

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI DIELA

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní, 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 „**SLA Zmluva**“ alebo „**Zmluva**“)

medzi:

Názov:	Mesto Dubnica nad Váhom
Sídlo:	Bratislavská 434/9, 018 41 Dubnica nad Váhom, Slovensko
IČO:	00317209
DIČ:	2021339276
Zastúpená:	Mgr. et Mgr. Peter Wolf, primátor mesta
Bankové spojenie (názov banky):	Prima banka Slovensko a.s. – pobočka Dubnica nad Váhom
Číslo účtu:	SK03 5600 0000 0044 0503 3001

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno:	Energotel a.s.
Sídlo:	Miletičova 7, Bratislava – Ružinov 821 08
IČO:	35 785 217
IČ DPH:	2020256315
Osoba oprávnená konať:	Ing. Peter Bezecný, generálny riaditeľ, Matúš Miškár, na základe splnomocnenia zo dňa
Registrácia:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č.: 2404/B
Bankové spojenie (názov banky):	Tatra banka, a.s.
Číslo účtu:	2624191924/1100
Kód banky:	1100
IBAN/SWIFT:	SK55 1100 0000 0026 2419 1924

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

1. DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:

- Udalosť** – sa pre potreby tejto Zmluvy rozumie udalosť detegovaná v SIEMe, ktorú Objednávateľ neoznačil ako Incident.
- False positive udalosť** – je falošné upozornenie aktivované korelačným pravidlom SIEMu, ktoré nesprávne označuje prítomnosť zraniteľnosti a zároveň sa nejedná o legítimnú bezpečnostnú hrozbu, ktorá môže spôsobiť bezpečnostný incident.

- c) **Incident** – je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality dodávaných služieb. Bezpečnostný incident je udalosť alebo podozrenie na udalosť, ktorá môže mať dopad na dôvernosť, integritu a dostupnosť informačných systémov alebo dát. Pre účely tejto Zmluvy je Incident každá udalosť detegovaná v SIEMe, ktorá nie je po vzájomnej písomnej dohode s Objednávateľom označená ako Udalosť. Kategórie incidentov sú nasledovné:

Incident kategórie závažný (critical)

- incident s dopadom na všetky aktíva spoločnosti alebo incident ohrozujúci základné procesy
- incident, ktorý takto zadefinuje Objednávateľ podľa vopred stanovených kritérií

Incident kategórie významný (medium)

- incident s dopadom na skupinu aktív (tím, úsek, lokalita)

Incident kategórie bežný (low)

- incident s dopadom na vybrané aktíva (užívateľ, PC, server, aplikácia)

- d) **Service time** – doba (počet hodín za deň / počet dní v týždni), počas ktorej je služba dostupná Objednávateľovi. Počtom dní sa v prípade hodnoty „5“ rozumie počet pracovných dní v týždni (okrem sviatkov typicky je to 5 dní), v prípade hodnoty „7“ ide o celý týždeň, vrátane víkendov a sviatkov.
- e) **Doba odozvy (TTO)** – čas, ktorý uplynie od oznámenia požiadavky alebo detegovania udalosti v SW nástroji SOCu do času potvrdenia prijatia požiadavky a/alebo zahájenia práce na riešení.
- f) **Doba prvej analýzy** – čas, ktorý uplynie od oznámenia požiadavky alebo detegovania udalosti v SW nástroji SOCu do času prvej analýzy relevantných opatrení pre elimináciu rizika – prvej analýzy a krokov, ktoré boli (budú) zrealizované.
- g) **Resolve time (TTR)** – čas, ktorý uplynie od oznámenia požiadavky alebo detegovania udalosti v SW nástroji SOCu do ukončenia riešenia Udalosti/Incidentu. Za ukončenie incidentu sa považuje:
- vyhodnotenie false positive
 - aplikácia pripraveného playbooku
 - aplikácia runbooku
 - odovzdanie riešiteľskému tímu Objednávateľa s návrhom riešenia
- h) Pre sledovanie jednotlivých časov sú relevantné časové údaje vo využívaných SW nástrojoch alebo emailovej komunikácii. vzniku incidentu (time stamp) podľa monitorovacieho nástroja Tento čas plynie iba počas doby „Service time“.
- i) **Obmedzenie zodpovednosti** – do časov pre jednotlivé parametre sa nezapočítava neposkytovanie plnenia z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa a ani neposkytovanie plnenia z dôvodu okolností vylučujúcej zodpovednosť v zmysle § 374 Obchodného zákonníka.
- j) **Asap** – pre účely tejto Zmluvy má význam bez zbytočného odkladu, s najväčšou prioritou.
- k) **RR (re-open rate)** – je počet znovuotvorených incidentov za mesiac z dôvodu:
- nesprávneho vyhodnotenia False positive alebo False Negative
 - nesprávne prideleného riešiteľského tímu
- l) **Interval informovania** – je časový interval, v ktorom je potrebné osobitne informovať o postupe riešenia osobu Objednávateľa alebo ním určenej tretej strany. Osoba je stanovená v príslušnom playbooku alebo runbooku alebo ju určí Objednávateľ pre konkrétny incident
- m) **Doba urgency na súčinnosť** – je doba stanovená Objednávateľom na urgenciu súčinnosti tretej strany v jeho zodpovednosti, ktorej účasť je nevyhnutná na vyriešenie Udalosti alebo Incidentu.
- n) **Doba eskalácie** – je doba stanovená Objednávateľom na eskaláciu Incidentu alebo Udalosti na zodpovednú osobu Objednávateľa.
- o) **Miera úspešnosti SLA** – je percentuálny podiel parametrov riešených Udalostí/Incidentov, ktorých dodržanie je vyžadované v rámci SLA stanovených pre danú prioritnú úroveň.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, 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 SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.4 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy) alebo iný verejný obstarávateľ/obstarávateľ, ktorý nie je orgánom verejnej moci, založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.5 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
- 2.6 V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 2.7 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služby SOC.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby SOC v nasledovnom rozsahu:
 - a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
 - b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
 - c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
 - d) služby údržby, konfigurácie, malých zmien a doplnenia ISVS vo výške 40 predplatených hodín ročne,
 - e) pohotovosť - hotline pre zber požiadaviek a analýzu požiadaviek,
 - f) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),

- g) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
- h) poskytovanie telefonických konzultácií pre pracovníkov Objednávateľa,
- i) odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite,
- j) štvrťročné správy o hodnotení poskytovania služieb.

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

3.3 Parametre pre bezpečnostný monitoring:

Typ udalosti	Závažný incident	Významný incident	Bežný incident	Udalosť
SLA parametre				
TTO - doba odozvy	15 minút	30 minút	30 minút	90 minút
Doba prvotnej analýzy	asap, max. 2 hod.	4 hodiny	6 hodín	8 hodín
TTR - resolve time	asap, max. 4 hod.	6 hodín	12 hodín	1 deň
Service time	8/5	8/5	8/5	8/5
Ostatné parametre				
Interval informovania kontaktnej osoby stanovenej v čl. 9 Zmluvy	každé 2 hodiny	každé 2 hodiny	x	x
Doba urgency na súčinnosť tretej strany	po 2 hodinách od poskytnutia vstupnej informácie	po 3 hodinách od poskytnutia vstupnej informácie	po 8 hodinách od poskytnutia vstupnej informácie	po 5tich pracovných dňoch
Doba eskalácie na osobu stanovenú v čl. 9 Zmluvy	každé 2 hodiny	každé 2 hodiny	každé 4 hodiny	po 6tich pracovných dňoch

3.4 Súčasťou riešenia Bezpečnostného incidentu je plynulá súčinnosť s Objednávateľom dostupnými komunikačnými prostriedkami (helpdeskový nástroj, email, telefón) v rozsahu potrebnom pre riešenie vzniknutej situácie vrátane poskytnutia informácií, reportov, zadefinovania doplnkových detekčných scenárov, účasť na stretnutiach podľa požiadavky Objednávateľa a pod.) až do vyriešenia situácie, spolupráca na vykonanom lesson learned a aplikácii prijatých opatrení v rozsahu primeranom v rámci poskytovaného rozsahu služieb špecifikovaných v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

3.5 KPI:

Služba	Činnosť	SLA parameter	Miera úspešnosti	Zľava v % pri nedodržení
SOC	Udalosť	TTO - doba odozvy	95	0,50%
SOC	Udalosť	Doba prvotnej analýzy	95	0,50%
SOC	Udalosť	TTR - resolve time	95	1%
SOC	Incident low	TTO - doba odozvy	95	0,50%
SOC	Incident low	Doba prvotnej analýzy	98	0,50%
SOC	Incident low	TTR - resolve time	98	1%
SOC	Incident high	TTO - doba odozvy	95	0,50%
SOC	Incident high	Doba prvotnej analýzy	100	0,50%

SOC	Incident high	TTR - resolve time	100	1%
SOC	Incident critical	TTO - doba odozvy	98	0,50%
SOC	Incident critical	Doba prvotnej analýzy	100	1%
SOC	Incident critical	TTR - resolve time	100	1%
SOC	RR (re-open rate)	Nesprávne vyhodnotenie False positive alebo False negative	95	0,50%
SOC	RR (re-open rate)	Nesprávne pridelenie riešiteľského tímu	90	0,50%

- 3.6 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 6 SLA Zmluvy.
- 3.7 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 SLA zmluvy.
- 3.8 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpeční Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

4. Miesto a termín poskytovania služieb

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. 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 v súlade s článkom 5 SLA Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.

5. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 5.1 Objednávateľ sa zaväzuje:
- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy;
 - b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnemu technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
 - c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
 - d) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- 5.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- a) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- b) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:

Paušálne služby:

Cena bez DPH: vo výške 8000,00 EUR (slovom: osemtisíc eur) / rok

DPH: vo výške 1600,00 EUR (slovom: tisícšesťsto eur) / rok

Cena s DPH: vo výške 9600,00 EUR (slovom: deväťtisícšesťsto eur) / rok

- 6.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 6.1 SLA Zmluvy mesačne v pomernej výške za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 6.3 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 6.4 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 6.5 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 6.6 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

7. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 7.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA 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, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA Zmluve o poverení spracúvaním 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.

- 7.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov všetky, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 7.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo auditorov), 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 Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 7.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA 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.
- 7.5 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 SLA Zmluvy.
- 7.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy 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 SLA 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.

8. BEZPEČNOSŤ

- 8.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA 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 o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.

- 8.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA 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.

9. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

- 9.1 Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5 dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.
- 9.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
- a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
- 9.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
- 9.4 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa
 - i. Meno a funkcia: Ing. Dušan Mišovec, Oprávnená osoba na strane Objednávateľa
 - ii. Telefonický kontakt: 0948 623 320
 - iii. e-mail: dusan.misovec@dubnica.eu
 - b) Za Poskytovateľa :
 - i. Meno a funkcia: Matúš Miškár, Key Account Manager, Oprávnená osoba na strane Zhotoviteľa
 - ii. Telefonický kontakt: +421 918 434 616
 - iii. e-mail: miskar@energotel.sk
- 9.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorú vlastnoručne podpíšu.

10. SÚČINNOSŤ

- 10.1 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.
- 10.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania 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.
- 10.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.

11. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 11.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 11.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 11.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas, vrátane.
- 11.4 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 neobstaranosti.
- 11.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani 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.
- 11.6 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.
- 11.7 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 SLA 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 Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 11.8 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým časťam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

12. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 12.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi služby uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1%** z ceny za Služby vrátane DPH, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním, maximálne však do výšky celkovej ceny za Služby vyfaktúrovanej Poskytovateľom Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy .
- 12.2 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

13. ZMENY ZMLUVY

- 13.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 13.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA 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, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.
- 13.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

14. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

- 14.1 Táto SLA Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) odstúpením od SLA Zmluvy,
 - d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu s 3-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 14.2 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA Zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
- 14.3 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA Zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 14.4 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA Zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA Zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju

povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.

- 14.5 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ust. SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 14.6 V prípade zániku SLA Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA Zmluvy na nového Poskytovateľa.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami.
- 15.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a **to na 1 rok odo dňa nadobudnutia** jej účinnosti. Zmluva nadobudne účinnosť nasledujúci deň po zverejnení tejto SLA Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv, *najskôr však od 1.12.2024*. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že dňom nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy sa skončí platnosť Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji diela č. 287/2023 zo dňa 7.7.2023.
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 15.4 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 15.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy (prílohy budú predložené zhotoviteľom v čase nadobudnutia účinnosti zmluvy):
- Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb
- 15.6 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 15.7 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA 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 Dubnici nad Váhom 26.11.2024

Objednávateľ:

Zhotoviteľ:

Mesto Dubnica nad Váhom

Energotel a.s.

Meno: Mgr. et Mgr. Peter Wolf

Meno: Ing. Peter Bezecný

Funkcia: primátor mesta

Funkcia: generálny riaditeľ

Meno: Matúš Miškár
na základe splnomocnenia zo dňa

Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb:

Služba SOC - bezpečnostný monitoring – popis služby

- 1) 8/5 aktívny monitoring minimálne v rozsahu §15, odst. 2 Vyhl. NBÚ č.362/2018,
- 2) prítomnosť operátora, reakcia na bezpečnostnú udalosť, hrozbu, útok alebo incident,
- 3) evidencia detegovaných udalostí, hrozieb a bezpečnostných incidentov v nástroji a sledovanie ich životného cyklu,
- 4) reakcia na detegované udalosti podľa dohodnutých postupov a procesov v súlade s SLA uvedeným nižšie,
- 5) eskalácia incidentu podľa stanovených postupov,
- 6) zasielanie špecifických informácií stanoveným osobám o aktuálnych hrozbách alebo bezpečnostných incidentoch,
- 7) prvotná analýza udalostí v rozsahu, ktorý umožňujú dáta, ktoré má SOC k dispozícii v súlade s SLA uvedeným nižšie,
- 8) klasifikácia bezpečnostných incidentov v súlade so Zákonom o Kybernetickej bezpečnosti, podpora pri hlásení bezpečnostných incidentov na NBÚ
- 9) spolupráca Objednávateľom a podpora jeho odborných tímov pri riešení incidentov a znížení ich dopadov – v reakčných časoch primeraných závažnosti udalosti a v súlade s aktivitami Objednávateľa,
- 10) pomoc pri zotavení sa z incidentu,
- 11) priebežné ladenie data modelov v súlade s potrebami monitorovanej infraštruktúry a dostupnosťou potrebných informácií,
- 12) minimalizovanie false positive udalostí,
- 13) reporting v rozsahu možností použitých nástrojov a podľa požiadaviek Objednávateľa pre jednotlivé úrovne prevádzkových pracovníkov a manažmentu,
- 14) zdieľanie informácií, vedomostí a znalostnej databázy zachytených incidentov,
- 15) proaktívne poskytnutie podpory pri výskyte zraniteľností alebo podobných rizikových bezpečnostných situáciách,
- 16) dopĺňanie korelačných pravidiel v nadväznosti na možnosti monitorovanej technológiea požiadavky koncového užívateľa v rozsahu implementovaného riešenia a výskyt zraniteľností alebo rizikových bezpečnostných udalostí,
- 17) spracovanie SOC dokumentácie – playbook a ostatná SOC dokumentácia customizovaná na podmienky Objednávateľa, ktorá bude priebežne aktualizovaná a dopĺňaná,
- 18) podpora pri vyšetrovaní koreňových príčin bezpečnostných incidentov, podpora pri komunikácii s národným CSIRT resp. NBÚ a inými tretími stranami napr. dodávateľmi monitorovanej technológie alebo outsourcingovými partnermi Objednávateľa pre jednotlivé technologické celky.