

## Návrh

### ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SPRÁVY POČÍTAČOVEJ SIETE FONDU OCHRANY VKLADOV A SYSTÉMU FONDU OCHRANY VKLADOV

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

uzavretá medzi týmito zmluvnými stranami :

1. Objednávateľom: **Fond ochrany vkladov** (ďalej aj „FOV“)  
Sídlo: Kapitulská 12, 812 47 Bratislava 1 – Staré Mesto  
IČO: 35 700 564  
IČ DPH: - FOV nie je platcom DPH  
DIČ: 2020862030  
Zastúpený: Ing. Pavol Komzala, predseda Prezídia FOV  
JUDr. Ildikó Hurínek Kanenická, členka Prezídia FOV  
Bankové spojenie: Národná banka Slovenska (NBS)  
IBAN:  
Zápis v registri: Zapísaný do obchodného registra Mestského súdu Bratislava III  
dňa 10.10.1996, oddiel Po vložka č. 566/B  
a
2. Poskytovateľom: SEAL IT Services. s.r.o.  
Sídlo: Topoľová 2, 811 04 Bratislava  
Štatutárny zástupca: Ing. Miroslav Jombík, konateľ  
IČO: 35880872  
IČ DPH: SK2021855429  
DIČ: 2021855429  
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.  
IBAN:  
Zápis v registri: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka  
č. 31208/B.

#### Článok I.

##### Predmet plnenia

Na základe tejto zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje realizovať pre Objednávateľa pravidelný servis výpočtovej techniky v nasledovnom rozsahu:

**a) Servis serverov a pracovných staníc v rámci mesačného poplatku podľa čl. III. písm. a) tejto zmluvy, a to týmito spôsobmi a v tomto rozsahu:**

##### 1. Doba reakcie, vyriešenia a komunikácia

- Poskytovateľ je povinný v Bratislave začať realizovať servisný zásah podľa priority v nasledujúcich časoch:

Priorita požiadavky	Doba odozvy – do	Doba odstránenia – do
Havarijná	2 hodín	4 hodín, resp. nepretržité riešenie
Urgentná	8 hodín	24 hodín, resp. nepretržité riešenie
Štandardná	2 prac. dní	(5 prac. dní)
Ďalšia prehliadka	1 mesiaca	2 mesiacov

- Prioritu požiadavky určuje Objednávateľ a potvrdzuje Poskytovateľ
- Dobou odozvy sa rozumie čas medzi zadáním požiadavky do dohodnutého helpdeskového systému (ďalej len „helpdeskový systém“) a kontaktom Poskytovateľa s Objednávateľom - reakciou na zadaný problém. Začína plynúť zadáním požiadavky do helpdeskového systému.
- Dobou vyriešenia sa rozumie doba trvania požiadavky v systéme (od prvého zadania po posledný úkon k vyriešeniu zadaného problému) a je zaznamenaný automaticky pri uzatváraní požiadavky. Doba vyriešenia môže byť predĺžená po dohode s Objednávateľom.
- Objednávateľ určí kontaktnú osobu pre sumárnu komunikáciu s technickým pracovníkom Poskytovateľa. Požiadavky Objednávateľa sa zadávajú prostredníctvom helpdeskového systému, v prípade nedostupnosti tohto systému e-mailom alebo telefonicky priamo na číslo prideleného technika alebo vedúceho technikov, ktorých kontakty budú oznámené e-mailom po podpise zmluvy. Poskytovateľ je povinný prijatie hlásenia poruchy/objednania služby preukázateľne potvrdiť zmenou stavu požiadavky v helpdeskovom systéme. Zmeny v kontaktných údajoch Poskytovateľ písomne potvrdí osobitným dokumentom k dátumu zmeny.
- Poskytovateľ sa zaväzuje dôležité správy z automatického vyhodnocovacieho systému o stave počítačového systému doručiť elektronickou poštou Objednávateľovi – kontaktnej osobe alebo ak ide o činnosti spojené priamo s užívateľom na strane Objednávateľa, tak tomuto užívateľovi.
- Objednávateľ alebo ním poverená osoba má právo vstúpiť do systému Poskytovateľa, kde sa zbierajú technické informácie o stave počítačového systému Objednávateľa (<http://sm.seal.sk>). Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi alebo ním poverenej osobe prístupové údaje, a to na základe žiadosti Objednávateľa alebo ním poverenej osoby.

## 2. Servisné práce na vyžiadanie

- Poskytovateľ je povinný v rámci pravidelného poplatku odstrániť chyby v počítači spôsobené softwarovým vnútorným zlyhaním bez jednoznačného zapríčinenia užívateľom na strane Objednávateľa.
- Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať bezplatne drobné HW opravy nezapríčinené používateľom na strane Objednávateľa od dodávateľa. Pod drobnou HW poruchou sa rozumie jednoznačné zlyhanie zariadenia s možnosťou opravy do rozsahu 1 pracovnej hodiny, alebo jednoznačná porucha bežného pracovného počítača s aktuálnymi HW parametrami. Zariadenia v záruke dodané Poskytovateľom budú opravené v rámci zmluvy na mieste bez časového obmedzenia.
- Poskytovateľ sa zaväzuje nainštalovať bezplatne nové zariadenia a software s jednoduchšou inštaláciou, alebo nevyžadujúce si špecialistu, alebo inštalácie bez dopadu na potrebné rozsiahlejšie zmeny v systéme.
- Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať väčšie, projektovo zamerané práce (napr. sťahovanie, výmena informačného systému, bezpečnostné opatrenia), výmeny, reinštalácie PC, notebookov, aplikačnej podpory špecializovaných aplikácií a prípady špecifických prác, ktoré sa dohodnú vopred.
- Aktualizácia obsahu websídla.

## 3. Systémová údržba

- Aktualizácia HW, SW dokumentácie a priebežné vykonávanie automatizovanej SW údržby podľa potreby pomocou na to určeného softvéru CM (napr. čistenie temp adresárov, kontrola stavu súborového systému).
- Poskytovateľ je povinný vykonať jedenkrát za kalendárny rok základnú HW, SW kontrolu a údržbu

serverov v minimálnom rozsahu na technike, ktorá to potrebuje (servery, sieťové prvky, počítače v znečistenom prostredí a pod.): test chodu ventilátorov, test záložného zdroja, kontrola stavu diskov a prípadne iné podľa potreby.

#### 4. Zálohovanie

- Poskytovateľ je povinný realizovať zálohovanie pracovných dát zo spoločného priestoru (serverov) na externé médium v kryptovanej forme (HDD) alebo v nekryptovanej forme na iný pevný disk každých 24 hodín, respektíve podľa dohodnutého harmonogramu dohodnutého s Objednávateľom vopred
- Vyskytnuté chyby v realizácii záloh je Poskytovateľ povinný odstrániť do 96 hodín.
- Konfigurácia záloh a harmonogram je v osobitnom dokumente a Poskytovateľ je povinný ju spracovať do 1 mesiaca od začiatku plnenia tejto zmluvy.

#### 5. Monitoring prevádzkových parametrov počítačov a serverov

- Poskytovateľ bude zbierať z odsúhlasených počítačov k zrýchleniu riešenia nasledovné technické údaje v 3 minútových intervaloch počas posledných 48 hod.: kvalitu internetového pripojenia, zaťaženie CPU, RAM, sieťového adaptéra, Top zaťažujúce procesy, ďalšie parametre, ktoré poskytovateľ uzná za vhodné
- Poskytovateľ je povinný vykonať kontrolu základných prevádzkových parametrov minimálne raz za 48 hodín s tým, že základné prevádzkové parametre sú: voľné miesto na pevnom disku, voľné miesto na dostupnej sieťovej mechanike, verzia virovej databázy pre antivírusový program ESET (prípadne iný podľa aktuálnej situácie), funkčnosť automatického update pre operačný systém Windows, HW chybovosť disku SMART, ďalšie parametre, ktoré poskytovateľ uzná za vhodné.
- Poskytovateľ zabezpečí monitoring serverov, ak je to technicky možné, v nasledovných parametroch: HW chybovosť diskov a RAID polí, pre virtualizované servery voľné miesto na disku v priestore pre VM stav napájacích zdrojov a teplotné preťaženie.

#### 6. Antivírusová ochrana a zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti

- Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu vírusovej databázy maximálne do 48 hodín od vydania výrobcom. Poskytovateľ zabezpečí v rámci zmluvného poplatku aj jej inštaláciu a správu, ak je dodávateľom antivírusového softvéru.
- Poskytovateľ zabezpečí odvírenie vírusu z počítača v rámci paušálneho poplatku, ak počítač je prevádzkovaný s obmedzenými používateľskými oprávneniami a používateľ svojím používaním nevystavil počítač úmyselnému zvráteniu (návšteva stránok alebo spustenie programov k získaniu nelegálnych programov alebo návšteva erotických stránok).
- Poskytovateľ zabezpečí kompletnú kybernetickú bezpečnosť v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

#### 7. Dokumentácia

- Poskytovateľ je povinný viesť dokumentáciu o konfigurácii počítačového systému objednávateľa, pracovných staníc a serverov po HW stránke a o základných údajoch o SW konfigurácii v aplikačných programoch aktualizované minimálne 1x ročne.  
Poskytovateľ je povinný viesť dokumentáciu aj o dôležitých bodoch kabeláže, rozmiestnení spojovacích súčiastok, pripojovacích miest jednotlivých pracovných staníc a aktualizovať tieto údaje minimálne 1x ročne.

#### 8. Administrácia Systému Fondu ochrany vkladov pre vyplácanie náhrad (Systém FOV)

- vykonáva sa podľa Príručky pre administrátora Systému FOV. Z pohľadu administrácie Systému FOV ide o nasledovné oblasti: správa používateľov, nastavenie konfigurovaných hodnôt, údržba číselníkov bánk a zahraničných systémov a zabezpečenie technickej prevádzky.

##### • Správa používateľov:

Prihlásenie do Systému FOV, zmena hesla.

Obrazovka Správa používateľov, obrazovka Úprava údajov používateľa a reset hesla

– prístup majú iba používatelia s rolou Administrátor.

Formulár pre vytvorenie používateľa.

- **Nastavenie konfigurovateľných hodnôt** – táto aktivita sa vykonáva prostredníctvom **GUI** Systému FOV.

- **Údržba číselníka bánk:**  
Pridanie novej banky, aktualizácia údajov banky.  
Údržba číselníka zahraničných systémov, pridanie nového zahraničného systému, aktualizácia údajov zahraničného systému.
- **Zabezpečenie technickej prevádzky:**  
Spustenie Systému FOV, aplikačné logovanie, kontrola voľného diskového priestoru Systému FOV, spustenie a zastavenie aplikácie, prihlásenie administrátora.

## 9. Ostatné ustanovenia

- Poskytovateľ umožní Objednávateľovi nahliadnuť do uskutočnených výkonov realizovaných v rámci zmluvy cez systém Customer Monitor.
- Objednávateľ je povinný si po reinstalácii skontrolovať funkčnosť programov a kompletnosť užívateľských dát. Poskytovateľ má povinnosť uchovať kompletnú kópiu súborov z disku pred reinstaláciou 7 týždne od odovzdania zreinstalovaného počítača a Objednávateľ môže požiadať o dohratie prípadných chýbajúcich dát. Po tomto čase Poskytovateľ má právo súbory - zálohu z pred reinstaláciou vymazať a obnoviť je možné len dáta z predpísaných záloh.
- Objednávateľ súhlasí s realizáciou časti zásahov cez program sprístupňujúci Poskytovateľovi obrazovku počítača Objednávateľa – programom pre vzdialený prístup. Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť dáta aj v takto realizovaných zásahoch v zmysle článku VII tejto zmluvy. Náklady na poplatok za licenciu k programu pre vzdialený prístup a na činnosti s tým spojené budú v plnom rozsahu Poskytovateľ, bez akéhokoľvek nároku na ich náhradu zo strany Objednávateľa.

## Článok II.

### a) Záloha pracovných súborov alebo obrazu z pracovnej stanice

- Na notebooky v rámci zmluvného poplatku a na ostatné objednané počítače Poskytovateľ umožní zálohovať dáta z priečinkov lokálneho disku pracovnej stanice alebo ak sa dohodne s Objednávateľom aj obraz disku pomocou programu C-Image do zálohovacieho priestoru podľa Objednávateľom dohodnutého harmonogramu.
- Poskytovateľ je povinný spracovať do 1 mesiaca od začiatku plnenia tejto zmluvy zoznam počítačov, pracovných priečinkov a obrazov partícií a harmonogram zálohovania je v osobitnom dokumente a Poskytovateľ je povinný ju spracovať do 1 mesiaca od začiatku plnenia tejto zmluvy.
- Poskytovateľ je povinný raz týždenne skontrolovať realizáciu záloh a dodržiavanie harmonogramu záloh, ktorý spracoval najneskôr do 1 mesiaca od začiatku plnenia tejto zmluvy.

## Článok III.

### Cena služby

### a) Mesačný poplatok za realizáciu servisu

PROFESINONAL II servis pracovných windows staníc: 8 kusov.

PROFESINONAL II servis Windows/Linux serverov vo virtualizovanom prostredí vmware s nosnou produkčnou funkciou (SBS, 3x prevádzkovateľom vyžiadaná údržba) 4 kusy.

PROFESINONAL II servis Firewallu pFsense (netgate) (CISCO Certified Network Professional, Linux) s viacerými VLAN (switche, NAS, bežné prostredie pracovných staníc tlačiarň starostlivosť o moduly FW (antispam): 1 kus.

Starostlivosť o sieťové prvky (switche, NAS, tlačiarne a pod.), dokumentácia, kabeláž, prostredia lokality 1 kus.

Zabezpečovanie SLA – 2 hod. response time, 8 hod. fix time na havarijné poruchy, Asset management zariadení, monitoring prevádzkových parametrov IT prostredia.

Zálohovanie pracovných stanic, zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti

Aktualizácia obsahu websídla.

Administrátorské práce Systému FOV.

**Cena spolu bez DPH za realizáciu správy počítačovej siete Fondu ochrany vkladov a Systému FOV podľa tejto zmluvy je: 57 500 EUR bez DPH**

**Cena spolu s DPH je: 69 000 EUR s DPH.**

#### **Článok IV.**

##### Miesto plnenia a rozsah plnenia

Miestom plnenia sú administratívne priestory v sídle Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi pravidelný servis výpočtovej techniky v rozsahu dohodnutom v tejto zmluve.

#### **Článok V.**

##### Platobné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi za realizáciu servisu po každom ukončenom mesiaci do 30 kalendárnych dní od doručenia faktúry.
2. Faktúra bude doručovaná elektronickou poštou na e-mailovú adresu: fov@fovsvr.sk a v kópií na e-mailovú adresu: m.stupakova@fovsvr.

#### **Článok VI.**

##### Čas plnenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať servis od 01.01.2024 na dobu určitú, a to 60 mesiacov.
2. Túto zmluvu je možné ukončiť:
  - a) Písomnou dohodou zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v tejto dohode; Písomnou výpoveďou tejto zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je dvojmesačná a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
  - b) Písomným odstúpením od tejto zmluvy zo strany Objednávateľa, a to v prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností poskytovateľa bez ohľadu na dobu viazanosti, ktoré mu vyplývajú z tejto zmluvy, ak porušenie tejto povinnosti nebolo odstránené alebo náprava nebola vykonaná bez zbytočného odkladu od upozornenia či výzvy Objednávateľa na odstránenie či nápravu. Doručením odstúpenia od zmluvy objednávateľom Poskytovateľovi zmluva zaniká.
3. Poskytovateľ bude mať prístup do systému so všetkými potrebnými oprávneniami od 10.12.2023, aby mohol vykonať úkony k prebratiu prostredia a minimalizácii rizík vyplývajúcich z porušenia existujúcej konfigurácie.

## Článok VII.

### Ochrana dát

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že z jeho strany nedôjde k šíreniu žiadnych dát získaných akýmkoľvek spôsobom. Poskytovateľ sa počas platnosti tejto zmluvy ako aj po jej zrušení alebo ukončení zaväzuje zachovávať obchodné tajomstvo a mlčanlivosť o všetkých dátach, skutočnostiach týkajúcich sa objednávateľa a jeho činnosti, ktoré skutočnosť sa poskytovateľ dozvie pri výkone jeho činnosti vyplývajúcej mu z tejto zmluvy. Poskytovateľ nie je v tomto zmysle oprávnený využívať takto získané informácie pre seba a/alebo pre iné osoby bez písomného súhlasu Objednávateľa. V prípade úniku dát alebo skutočností prostredníctvom Poskytovateľa, nesie Poskytovateľ zodpovednosť za vzniknutú škodu.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že informácie o Objednávateľovi budú ošetrené pred náhodným únikom dát zo zaťaženia a médií poskytovateľa. Informácie a zálohy operačných systémov nebudú na žiadnom médiu (pevné disky, DAT pásky, CDinédiá ...) Poskytovateľa uložené v nešifrovanej forme.

## Článok VIII.

### Iné práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ je povinný realizovať servisné zásahy v čase 8.00 – 18.00 hodiny. V prípade, že bude porucha nahlásená o 18.00 hodine, má poskytovateľ povinnosť realizovať servisný zásah do 12.00 hodiny nasledujúceho dňa
2. Programové vybavenie dodané Poskytovateľom k vedeniu zmluvného servisu je vždy majetkom Poskytovateľa a po ukončení zmluvného servisu nemá Objednávateľ právo na jeho ďalšie používanie, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. Objednávateľ a Poskytovateľ si určia kontaktné osoby písomným zoznam najneskôr do troch dní po podpise tejto zmluvy
4. Kontaktná osoba Objednávateľa oznámi užívateľov na strane Objednávateľa s ich povinnosťami vyplývajúcimi z tejto zmluvy.
5. Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa poveriť vykonaním činností podľa tejto zmluvy inú (tretiu) osobu. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať činnosti podľa tejto zmluvy výlučne prostredníctvom svojich zamestnancov

## Článok IX.

### Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ servisu nezodpovedá za vady, ktoré vznikli bežným používaním, poruchou zariadenia, opotrebovaním zariadenia
2. Poskytovateľ nezodpovedá za vady vecí, ktoré boli spôsobené úmyselne za účelom realizácie servisného zásahu nad rámec bežných užívateľských zvyklostí a potrieb.

## Článok X.

### Zmluvné pokuty a sankcie

1. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží dohodnutý termín realizácie servisného zásahu definovaného v článku I., zaplatí pokutu podľa času omeškania:
  - a. v prípade porušenia čl. I. písm. a) ods. 1, ktorý definuje reakčnú dobu na zahájenie servisného zásahu v prioritách Urgentná, Havarijná.
    - I. meškanie do 5hodín – 10% mesačného paušálu
    - II. meškanie 5-10 hodín – 20% mesačného paušálu,
  - b. v prípade porušenia reakčných časov pre opravy vzniknutých chýb (48, 96 hod.)
    - I. meškanie do 24hodín – 10% mesačného paušálu
    - II. meškanie 25-48 hodín – 20% mesačného paušálu,

2. Nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty Objednávateľovi zaniká, ak si zmluvnú pokutu neuplatní do desiatich pracovných dní od nedodržania termínu realizácie servisu Poskytovateľom, alebo ak v deň meškania má voči Poskytovateľovi záväzky po lehote splatnosti väčšie, než je zmluvná pokuta.
3. V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením faktúry (alebo splátky) je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05% z nezaplatennej čiastky za každý deň omeškania.

#### Článok XI. Záverečné ustanovenia

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len po vzájomnej dohode zmluvných strán vo forme písomných dodatkov.
2. Vzťahy zmluvných strán, vyplývajúce z tejto zmluvy a v tejto zmluve bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ustanoveniami ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Táto zmluva nadobúda platnosť od začiatku času plnenia podľa článku VI zmysle tejto zmluvy a účinnosť dňom jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
4. Táto zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane po 2 vyhotoveniach.

V Bratislave dňa 23.11.2023

V Bratislave, dňa 23.11.2023

Ing. Pavol Komzala  
predseda Prezídia Fondu ochrany vkladov

Ing. Miroslav Jombík  
konateľ

JUDr. Ľudmila Hurinová Kamenická  
členka Prezídia Fondu ochrany vkladov

## **Zoznam odborného tímu a kontaktných osôb**

### **Odborný tím**

#### **Seal IT Services, s.r.o.**

Ing. Filip Gruliš, IT špecialista, Seal IT Services, s r o.

Ladislav Kobza, IT bezpečnostný technik, Seal IT Services, s.r.o.

Matúš Ryzí, manažér technikov, Seal IT Services, s.r.o.

#### **Fond ochrany vkladov**

Ing. Pavol Komzala, predseda Prezídia Fondu ochrany vkladov

Ing. Katarína Krištofiaková, členka Prezídia Fondu ochrany vkladov

JUDr. Ildikó Hurínek Kamenická, členka Prezídia Fondu ochrany vkladov

### **Kontaktné osoby**

#### **Seal IT Services, s.r.o.**

Matúš Ryzí, manažér technikov, Seal IT Services, s.r.o.

#### **Fond ochrany vkladov**

Ing. Katarína Krištofiaková, členka Prezídia Fondu ochrany vkladov.

Kontaktné osoby do troch dní od podpisu tejto zmluvy zmluvnými stranami si vzájomne elektronicky oznámia e-mailové adresy a telefónne čísla, prípadné inú podobu kontaktov všetkých osôb uvedených v tejto prílohe č. 1.