčné využitie, s výnimkou prípadov, kedy je povinný poskytnúť osobné údaje na základe platného právneho predpisu, alebo so súhlasom Prevádzkovateľa v prípade, ak ide o ďalšieho Sprostredkovateľa (subdodávateľa) podľa čl. VI.

7. Sprostredkovateľ sa zaväzuje zaistiť, že ani on, ani jeho Sprostredkovateľ (ak ďalšieho Sprostredkovateľa Prevádzkovateľ povolil) nebude poskytovať osobné údaje mimo krajín Európskej únie a Európskeho hospodárskeho priestoru, ibaže by s takýmto poskytnutím vyslovil Prevádzkovateľ písomný súhlas a cezhraničný prenos bol uskutočnený až potom, čo bola zaistená náležitá ochrana osobných údajov v súlade s príslušnými právnymi predpismi na ochranu osobných údajov, čo môže zahŕňať aj uzatvorenie štandardných zmluvných doložiek zo strany Sprostredkovateľa, ak Sprostredkovateľ splní všetky ďalšie požiadavky nevyhnutné k tomu, aby predanie osobných údajov bolo plne v súlade s bezpečnostnými štandardami Prevádzkovateľa. Sprostredkovateľ je povinný vopred písomne informovať Prevádzkovateľa o každom prenose osobných údajov do tretej krajiny.

8. Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v zákonnej alebo oprávneným štátnym orgánom stanovenej lehote úplne reagovať na akékoľvek žiadosti zo strany Prevádzkovateľa alebo orgánu verejnej moci, dozorného orgánu a Úradu na ochranu osobných údajov týkajúcich sa spracúvania a ochrany osobných údajov.

9. Sprostredkovateľ je povinný do 24 hodín oznámiť Prevádzkovateľovi, že obdržal predvolanie alebo súdny alebo správny príkaz orgánu verejnej moci požadujúci prístup k osobným údajom Prevádzkovateľa, alebo ich predloženie. V takýchto prípadoch má Prevádzkovateľ možnosť sa brániť a Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť.

10. Vzhľadom na účel spracovania osobných údajov v zmysle čl. II ods. 1 tejto zmluvy sa zmluvné strany dohodli, že všetky žiadosti oprávnených osôb vybavuje Prevádzkovateľ. Sprostredkovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní oznámiť Prevádzkovateľovi (a doručiť mu kópie relevantných dokumentov) akékoľvek žiadosti, sťažnosti, oznámenia či akékoľvek iné formy komunikácie, ktoré obdrží od dotknutých osôb v súvislosti so spracúvaním osobných údajov na základe tejto Zmluvy. Sprostredkovateľ je povinný Prevádzkovateľovi poskytnúť súčinnosť k vybaveniu akejkoľvek komunikácie, ktorú Prevádzkovateľ alebo Sprostredkovateľ obdržal v súvislosti s právami dotknutých osôb v súlade s článkami 12 až 23 Nariadenia.

11. Sprostredkovateľ je povinný okamžite informovať Prevádzkovateľa o akýchkoľvek problémoch pri plnení tejto Zmluvy, ako aj o akýchkoľvek okolnostiach týkajúcich sa závažného porušenia povinnosti Sprostredkovateľa pri spracúvaní a ochrane osobných údajov. V takomto prípade sú Sprostredkovateľ a Prevádzkovateľ povinní spolupracovať na odstránení problémov a/alebo zamedzení alebo náprave takéhoto porušenia.

    a) Sprostredkovateľ sa zaväzuje pomáhať Prevádzkovateľovi pri zabezpečení plnenia povinností podľa článkov 32 až 36 Nariadenia s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné Sprostredkovateľovi.

b) Po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa Sprostredkovateľ všetky osobné údaje vymaže alebo vráti Prevádzkovateľovi a vymaže- všetky existujúce kópie, ak právo Únie alebo právo členského štátu nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov.
c) Sprostredkovateľ poskytne Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností stanovených v článku 28 Nariadenia a umožní audity, ako aj kontroly vykonávané Prevádzkovateľom alebo iným audítorom, ktorého poveril Prevádzkovateľ, a prispieva k nim.
d) Sprostredkovateľ je povinný bezodkladne informovať Prevádzkovateľa, ak sa podľa jeho názoru pokynom Prevádzkovateľa porušuje Nariadenie alebo iné právne predpisy Únie alebo členského štátu týkajúce sa ochrany údajov. Sprostredkovateľ je ďalej povinný bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení dozvedel, oznámiť porušenie bezpečnosti osobných údajov kontaktnej osobe·
Titul, meno a priezvisko:
Telefónne číslo:
e-mailová adresa:
e) Sprostredkovateľ v zmysle článku 82 ods. 2 Nariadenia zodpovedá za škodu spôsobenú spracúvaním osobných údajov len vtedy, ak neboli splnené povinnosti, ktoré sa Nariadením ukladajú výslovne Sprostredkovateľom, alebo ak konal nad rámec alebo v rozpore s pokynmi Prevádzkovateľa, ktoré boli v súlade so zákonom.

12. Sprostredkovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu ďalej vyplývajú z Nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov a ktoré neboli uvedené v predchádzajúcom odseku, a to najmä, nie však výlučne:
    a) povinnosť viesť záznamy o spracovateľských činnostiach (čl. 30 ods. 2 Nariadenia), okrem prípadov podľa čl. 30 ods. 5 Nariadenia
    b) povinnosť spolupracovať s Úradom na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky v rámci dozoru (čl. 31 Nariadenia),
    c) povinnosť vymenovať zodpovednú osobu za splnenia podmienok uvedených v čl. 37 Nariadenia.

ČL. V - ZABEZPEČENIE OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že pri výbere Sprostredkovateľa dbal na odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť Sprostredkovateľa a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov dotknutých osôb technickými, organizačnými a personálnymi opatreniami, zodpovedajúcimi spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom bral do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačného systému.

2. Sprostredkovateľ je povinný chrániť osobné údaje pred ich náhodným alebo nezákonným zničením, stratou, zmenou, neoprávneným poskytnutím osobných údajov, ktoré sa prenášajú, uchovávajú alebo inak spracúvajú, pred neoprávneným prístupom k nim, ako aj pre akýmikoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania (ďalej len „porušenie bezpečnosti"). Sprostredkovateľ na tento účel prijme primerané technické a organizačné opatrenia zodpovedajúce spôsobu a účelu spracúvania, a to formou a za podmienok ustanovených Nariadením a zákonom o ochrane osobných údajov. Sprostredkovateľ berie do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť každého informačného systému.

3. V prípade porušenia bezpečnosti je Sprostredkovateľ povinný prijať primerané nápravné opatrenia ihneď, ako je to možné. Okrem toho Sprostredkovateľ bezodkladne poskytne Prevádzkovateľovi všetky relevantné informácie, o ktoré ho Prevádzkovateľ v súvislosti s porušením bezpečnosti požiada. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia následkov porušenia bezpečnosti.

4. V prípade akéhokoľvek porušenia ochrany osobných údajov oznámi Sprostredkovateľ túto skutočnosť Prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o nej dozvedel.

5. Oznámenie Sprostredkovateľa Prevádzkovateľovi sa vykoná, ak je to možné, do 24 hodín po tom, ako sa Sprostredkovateľ dozvedel o porušení ochrany osobných údajov s cieľom umožniť

Prevádzkovateľovi, aby splnil svoju povinnosť oznámiť porušenie ochrany osobných údajov príslušnému dozornému orgánu, pozri článok 33 všeobecného nariadenia o ochrane údajov.

6. Sprostredkovateľ pomáha Prevádzkovateľovi pri oznámení porušenia ochrany osobných údajov príslušnému dozornému orgánu, čo znamená, že Sprostredkovateľ je povinný pomáhať pri získavaní ďalej uvedených informácií, ktoré sa podľa článku 33 ods. 3 všeobecného nariadenia o ochrane údajov uvedú v oznámení Prevádzkovateľa príslušnému dozornému orgánu.

ČL. VI - MLČANLIVOSŤ A PRÍSTUP K OSOBNÝM ÚDAJOM

1. Sprostredkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch získaných od Prevádzkovateľa alebo s ktorými príde do styku; tie nesmie využiť ani pre svoju potrebu, ani ich nesmie zverejniť a nikomu poskytnúť ani sprístupniť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa, okrem prípadov, ak poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie spracúvania osobných údajov podľa tejto Zmluvy alebo povinnosť poskytnutia osobných údajov vyplýva z osobitných právnych predpisov alebo z rozhodnutia orgánu verejnej moci; túto mlčanlivosť sa Sprostredkovateľ zaväzuje zachovávať aj po skončení poverenia. Sprostredkovateľ je povinný viesť evidenciu o akomkoľvek poskytnutí osobných údajov podľa predchádzajúcej vety, a to po celú dobu trvania tejto Zmluvy.
2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje umožniť prístup k údajom získaným priamo od Prevádzkovateľa alebo k údajom získaným v súvislosti so spracúvaním osobných údajov v mene Prevádzkovateľa len oprávneným/povereným osobám (zamestnancom, zástupcom alebo inej osobe, ktorá pracuje v mene alebo pre Sprostredkovateľa, alebo na základe jeho pokynov alebo pod jeho dohľadom), a iba v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie účelu spracúvania osobných údajov.
3. Sprostredkovateľ je povinný poučiť fyzické osoby, ktoré majú prístup k osobným údajom, o ich právach a povinnostiach pri ochrane osobných údajov vyplývajúcich z predpisov, ako aj o zodpovednosti v prípade ich porušenia, vrátane povinnosti zachovávať mlčanlivosť a dôvernosť osobných údajov podľa Nariadenia, zákona o ochrane osobných údajov a pravidiel bezpečnosti spracúvania osobných údajov. Sprostredkovateľ zodpovedá za dodržiavanie mlčanlivosti podľa tejto Zmluvy zo strany ním poverených osôb. Prevádzkovateľ môže vyžadovať predloženie dokumentov preukazujúcich súlad s požiadavkami uvedenými v tomto bode Zmluvy. Zoznam osôb, ktorým bol udelený prístup, musí byť predmetom pravidelného preskúmania. Na základe tohto preskúmania môže takýto prístup k osobným údajom byť odvolaný, ak už nie je potrebný, a osobné údaje týmto osobám následne už nebudú prístupné.
4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že spracúvanie osobných údajov bude vykonávať osobne, tzn. len prostredníctvom svojich zamestnancov alebo iných osôb v obdobnom pomere.

ČL. VII - SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV PROSTREDNÍCTVOM ĎALŠIEHO SPROSTREDKOVATEĽA (SUBDODÁVATEĽ)

1. V prípade, ak Sprostredkovateľ má zámer spracúvať osobné údaje aj prostredníctvom ďalších Sprostredkovateľov (ďalej len: „sub-sprostredkovateľ"), je povinný o tejto skutočnosti informovať Prevádzkovateľa a požiadať o jeho písomný súhlas, a to v lehote do 30 dní pred dňom zamýšľaného spracúvania osobných údajov prostredníctvom subdodávateľov. Spolu so žiadosťou o súhlas predloží Sprostredkovateľ Prevádzkovateľovi informácie o subdodávateľovi s dokladmi, ktoré sú potrebné pre jeho činnosť v takom rozsahu, aké by boli potrebné pre vykonávanie spracúvania osobných údajov Sprostredkovateľom. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa so spracúvaním osobných údajov prostredníctvom sub-sprostredkovateľa nie je Sprostredkovateľ oprávnený uzatvoriť so sub-Sprostredkovateľom zmluvný vzťah, týkajúci sa spracúvania osobných údajov dotknutých osôb v mene Prevádzkovateľa.
2. V prípade spracúvania osobných údajov prostredníctvom sub-sprostredkovateľa, Sprostredkovateľ v celom rozsahu zodpovedá Prevádzkovateľovi za úkony alebo opomenutie konania sub-sprostredkovateľa. Sub-sprostredkovateľ smie spracúvať osobné údaje iba osobne, tzn. len prostredníctvom svojich zamestnancov alebo iných osôb v obdobnom pomere.

3. Sprostredkovateľ berie na vedomie, že ustanovenia tejto Zmluvy upravujúce zodpovednosť, práva a povinnosti Sprostredkovateľa, sa v rovnakom rozsahu vzťahujú na subdodávateľa. Sprostredkovateľ je povinný oboznámiť subdodávateľa s uvedenými skutočnosťami.

4. Každá osoba konajúca na základe poverenia Sprostredkovateľa, ktorá má prístup k osobným údajom, môže spracovávať takéto osobné údaje len na základe pokynu Prevádzkovateľa, pokiaľ nie je povinná tieto údaje spracovať podľa platných právnych predpisov. Sprostredkovateľ prijme opatrenia na zabezpečenie splnenia tejto požiadavky.

5. Kópia relevantných vybraných častí Zmluvy so sub-sprostredkovateľom a ich následné zmeny sa predložia Prevádzkovateľovi na jeho žiadosť, čím sa Prevádzkovateľovi poskytne príležitosť zaručiť že sa sub-sprostredkovateľovi uložili rovnaké povinnosti ochrany údajov, ako sú stanovené v tejto zmluve o spracúvaní osobných údajov. Ustanovenia zmluvy so sub-sprostredkovateľom, ktoré sa týkajú obchodnej činnosti a nemajú vplyv na právny obsah týkajúci sa ochrany údajov, nie je Prevádzkovateľovi potrebné predkladať.

ČL. VIII - DOBA TRVANIA A ZÁNIK ZMLUVY

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu trvania Hlavnej zmluvy.

2. Sprostredkovateľ je oprávnený začať spracúvať osobné údaje dotknutých osôb odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že platnosť tejto Zmluvy zaniká:
   a) dohodou Zmluvných strán;
   b) zánikom Hlavnej zmluvy.

4. Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak:
   a) Sprostredkovateľ poruší túto Zmluvu podstatným spôsobom;
   b) Sprostredkovateľ poruší túto Zmluvu nepodstatným spôsobom a nezjedná nápravu v lehote stanovenej Prevádzkovateľom, ktorá nesmie byť kratšia ako päť pracovných dní.

5. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy sa považuje:
   a) ak Sprostredkovateľ neprijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia podľa Nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov;
   b) porušenie ktorejkoľvek z povinností Sprostredkovateľa podľa čl. IV tejto Zmluvy;
   c) porušenie ktorejkoľvek z povinností Sprostredkovateľa v súvislosti s bezpečnosťou osobných údajov podľa čl. V tejto Zmluvy;
   d) porušenie ktorejkoľvek z povinností Sprostredkovateľa podľa čl. VI tejto Zmluvy.

6. Odstúpenie od Zmluvy musí byť písomné a jeho účinky nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane.

7. Povinnosti Sprostredkovateľa vo vzťahu k osobným údajom sa po zániku tejto Zmluvy spravujú príslušnými právnymi predpismi a čl. VIII tejto zmluvy.

ČL. IX - POVINNOSTI SPROSTREDKOVATEĽA PO ZÁNIKU ZMLUVY

1. V prípade zániku tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu je Sprostredkovateľ povinný bezodkladne poskytnúť Prevádzkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pre účely zabezpečenia kontinuity spracúvania osobných údajov podľa požiadaviek Prevádzkovateľa, a to najmä odovzdať databázy obsahujúce osobné údaje Prevádzkovateľovi alebo ním určenej osobe, prípadne v primeranom rozsahu, ktorý je možno od Sprostredkovateľa oprávnene požadovať, poskytnúť súčinnosť v procese prevzatia spracúvania osobných údajov Prevádzkovateľom alebo ním určenou osobou.

2. Po zabezpečení tejto povinnosti je Sprostredkovateľ povinný bezodkladne zlikvidovať osobné údaje spracúvané automatizovanými alebo neautomatizovanými prostriedkami spracúvania podľa tejto Zmluvy. Sprostredkovateľ je na účely likvidácie osobných údajov povinný zabezpečiť, aby všetky osobné údaje, vrátane ich kópií, ktoré mu boli v súvislosti s touto Zmluvou poskytnuté alebo ktoré získal pri plnení tejto Zmluvy, boli vymazané zo všetkých systémov a prostriedkov Sprostredkovateľa.

Pre vylúčenie pochybností platí, že Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť všetky povinnosti podľa tohto článku Zmluvy na vlastné náklady.

3. Povinnosť poskytnutia súčinnosti pre zabezpečenie kontinuity spracúvania osobných údajov podľa čl. VIII. bodu 1 sa považuje za splnenú v prípade, ak Prevádzkovateľ bez výhrad akceptuje všetky Sprostredkovateľom odovzdané osobné údaje vrátane ich štruktúry a relevantných informácií.
4. Povinnosť likvidácie osobných údajov podľa čl. VIII bodu 2 sa považuje za splnenú v prípade, ak Prevádzkovateľ bez výhrad akceptuje potvrdenie Sprostredkovateľa preukazujúce likvidáciu všetkých osobných údajov spracúvaných Sprostredkovateľom podľa tejto Zmluvy.
5. Pokiaľ Sprostredkovateľovi vyplýva z právnych predpisov povinnosť uchovať údaje, ktoré by inak podliehali povinnostiam podľa čl. VIII bodu 1 a 2, je povinný o tejto skutočnosti písomne upovedomiť Prevádzkovateľa s uvedením špecifikácie právneho dôvodu na uchovanie údajov a rozsahu takýchto údajov. V takom prípade Sprostredkovateľ neporuší povinnosti podľa čl. VIII bodov 1 a 2 a jeho povinnosť ochrany osobných údajov tým nie je po zániku tejto Zmluvy dotknutá.

ČL. X - DOHODA O SANKCIÁCH A ZODPOVEDNOSŤ SPROSTREDKOVATEĽA ZA ŠKODU

1. Sprostredkovateľ zodpovedá za to, že spracúvanie osobných údajov bude plne zodpovedať všetkým požiadavkám a špecifikám uvedeným v tejto Zmluve. Sprostredkovateľ zodpovedá Prevádzkovateľovi za škodu spôsobenú porušením povinností podľa tejto Zmluvy. Za škodu vzniknutú Prevádzkovateľovi sa na účely tejto Zmluvy považuje aj pokuta uložená Prevádzkovateľovi príslušným orgánom dozoru, ktorá je následkom porušenia tejto Zmluvy Sprostredkovateľom.
2. Sprostredkovateľ je povinný uhradiť vzniknutú škodu na základe písomnej výzvy Prevádzkovateľa doručenej Sprostredkovateľovi na adresu uvedenú v tejto Zmluve, alebo na inú Sprostredkovateľom oznámenú adresu.

ČL. XI - AUDIT A KONTROLA

1. Prevádzkovateľ alebo zástupca Prevádzkovateľa môžu vykonať fyzickú kontrolu miest, kde spracúvanie osobných údajov vykonáva Sprostredkovateľ, vrátane fyzických zariadení, ako aj systémov používaných na spracúvanie a súvisiacich s týmto spracúvaním s cieľom uistiť sa, či Sprostredkovateľ dodržiava všeobecné nariadenie o ochrane údajov, uplatniteľné ustanovenia EÚ alebo členských štátov o ochrane údajov.
2. Okrem plánovanej kontroly môže Prevádzkovateľ vykonať kontrolu Sprostredkovateľa, ak to Prevádzkovateľ považuje za potrebné.
3. Prevádzkovateľ je povinný upovedomiť Sprostredkovateľa 7 pracovných dní pred plánovanou kontrolou.

ČL. XII - OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Sprostredkovateľ je povinný zaobchádzať so spracúvanými osobnými údajmi ako s dôvernými informáciami. Povinnosť mlčanlivosti o spracúvaní osobných údajov podľa tejto Zmluvy trvá aj po zániku tejto Zmluvy.

   Sprostredkovateľ ďalej berie na vedomie, že porušenie povinností podľa tejto Zmluvy môže pre Prevádzkovateľa predstavovať reputačné riziko a spôsobenie škody v dôsledku narušenia alebo straty reputácie u klientov a obchodných partnerov. Sprostredkovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení tejto Zmluvy tak, aby nijakým spôsobom nepoškodil reputáciu Prevádzkovateľa.
2. Sprostredkovateľ berie na vedomie a je uzrozumený s tým, že touto Zmluvou nenadobúda žiadne práva k osobným údajom, okrem práva spracúvať osobné údaje v mene Prevádzkovateľa v súlade a za podmienok uvedených v tejto Zmluve.

3. Sprostredkovateľ je povinný informovať Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu o akýchkoľvek ťažkostiach pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy. V takýchto prípadoch Sprostredkovateľ prijme ihneď, ako je to možné, všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov a následne bude pokračovať v súlade s pokynmi Prevádzkovateľa, ak mu budú takéto pokyny vydané.

ČL. XIII - VYHLÁSENIE SPROSTREDKOVATEĽA

1. Sprostredkovateľ vyplnením dokumentu - Príloha č. 1 - „Technické, organizačné a personálne opatrenia sprostredkovateľa" a podpísaním „Zmluvy o spracúvaní osobných údajov" prehlasuje, že uviedol pravdivé informácie. Sprostredkovateľ si je vedomý, že uvedenie nepravdivých a neúplných informácií môže byť považované za porušenie tejto „Zmluvy o spracúvaní osobných údajov" s možnosťou jej vypovedania.

ČL. XIV - ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať len po vzájomnej dohode Zmluvných strán výlučne vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve, inak sa žiadna zo Zmluvných strán nemôže dovolávať dodatku, resp. zmeny zmluvne dohodnutých podmienok.
2. Zmluva je právne záväzná aj pre prípadných právnych nástupcov Zmluvných strán.
3. Práva a povinnosti Zmluvných strán v súvislosti so spracúvaním osobných údajov sa spravujú Nariadením, ak v tejto Zmluve nie je upravené inak.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky právne vzťahy výslovne neupravené touto Zmluvou sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že pri každej zmene svojich identifikačných údajov alebo kontaktných osôb je každá Zmluvná strana povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane túto zmenu bez zbytočného odkladu.
6. Pokiaľ Zmluvné strany svojím konaním alebo opomenutím zmaria doručenie písomnosti a písomnosť pošta vráti ako nedoručenú, účinky doručenia nastávajú v deň, keď bude písomnosť/zásielka vrátená odosielateľovi. Účinky doručenia nastávajú aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať písomnosť. V prípade doručovania oznámení elektronickou e-mailovou formou v pracovný deň po 17:00 hod alebo v deň pracovného pokoja sa e-mail považuje za doručený o 09:00 hod v najbližší nasledujúci pracovný deň. Na účely doručenia podľa predchádzajúcej vety sa aplikuje miestny čas príjemcu e-mailu.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že kontaktnou osobou Prevádzkovateľa na účely tejto Zmluvy je:
   - Titul, meno a priezvisko:
   - Telefónne číslo:
   - e-mailová adresa:
8. Zmluvné strany sa dohodli, že kontaktnou osobou Sprostredkovateľa na účely tejto Zmluvy je:
   - e-mailová adresa:
9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak bezvýhradného súhlasu s jej obsahom ju podpísali slobodne, vážne, nie v tiesni, ani nie za nápadne nevýhodných podmienok.
10. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami.

V Košiciach dňa 1.9.2025 V Košiciach, dňa: 19.8.2025

....

Prevádzkovateľ Sprostredkovateľ

oprávnený zástupca na základe plnej moci

PRÍLOHA Č. 1 - TECHNICKÉ, ORGANIZAČNÉ A PERSONÁLNE OPATRENIA SPROSTREDKOVATEĽA

VYSVETLIVKY
Vyznačením „X" pri možnosti **„PRIJATÉ"***, **„ČIASTOČNE PRIJATÉ"**** alebo **„NEPRIJATÉ"***** Sprostredkovateľ pravdivo vyznačí, ktoré z bezpečnostných opatrení má prijaté, čiastočne prijaté alebo nemá prijaté vzhľadom ku spracúvaniu osobných údajov, ktoré bude vykonávať pre Prevádzkovateľa.

1. TECHNICKÉ OPATRENIA			
1.1. Technické opatrenia realizované prostriedkami fyzickej povahy			
Úroveň opatrenia	**PRIJATÉ**	**ČIASTOČNE PRIJATÉ**	**NEPRIJATÉ**
Zabezpečenie objektu pomocou mechanických zábranných prostriedkov (napr. uzamykateľné dvere, okná, mreže) a v prípade potreby aj pomocou technických zabezpečovacích prostriedkov (napr. elektrický zabezpečovací systém objektu, elektrická požiarna signalizácia)	X		
Zabezpečenie chráneného priestoru jeho oddelením od ostatných častí objektu (napr. steny, zábrany v podobe prepážok, mreží alebo presklenia)		X	
Umiestnenie Informačného systému v chránenom priestore (ochrana informačného systému pred fyzickým prístupom neoprávnených osôb a nepriaznivými vplyvmi okolia)			X
Bezpečné uloženie fyzických nosičov osobných údajov (napr. uloženie listinných dokumentov v uzamykateľných skriniach alebo trezoroch)			
Zamedzenie náhodného odpozerania osobných údajov zo zobrazovacích jednotiek Informačného systému (napr. vhodné umiestnenie zobrazovacích jednotiek)			
Zariadenie na ničenie fyzických nosičov osobných údajov (napr. zariadenie na skartovanie listín)			
1.2. Ochrana pred neoprávneným prístupom			
Šifrová ochrana obsahu dátových nosičov a šifrová ochrana dát premiestňovaných prostredníctvom počítačových sietí			
Pravidlá prístupu tretích strán k Informačnému systému, ak k takému prístupu dochádza			
1.3. Ochrana proti škodlivému kódu			
Detekcia prítomnosti škodlivého kódu v prichádzajúcej elektronickej pošte a v iných súboroch prijímaných z verejne prístupnej počítačovej siete alebo z dátových nosičov			
Ochrana pred nevyžiadanou elektronickou poštou			
Používanie legálneho a prevádzkovateľom schváleného softvéru			
Pravidlá sťahovania súborov z verejne prístupnej počítačovej siete počítačovej siete (napr. hackerský útok)			
1.4. Zálohovanie			
Test funkcionality dátového nosiča zálohy			
Vytváranie záloh s vopred zvolenou periodicitou			
Test obnovy Informačného systému zo zálohy			
Bezpečné ukladanie záloh			
1.5. Likvidácia osobných údajov a dátových nosičov a aktualizácia softvérového vybavenia			
Bezpečné vymazanie osobných údajov z dátových nosičov			
Zariadenie na likvidáciu dátových nosičov osobných údajov			
Aktualizácia operačného systému a programového aplikačného vybavenia			

VYSVETLIVKY
Vyznačením „X" pri možnosti **„PRIJATÉ"*** alebo **„NEPRIJATÉ"***** Sprostredkovateľ pravdivo vyznačí, ktoré z bezpečnostných opatrení má alebo nemá prijaté vzhľadom ku spracúvaniu osobných údajov, ktoré bude vykonávať pre Prevádzkovateľa. **Oprávnená osoba** - je každá fyzická osoba, ktorá prichádza do styku s osobnými údajmi v rámci svojho pracovnoprávneho vzťahu, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru, členského vzťahu, na základe poverenia, zvolenia alebo vymenovania, alebo v rámci výkonu verejnej funkcie, a ktorá spracúva osobné údaje v rozsahu a spôsobom určeným v dokumente s názvom Poučenie a poverenie oprávnenej osoby.

2. ORGANIZAČNÉ OPATRENIA		
2.1. Personálne opatrenia		
Úroveň opatrenia	**PRIJATÉ**	**NEPRIJATÉ**
Písomné poučenie Oprávnených osôb pred uskutočnením prvej spracovateľskej operácie s osobnými údajmi	X	
Poučenie o právach a povinnostiach vyplývajúcich z Nariadenia GDPR, interných politík a pravidiel Prevádzkovateľa	X	
Vymedzenie osobných údajov, ku ktorým má mať konkrétna Oprávnená osoba prístup na účel plnenia jej povinností alebo úloh	X	
Určenie postupov, ktoré je Oprávnená osoba povinná uplatňovať pri spracúvaní osobných údajov	X	
Vymedzenie zakázaných postupov alebo operácií s osobnými údajmi	X	
Vymedzenie zodpovednosti za porušenie Nariadenia GDPR a interných politík prijatých Sprostredkovateľom	X	
Poučenie Oprávnených osôb o postupoch spojených s automatizovanými prostriedkami spracúvania a súvisiacich právach a povinnostiach (v priestoroch prevádzkovateľa a mimo týchto priestorov)	X	
Vzdelávanie Oprávnených osôb (napr. právna oblasť, oblasť informačných technológií, kyber-bezpečnosť, interné pravidlá ochrany osobných údajov)	X	
Postup pri ukončení pracovného alebo obdobného pomeru Oprávnenej osoby (napr. odovzdanie pridelených aktív, zrušenie prístupových práv, poučenie o následkoch porušenia zákonnej alebo zmluvnej povinnosti mlčanlivosti)	X	
2.2. Vedenie zoznamu aktív a jeho aktualizácia		
Vedenie zoznamu aktív a jeho aktualizácia	X	
2.3. Riadenie prístupu oprávnených osôb k osobným údajom		
Kontrola vstupu do objektu a chránených priestorov Sprostredkovateľa (napr. prostredníctvom technických a personálnych opatrení)	X	
Správa kľúčov (individuálne prideľovanie kľúčov, bezpečné uloženie rezervných kľúčov)	X	
Prideľovanie prístupových práv a úrovní prístupu (rolí) Oprávnených osôb	X	
Správa hesiel	X	
Vzájomné zastupovanie Oprávnených osôb (napr. v prípade nehody, dočasnej pracovnej neschopnosti, ukončenia pracovného alebo obdobného pomeru)	X	
2.4. Organizácia spracúvania osobných údajov		
Pravidlá Spracúvania osobných údajov v chránenom priestore	X	
Nepretržitá prítomnosť Oprávnenej osoby v chránenom priestore, ak sa v ňom nachádzajú aj iné ako Oprávnené osoby	X	
Režim údržby a upratovania chránených priestorov	X	
Pravidlá spracúvania osobných údajov mimo chráneného priestoru, ak sa také spracúvanie predpokladá	X	
Pravidlá manipulácie s fyzickými nosičmi osobných údajov (napr. listiny, fotografie) mimo chránených priestorov a vymedzenie zodpovednosti	X	
Pravidlá používania automatizovaných prostriedkov spracúvania (napr. notebooky) mimo chránených priestorov a vymedzenie zodpovednosti	X	
Pravidlá používania prenosných dátových nosičov mimo chránených priestorov a vymedzenie zodpovednosti	X	
2.5. Likvidácia osobných údajov		
Určenie postupov likvidácie osobných údajov s vymedzením súvisiacej zodpovednosti jednotlivých Oprávnených osôb (bezpečné vymazanie osobných údajov z dátových nosičov, likvidácia dátových nosičov a fyzických nosičov osobných údajov)	X	

2.6. Bezpečnostné incidenty		
Postup pri ohlasovaní bezpečnostných incidentov a zistených zraniteľných miest Informačného systému na účel včasného prijatia preventívnych alebo nápravných opatrení	X	
Evidencia Bezpečnostných incidentov a použitých riešení	X	
Postup pri riešení jednotlivých typov Bezpečnostných incidentov	X	
Identifikácia, evidencia a odstraňovanie následkov Bezpečnostných incidentov	X	
Postupy pri haváriách, poruchách a iných mimoriadnych situáciách	X	
Postup pri poruche, údržbe alebo oprave automatizovaných prostriedkov spracúvania (napr. ochrana osobných údajov na pevnom disku opravovaného počítača)	X	
2.7. Kontrolná činnosť		
Interná kontrolná činnosť Sprostredkovateľa zameraná na dodržiavanie prijatých bezpečnostných opatrení s určením spôsobu, formy a periodicity jej realizácie (napr. pravidelné kontroly prístupov k Informačnému systému)	X	
Informovanie Oprávnených osôb o kontrolnom mechanizme, ak je u prevádzkovateľa zavedený (rozsah kontroly a spôsoby jej uskutočňovania)	X	
2.8. Vypracovanie dokumentácie v zmysle Nariadenia GDPR a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov		
Vypracovaná dokumentácia v zmysle Nariadenia GDPR a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov	X	
Vedenie záznamov o spracovateľských činnostiach podľa článku 30 ods. 2 Nariadenia GDPR	X	
Vykonávanie cezhraničného prenosu osobných údajov do tretej krajiny nezabezpečujúcej primeranú úroveň ochrany osobných údajov	X	
Prijatie osobitných právnych záruk pre cezhraničné prenosy do tretích krajín nezabezpečujúcich primeranú úroveň ochrany podľa článku 46 GDPR (Štandardné zmluvné doložky/Analýza prenosu OÚ)	X	
2.9. Iné špecifické bezpečnostné opatrenia prijaté Sprostredkovateľom		

***PRIJATÉ** – úplne prijaté opatrenie sprostredkovateľom – uvedené opatrenie má sprostredkovateľ prijaté a implementované vo svojich podmienkach a aktívne ho využíva.

****ČIASTOČNE PRIJATÉ** – uvedené opatrenie nie je úplne prijaté alebo implementované u sprostredkovateľa. Sprostredkovateľ pracuje na jeho prijatí/doplnení a aktívnom využívaní.

*****NEPRIJATÉ** – sprostredkovateľ uvedené opatrenie zatiaľ vôbec neprijal

Ponuka uchádzača

Predmet zákazky: **Systémová podpora IKT infraštruktúry mesta Košice**

Identifikačné údaje uchádzača:

Obchodné meno uchádzača: Aricoma Systems s.r.o.

Adresa / sídlo uchádzača: Krasovského 14, 851 01 Bratislava

IČO: 36396222

Uchádzač je registrovaným platiteľom DPH v SR: áno / ~~nie~~ * *(nehodiace sa preškrtnúť)*

Uchádzač vyplní zelený stĺpec

Kód IT služby	Názov IT služby	Cena za službu za 12 mesiacov (technický rok) bez DPH (ročná cena)
I. Prevádzka		
PP-INM	Incident manažment	25 500,00 €
PP-KIM	Podpora kritických prvkov infraštruktúry IT	10 200,00 €
PP-PRM	Problém manažment	4 440,00 €
PP-CHM	Riadenie IT zmien	9 000,00 €
II. Služby monitoringu		
MON-SRV	Služba podpory monitoringu IT infraštruktúry	18 000,00 €
III. Služby správy koncových bodov		
WPS-ONS	Služba podpory správy manažmentu používateľských koncových bodov	9 000,00 €
IV. Služby systémovej správy		
SS-NST	Služba podpory správy sieťových úložísk	9 000,00 €
SS-SRV	Služba podpory správy serverov a súvisiacich služieb	18 000,00 €
SS-NW	Služba podpory správy sieťovej infraštruktúry a súvisiacich služieb	18 000,00 €
V. Služby správy databázových systémov		
DB-SQL	Služba podpory správy databázových systémov	18 000,00 €
VI. Služby podpory Microsoft 365 služieb		
M365	Služba podpory správy služieb Microsoft 365	9 000,00 €
VII. Služby podpory IoT infraštruktúry		
IoT-EP	Služba podpory správy IoT infraštruktúry	9 000,00 €
VIII. Služby správy bezpečnosti		
CS-KIB	Služby podpory pri realizácií povinností vyplývajúcich so zákona o kybernetickej bezpečnosti	18 000,00 €
IX. Služby riadenia prevádzky IT služieb		
SM-TDA	Služba podpory pri návrhu a implementácií IT riešení	40 080,00 €
	spolu (12 mesiacov, bez DPH):	**215 220,00 €**

spolu (12 mesiacov s 23% DPH):	**264 720,60 €**
SPOLU (48 mesiacov s 23% DPH):	**1 058 882,40 €**

Príloha č. 6 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb

Zoznam expertov

Systémová podpora IKT infraštruktúry mesta Košice

P.č.	Pozícia	Počet osôb	Meno a Priezvisko
1		1	
2		1	
3		1	
4		1	
5		1	
6		1	
7		1	
8		1	
9		1	
10		1	
11		1	
12		1	
13		1	
14		1	
15		1	

V Košiciach dňa 12.8.2025

..

poverený zástupca na základe plnej moci Arizona Systems s.r.o.