**Zmluva o poskytovaní služieb**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2   
zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

(ďalej len „**Zmluva**“)

MAGS xxx

## Čl. I Zmluvné strany

* 1. **Objednávateľ:**

Obchodné meno: Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava

Sídlo: Primaciálne námestie 1, 81499 Bratislava-Staré Mesto,

Slovenská republika

Štatutárny zástupca: Ing. arch. Matúš Vallo, primátor

IČO: 00603481

DIČ: 2020372596

IČ DPH:

Číslo účtu:

Kontaktná osoba:

Telefón:

e-mail:

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

* 1. **Dodávateľ:**

Obchodné meno:

Sídlo:

Štatutárny zástupca:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Číslo účtu:

Kontaktná osoba:

Telefón:

e-mail:

(ďalej len „**Dodávateľ**“)

(Objednávateľ a Dodávateľ spolu aj ako „**zmluvné strany**“)

## Čl. II Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je odplatné poskytovanie služieb definovaných v bode 2.2 za podmienok stanovených v tejto zmluve a vo Všeobecných zmluvných podmienkach zo dňa 06.09.2019 (ďalej len „**Všeobecné zmluvné podmienky**“), ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu č. 1 tejto Zmluvy.
2. Dodávateľ sa na základe tejto Zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť dostupnosť serverovej infraštruktúry a to predĺžením podpory HW a SW sieťových komponentov výrobcom prípadne servisným certifikovaným partnerom na obdobie 12 mesiacov   
   s dostupnosťou odborných služieb v rozsahu 24 človeko-dní, pričom požadovaná je podpora pre sieťové zariadenia na platformách Palo Alto Networks, Fortinet a Extreme Networks, (ďalej len „**Podpora maintenance a SLA**“). Bližšia špecifikácia služieb Podpora maintenance a SLA tvorí neoddeliteľnú prílohu č. 3 Zmluvy.

## Čl. III Cena

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ za poskytnutie služieb „Podpora maintenance a SLA“ uhradí Dodávateľovi cenu, ktorá bola stanovená dohodou zmluvných strán, podľa návrhu na plnenie kritérií na vyhodnotenie ponúk, ktorý Dodávateľ predložil v rámci svojej ponuky pri zadávaní zákazky, a ktorý tvorí neoddeliteľnú prílohu č. 2 Zmluvy.
2. Dodávateľovi vznikne právo fakturovať cenu za vykonané činnosti mesačne po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom bola činnosť vykonaná, na základe súpisu poskytnutých služieb potvrdeného Objednávateľom, do 5 dní od predloženia súpisu. Fakturovaná cena za mesiac poskytovania služieb sa následne vypočíta ako 1/12 ceny celkom z prílohy č. 2 Zmluvy. Ak dôjde k ukončeniu trvania zmluvného vzťahu skôr ako uplynutím 12 mesiacov, Dodávateľovi bude uhradená pomerná časť zmluvnej ceny za počet mesiacov trvania Zmluvy.
3. Fakturovaná cena obsahuje všetky náklady spojené s riadnym plnením predmetu zákazky. Vystavená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti, Objednávateľ je oprávnený vrátiť Dodávateľovi faktúru na doplnenie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry.

## Čl. IV Záverečné ustanovenia

4.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť za podmienok definovaných vo Všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.

4.2 Zmluva sa uzatvára na obdobie 12 mesiacov. Ustanovenia čl. XVII Všeobecných zmluvných podmienok ohľadne ukončenia Zmluvy tým nie sú dotknuté.

4.3 Túto Zmluvu bude možné meniť a dopĺňať za podmienok stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi len vo forme písomného a číslovaného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.

4.4 Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch. Každá zo zmluvných strán dostane dva rovnopisy.

4.5 Prílohami Zmluvy sú:

Príloha č. 1 – Všeobecné zmluvné podmienky;

Príloha č. 2 – Návrh na plnenie kritérií na vyhodnotenie ponúk (z ponuky dodávateľa);

Príloha č. 3 – Špecifikácia služieb „Podpora maintenance a SLA“.

4.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony, že si Zmluvu pred jej podpisom riadne prečítali, že bola uzatvorená po vzájomnej dohode v súlade so zákonom, s  ich slobodnou vôľou, vážne, určite a nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok. Táto Zmluva je na znak súhlasu podpísaná oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán.

V Bratislave, ................................... V....................., ...................................

Za Objednávateľa Za Dodávateľa

....................................................... .........................................................

**Hlavné mesto SR Bratislava**

**Ing. arch. Matúš Vallo**,

primátor

**Príloha č. 2**

**NÁVRH NA PLNENIE KRITÉRIÍ NA VYHODNOTENIE PONÚK**

## Identifikačné údaje:

## Názov zákazky: Podpora maintenance a SLA

**Uchádzač:** .......................................................................

**Adresa sídla:** .......................................................................

**IČO:** .......................................................................

## Ponuková cena v súlade s Výzvou na predkladanie ponúk:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cena za poskytované služby v EUR bez DPH za 12 mesiacov** | **Výška DPH (20%)** | **Cena za poskytované služby v EUR s DPH za 12 mesiacov** |
|  |  |  |

**Platca/neplatca DPH** (nehodiace sa preškrtnite)

**Čestné vyhlásenie: Predložením tejto ponuky zároveň čestne vyhlasujem, že spĺňam všetky podmienky účasti stanovené vo výzve na predkladanie ponúk**.

V ......................... dňa .......................

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pečiatka a podpis osoby oprávnenej

konať za uchádzača

**Príloha č. 3**

**ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB PODPORA MAINTENANCE A SLA**

Predmetom zákazky je zabezpečenie dostupnosti a podpory kritických informačných technológií a aplikácií potrebných pre chod organizácie s požiadavkami:

1. **Reaktívna podpora pre uvedené IKT Objednávateľa**

•požadovaná je SLA 9x5, 4 hodiny reakcia s potvrdením prijatia požiadavky na servisný zásah, nástup na riešenie v mieste inštalácie do 6 hodín,

•nahlasovanie incidentov na jednotné centrálne miesto podpory

Telefonicky – jednotné telefónne číslo

E-mailom – jednotná e-mailová adresa

Web portál Objednávateľa s evidenciou priebehu udalostí

•tieto kontaktné údaje oznámi Dodávateľ Objednávateľovi po nadobudnutí účinnosti zmluvy

1. **Proaktívna podpora s nasledovnými parametrami**

•pravidelné kvartálne aktualizácie pre vybrané oblasti po dohode s objednávateľom

•konzultačné služby a poradenstvo pre rozvoj IT prostredia:

•sieťové prvky

•iný súvisiaci hardvér a softvér

•konzultačné služby a poradenstvo pri zavádzaní nových IT služieb

•konzultačné služby a poradenstvo pre riadenie IT bezpečnosti

•administrácia sieťových prvkov Extreme Networks s operačným systémom EXOS a EOS, bezdrôtovej technológie Extreme Wireless a manažmentu Extreme Management.

•riešenie bežných prevádzkových požiadaviek (vytvorenie VLAN, nastavenie rozhraní, atď.)

•diagnostika a riešenie závažných a kritických stavov infraštruktúry (výpadok služby, výmena zariadenia, atď.)

•vytvorenie skriptov pre automatizáciu prevádzky na sieťových zariadeniach

•analýza a vyhodnocovanie prevádzkových záznamov získaných zo zariadení sieťovej infraštruktúry

•vytvorenie a manažment záloh konfiguračných nastavení sieťových zariadení

•aktualizácia operačného systému na sieťových zariadeniach

•integrácia sieťovej infraštruktúry s bezpečnostnou infraštruktúrou a inými IT službami pre potreby automatizácie prevádzkových zmien a poskytovania IT služieb

•administrácia firewallov Palo Alto Networks, Fortigate, systému na ochranu koncových zariadení Palo Alto Networks Traps, systém na riadenie prístupu do siete Extreme Network Access Control

•riešenie bežných prevádzkových požiadaviek (vytvorenie a zmena bezpečnostných profilov služieb, vytvorenie a zmena prístupových profilov zariadení a používateľov, atď.)

•diagnostika a riešenie závažných a kritických incidentov (výpadok služby, výmena zariadenia, atď.)

•vytvorenie a manažment záloh konfiguračných nastavení bezpečnostných technológií

•aktualizácia operačného systému na bezpečnostných technológiách

•kontrola logov jednotlivých zariadení IKT a proaktívne riešenie vznikajúcich problémov

1. **Zmenové požiadavky**

•v rozsahu min. 16 hodín mesačne, v mieste poskytovania služby (sídlo Objednávateľa)

•požadované SLA 9x5, 4 hodiny od potvrdenia prijatia požiadavky na servisný zásah, nástup na riešenie NBD

•musí byť súčasťou ponuky a zahrnuté v mesačných paušálnych službách

1. **Iné odporúčania pre optimalizáciu infraštruktúry**

•Objednávateľ očakáva proaktívne návrhy pre optimalizáciu infraštruktúry podľa požiadaviek Objednávateľa

•musí byť súčasťou ponuky a zahrnuté v mesačných paušálnych službách

1. **Ďalšie osobitné požiadavky**

•požadovaný projektový manažment a evidencia

- riadenie a koordinácia projektového tímu vo fáze preberania podpory ako aj vo fáze poskytovania podpory

- požadovaný projektový manažment a evidencia riadenie a koordinácia projektového tímu vo fáze preberania podpory ako aj vo fáze poskytovania podpory

- pravidelné stretnutia pracovnej skupiny minimálne raz za štvrť roka

1. **Požadovaná certifikácia, odborná a technická spôsobilosť**

• Projektový, prevádzkový a bezpečnostný manažment

- 1x certifikovaný pracovník so znalosťou Prince2, min. verzie Foundation

- 1x certifikovaný zamestnanec so znalosťou frameworku COBIT/TOGAF/ITIL

- 1x certifikovaný zamestnanec so znalosťou na úrovni CompTIA Network alebo iný ekvivalent

• Sieťová komunikačná infraštruktúra

- 1x pracovník s certifikáciou Extreme Networks Design Specialist – IP Campus

- 1x pracovník s certifikáciou Fortinet NSE4 Security Specialist

- 1x pracovník s certifikáciou Fortinet NSE8 Security Specialist

- 2x pracovníci s certifikáciou Palo Alto Networks Acredited Configuration Engineer   
v 7.0 alebo novšie

- 2x pracovníci s certifikáciou Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer v 7.0 alebo novšie

- 1x pracovník s certifikáciou Palo Alto Networks Acredited Systems Engineer – Endpoint Associate

**Požadovaná podpora pre maintenance a SLA pre zariadenia/oblasti ako aj počte:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Palo Alto Networks** | | |
| **Produktové číslo** | **Popis** | **Počet** |
| PAN-SVC-BKLN-3020-R | Partner enabled premium support Renewal, PA-3020 | 2 |
| PAN-PA-3020-URL4-HA2-R | PANDB URL filtering subscription for devices in HA pair Renewal, PA-3020 | 2 |
| PAN-PA-3020-TP-HA2-R | Threat prevention subscription renewal for devices in HA pair Renewal, PA-3020 | 2 |
| **Fortinet** | | |
| **Produktové číslo** | **Popis** | **Počet** |
| FC-10-00116-247-02-12 | FGT 100D Forticare 24x7 | 1 |
| FC-10-0060D-247-02-12 | FGT 60D Forticare 24x7 | 2 |
| FC-10-00034-247-02-12 | FGT 30D Forticare 8x5 | 1 |
| FC-10-0060D-950-02-12 | FGT 60D UTM 24x7 | 1 |
| FC-10-00090-950-02-12 | FGT 90D UTM 24x7 | 1 |
| FC-10-00034-900-02-90 | FGT 30D UTM 8x5 | 2 |
| FC-10-0030E-900-02-12 | FGT 30E UTM 8x5 | 6 |
| **Extreme Networks** | | |
| **Produktové číslo** | **Popis** | **Počet** |
| 16503 | Summit X440-24t PartnerWorks Plus | 1 |
| 16505 | Summit X440-48t PartnerWorks Plus | 14 |
| 16506 | Summit X440-48p PartnerWorks Plus | 18 |
| 16516 | Summit X430-24t PartnerWorks Plus | 1 |
| 16532 | X440-G2-24t-10GE4 PartnerWorks Plus | 1 |
| 16702 | X460-G2-48t-10GE4-Base PartnerWorks Plus | 2 |
| 30135 | WS-C35 WIRELESS APPLIANCE PartnerWorks Plus | 1 |
| 31015 | WS-AP3935e-ROW PartnerWorks Plus | 1 |
| IA-ES-1K | NAC ENTERPRISE LICENSE FOR 1K ES | 3 |
| NMS-50 | NMS - 50 DEVICES / 500 THIN APS | 1 |
| NMS-50-A50-UG | LICENSE, UPGRADE NMS-50 TO NMS-ADV-50 | 1 |
| WS-APCAP-1 | SINGLE AP CAPACITY UPGRADE (C25, V2110) | 3 |
| WS-APCAP-16 | 16 AP CAPACITY UPGRADE (C25, V2110) | 2 |
| WS-APCAP-25 | 25 AP CAPACITY UPGRADE C5210 | 1 |
| WS-V2110-9-ROW | V2110 V9 VIRT APPL ROW REGULATORY DOMAIN | 1 |
| **SLA** | | |
|  | **Popis** | **Počet** |
|  | Držanie SLA počas platnosti zmluvy na obdobie 12 mesiacov | 1 |
|  | Odborná podpora v oblasti vybraných sieťových technológií | 24 |