

Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť
ako Objednávateľ

a

SWAN, a.s.
ako Poskytovateľ

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

2024

TÁTO ZMLUVA (ďalej len „Zmluva“) je uzatvorená nižšie uvedeného dňa medzi:

- (1) **Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť**, spoločnosť založená a existujúca podľa práva Slovenskej republiky, so sídlom Olejkárska 1, 814 52 Bratislava, IČO: 00 492 736, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 607/B, DIČ: 2020298786, IČ DPH: SK2020298786, bankové spojenie: VÚB, a.s., číslo účtu: 48009012/0200, IBAN: SK98 0200 0000 0000 4800 9012, BIC (SWIFT): SUBASKBX, štatutárny orgán: Ing. Milan Donoval, podpredseda predstavenstva - CTO a Mgr. Gabriela Dikošová, člen predstavenstva, kontaktná osoba pre technické veci: _____, telefón: _____, e-mail: _____, kontaktná osoba pre zmluvné veci: _____, telefón: _____, e-mail: _____, kontaktná osoba pre len „Objednávateľ“) na jednej strane; a
- (2) **SWAN, a.s.** spoločnosť založená a existujúca podľa práva Slovenskej republiky, so sídlom Landererova 12, 811 09 Bratislava, IČO: 35680202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava III oddiel: Sa, vložka číslo: 2958/B, DIČ: 2020324317, IČ DPH: SK2020324317, bankové spojenie: _____, číslo účtu: _____, IBAN: _____, BIC (SWIFT): _____, štatutárny orgán: Ing. Juraj Ondriš, predseda predstavenstva a Ing. Miroslav Strečanský, podpredseda predstavenstva, kontaktná osoba pre technické veci: _____, telefón: _____, e-mail: _____ / _____, kontaktná osoba pre zmluvné veci: _____, telefón: _____, e-mail: _____ (ďalej len „Poskytovateľ“) na druhej strane.

Vzhľadom k tomu, že:

- (A) Objednávateľ má záujem o poskytovanie služieb telefónnej ústredne a siete LAN, za účelom čoho realizoval zákazku označenú interným číslom CP 16/2024 v zmysle internej smernice č. ER 97/2017 o obstarávaní v podmienkach DPB, a.s. na predmet zákazky „Služby virtuálnej telefónnej ústredne, callcentra a ticketovacieho systému, Služby siete LAN, s vybudovaním a prevádzkou infraštruktúry, sieťová bezpečnosť“;
- (B) Poskytovateľ je úspešným uchádzačom realizovanej zákazky označenej interným číslom CP 16/2024 na predmet zákazky „Služby virtuálnej telefónnej ústredne, callcentra a ticketovacieho systému, Služby siete LAN, s vybudovaním a prevádzkou infraštruktúry, sieťová bezpečnosť“; a
- (C) Zmluvné strany majú záujem upraviť si vzájomné práva a povinnosti súvisiace s poskytovaním Služby;

DOHODLO SA nasledovné:

1 DEFINÍCIE A INTERPRETÁCIA ZMLUVNÝCH USTANOVENÍ

- 1.1 Pokiaľ nebude ďalej uvedené inak, potom budú mať výrazy použité v Zmluve s veľkými začiatočnými písmenami nasledovný význam:
- (a) **Cena** znamená cena za Služby podľa článku 3 Zmluvy stanovená na základe jednotkových cien podľa Prílohy 2 Zmluvy;
- (b) **Miesto plnenia** znamená objekty, lokality Objednávateľa nachádzajúce sa v Bratislave, pričom adresy týchto objektov sú uvedené v bode 1. Prílohy 1 Zmluvy;
- (c) **Novovybudované siete** znamená siete, ktoré budú novo vybudované Poskytovateľom v lokalitách Objednávateľa pre pripojenie switchov, routerov, aktívnych sieťových zariadení a požadovaných lokalít;
- (d) **Občiansky zákonník** znamená zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;

- (e) **Obchodný zákonník** znamená zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;
 - (f) **Pracovný deň** znamená deň, ktorý nie je sobotou, nedeľou, ani dňom pracovného pokoja, ani dňom pracovného voľna v Slovenskej republike;
 - (g) **Register partnerov verejného sektora** znamená informačný systém verejnej správy, ktorý obsahuje údaje o partneroch verejného sektora a ich konečných užívateľoch výhod, pričom jeho správcou a prevádzkovateľom je Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky a je prístupný on-line na webovom sídle Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky na adrese <https://rpvs.gov.sk/rpvs/>;
 - (h) **Služba** znamená poskytovanie služieb telefónnej ústredne vo forme virtuálnej telefónnej ústredne na báze technológie VoIP (Voice over Internet Protocol) a Služieb siete LAN, bližšie špecifikovaná v Prílohe 1 Zmluvy; a
 - (i) **Zmluvná strana** znamená Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ.
- 1.2 Okrem definovaných pojmov uvedených v článku 1 bode 1.1 Zmluvy, ak je inde v Zmluve použitý definovaný pojem, v Zmluve bude mať takýto pojem význam, ktorý mu je priradený v príslušnej časti Zmluvy, kde je definovaný.
- 1.3 V Zmluve, ak z kontextu nevyplýva iný zámer,
- (a) každý odkaz na Zmluvnú stranu zahŕňa aj jej právnych nástupcov ako aj postupníkov a nadobúdateľov práv alebo záväzkov, vyplývajúcich zo Zmluvy;
 - (b) každý odkaz na Zmluvu alebo iný dokument znamená Zmluvu alebo iný dokument v znení jeho dodatkov a iných zmien, vrátane novácií;
 - (c) prílohy Zmluvy predstavujú jej neoddeliteľné súčasť a správny výklad ustanovení Zmluvy je možný len s prihliadnutím na ich obsah. Nadpisy častí, článkov a príloh slúžia výlučne pre uľahčenie orientácie a pri výklade Zmluvy sa nepoužívajú;
 - (d) každý odkaz na „článok“ alebo „prílohu“ znamená odkaz na príslušný článok alebo prílohu Zmluvy; a
 - (e) výrazy definované v jednotnom čísle alebo v základnom gramatickom tvare majú v Zmluve rovnaký význam, keď sú použité v množnom čísle a inom gramatickom tvare a naopak.

2 PREDMET ZMLUVY

2.1 Predmetom Zmluvy je záväzok:

- (a) Poskytovateľ a poskytovať Objednávateľovi Služby; a
- (b) Objednávateľ a zaplatiť Poskytovateľovi Cenu;

a to za podmienok stanovených Zmluvou.

2.2 Poskytovanie Služieb bude uskutočňované na základe čiastkových objednávok raz mesačne. Takto vystavené objednávky budú podkladom pre fakturáciu podľa článku 4 Zmluvy. Objednávky budú písomné. Objednávky môže Objednávateľ zaslať poštou alebo elektronickou poštou na emailovú adresu kontaktnej osoby pre technické veci Poskytovateľ a uvedenej v záhlaví Zmluvy. Doručením objednávky vystavenej v súlade s podmienkami podľa tejto Zmluvy Poskytovateľovi sa objednávka považuje za potvrdenú Poskytovateľom.

2.3 Obchodovateľný finančný objem počas účinnosti Zmluvy je v celkovej výške **321 840,00 EUR (slovom: tristodvadsaťjedentisícosemstoštyridsať eur) bez DPH**. Uvedený finančný objem je predpokladaný a Objednávateľ nie je povinný ho vyčerpať.

3 PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby riadne a v rozsahu podľa objednávky, Prílohy 1 Zmluvy a v dohodnutom Mieste plnenia. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný poskytnúť Službu objednanú na základe 1. (prvej) objednávky do 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia objednávky podľa článku 2 bod 2.2 Zmluvy.

3.2 Poskytovanie Služieb zahŕňa nasledovné druhy Služieb:

- (a) poskytovanie služby telefónnej ústredne vo forme virtuálnej telefónnej ústredne na báze technológie VoIP;
- (b) dodávka potrebnej sieťovej infraštruktúry;
- (c) montáž, inštalácia, konfigurácia sieťovej infraštruktúry;
- (d) prevádzka a správa infraštruktúry;
- (e) doprava a zaškolenie;
- (f) udržiavanie aktuálnej dokumentácie; a
- (g) správa, prevádzka, vybudovanie a služby LAN siete, firewall, správa prevádzkovanej infraštruktúry, udržiavanie aktuálnej dokumentácie, konfiguračné zmeny, doprava a zaškolenie;

pričom sú bližšie špecifikované v Prílohe 1 Zmluvy.

3.3 Poskytovateľ je povinný Novovybudované siete bezodkladne po ich inštalácii v lokalitách Objednávateľa bezodplatne previesť do vlastníctva Objednávateľa, najneskôr však v lehote **do 12 (dvanásť) mesiacov** odo dňa účinnosti Zmluvy.

3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi Služby vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a na vlastné nebezpečenstvo, za podmienok dohodnutých v Zmluve, samostatne, na požadovanej odbornej úrovni a v súlade s príslušnými osobitnými predpismi a slovenskými technickými normami. Zmluvné strany sa dohodli, že porušenie odbornej starostlivosti Poskytovateľom sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.

3.5 Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi umožniť prístup do všetkých priestorov, v ktorých sa budú Služby poskytovať.

3.6 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť v Mieste plnenia pre pracovníkov Poskytovateľa bezpečné pracovné prostredie v súlade s osobitnými predpismi.

3.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas trvania Zmluvy budú navzájom spolupracovať a vyvinú súčinnosť potrebnú na dosiahnutie účelu Zmluvy.

4 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté Služby Cenu. Cena je zložená z paušálnej časti bez ohľadu na skutočne prevolaný počet minút do jednotlivých volacích smerov za mesiac a z variabilnej časti odvíjajúcej sa zo skutočného počtu prevolaných minút do jednotlivých volacích smerov.
- 4.2 Cena je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, je konečná, bez možnosti doučtovania ďalších nákladov, pričom zahŕňa aj cenu práce, cenu zariadení, zaškolenie, cenu dopravy pracovníkov Poskytovateľa a cenu dopravy potrebných zariadení na Miesto plnenia.
- 4.3 Zmluvné strany sa dohodli, že jednotkové ceny za poskytnuté Služby sú uvedené v Prílohe 2 Zmluvy. Jednotkové ceny za Služby uvedené v Prílohe 2 Zmluvy sú počas účinnosti Zmluvy nemenné smerom nahor.
- 4.4 Podkladom pre fakturáciu je preberací protokol, ktorý bude obsahovať informáciu o počte prevolaných minút do jednotlivých volacích smerov a informáciu o dodaných službách a ich kvalite. Preberací protokol podpíšu zodpovední zástupcovia Zmluvných strán.
- 4.5 Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi Cenu na základe faktúry, ktorú vystaví Poskytovateľ a ktorú odošle Objednávateľovi do 10. (desiateho) dňa v mesiaci nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, za ktorý boli Služby poskytnuté.
- 4.6 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti účtovného dokladu podľa § 10 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, náležitosti podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, evidenčné číslo zmluvy, pod ktorou je zmluva evidovaná Objednávateľom a k faktúre bude pripojená príslušná objednávka a preberací protokol. V prípade, ak faktúra nebude spĺňať tieto náležitosti, je Objednávateľ oprávnený vrátiť faktúru na dopracovanie, resp. opravu. Taktiež v prípade, ak výška fakturovanej sumy nebude zodpovedať podkladom Objednávateľa, je Objednávateľ oprávnený vrátiť faktúru Poskytovateľovi na prepracovanie. Nová lehota splatnosti začína plynúť okamihom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 4.7 Cena je splatná do **60 (šesťdesiat) dní** odo dňa doručenia faktúry. Ak deň splatnosti Ceny prípadne na sobotu, nedeľu alebo sviatok, splatnosť takejto sa posúva na najbližší nasledujúci Pracovný deň.
- 4.8 Cena sa považuje za zaplatenú dňom odpísania fakturovanej sumy vo výške Ceny z účtu Objednávateľa na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví Zmluvy.

5 ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKA ZA AKOSŤ, REKLAMÁCIE

- 5.1 Riadnym poskytnutím Služieb sa rozumie poskytovanie Služieb s odbornou starostlivosťou a v súlade s ustanoveniami Zmluvy a s objednávkou.
- 5.2 Výsledok poskytnutej Služby má vady, ak nezodpovedá požadovanej kvalite alebo je v rozpore s požiadavkami Objednávateľa.
- 5.3 Zmluvné strany sa dohodli, že na vady poskytnutých Služieb sa budú primerane vzťahovať § 560 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 5.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neplánovaného prerušenia poskytovania Služby, je Poskytovateľ povinný bezodkladne, najneskôr však do 6 (šiestich) hodín zabezpečiť obnovenie poskytovania Služby náhradným riešením, do 24 (dvadsaťštyri) hodín zabezpečiť obnovenie poskytovania Služby trvalým riešením a v prípade špeciálnych zariadení najneskôr do 48 (štyridsaťosem) hodín trvalým riešením, a to podľa bodu 4. Prílohy 1 Zmluvy.
- 5.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade sporu o zodpovednosť za vady je Poskytovateľ povinný reklamovanú vadu odstrániť na vlastné náklady a túto úhradu nákladov spojených s odstránením vady bude znášať tá Zmluvná strana, ktorá bola v spore neúspešná.

- 5.6 Poskytovateľ nezodpovedá za chyby spôsobené dodržaním nevhodných pokynov zo strany Objednávateľa, ak na nevhodnosť týchto pokynov Poskytovateľ Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ na ich dodržaní aj napriek tomu trval.

6 SANKCIE

- 6.1 V prípade porušenia zmluvnej povinnosti Poskytovateľa poskytnúť Službu riadne podľa článku 3 bod 3.1 Zmluvy v spojení s bodom 3.2 Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 EUR (jednoto eur) za každý neposkytnutý druh Služby, a to za každú hodinu porušenia tejto povinnosti.
- 6.2 V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením Ceny, Poskytovateľ je oprávnený od Objednávateľa požadovať zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,022 % z nezaplatenej Ceny za každý deň omeškania.
- 6.3 V prípade, ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania so splnením svojej povinnosti odstrániť vady na poskytnutej Službe podľa článku 5 bodu 5.4 Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 EUR (slovom: jednoto eur) za každú aj začatú hodinu omeškania.
- 6.4 V prípade porušenia zmluvnej povinnosti udržiavať aktuálnu dokumentáciu podľa Prílohy 1 Zmluvy a zabezpečovať záznam každej zmeny najneskôr do 48 (štyridsaťosem) hodín podľa Prílohy 1 Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 EUR (jednoto eur) za každý aj začatý deň nesplnenia tejto povinnosti.
- 6.5 Poskytovateľ sa zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu podľa tohto článku bodu 6.1 a/alebo bodu 6.3 Zmluvy. Zmluvné strany považujú takéto určenie zmluvnej pokuty za primerané a dostatočne určité. Zmluvnú pokutu sa zaväzuje Poskytovateľ uhradiť Objednávateľovi najneskôr do 10 (desiatich) Pracovných dní odo dňa doručenia výzvy Objednávateľa.
- 6.6 Zmluvná strana zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí druhej Zmluvnej strane porušením svojej povinnosti zo Zmluvy a je povinná ju nahradiť, okrem prípadov, kedy preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Pri uplatnení a úhrade škôd a nákladov sa Zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 6.7 Objednávateľ si v prípade nároku na náhradu škody a/alebo zmluvnú pokutu môže škodu a/alebo zmluvnú pokutu odpočítat' z čiastky splatnej v prospech Poskytovateľa.

7 VYHLÁSENIA A ZÁRUKY

- 7.1 Poskytovateľ vyhlasuje a ubezpečuje Objednávateľa, že ku dňu podpisu Zmluvy Poskytovateľom:
- (a) osoba konajúca za Poskytovateľa je v plnom rozsahu oprávnená dojednať, uzavrieť a podpísať Zmluvu a vykonávať práva a povinnosti v nej upravené;
 - (b) je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, neexistuje žiaden dôvod neplatnosti spoločnosti, má všetky potrebné právomoci a oprávnenia na poskytnutie Služby, a riadne plní všetky povinnosti, porušenie ktorých by mohlo viesť k jeho zrušeniu;
 - (c) je zapísaný v Registri partnerov verejného sektora, pokiaľ sa naňho takáto povinnosť vzťahuje;
 - (d) uzatvorenie alebo plnenie Zmluvy Poskytovateľom nie je ukracujúcim alebo poškodzujúcim alebo zvýhodňujúcim alebo znevýhodňujúcim úkonom vo vzťahu k akémukoľvek svojmu veriteľovi, pričom v tejto súvislosti nie je najmä odporovateľným právnym úkonom; a

- (e) nevedie sa voči nemu vyšetovanie alebo zisťovanie zo strany štátnych alebo správnych orgánov, nevedie sa voči nemu resp. voči jeho majetku, súdny spor vrátane exekučného, daňového, konkurzného, rozhodcovského konania alebo akéhokoľvek obdobného konania a neexistujú skutočnosti, ktoré by mohli viesť k začatiu takýchto konaní proti nemu.
- 7.2 Poskytovateľ berie na vedomie, že ak by Objednávateľ mal v čase podpisovania Zmluvy vedomosť o tom, že ktorékoľvek z vyhlásení Poskytovateľa uvedené v tomto článku, v bode 7.1 Zmluvy je nepravdivé, Zmluvu by neuzatvoril, nakoľko uvedené vyhlásenia Objednávateľ považuje za skutočnosti, ktoré si vymienil.
- 7.3 Pokiaľ sa preukáže, že ktorékoľvek z vyhlásení Poskytovateľa uvedených v tomto článku bode 7.1 Zmluvy nebolo v čase uzatvorenia Zmluvy pravdivým, alebo v čase nasledujúcom po uzatvorení Zmluvy prestalo byť pravdivým v dôsledku konania Poskytovateľa, zaväzuje sa Poskytovateľ nahradiť škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku skutočností, ktoré sú obsahom tohto vyhlásenia.
- 7.4 Objednávateľ vyhlasuje a ubezpečuje Poskytovateľa, že ku dňu podpisu Zmluvy Objednávateľom:
- (a) má oprávnenie podpísať Zmluvu, vykonávať práva a plniť záväzky vyplývajúce pre neho zo Zmluvy;
 - (b) osoby konajúce za Objednávateľa sú v plnom rozsahu oprávnené dojednať, uzavrieť a podpísať Zmluvu a vykonávať práva a povinnosti v nej upravené; a
 - (c) je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, neexistuje žiaden dôvod neplatnosti spoločnosti, má všetky potrebné právomoci a oprávnenia na objednanie Služby, a riadne plní všetky povinnosti, porušenie ktorých by mohlo viesť k jeho zrušeniu.
- 7.5 Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, akákoľvek komunikácia a iné úkony v súvislosti so Zmluvou a jej plnením, musia byť urobené v písomnej forme a doručené na adresy uvedené v záhlaví Zmluvy alebo na iné adresy alebo kontaktné osoby, ktoré si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia.

8 KOMUNIKÁCIA

- 8.1 Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, akákoľvek komunikácia a iné úkony v súvislosti so Zmluvou a jej plnením, musia byť urobené v písomnej forme a doručené na adresy uvedené v záhlaví Zmluvy alebo na iné adresy alebo kontaktné osoby, ktoré si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia.
- 8.2 Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek oznámenie alebo iná formálna korešpondencia sa budú pre účely Zmluvy považovať za doručené:
- (a) v deň doručenia zásielky, ak bola zásielka doručená osobne alebo kuriérskou službou; alebo
 - (b) v 5. (piaty) Pracovný deň nasledujúci po dni podania zásielky na pošte, ak bola zásielka poslaná doporučenou poštou alebo v deň doručenia zásielky, podľa toho, čo nastane skôr; alebo
 - (c) v deň potvrdeného doručenia e-mailu, ak bol tento e-mail doručený do 15.00 hod v ktorýkoľvek Pracovný deň a v ostatných prípadoch v Pracovný deň nasledujúci po dni doručenia e-mailu, avšak s výnimkou prípadov, v ktorých bude adresátovi e-mailu doručený príslušný e-mail v čase, kedy bude mať tento adresát nastavenú automatickú odpoveď týkajúcu sa jeho neprítomnosti.
- 8.3 Zmeny identifikačných údajov uvedených v Zmluve, sú si Zmluvné strany povinné oznámiť do 5 (piatich) Pracovných dní od realizácie týchto zmien.

9 TRVANIE A ZÁNIK ZMLUVY

- 9.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to:

- (a) na 36 (tridsaťšesť) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy; alebo
- (b) do vyčerpania obchodovateľného finančného objemu podľa článku 2 bod 2.3 Zmluvy;

podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. V prípade, že nedôjde k vyčerpaniu obchodovateľného objemu podľa článku 2 bod 2.3 Zmluvy počas 36 (tridsaťšesť) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy, môže byť Zmluva na návrh Objednávateľa predĺžená do vyčerpania obchodovateľného objemu. Zmluva bude predĺžená podľa predchádzajúcej vety uzatvorením písomného dodatku k Zmluve.

- 9.2 Zmluva môže byť ukončená aj skôr ako je uvedené v bode 9.1 tohto článku Zmluvy, a to jednostranným odstúpením od Zmluvy, jednostranným vypovedaním Zmluvy Objednávateľom alebo písomnou dohodou Zmluvných strán.
 - 9.3 Odstúpiť od Zmluvy môžu obe Zmluvné strany pri podstatnom porušení zmluvného záväzku a v ostatných prípadoch uvedených v Zmluve alebo v zákone.
 - 9.4 Za podstatné porušenie Zmluvy Objednávateľ považuje prípady, ak:
 - (a) Poskytovateľ neposkytuje Službu riadne podľa článku 3 bod 3.1 Zmluvy;
 - (b) poskytnuté Služby nebudú zodpovedať vlastnostiam dohodnutým v Zmluve a/alebo objednávke, a ak Poskytovateľ nezjedná nápravu ani po výzve Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ poskytne dodatočnú primeranú lehotu k náprave a/alebo určené opatrenia k náprave;
 - (c) Poskytovateľ opakovane nevybaví reklamácie v lehote dohodnutej v článku 5 bod 5.4 Zmluvy, a ak Poskytovateľ nezjedná nápravu ani po výzve Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ poskytne dodatočnú primeranú lehotu k náprave a/alebo určené opatrenia k náprave; a/alebo
 - (d) sa niektoré z vyhlásení Poskytovateľa podľa článku 7 bodu 7.1 Zmluvy ukáže ako nepravdivé.
 - 9.5 Za podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľ považuje prípad, ak sa niektoré z vyhlásení Objednávateľa podľa článku 7 bodu 7.4 Zmluvy ukáže ako nepravdivé.
 - 9.6 Výzvy uvedené v tomto článku musia byť písomné a doručené na adresy pre doručovanie písomností uvedené v záhlaví Zmluvy alebo oznámené podľa článku 8 bod 8.3 Zmluvy.
 - 9.7 Odstúpenie od Zmluvy nadobudne účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia Zmluvnej strany o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane.
 - 9.8 Odstúpením Zmluva zaniká, a teda zanikajú všetky práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vyplývajú zo Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy sa však nedotýka nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, ako aj všetkých ostatných nárokov Zmluvných strán, ktoré vzhľadom na svoju podstatu zánikom Zmluvy nezanikajú.
 - 9.9 Zmluvu môže Objednávateľ vypovedať aj bez udania dôvodu zaslaním písomnej výpovede Poskytovateľovi, pričom výpovedná lehota je 1 (jeden) mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi. Objednávky potvrdené Poskytovateľom pred dátumom odoslania výpovede Poskytovateľovi zostávajú platné a budú vybavené podľa Zmluvy.
 - 9.10 Zmluva zaniká aj na základe písomnej dohody Zmluvných strán.
- ## 10 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
- 10.1 Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a Občianskeho zákonníka.

- 10.2 Práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené v Zmluve sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 10.3 Vzťahy upravené Zmluvou, ako aj vzťahy vznikajúce zo Zmluvy sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 10.4 Zmluvné strany sa dohodli, že akýkoľvek spor vzniknutý na základe Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, vrátane otázok platnosti, účinnosti alebo výkladu Zmluvy bude rozhodnutý príslušným súdom v Slovenskej republike.
- 10.5 Práva a povinnosti zo Zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov Zmluvných strán. Poskytovateľ môže svoje pohľadávky voči Objednávateľovi vyplývajúce zo Zmluvy postúpiť len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa.
- 10.6 Zmluvu možno meniť jedine formou písomných, očíslovaných dodatkov, podpísaných Zmluvnými stranami.
- 10.7 Zmluvné strany sa dohodli v rozsahu, v akom to právne predpisy pripúšťajú, že vylučujú právo Poskytovateľa započítať bez súhlasu Objednávateľa akúkoľvek svoju pohľadávku voči Objednávateľovi oproti akejkoľvek pohľadávke Objednávateľa voči Poskytovateľovi.
- 10.8 Objednávateľ môže kedykoľvek započítať pohľadávku, ktorú má voči Poskytovateľovi proti akejkoľvek pohľadávke (bez ohľadu na to, či je v čase započítania splatná alebo nie), ktorú má Poskytovateľ voči Objednávateľovi. Ak sú započítavané pohľadávky denominované v rôznych menách, Objednávateľ je oprávnený pre účely započítania prepočítať čiastku ktorejkoľvek pohľadávky do meny druhej pohľadávky, pričom použije výmenný kurz stanovený v kurzovom lístku publikovanom Európskou centrálnou bankou.
- 10.9 Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie alebo nesplnenie svojej zmluvnej povinnosti, pokiaľ dôjde k nepredvídateľnej udalosti, ktorú povinná Zmluvná strana nemôže ovplyvniť, najmä k živelnéj pohrome, vojne, občianskym nepokojom, nedostatku surovín na trhu, sabotáži, štrajku alebo inému prípadu tzv. „vyššej moci“. Povinná Zmluvná strana sa zaväzuje omeškanie alebo nemožnosť plnenia zmluvnej povinnosti druhej Zmluvnej strane bezodkladne oznámiť a vyvinúť maximálne úsilie k odstráneniu takejto udalosti, pokiaľ to bude možné. Po odstránení tejto udalosti sa povinná Zmluvná strana zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie k splneniu omeškanej zmluvnej povinnosti.
- 10.10 V prípade, ak sa niektoré z ustanovení Zmluvy stane neplatným alebo nevymáhateľným, nemá takáto neplatnosť alebo nevymáhateľnosť niektorého z ustanovení Zmluvy vplyv na platnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Zmluvné strany sú v takomto prípade povinné bez zbytočného odkladu uzatvoriť dodatok k Zmluve, ktorý nahradí neplatné alebo nevymáhateľné ustanovenie Zmluvy iným ustanovením, ktoré ho v právnom aj obchodnom zmysle najbližšie nahrádza tak, aby bola vôľa Zmluvných strán vyjadrená v nahrádzaných ustanoveniach Zmluvy zachovaná.
- 10.11 Zmluvné strany zhodne prehlasujú, (i) že si Zmluvu riadne prečítali, (ii) v plnom rozsahu porozumeli jej obsahu, ktorý je pre ne dostatočne zrozumiteľný a určitý, (iii) že táto vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu bez akýchkoľvek omylov a (iv) že táto nebola uzavretá ani v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok plynúcich pre ktorúkoľvek Zmluvnú stranu, na znak čoho ju týmto vlastnoručne podpisujú.
- 10.12 Zmluva je vyhotovená v 3 (troch) rovnopisoch, s tým, že všetky rovnopisy majú platnosť originálu. Objednávateľ dostane 2 (dva) rovnopisy a Poskytovateľ dostane 1 (jeden) rovnopis.

Prílohy:

Príloha 1: Špecifikácia Služby

Príloha 2: Jednotkové ceny

Príloha 3: Bezpečnostné požiadavky

PRÍLOHA 1 ŠPECIFIKÁCIA SLUŽBY

Predmetom Zmluvy je:

- A. Poskytovanie služby telefónnej ústredne vo forme virtuálnej telefónnej ústredne so službami callcentra, ticketovacím systémom a požadovanými komunikačnými rozhraniami, na báze technológie VoIP s AI funkciami.
Dodávka potrebnej sieťovej, technickej a softvérovej infraštruktúry, montáž, inštalácia, konfigurácia, prevádzka a správa infraštruktúry. Doprava a zaškolenie. Udržiavanie aktuálnej dokumentácie
- B. Správa, prevádzka, vybudovanie a služby LAN siete, firewall. Dodávka potrebnej sieťovej a technickej infraštruktúry, montáž, inštalácia, konfigurácia, prevádzka a správa infraštruktúry. Udržiavanie aktuálnej dokumentácie. Doprava a zaškolenie

1. Zoznam lokalít obstarávateľa

A. Vozovne a sídlo obstarávateľa

1. DPB centrála, sídlo, Olejkárska 1, Bratislava, GPS 48.141876,17.121678 48°8.5126'N 17°7.3007'E
2. Vozovňa Petržalka 1, Janíkov dvor, Bratislava, GPS 48.095480,17.126076 48°5.7288'N 17°7.5646'E
3. Vozovňa Jurajov dvor, Vajnorská 135, Bratislava, GPS 48.178576,17.165082 48°10.7303'N 17°9.8301'E
4. Vozovňa Krasňany, Račianska 149, Bratislava, GPS 48.189283,17.135407 48°11.3570'N 17°8.1244'E
5. Vozovňa Hroboňova 1, Bratislava, GPS 48.161048,17.086261 48°9.6629'N 17°5.1757'E
6. Vozovňa Petržalka 2, Panónska cesta, GPS 48.091662216689635, 17.108101539556674 48°05'30.0"N 17°06'29.2"E

B. Predajne lístkov

1. Predajňa lístkov Hlavná stanica, Nám. Franza Liszta, Bratislava, GPS 48.158183,17.1065585 48°9.4910'N 17°6.3935'E
2. Predajňa lístkov Hodžovo námestie, Bratislava, podchod, GPS 48.148209,17.107400 48°8.8925'N 17°6.4440'E
3. Predajňa lístkov Schneidera Trnavského, Bratislava, GPS 48.182635,17.040072 48°10.9581'N 17°2.4043'E
4. Predajňa lístkov Most SNP, Bratislava, GPS 48.140266,17.103875 48°8.4160'N 17°6.2325'E
5. Predajňa lístkov Mlynarovičova, Bratislava, GPS 48.1269351,17.1213944 48°7.6161'N 17°7.2837'E
6. Predajňa lístkov Gaštanový hájlik, Bratislava, GPS 48.185967,17.133418 48°11.1580'N 17°8.0051'E

C. Ostatné lokality

1. Tunel pod hradom Nábřežie armádneho generála Ludvíka Svobodu, Bratislava, GPS 48.141702,17.092181 48°8.5021'N 17°5.5309'E

2. Podchod Trnavské Mýto, Bratislava, GPS 48.157937,17.127551 48°9.4762'N 17°7.6531'E

3. Dispečing Hlavná stanica Nám. Franza Liszta, Bratislava, GPS 48.158206,17.106679 48°9.4924'N 17°6.4007'E

2. Funkčné a technické požiadavky pre Telefónnu ústredňu

Požadované služby a vlastnosti jednotlivých služieb a komponentov. Objednávateľská organizácia požaduje zriadenie a nasledovnú prevádzku telekomunikačnej hlasovej služby takto:

- Zriadenie virtuálnej privátnej hlasovej siete na báze VoIP (Voice over Internet Protocol), poskytovanie hlasových služieb objednávateľskej organizácii;
- Telefónna ústredňa bude prevádzkovaná na dedikovanom hardvéri poskytovateľa vyhradenom iba pre objednávateľskú organizáciu vo vysokej dostupnosti v dátovom centre poskytovateľa;
- Infraštruktúra pre samostatnú hlasovú MPLS vedenú káblami objednávateľskej organizácie a potrebnými Novovybudovanými sieťami, vybudovanými poskytovateľom pre poskytovanie služby k jednotlivým pracoviskám, na lokalitách objednávateľskej organizácie uvedených v bode číslo 1, na ktorých sú umiestnené koncove telefónne prístroje. Poskytovateľ vystavia sieť v rámci MPLS VPN Siete (nie verejný internet);
- Vybudovanie virtuálnej privátnej hlasovej siete (ďalej len „VPN“), ktorá bude poskytovať služby vo všetkých lokalitách objednávateľskej organizácie uvedených v bode číslo 1;
- Služba je pripojená do Verejnej telefónnej siete (VTS) cez hlasovú sieť poskytovateľa na číslach objednávateľskej organizácie. Číselne množiny a single čísla

02/5950 ako komplexná množina 10 000 čísiel (označené aj ako DDI-4 alebo DDI-10000)

jednoduché (single) čísla:

02/44637834

02/44889284

02/54415211

02/54419694

02/54630362

02/55644626

02/62524881

02/64463341

Základná konfigurácia, verejné číslo z DDI-10000 02/5950xxxx zvoní na zodpovedajúcej klapke XXXX, pri niektorých klapkách sú zapojené dva aparáty v paralelnom režime. V niektorých prípadoch je sériové zvonenie na viac aparátoch po sebe na základe uplynutého času;

Funkcia Follow me na mobil užívateľa u vybraných klapiek. Na základe uplynutého času ústredňa najprv zvoní na aparát, následne na mobil užívateľa.

Okrem štandardného smerovania:

- Časovo podmienené smerovania volaní (mimo zadanej pracovnej doby sa prehráva hláška miesto vyzváňania)

- 02/59505950 IVR pre vyber spojenia s dispečingom, callcentrom alebo callcentrom pre BikeSharing (Slovnaftbike)
- Ring group „dispečing“ - zvoní všetky vymenované klapky súčasne v rámci vymenovanej pracovnej doby s možnosťou dynamicky vypnúť overenie pracovnej doby
- Ring group „energodispečing“ – zvoní všetky vymenované klapky súčasne v rámci vymenovanej pracovnej doby
- Čakacia fronta callcentra – agent sa po príchode do práce prihlási k ústrední a vybavuje volania do čakacej fronty „callcentrum“, má možnosť počas pracovnej doby odísť na prestávku, po skončení pracovnej doby sa odhlasuje z callcentra, aby sa mu ďalej neroutovali hovory z čakacej fronty
- priečka medzi objednávateľskou organizáciou a analógovými linkami polície, ZSR, a ďalších dodávateľov riešené prevodníkom SIP do FXO portov (4x FXO), špeciálny routing, užívatelia objednávateľskej organizácie vytočia klapku 999x podľa príslušného portu – dodávka zariadenia Patton SN4312/JO/UI alebo adekvátne zariadenie umiestnené v priestoroch obstarávateľa
- priečka medzi objednávateľskou organizáciou a systémom rádiových vysieláčiek prevodníkom SIP do ISDN BRA (3x BRI), špeciálny routing, užívatelia objednávateľskej organizácie vytočia skrátenú voľbu 88xxxx kde XXXX zodpovedá klapkovému plánu dodávateľa rádiovéj siete – dodávka zariadenia Patton SN4660/8BIS16V/EUI alebo adekvátne zariadenie umiestnené v priestoroch dodávateľa rádiovéj siete;

Ústredná umožňuje:

- Access Listy pre obmedzenie komunikácie užívateľov na vybrane telefónne čísla
- Synchronizáciu s telefónnym zoznamom obstarávateľa cez API
- Obstarávateľ je zaradený do systému prednostných volaní podnikov patriacich do hospodárskej mobilizácie

Čísla budú prenesené do siete poskytovateľa. Požaduje sa zachovanie všetkých existujúcich predvolieb a telefónnych čísiel objednávateľskej organizácie;

- Hlasová VPN bude poskytovať volania medzi IP a analógovými telefónmi vo vlastnej MPLS VPN, volania do všetkých pevných aj mobilných sietí v rámci SR a volania do všetkých sietí do zahraničia. Požadovaná je sekundová tarifkácia od začiatku hovoru;
- Prestup medzi hlasovou VPN objednávateľskej organizácie a VoIP platformou poskytovateľa bude zrealizovaný v dátovom centre poskytovateľa. Cez tento prestup budú smerované všetky volania do/z privátnej hlasovej siete zákazníka so všetkými predvoľbami zo všetkých lokalít objednávateľskej organizácie. Riešenie musí byť upraviteľné vzhľadom na v čase sa meniace potreby objednávateľa počas celej doby plnenia zmluvy a musí umožňovať rozšírenie dodávaných služieb;
- Objednávateľská organizácia predpokladá zriadenie hlasových účtov v predpokladanom počte cca 600 klapiek s možnosťou rozšírenia min. do 1000 VoIP klapiek. Pre VoIP účty bude použité skrátené privátne číslovanie a vzájomné volania bez spoplatnenia;
- Poskytovateľ poskytne v rámci služby zúčtovanie, nahrávanie a štatistiky hovorov s možnosťou prístupu k dátam cez webové rozhranie a exporty štatistických dát do editovateľných formátov;
- Pre nahrávanie hovorov poskytovateľ vyhradí vo svojej infraštruktúre minimálne 1 TB priestoru;

- Pre hlasové služby budú využívané telefónne prístroje objednávateľskej organizácie číslo podľa tabuľky 1 alebo ich ekvivalenty. Objednávateľská organizácia si vyhradzuje právo meniť počet a umiestnenie telefónnych prístrojov podľa v čase sa meniacich prevádzkových potrieb organizácie. Umiestnenie telefónnych prístrojov na jednotlivé pracoviská v požadovaných lokalitách určí objednávateľská organizácia. Zapojenie telefónnych prístrojov, ich konfiguráciu a prevádzku zabezpečí poskytovateľ. Počas trvania zmluvy je poskytovateľ povinný zabezpečovať pozáručný servis a opravy telefónnych prístrojov. Detekcia závady zariadení do 24 hodín, odstránenie závady do 7 dní. V prípade neopraviteľnosti resp. vzájomnom schválení nerentabilnosti opravy bezodkladne vystavenie protokolu - Vyhlásenie o *neopraviteľnosti* výrobku. V prípade nahradenia neopraviteľného prístroja funkčným prístrojom, bezodkladná konfigurácia, inštalácia na mieste určenia a pripojenie prístroja do siete objednávateľskej organizácie poskytovateľom

| Zariadenia - telefónne prístroje | ks |
|--|-----|
| Cisco SPA502G/ekvivalent | 417 |
| Cisco SPA525G/ekvivalent | 20 |
| Yealink SIP-W60P(DECT)/ekvivalent | 45 |
| Rozširujúca klávesnica/Cisco SPA500/ekvivalent | 30 |

Tabuľka číslo 1

- požadované počty hlasových účtov si objednávateľská organizácia vyhradzuje meniť podľa aktuálnej potreby na základe odsúhlaseného preberacieho protokolu. Predpokladaný počet a rozmiestnenie telefónov a počty switchov, routerov a sieťových zariadení je uvedený v tabuľke č.2 podľa lokality a typu portu;

- Služba bude pokrývať technickú infraštruktúru vrátane inštalácie, konfigurácie, správy a prevádzkovania POE switchov a routerov pre pripojenie VoIP telefónov. Pevné telefónne prístroje budú napájané prostredníctvom POE zo Switchov, prenosné telefónne prístroje budú napájané zo štandardnej elektrickej siete 230V. Switche a routre objednávateľskej organizácie /Cisco Catalyst 2960, 9300, SF302, 881, 896, 892, SF352, 886, 900 a ich ekvivalenty a následné generácie/ požadované na zabezpečenie prevádzky budú poskytovateľom nakonfigurované, umiestnené, zapojené a prevádzkované podľa Tabuľky číslo 2 v jednotlivých lokalitách objednávateľskej organizácie. Počas trvania zmluvy je poskytovateľ povinný zabezpečovať pozáručný servis a opravy switchov objednávateľskej organizácie. Detekcia závady zariadení a odstránenie závady podľa SLA bod 4. Koncové zariadenie na každej lokalite bude router;

- Na doplnenie a náhradu telefónnych prístrojov požaduje objednávateľská organizácia dodanie a prevádzku nových a nepoužitých telefónnych prístrojov

- Základný - Yealink SIP-T43U = 50 kusov
- Manažérsky - Yealink SIP-T46U = 5 kusov
- Prenosný - Yealink W73P = 20 kusov
- Rozširujúca klávesnica - Yealink EXP43 = 20 kusov
- Náhlavná súprava jedno ucho = 30 kusov /náhlavná jednoušná súprava s technológiou potlačenia okolitého hluku a všesmerovým otočným mikrofónom a nastaviteľným hlavovým mostom. Požadovaný je QD (Quick Disconnect) konektor spolu s redukciou na pripojenie k telefónu alebo PC/

Alebo ekvivalent.

- Na určených lokalitách /bod 1/ vyžaduje objednávateľská organizácia dodanie a prevádzku nových, nepoužitých a podporovaných výrobcami aktívnych sieťových zariadení

a. Na centrále Olejkárska požaduje objednávateľská organizácia dodanie, zapojenie a konfiguráciu koncového routera pre VoIP s redundanciou zariadenia – jeho vysokú dostupnosť / **minimálne 2 kusy zariadenia**/, v prípade, že primárne zariadenie nebude funkčné, tak ho nahradí sekundárne v plnej miere a bez zmeny kvality a dostupnosti služby. Odporúčané zariadenie je **Cisco C1111-8P** alebo ekvivalent s minimálnymi parametrami:

- Počet portov RJ45 10/100/1000: 8x GE
- Počet portov PoE 10/100/1000: 8x GE (Power over Ethernet)
- Sloty pre rozšírenie: 1x NIM slot
- Prieupustnosť: 500 Mbps
- VPN prieupustnosť: 250 Mbps (IPsec)
- Bezpečnostné funkcie: Firewall, IPS, Advanced Encryption, SSL
- Podpora LTE: požaduje sa
- QoS: Pokročilá kvalita služby
- Napájanie: Externý adaptér (AC, DC možnosti), PoE

b. Na lokalite Vozovňa Jurajov dvor požaduje objednávateľská organizácia dodanie, zapojenie a konfiguráciu koncového routera. Odporúčané zariadenie je **Cisco C8200-1N-4T** alebo ekvivalent s minimálnymi parametrami:

- Počet portov RJ45: 4x GE
- Počet portov PoE: Nie je podporované
- Sloty pre rozšírenie: 1x NIM slot, 1x SM-X slot
- Prieupustnosť: Až 5 Gbps
- VPN prieupustnosť: 1.9 Gbps (IPsec)
- Bezpečnostné funkcie: Firewall, IPS, Advanced Encryption, SSL
- Podpora LTE: Nie je podporované
- Správa: Cisco DNA Center, SD-WAN
- QoS: Pokročilá kvalita služby
- Napájanie: Interný zdroj (AC)
- Pamäť RAM: 8GB
- M.2 kapacita : 16GB

c. Na lokalite Tunel pod hradom požaduje objednávateľská organizácia dodanie, zapojenie a konfiguráciu koncového metro switchu. Odporúčané zariadenie je **Cisco ME-3400-2CSA** alebo ekvivalent s minimálnymi parametrami:

- Počet portov SFP: minimálne 2 GE
- Počet portov RJ45: minimálne 2 GE
- Switchovacia kapacita: 4 Gbps
- Smerovacia kapacita: 6.6 Gbps
- Celkový počet MAC adries: 8 000
- Layer 2 funkcie: STP, RSTP, MSTP, VLANs, GVRP, VTP, IGMP snooping
- Layer 3 funkcie: Statické routovanie, RIPv1, v2, OSPF, EIGRP, HSRP, VRRP, GLBP
- QoS (Quality of Service): Podpora pre klasifikáciu, značkovanie a frontingu
- Bezpečnostné funkcie: ACLs, port security, DHCP snooping, IP Source Guard, Dynamic ARP Inspection

d. Na lokalite Vozovňa Jurajov dvor požaduje objednávateľská organizácia dodanie, zapojenie a konfiguráciu koncového switchu. Odporúčané zariadenie je **C9500-48Y4C-A** alebo ekvivalent s minimálnymi parametrami:

- Počet portov SFP 10 GE: minimálne 48
- Počet portov SFP 25 GE: minimálne 48
- Počet portov SFP 40 GE: minimálne 4

- Požadované porty: SFP/SFP+/SFP28
- Uplink porty: 4x 100 GE QSFP28
- Switchovacia kapacita: 800 Gbps
- Prieputnosť: 400 Gbps
- Paketová prieputnosť: Až 625 Mpps
- Počet aktívnych VLAN: minimálne 4094
- Počet IPv4 statických spojení: minimálne 24 000
- DRAM: 16 GB
- Flash pamäť: 16 GB
- IPv4 routovacie tabuľky: Až 112,000
- IPv6 routovacie tabuľky: Až 56,000
- Multicast routovacie tabuľky: Až 64,000
- Celkový počet MAC adries: 32 000
- Bezpečnostné funkcie: MACsec-256 šifrovanie
- Správa: Podporuje Cisco DNA Center, SD-Access
- QoS: Pokročilá kvalita služby
- Napájanie: 650W AC, 930W DC možnosti, podpora redundantného napájania

Povinnou súčasťou dodávky zariadenia je licencia **C9500-DNA-L-A-3Y** Cisco Catalyst 9500 DNA Advantage 3 Year License.

Počas trvania zmluvy je poskytovateľ povinný zabezpečovať servis a opravy dodaných switchov a routerov a výmenu nefunkčných switchov a routerov za funkčné. Všetky switche a routre budú spoločne využiteľné aj pre vybudovanie, prevádzku a správu LAN siet' objednávateľskej organizácie a požadovaných v bode číslo 3. Objednávateľská organizácia preferuje siet'ové zariadenia Cisco alebo ich adekvátny ekvivalent. Aktívne siet'ové zariadenia svojou prieputnosťou musia spĺňať požiadavky na pripojenie WAN sietí a zariadení objednávateľskej organizácie podľa požadovaného počtu portov /predpoklad pripojenia PC + telefónny prístroj do každého portu/ a kapacity WAN pripojenia lokality. Zoznam zariadení je v Tabuľke číslo 2 s požadovaným počtom zariadení a aktívnych portov. Počet zariadení a portov je nutný pre častú migráciu klapiek v rámci objednávateľskej organizácie. Z tohto dôvodu objednávateľská organizácia požaduje na každom zariadení technickú rezervu portov.

Dodané switche a routre budú bezodkladne po ich inštalácii bezodplatne prevedené do vlastníctva Objednávateľskej organizácie, najneskôr však v lehote do 12 (dvanásť) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy.

Dodané switche a routre budú zapojené do siet'ovej infraštruktúry objednávateľskej organizácie. Súčasťou dodávky sú aj originálne napájacie adaptéry k jednotlivým zariadeniam.

Objednávateľ požaduje aby uchádzač predložil potvrdenie, že je certifikovaným partnerom výrobcu dodávaných zariadení a že dodané zariadenia sú nové a pochádzajú z oficiálneho predaja pre Slovenskú republiku. Objednávateľ si vyhradzuje právo neprevziať zariadenia ktoré nie sú určené pre Slovenský trh.

Všetky požadované dodané zariadenia musia byť nové, nepoužité, nakonfigurované podľa požiadaviek Objednávateľa a musia byť od overených výrobcov a detailné informácie o týchto zariadeniach musia byť dostupné na webových adresách týchto výrobcov a zároveň musia byť dodané zariadenia aktuálne podporované výrobcom.

Objednávateľ požaduje mať priamy prístup k supportu /podpore/ výrobcu dodaných zariadení. Požaduje sa, aby sa servisné požiadavky dali nahlasovať priamo cez portál výrobcu, z dôvodu potreby prístupu k plnej podpore zariadení a kontrolu nad ňou, bez ohľadu na trvanie resp. ukončenie zmluvného vzťahu s poskytovateľom.

Poskytovateľ v rámci poskytovanej služby umožní objednávateľskej organizácii prístup a privilegované oprávnenia do administrátorskej a konfiguračnej časti aktívnych siet'ových zariadení. V prípade vykonania zmien v konfigurácii týchto zariadení objednávateľskou organizáciou, ktorá spôsobí výpadok poskytovania služby poskytovateľom, sa čas takéhoto výpadku nezaráta do dohodnutého času stanoveného na odstránenie poruchy a obnovenie funkčnosti služieb poskytovateľom.

Pri budovaní siete poskytovateľom – pripojenia/prepojenia switchov, routerov a ďalších aktívnych prvkov siete LAN /prepojenia - uplinky medzi aktívnymi prvkami siete/ je potrebné vybudovať novú kabeláž /Novovybudovaná sieť/ ak nie je možné využiť existujúcu optickú kabeláž (SM a MM) a metalickú kabeláž, inak je poskytovateľ povinný potrebné siete pre prevádzku infraštruktúry Novovybudovať. Novovybudované siete vrátane technických zariadení pre bezdrôtové pripojenie vzdialených objektov na lokalitách objednávateľskej organizácie budú bezodkladne po ich inštalácii bezodplatne prevedené do vlastníctva Objednávateľskej organizácie, najneskôr však v lehote do 12 (dvanásť) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy.

Na lokalite

1. Vozovňa Jurajov dvor, Vajnorská 135, Bratislava, GPS 48.178576,17.165082 48°10.7303'N 17°9.8301'E

je potrebné pre pripojenie vzdialených objektov v rámci lokality Novovybudovať bezdrôtové, exteriérové alebo optické prepojenie /siete/ Administratívnej budovy a vzdialeného objektu. V lokalite Vozovňa Jurajov dvor 2 /dva/ vzdialené objekty v rámci areálov objednávateľskej organizácie.

| Lokalita | Počet telefónov v | primárna technológia a pripojenia lokality | záložná technológia a pripojenia lokality | Počet switch 8 - port PO E | Počet switch 24- port PO E | Počet switch 48- port PO E | Počet VOIP prevodní k 24-port | Počet VOIP prevodní k 48-port | Počet Patton SN466 0 | Počet Patton SN431 2 |
|---------------------------------|-------------------|--|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|----------------------|
| Centrála, sídlo Olejgarska | 250 | optika | optika | 14 | 19 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Vozovňa Hroboňova | 40 | optika | PtP Radio | | 4 | | 1 | | | |
| Vozovňa Jurajov dvor | 300 | optika | optika | 21 | 17 | 1 | 4 | 1 | | |
| Vozovňa Krasňany | 80 | optika | optika | 8 | 4 | | 2 | | | |
| Vozovňa Petržalka | 30 | optika | PtP Radio | 1 | 2 | | 1 | | | |
| PCL Hlavná stanica (+dispečing) | 20 | optika | PtP Radio | 2 | | | | | | |
| PCL Hodžovo nám. | 5 | optika | VDSL | | 1 | | | | | |
| PCL Mlynarovičova | 1 | VDSL | 4G GSM | 1 | | | | | | |
| PCL Most SNP | 1 | LLU | 4G GSM | 1 | | | | | | |
| PCL Magistrát BA | 1 | optika | 4G GSM | | | | | | | |
| PCL Gaštanový hájik | 1 | LLU | 4G GSM | | | | | | | |
| PCL Schneidera Trnavského | 1 | optika | 4G GSM | | | | | | | |
| Podchod Trnavské Mýto | 1 | optika | - | | 1 | | | | | |

Tabuľka číslo 2

- Pre VoIP telefóny nie je potrebné zriadiť lokálnu kabeľáž od switchu k telefónu. Pre inštaláciu všetkých switchov, routerov, aktívnych prvkov siete /všetky sieťové zariadenia objednávateľskej organizácie a dodané sieťové zariadenia poskytovateľom/ a ďalšej potrebnej technológie a infraštruktúry od poskytovateľa, je potrebná dodávka a inštalácia nových rackov v mieste inštalácie zariadení /dodanie a montáž zabezpečí poskytovateľ v rámci poskytovaných služieb/. Umiestnenie v existujúcom racku či miestnosti v jednotlivých lokalitách je umožnené, pokiaľ je rack objednávateľskej organizácii k dispozícii, inak je poskytovateľ povinný zabezpečiť dodávku a montáž rackov v rámci poskytovania služby. Dodané a nainštalované racky na lokalitách objednávateľskej organizácie budú bezodkladne po ich inštalácii bezodplatne prevedené do vlastníctva Objednávateľskej organizácie, najneskôr však v lehote do 12 (dvanásť) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy.

- Aktívne prvky siete budú zabezpečené poskytovateľom diaľkovým nonstop dohľadom a možnosťou konfigurácie, odstránenia poruchy na diaľku bez fyzického zásahu poskytovateľa s ochranou voči útokom na úrovni IP/VoIP. Objednávateľská organizácia bude mať prístup k aplikácii dohľadového centra poskytovateľa pre zistenie stavu aktívnych prvkov /switche, route/.

- Pre účely prepojenia do ISDN a POTS (Plain Old Telephone Service) - analógovej siete poskytovateľ zabezpečí, dodá, nainštaluje a nakonfiguruje v rámci poskytovania služby prevodníky pre minimálne 205 klapiek, ktorých koncové prístroje sú pripojené prostredníctvom analógovej siete s ukončením v jednotlivých telekomunikačných miestnostiach vo vozovniach a v centrále objednávateľskej organizácie podľa bodu číslo 1 písmena A:

- CISCO SPA122 – 1ks - prevodník SIP <=> FXS analógová sieť
- Grandstream GXW4224 – 9ks - prevodník SIP <=> FXS analógová sieť
- Grandstream GXW4248 – 2ks - prevodník SIP <=> FXS analógová sieť
- Patton SN4660 8BIS16V EUI – 1ks – prevodník SIP <=> BRI ISDN
- Patton SN4312 JO UI – 1ks – prevodník SIP <=> FXO analógová sieť

Alebo ich ekvivalenty. Je možné aj alternatívne pripojenie ISDN a POTS jednotlivých koncových staníc s podmienkou zachovania všetkých požadovaných funkcionalít vyžadovaných v službe.

- Pre pripojenie analógových telefónov požaduje objednávateľská organizácia prevodníky analóg/ VoIP integrované s VoIP telefónnou ústredňou. Analógové porty sú využívané aj na dátový prenos. Pre pripojenie analógových FAXov je možné využiť voľnú existujúcu kabeľáž.

- Poskytovateľ sa zaväzuje do 12 mesiacov od účinnosti zmluvy nahradiť minimálne 30 analógových telefónnych prístrojov IP telefónnymi prístrojmi s povinnosťou Novovybudovať ethernet kabeľáž k telefónnym prístrojom od najbližšieho switchu, alternatívne vybudovať bezdrôtové pokrytie a nahradiť analógové telefónne prístroje prenosnými VoIP telefónmi. Špecifikácia konkrétnych analógových telefónov, ktoré budú nahradené VoIP bude na základe dohody medzi poskytovateľom a objednávateľskou organizáciou. V prípade ak v najbližšom switchi nie je rezerva portov pre pripojenie IP telefónneho prístroja, dodanie a náhrada switchu za switch z viac portami, alebo dodanie a pridanie ďalšieho switchu do sieťovej infraštruktúry. Nové IP telefóny a switche pre ich pripojenie ako náhrada analógových telefónov dodá poskytovateľ v rámci poskytovania služby.

- MPLS sieť rozvedená na jednotlivé lokality je neprístupná z verejnej siete Internet. Prístup do MPLS z internetu nie je možný, prístup z MPLS do internetu je povolený u poskytovateľa k službe NTP – Network Time protocol, pre správnu synchronizáciu času naprieč hlasovou sieťou. MPLS sa aktívne dopytuje DNS serverov poskytovateľa a PROVISIONING servera poskytovateľa v zabezpečenej sieti. Prístup k ústredni je zabezpečený acceslistom a firewallom na zariadeniach poskytovateľa a na samotnej ústredni. Firewall umožňuje prístup k ústredni len zo siete poskytovateľa od overených hlasových technikov a verejných IP adries, doplnených do firewallu na základe žiadosti objednávateľskej organizácie.

- Telefónnu ústredňu objednávateľská organizácia požaduje zriadiť ako Virtuálnu telefónnu ústredňu.

- Objednávateľská organizácia požaduje zabezpečenie redundanciu komponentov telefónnej ústredne. V prípade, že primárne zariadenie nebude funkčné, tak ho nahradí sekundárne v plnej miere a bez zmeny funkčnosti.

- Objednávateľská organizácia požaduje zabezpečenie redundancie centrálného routra na centrále Olejkárska. V prípade, že primárne zariadenie nebude funkčné, tak ho nahradí sekundárne v plnej miere a bez zmeny funkčnosti.

- Ústredňa musí byť pripojená do VTS (verejnej telekomunikačnej siete) s rezervovanou kapacitou minimálne 76 hlasových kanálov výhradne pre služby objednávateľskej organizácie.
Ústredňa musí podporovať VoIP kodek G.711, G.729, G722.

- Na základe vyžiadania oprávnenou osobou za objednávateľskú organizáciu sa požaduje poskytovanie detailných rozpisov hovorov podľa jednotlivých telefónnych čísel alebo jednotlivých klapiek alebo podľa organizačnej štruktúry organizácie už v cene služby.

- Základné požadované funkcionality ústredne:

Automatická konfigurácia telefónov (dodané telefóny poskytovateľom)

Smerovanie hovorov

Bezpodmienečné presmerovanie hovorov

Presmerovanie hovoru ak je obsadené

Presmerovanie hovoru ak nie je prijatý

Presmerovanie hovoru

Presmerovanie hovoru po zvolenom počte zazvonení

Presmerovanie hovoru v zvolenom čase

Čakanie hovoru

Zaradenie hovoru do fronty

Prijatie hovoru

Hlasový odkazovač

Nevyrušovať

Konferencia 3 nezávislých hovorov

Zoznam volaných, prijatých a zmeškaných hovorov

CLIP

CLIR

Detaily o hlasových hovoroch (CDR)

Nahrávanie hovorov

Call Barring

Pozdržanie hovoru

Hudba počas pozdržania hovoru

Paging

Intercom,

Spoločný firemný telefónny zoznam

Zamknutie telefónu

Interaktívna hláska

Nahrávanie vybraných tel. klapiek

Tele konferencia

Jednoduché IVR pre tri číselné bloky s jedným stupňom smerovania

Smerovanie liniek do odkazových schránok (voicemail) - AUDIX

Paralelne vyzváňanie liniek na pevnú linku a služobný mobil

Blokovanie nevyžiadaných prichádzajúcich volaní podľa CID (identifikácie) prichádzajúceho hovoru

Smerovanie hovorov na klapky s nahrávaním priebehu hovoru

Skrátená voľba s prefixom 88xxxx pre volanie pomocou ISDN siete

Smerovanie pre volania užívateľov

Telefónny zoznam v telefónnom prístroji - LDAP pre zobrazenie mena používateľa a rýchle vytáčanie cez zoznam v menu telefónu

Súčasťou dodávky je aj Desktopová a mobilná aplikácia pre prístup ku centrálnemu systému ústredne, vrátane telefonovania cez tieto aplikácie. Je požadovaná možnosť využitia webového rozhrania, desktopovej aplikácie (OS Windows, mac OS, Linux) a mobilnej aplikácie (Android, iOS).

Call Centrum

pre klapky určené pre Call Centrum štatistiky pre prichádzajúce a odchádzajúce hovory pre každého agenta Call Centra. Hovor, ktorý prichádza do call centra ide väčšinou cez IVR a potom bude podľa nastavených pravidiel ukončený v čakacom rade alebo v odkazovej schránke. „Rozhadzovanie“ hovorov v rámci radu sa tiež riadi nastavenými pravidlami (postupne, náhodne, atď). Všetky hovory je nutné nahrávať a následne spätne vyhladávať a prehrávať cez webové rozhranie. Taktiež je nutná funkcia monitoring, ktorá umožňuje supervízorovi počúvať hovor agenta v reálnom čase. Na vyhodnocovanie kvality prevádzky call centra požadujeme rozsiahle štatistiky, ktoré sú k dispozícii supervízorovi cez web rozhranie. Služba „Queue“ – čakacia fronta s agentami obsluhujúcimi telefónne linky callcentra. Ide o tzv. Dynamických agentov, teda pre prijímanie hovorov potrebujú prejsť prihlásením a odhlásením do čakacej fronty z vymenovaných telefónnych prístrojov, pričom je možné aby sa akýkoľvek agent prihlásil z akéhokoľvek prístroja na to určeného.

Hodnotenie spokojnosti - na základe stlačenia tlačidla po skončení hovoru vyhodnocovanie spokojnosti - s prístupom supervízora cez webové rozhranie. Po skončení hovoru sa hovor nepoloží ale zákazník dostane možnosť ohodnotiť hovor za pomoci voľby podľa zákazníkom navrhutej šablóny. Túto informáciu dostane v hláske na začiatku hovoru, aby vedel a nepokladal hovor keď dohovori s operátorom. Okrem hodnotenia aj reporty o prichádzajúcich hovoroch. Služba bude využiteľná aj pre odchádzajúce hovory.

Nahrávanie všetkých hlások Call centra a aj ďalších hlások požadovaných objednávateľskou organizáciou k jednotlivým klapkám ako napr. informácie o nahrávaní hovoru, alebo GDPR a iné je v cene poskytovanej služby. Hlásky musia byť poskytovateľom nahrané v štúdiovej kvalite.

Špecifikácia služieb Call centra

Zjednotenie, rozšírenie a zatraktívnenie kontaktného centra. Požadujeme jednotný prehľadný systém komunikácie so zákazníkmi. Dodávateľ zabezpečí aktiváciu virtuálnej ústredne a kontaktného centra, vykoná úvodnú konfiguráciu systému na základe požiadaviek objednávateľskej organizácie a nasadenie do produkcie s migráciou súčasne využívaných služieb callcentra a telefónnej ústredne obstarávateľa. Pred úvodným spustením požadujeme školenie personálu objednávateľskej organizácie na nový systém a vypracovanie dokumentácie.

Požadované komunikačné kanály:

- Prichádzajúce hovory
- Odchádzajúce hovory
- Helpdesk - E-mailová komunikácia
- Ticketovací systém
- Webchat
- SMS
- Facebook/Messenger
- Whatsapp
- Chatbot

Požadované funkcie kontaktného centra:

- Virtuálna ústredňa
- CRM
- Kontaktná história
- Nahrávanie hovorov
- Podrobné štatistiky a reporting
- Wallboard a Realtime panel
- API integrácia + dokumentácia
- IVR
- Integrácia s Active Directory
- Správa čísel a presmerovaní

S využitím AI komunikačného agenta.

Požadované funkcie kontaktného centra:

Virtuálna ústredňa

Na úrovni jednotlivých línií sa prichádzajúce hovory smerujú na základe prislúchajúceho operátora k jednotlivým "skillom". Všetky prichádzajúce hovory padajú do jednotnej vyčkávacej fronty, z ktorej sú hovory smerované na jednotlivých operátorov na základe priorit jednotlivých skillov. Interné volania medzi klapkami v rámci celej spoločnosti sú bezplatné.

Linky ponúkajú službu prepojenia na telefónne číslo tretej strany. V tomto prípade dochádza k spojeniu druhého hovoru v odchádzajúcom smere, spojenie prichádzajúceho hovoru s odchádzajúcim a odhlásenie operátora z hovoru pre vybavenie ďalších požiadaviek.

Používateľské prostredie systému umožňuje operátorovi súčasne spracovávanie požiadaviek viacerými kanálmi (napríklad súčasne telefonický hovor a webový chat) v prehľadnej grafickej podobe. Súčasne je operátorovi umožnené používať ďalšie funkcionality systému (napríklad vyhľadávanie v kontaktoch atď.).

V prípade, že v prichádzajúcom telefónnom hovore príde ku terminácii hovoru ešte pred možným zdvihnutím operátorom, musí systém umožniť automatický prechod do definovanej odchádzajúcej fronty, v rámci ktorej je možné vytáčať hovory preview dialerom.

Systém musí umožniť definovať zablokované volajúce kontakty, a to priradením blokovania k danému prichádzajúcemu smeru, alebo v rámci celej ústredne. Definovaní používatelia musia mať možnosť tento zoznam neustále upravovať.

Každý operátor sa musí identifikovať do systému prostredníctvom užívateľského mena, hesla a musí mať priradenú klapku a telefónne číslo.

CRM a kontaktná história

Do systému CRM je možné implementovať už existujúcu databázu kontaktov zákazníkov a zároveň vytvárať nové kontakty, ktoré je možné upravovať. Implementovaný systém musí poskytovať jednotné rozhranie obsahujúce všetku históriu kontaktov zákazníka, a to vrátane prichádzajúcich a odchádzajúcich telefónnych hovorov, e-mailu a webovej konverzácie. Pri otvorení jednotlivého komunikačného kanálu musí byť automaticky identifikovaný zákazník a operátorovi prístupná jeho kompletná zákaznícka karta. V histórii komunikácie musia byť dostupné všetky informácie, ktoré boli jednotlivými kanálmi odovzdávané, vrátane prípadného vyhodnotenia stavu hovoru.

Nahrávanie hovorov

Ústredňový systém kompletne zabezpečuje funkčnosť nahrávania všetkých smerov hovorov, a to na základe definície požiadaviek na jednotlivé smery na základe právnych možností a požiadaviek objednávateľskej organizácie. Systém súčasne zabezpečuje kompresiu a archiváciu nahrávky. Všetky zvukové nahrávky sú uložené s oddeleným kanálom volaného a volajúceho.

Podrobné štatistiky a reporting

Systém musí poskytovať komplexné aj individuálne reporty prevádzky. Súčasne je možné definovať vlastné požiadavky na poskytované reporty.

Medzi základné požadované štatistiky patrí aktivita v prichádzajúcom smere jednotlivých kanálov (počty spracovaných interakcií, ACW, AHT, drop out rate a ďalšie bežné metriky), aktivita jednotlivých operátorov, úroveň plnenia SLA, dovolateľnosť, vytvárenosť prevádzky po hodinách v rámci dňa a podobne.

Systém musí zabezpečiť call centru možnosť realizácie procesu hodnotenia jednotlivých hovorov, a to použitím hodnotiacich formulárov, ktoré sú následne vyhodnocované jednotlivito alebo v rámci agregovaných štatistík a reportov.

Wallboard a Realtime panel

Centralny systém musí umožniť prevádzku call centra a všetkým príslušným zamestnancom a spolupracujúcim osobám zobrazenie individuálne definovaného wallboardu, ktorý obsahuje predkonfigurované metriky (denné SLA, ACW, AHT, počty hovorov a ďalšie bežné metriky).

API integrácia + dokumentácia

Pre účely integrácie s internými systémami objednávateľskej organizácie a systémami tretích strán musí centrálny systém poskytovať zdokumentované dostupné rozhranie API. Preferovanou implementáciou je REST API s použitím formátu JSON.

IVR

Vo všetkých prichádzajúcich smeroch sú implementované buď statické alebo dynamické IVR. V rámci statických IVR môžu byť využívané nasledujúce funkcionality:

- Definícia pracovnej doby a umiestnenie príslušných hlásení
- Definícia hlásení pri dosiahnutí špecifických podmienok (obsadenie všetkých operátorov, ...)
- Prepínanie IVR stavu administrátorom (napr. telefónna linka s DTMF pre prepínanie)

Dynamické IVR môžu byť v niektorých prípadoch definované veľmi komplexnou logikou flow. Požadovaná funkcionality je najmä nasledujúca:

- Možnosť čítania dát zo štandardne využívaných databázových systémov (MySQL, MSSQL, Oracle, ...) a ich ďalšie využitie v IVR logike
- Volanie API metód informačných systémov tretích strán a využitie získaných dát v IVR logike
- Podmienené rozhodovanie v IVR (napr. ide o zákazníka partnera alebo na základe informácií v databáze)
- Text-to-speech funkcionality zabezpečujúca schopnosť IVR prečítať číselné informácie a niektoré definované reťazce (dni v týždni, mesiace, ...)

Integrácia s Active Directory

Pre zabezpečenie funkcie Single Sign-On musí systém zabezpečiť autentifikáciu používateľov proti centrálnej autentifikačnej autorite objednávateľskej organizácie Active Directory prostredníctvom protokolu LDAP alebo Radius. Synchronizácia aktívnych používateľov musí prebehnúť vždy pri prihlásení. Synchronizácia deaktivovaných používateľov musí prebehnúť najmenej 1x denne.

Definícia komunikačných kanálov

Prichádzajúce hovory

Zázemie pre obsluhu prichádzajúcich hovorov má byť zabezpečované prostredníctvom PBX. Po vstupe volajúceho do IVR rozcestníka bude hovor smerovaný na základe voľby volajúceho do fronty. Vo frontách sú prihlásení operátori a hovory sú smerované na základe definovaných pravidiel.

Odchádzajúce hovory

Zabezpečenie odchádzajúcich hovorov prebieha prostredníctvom PBX2. Ústredňa využíva protokol SIP. Operátori si môžu zvoliť z viacerých odchádzajúcich front.

Helpdesk - E-mailová komunikácia

V rámci ústredňového systému požadujeme prehľadné spracovanie zákaznických požiadaviek a interných úloh spoločnosti objednávateľskej organizácie. E-mailová komunikácia so zákazníkom je možná priamo z ústredňového systému a umožňuje:

- Vytvorenie šablón
- Vkladanie príloh
- Automatické odpovede
- Komunikácia prostredníctvom protokolov IMAP, POP3 a SMTP

Ticketovací systém

Operátor môže po spracovaní hovoru priamo v ústredňovom systéme vytvoriť ticket a zároveň zákazník môže vytvoriť ticket v systéme prostredníctvom e-mailu. Tieto tickety majú vlastný definovaný workflow. Pri jednotlivých ticketoch je evidovaný stav (nový, otvorený, uzavretý), vlastník (agent call centra, iné oddelenie objednávateľskej organizácie) a ďalšie upraviteľné parametre. Náhľady ticketov musia byť definovateľné pre jednotlivé skupiny. Možnosť eskalácie ticketov.

Webchat

Funkcionalita webchatu bude implementovaná na webovej stránke objednávateľskej organizácie. Systém zaradí príslušnú komunikáciu do definovanej prichádzajúcej fronty. Systém umožní individuálny dizajn webchatu prostredníctvom CSS, respektíve HTML. Systém nesmie obsahovať neodstrániteľný branding uchádzača. Systém umožňuje:

- Vytvorenie šablón
- Automatické odpovede
- Definícia dĺžky návštevy webchatu

Rozhranie webchatu umožňuje využívanie aj na mobilných zariadeniach a implementuje základy responzívneho layoutu. Webchat tiež umožňuje v rámci systému zaslanie komunikačnej histórie cez e-mail.

Desktopová a mobilná aplikácia

Pre prístup ku centrálnemu systému Call Centra je požadovaná možnosť využitia webového rozhrania, desktopovej aplikácie (OS Windows, mac OS, Linux) a mobilnej aplikácie (Android, iOS).

AI agent

Implementácia AI agenta na rutinnú komunikáciu za účelom zautomatizovania a zefektívnenia Call Centra pri nezmenenom počte operátorov. Požadované nasadenie AI agenta ako Chatbota pre najfrekventovanejšie komunikačné scenáre. V službe je minimálne počet 1000 interakcií mesačne (chatov) s Chatbotom.

Ostatné komunikačné kanály

Požadujeme, aby ústredňový systém mal možnosť implementácie ostatných komunikačných kanálov:

- Facebook – Messenger
- Whatsapp
- SMS

Počty operátorov a ich špecifikácia:

20 operátorov: Prichádzajúce hovory, Odchádzajúce hovory, E-mailová komunikácia, Ticketovací systém, Chat, SMS, Facebook, Whatsapp, AI

50 operátorov: E-mailová komunikácia, Ticketovací systém

Správa čísel a presmerovaní

Administrátorský účet bude mať možnosť spravovať telefónny zoznam spoločnosti a tiež spravovať presmerovania klapkových čísel na iné napr. mobilné čísla.

Knowledge base

Do systému musí byť možné uložiť interné informácie, ktoré budú prístupné užívateľom call centra. Informácie budú hovoriť o interných smerniciach, procesoch a postupoch spoločnosti, školiacich materiáloch, a pod., budú zadelené pod rôzne kategórie, ku ktorým budú mať oprávnenia rôzni užívatelia.

Podmienky služieb technickej podpory

Kontaktné centrum a ústredňový systém, ktorý je predmetom tejto požiadavky je založený na prísnych požiadavkách na dostupnosť služby, ktoré sú súčasťou zmluvného vzťahu s ostatnými partnermi. Preto sa kladú veľmi vysoké požiadavky na dostupnosť celého systému ústredne aj jednotlivých podsystémov.

Požadovanú vysokú dostupnosť služieb poskytovaných partnermi poskytovateľa je nutné zmluvne zabezpečiť aj na úrovni technologickej dodávky ústredne a súvisiacich podsystémov.

Poskytovateľ v rámci systémovej podpory prevádzky zabezpečuje centrálné miesto na hlásenie incidentov a zmených požiadaviek, ktoré zabezpečuje prevádzku podpory v definovaných lehotách podľa SLA.

V rámci garantovanej dostupnosti, reakčnej doby a opravy požadujeme:

- dostupnosť technickej podpory 24/7/365
- Odstránenie poruchy do 4 hodín od nahlásenia
- SLA dostupnosť na úrovni minimálne 99,95%

Súčasťou služby je prístup objednávateľskej organizácie na FTP alebo cloud priestor s nahrávkami hovorov a WEB administrátorská lokalitu so službami:

- Telefónny zoznam - LDAP pre zobrazenie mena používateľa a rýchle vytáčanie cez zoznam v menu telefónu
- Volacie práva – databáza na správu povolených vytáčaných čísel pre jednotlivé klapky
- Kontrola stavu klapiek – zákaznícky prehľad stavu Prihlásený/Porucha pre jednotlivé účastnícke stanice (SIP konta)
- Skrátené voľby – databáza skrátených volieb, tak aby koncový účastník mohol vytočením skrátenej voľby volať skupinu iných užívateľov v rámci hlasovej siete zákazníka, či Verejnej telefónnej siete (VTS)
- Zoznam služobných mobilov – databáza telefónnych čísel služobných mobilov, používané pre účely služieb “Volacie práva” a “Skrátene voľby”
- Presmerovanie hovorov
- Nahrávanie hlások
- Pridelovanie a zmena telefónnych čísel a mien jednotlivým telefónnym aparátom

Supervízory objednávateľskej organizácie majú privilegovaný prístup na FTP alebo cloud priestor a WEB administrátorskej lokality s možnosťou editácie jednotlivých služieb

- súčasťou služby je udržiavaná aktuálna dokumentácia k celkovej poskytovanej službe na FTP alebo cloude poskytovateľa /zoznam zariadení, aktívnych prvkov, IP a MAC adres, VLAN, klapky a ich popis, diagramy zapojenia – fyzická topológia L1, L2 a L3 dátových sietí, popis a zapojenie uplink portov, spanning tree konfigurácie sietí, popis umiestnenia/ s prístupom určených supervízorov administrátorskej organizácie k tejto dokumentácii. Dokumentácia bude poskytnutá do troch mesiacov od účinnosti zmluvy a musí byť poskytovateľom aktualizovaná vždy do 48 hodín od vykonanej zmeny v infraštruktúre alebo prevádzkovaných službách.

- Hovory objednávateľskej organizácie v rámci telefónnej ústredne sú kontrolované prostredníctvom aplikácie "Volacie práva", kedy je na ústredni vytvorená databáza klapiek a ich profilov, ktoré umožňujú kontrolovať cieľové destinácie v rámci klapiek a verejnej telefónnej siete (napríklad zakázané volania na iné ako slovenské pevné siete - +4212 až +4216, alebo zakázané volania medzinárodných smerov a pod.). Jednotlivé skupiny oprávnení definuje objednávateľská organizácia. Zároveň je u poskytovateľa analyzovaná množina vytáčaných čísel a v prípade podozrivých volaní, alebo volaní exotických destinácií je každú hodinu generovaný automaticky alarm, ktorý umožňuje upozorniť dohľadové centrum, prípadne priamo zakázať odchádzajúce hovory objednávateľskej organizácie tak, aby bol minimalizovaný finančný dopad nevyžiadanych volaní tzv. "fraud".

- Poskytovateľ v rámci poskytovanej služby umožní objednávateľskej organizácii prístup a privilegované oprávnenia do aplikácie na zmenu telefónnych čísel a mien pridelených jednotlivým telefónnym prístrojom.

- Poskytovateľ v rámci poskytovanej služby umožní objednávateľskej organizácii prístup a privilegované oprávnenia do administrátorskej a konfiguračnej časti zariadení - switchov a routerov. V prípade vykonania zmien v konfigurácii týchto zariadení objednávateľskou organizáciou, ktorá spôsobí výpadok poskytovania služby poskytovateľom, sa čas takéhoto výpadku nezaráta do dohodnutého času stanoveného na odstránenie poruchy a obnovenie funkčnosti služieb poskytovateľom.

3 Správa, vybudovanie a služby LAN siete

Požadované služby a vlastnosti jednotlivých služieb a komponentov. Objednávateľ požaduje zriadenie a nasledovnú prevádzku služieb na úrovni LAN takto:

- Objednávateľská organizácia požaduje poskytovanie služieb súvisiacich so zabezpečením prevádzky LAN a jej komunikačnej infraštruktúry pre riadny a bezporuchový chod informačných a hlasových systémov a ich užívateľov. Správa a vybudovanie LAN Siete s dodávkou potrebnej sieťovej infraštruktúry, montáž, inštalácia, konfigurácia, prevádzka a správa infraštruktúry /aktívne sieťové prvky objednávateľskej organizácie a aktívne a pasívne sieťové prvky dodané poskytovateľom/ s osadením, konfiguráciou a prevádzkou koncových aktívnych sieťových zariadení (switchov, routerov) podľa Tabuľky číslo 2 a centrálného firewallu /dodaný poskytovateľom v rámci poskytovania služby/ na jednotlivých pracoviskách v lokalitách objednávateľskej organizácie uvedených v bode číslo 1. Objednávateľská organizácia preferuje pri dodaní sieťových zariadení (switchov, routerov) zariadenia Cisco, alebo ich ekvivalent spĺňajúci všetky požadované technické vlastnosti a špecifikácie. Služby sú požadované v kvalite a SLA podľa bodu 4 v lokalitách objednávateľskej organizácie v bode číslo 1 a na zariadeniach definovaných v Tabuľke č. 2. a na centrálnom firewalli.

Požadované činnosti sú:

- A. Výstavba LAN siete
- B. Správa aktívnych sieťových komponentov
- C. Sieťový manažment
- D. Bezpečnosť HW&SW komponentov
- E. Dodávka, konfigurácia a prevádzka switchov pre pripojenie virtuálnej serverovej infraštruktúry objednávateľskej organizácie
- F. Dodávka, konfigurácia a prevádzka Firewall pre prístup na sieť internet

Správa aktívnych sieťových komponentov pozostáva najmä z:

- Dodanie prevádzka zariadenia, alebo jeho ekvivalentu
- Dodávka a fyzická inštalácia zariadenia na lokalite
- Inštalácia, konfigurácia, správa a prevádzka sieťových zariadení na lokalitách objednávateľskej organizácie
- Riešenie prevádzkových incidentov zariadenia/technická podpora, vrátane fyzickej výmeny zariadenia na lokalite

- Konfiguračná a prevádzková podpora zariadenia podľa požiadaviek Objednávateľskej organizácie / Konfigurácia VLAN, VoIP a systémových nastavení /
- Zabezpečenie kompatibility HW&SW komponentov zariadenia s existujúcim LAN prostredím

Sieťový Manažment

- Správa konfigurácií a dokumentácia
- Konfigurácia nastavení sieťových komponentov na zabezpečenie požadovanej komunikácie v existujúcej LAN infraštruktúre
- Zálohovanie a obnova konfiguračných nastavení

Bezpečnosť HW&SW komponentov

- Zabezpečenie a prevádzka bezpečnostných vlastností zariadení v správe pre ochranu legitímnych užívateľských dát
- Zabezpečenie a prevádzka bezpečnostných vlastností samotných sieťových komponentov v správe / Hardening komponentov podľa bezpečnostného projektu/pokiaľ existuje/, resp. na minimálnu akceptovateľnú bezpečnostnú úroveň
- Pravidelný upgrade a update firmware/licencií/operačných systémov, Bezpečnostné záplaty
- Profylaktické kontroly, zbieranie a vyhodnocovanie log záznamov
- Špecifikácia zariadenia pre bezpečnosť a vzdialený prístup
- **Jednotná správa pre bezpečnosť centrálny firewall so zapojením do HA**
- Umiestnenie zariadení v serverovni objednávateľa

- Firewall typu NGFW /firewall novej generácie/, pokročilý typ firewallu, ktorý okrem štandardných funkcií ako packet filtering, poskytuje aj hlbšiu inšpekciu paketov, integrovanú prevenciu proti útokom, schopnosť rozoznať a filtrovať obsah podľa konkrétnych aplikácií, a iné pokročilé bezpečnostné funkcie. Bude poskytovateľom dodaný, umiestnený, nakonfigurovaný a zapojený do sieťovej infraštruktúry v serverovni na centrále Olejkárska, je vyžadované, aby poskytovateľ zabezpečil redundanciu zariadení firewallu /**dodávka minimálne 2ks zariadení**/. V prípade, že primárne zariadenie nebude funkčné, tak ho nahradí sekundárne v plnej miere a bez zmeny kvality a dostupnosti služby. Minimálne parametre zariadenia:

- Počet portov RJ45: 16x GE
- Počet portov SFP: 16x GE SFP
- Počet USB portov: 2
- Priepustnosť IPv4 Firewall: 32 Gbps
- Počet paketov za sekundu: 4.8 Mpps
- Počet sessions: 4 milióny
- IPsec VPN priepustnosť: 20 Gbps
- SSL-VPN priepustnosť: 2.5 Gbps
- Počet užívateľov SSL-VPN: Podpora pre 500 užívateľov
- Celková priepustnosť firewallu: 32 Gbps
- IPS priepustnosť: minimálne 5 Gbps

Odporúčané zariadenie je **FortiGate FG300E s bezpečnostnými licenciami** minimálne na 36 mesiacov alebo ekvivalent.

Požadované povinné bezpečnostné a doplnkové funkcie firewallu -

- Požiadavka na aktualizáciu všetkých zmienovaných funkcií počas doby trvania zmluvy
- Intrusion Detection and Prevention System (IPS/IDS) – detekcia a zastavenie útokov, ktoré obchádzajú bežné host-based antivírusové systémy, pričom v reálnom čase reaguje na rýchlo sa šíriace útoky
- Antivírus - Odhaľuje a odstraňuje vírusy, červy a spyware v reálnom čase. Skenuje prílohy prichádzajúcich a odchádzajúcich emailov (SMTP, POP3, IMAP) a akýkoľvek prenos údajov cez FTP a HTTP vrátane webových e-mailov, to všetko bez zníženia výkonu. Antivírusové brány zastavujú vírusy a červy ešte skôr, ako sa im podarí vniknúť do siete

- Antispam - udržiava zoznamy zakázaných (black list) a povolených (white list) domén, IP adries a e-mailových adries, ktoré môžu byť spravované a aktualizované podľa potrieb spoločnosti
- Web Filtering - testuje webový obsah na výskyt známych nežiaducich URL adries, blokuje nevhodný obsah. Filtrovanie webových stránok dynamicky spolupracuje so systémami, ktoré poskytujú automatické aktualizácie kategorizovaných stránok, ktoré sú podľa obsahu členené vo viacerých kategóriách. Služby sú takisto prispôsobiteľné používateľom, aby umožnili podnikovej sieti pridávať ďalšie URL adresy na zabránenie prístupu k ďalším nežiaducim stránkam.
- Reporting - V pravidelných intervaloch bude formou e-mailu s prílohou vo formáte PDF zasielaná ucelená správa v podobe grafov a tabuliek, ktorá bude popisovať využitie definovaných parametrov služieb (množstvo vírusov, top prevádzka, top users, top spam a pod.) za sledované obdobie
- VPN koncentrátor (SSL) - zabezpečuje jednotlivým používateľom vzdialený prístup do firemnej siete cez technológie VPN
- Súčasťou je poskytnutie klientskej VPN aplikácie pre všetkých VPN používateľov
- Overenie používateľov s využitím MFA cez mobilnú aplikáciu

Multifaktorové overovanie pre používateľov VPN

Pre zvýšenie bezpečnosti vzdialeného prihlasovania sa používateľov do firemnej siete, je požadované minimálne 2-faktorové overovanie pre 50 VPN používateľov, kde prvé overenie je na základe statického hesla používateľa a druhé overenie prebehne na základe dynamického kľúča generovaného mobilnou aplikáciou.

- Súčasťou služby je implementácia protokolu IEEE 802.1X do siete objednávateľskej organizácie pre zabezpečenie prístupu k sieti na všetkých aktívnych sieťových prvkoch v rámci siete LAN
- Súčasťou služby je ochrana siete a DHCP serverov objednávateľskej organizácie zabráňujúca automaticky pridelit' IP adresy zariadeniu pripojenému do LAN neautorizovanými DHCP servermi
- Súčasťou služby je možnosť obmedzenia prístupu do siete internet z LAN na základe požiadaviek zadaných objednávateľskou organizáciou /rýchlosť, aplikácie, lokality atď./ s prepojením na doménovú infraštruktúru (AD DS) objednávateľskej organizácie
- Poskytovateľ v rámci poskytovanej služby umožní objednávateľskej organizácii prístup a privilegované oprávnenia do administrátorskej a konfiguračnej časti aktívnych sieťových zariadení - switchov a routerov. V prípade vykonania zmien v konfigurácii týchto zariadení objednávateľskou organizáciou, ktorá spôsobí výpadok poskytovania služby poskytovateľom, sa čas takéhoto výpadku nezaráta do dohodnutého času stanoveného na odstránenie poruchy a obnovenie funkčnosti služieb poskytovateľom
- Súčasťou služby je udržiavaná aktuálna dokumentácia k celkovej poskytovanej službe na FTP alebo cloud poskytovateľa /zoznam zariadení, aktívnych prvkov, IP a MAC adries, VLAN, klapky a ich popis, diagramy zapojenia – fyzická topológia L1, L2 a L3 dátových sietí, popis a zapojenie uplink portov, spanning tree konfigurácie sietí, popis umiestnenia/ s prístupom určených supervízorov administrátorskej organizácie k tejto dokumentácii. Dokumentácia bude poskytnutá do troch mesiacov od účinnosti zmluvy a musí byť poskytovateľom aktualizovaná vždy do 48 hodín od vykonanej zmeny v infraštruktúre alebo prevádzkovaných službách
- Súčasťou služby sú všetky konfiguračné práce v sieti LAN a na firewall požadované počas účinnosti zmluvy objednávateľskou organizáciou /povoľovanie a zakazovanie portov, smerovania, tunely k dodávateľom a podobne/, v prípade požiadavky, ktorá by mala za následok výpadok služby, poskytovateľ písomne upozorní odberateľskú organizáciu o tejto skutočnosti pred vykonaním konfiguračnej zmeny

- Súčasťou služby a podmienkou jej prevádzky je zmigrovanie všetkých súčasných pravidiel a nastavení bezpečnostnej brány firewall, ktorú v súčasnosti prevádzkuje odberateľská organizácia v svojej centrále na firewall, ktorý bude dodaný poskytovateľom ako súčasť poskytovanej služby
- Súčasťou služby a podmienkou jej prevádzky je zachovanie súčasnej konfigurácie sieťových nastavení objednávateľskej organizácie vo všetkých lokalitách uvedených v bode číslo 1 na všetkých aktívnych sieťových zariadeniach /zariadenia objednávateľskej organizácie a zariadenia dodané poskytovateľom/
- V dátovom centre objednávateľskej organizácie, serverovňa centrála, sídlo Olejkárska sa vyžaduje dodanie, zapojenie a prevádzka dvoch switchov /primárny a sekundárny/ mimo switchov uvedených v Tabuľke číslo 2 určených pre pripojenie virtuálnej serverovej infraštruktúry objednávateľskej organizácie do siete LAN. Objednávateľská organizácia preferuje sieťové zariadenia Cisco alebo ich adekvátny ekvivalent. Tieto switche budú zapojené v režime vysokej dostupnosti, v prípade, že primárne zariadenie nebude funkčné, tak ho nahradí sekundárne v plnej miere a bez zmeny kvality a dostupnosti služby. Počas trvania zmluvy je poskytovateľ povinný zabezpečovať servis a opravy switchov a výmenu nefunkčných zariadení za funkčné. Odporúčané zariadenie je **C9500-16X s C9500-NM-8X** – spolu 24p SFP+ / **minimálna dodávka 2ks zariadení z dôvodu zapojenia do HA/** alebo ekvivalent s minimálnymi parametrami

- 1/10 Gbps SFP+ porty: minimálne 16x
- 1/10 Gbps SFP+ uplink porty: minimálne 8x
- SFP+ porty: minimálne 24x
- USB porty: minimálne 1x
- RAM Pamäť: 16 GB
- Flash Pamäť: 16 GB
- Pripustnosť zariadenia: aspoň 480 Gbps
- Paketová pripustnosť: aspoň 720 Mbps
- Počet aktívnych VLAN: minimálne 4094
- Počet IPv4 statických spojení: minimálne 24 000
- Celkový počet MAC adries: 32 000
- Duálne napájanie: požaduje sa

Povinnou súčasťou dodávky zariadení je licencia **C9500-DNA-L-A-3Y** Cisco Catalyst 9500 DNA Advantage 3 Year License.

- v jednotlivých lokalitách podľa bodu 1 sa vyžaduje dodanie, zapojenie a prevádzka **60 kusov** switchov

a. **Full POE Cisco C1000-8FP-E-2G-L = 5 kusov**

b. **Full POE Cisco C1000-24FP-4G-L = 50 kusov**

c. **Full POE Cisco C1000-48FP-4G-L = 5 kusov**

alebo ekvivalent.

Dodané switche a routre budú bezodkladne po ich inštalácii bezodplatne prevedené do vlastníctva Objednávateľskej organizácie, najneskôr však v lehote do 12 (dvanásť) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy.

Dodané switche a routre budú zapojené do sieťovej infraštruktúry objednávateľskej organizácie. Súčasťou dodávky sú aj originálne napájacie adaptéry k jednotlivým zariadeniam.

Objednávateľ požaduje aby uchádzač predložil potvrdenie, že je certifikovaným partnerom výrobcu dodávaných zariadení a že dodané zariadenia sú nové a pochádzajú z oficiálneho predaja pre Slovenskú republiku. Objednávateľ si vyhradzuje právo neprevziať zariadenia, ktoré nie sú určené pre Slovenský trh.

Všetky požadované dodané zariadenia musia byť nové, nepoužité, nakonfigurované podľa požiadaviek Objednávateľa a musia byť od overených výrobcov a detailné informácie o týchto zariadeniach musia byť dostupné na webových adresách týchto výrobcov a zároveň musia byť dodané zariadenie aktuálne podporované výrobcom.

Objednávateľ požaduje mať priamy prístup k supportu /podpore/ výrobcu dodaných zariadení. Požaduje sa, aby sa servisné požiadavky dali nahlasovať priamo cez portál výrobcu, z dôvodu potreby prístupu k plnej podpore zariadení a kontrolu nad ňou, bez ohľadu na trvanie resp. ukončenie zmluvného vzťahu s poskytovateľom.

Poskytovateľ v rámci poskytovanej služby umožní objednávateľskej organizácii prístup a privilegované oprávnenia do administrátorskej a konfiguračnej časti aktívnych sieťových zariadení. V prípade vykonania zmien v konfigurácii týchto zariadení objednávateľskou organizáciou, ktorá spôsobí výpadok poskytovania služby poskytovateľom, sa čas takéhoto výpadku nezaráta do dohodnutého času stanoveného na odstránenie poruchy a obnovenie funkčnosti služieb poskytovateľom.

Pri budovaní siete poskytovateľom – pripojenia/prepojenia switchov, routerov a ďalších aktívnych prvkov siete LAN /prepojenia - uplinky medzi aktívnymi prvkami siete/ je potrebné vybudovať novú kabeláž /Novovybudovaná sieť/ ak nie je možné využiť existujúcu optickú kabeláž (SM a MM) a metalickú kabeláž, inak je poskytovateľ povinný potrebné siete pre prevádzku infraštruktúry Novovybudovať. Novovybudované siete vrátane technických zariadení pre bezdrôtové pripojenie vzdialených objektov na lokalitách objednávateľskej organizácie budú bezodkladne po ich inštalácii bezodplatne prevedené do vlastníctva Objednávateľskej organizácie, najneskôr však v lehote do 12 (dvanásť) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy.

Aktívne prvky siete budú zabezpečené poskytovateľom diaľkovým nonstop dohľadom a možnosťou konfigurácie, odstránenia poruchy na diaľku bez fyzického zásahu poskytovateľa s ochranou voči útokom na úrovni IP/VoIP. Objednávateľská organizácia bude mať prístup k aplikácii dohľadového centra poskytovateľa pre zistenie stavu aktívnych prvkov /switche, route/.

4 Kvalita služby a SLA

Požadovaná je riadna prevádzka služieb v režime 24x7x365(366) pri zachovaní kľúčových parametrov dostupnosti služby.

Požadované činnosti pre SLA sú:

- Monitoring/Dohľad zariadení
- Riešenie, kontrola a odstránenie prevádzkových udalostí
- Služby Hotline/CallDesk – Technická podpora nepretržite
- Výjazd technika v zmysle štandardných podmienok SLA
- Odstránenie poruchy, príp. výmena zariadenia do doby definovanej podľa SLA

Hlasové služby:

- Dostupnosť 99,95%, Reakčný čas 1 hodina,
- Doba na odstránenie poruchy 4 hodín,
- Výmena zariadenia (switch, telefónny prístroj) v rámci SLA, pri špeciálnych zariadeniach max. 48 hodín

Správa siete:

Dostupnosť 99,95%, Reakčný čas 1 hodina. Služba sa bude považovať za nedostupnú, ak pomocou nej nemožno prenášať údaje okrem prípadov, kedy ide o plánovanú údržbu, núdzovú údržbu, vylúčenú udalosť, alebo poruchu spôsobenú objednávateľskou organizáciou. Doba nedostupnosti služby sa začína okamihom doručenia správy objednávateľskej organizácie o nedostupnosti služby poskytovateľovi emailom, telefonicky alebo zadáním do systému pre správu incidentov a porúch poskytovateľa. Každý takejto udalosti bude priradený jedinečný kód (tiket), na základe ktorého bude udalosť riešená. Doba nedostupnosti služby končí jej spustením, resp. informovaním objednávateľskej organizácie, že služba je funkčná. Poskytovateľ je povinný vyvinúť primerané úsilie na to, aby kontaktoval objednávateľskú organizáciu v súlade s dohodnutým postupom. Doba na odstránenie poruchy je maximálne 4 hodiny. Výmena zariadenia v rámci SLA, pri špeciálnych zariadeniach max. 48 hodín

Dostupnosť služieb podpory prevádzky a údržby a služieb

| Popis | Parameter | Poznámka | Obnovenie neplánovane prerušenej služby |
|--------------------|-----------|---|---|
| Prevádzkové hodiny | 24 hodín | 0:00 – 23:59 hod. počas pracovných dní, počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov | do 4 hodín náhradným riešením a do 24h trvalým riešením, pri špeciálnych zariadeniach max. 48 hodín |

Objednávateľská organizácia požaduje, aby súčasťou poskytovania služieb bolo:

- zabezpečenie servisu a vzdialenej podpory pracovísk objednávateľskej organizácie na technológiu poskytovateľa v rozsahu 24x7x365(366),
- zabezpečenie monitoringu stavu riešenia nahlásených incidentov a prevádzkových problémov, mesačné a ročné výkazy o dostupnosti, o výpadkoch a prijatých hláseniach
- pre technický personál obstarávateľskej organizácie musí byť umožnený on-line monitoring stavu siete
- mesačné a ročné správy o využívaní a kvalite služieb
- garantovaná dostupnosť helpdesku je od 00:00 do 23:59

Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovnú garantovanú dobu odozvy a dobu riešenia Incidentov (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia garantovanej dostupnosti helpdesku od okamihu nahlásenia incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany obstarávateľa):

| Reakčná doba | Reakčná doba |
|---|--|
| Doba odozvy | 1 hod |
| Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 4 hod |
| Doba trvalého vyriešenia | 24 hod /pri špeciálnych zariadeniach do 48 hod |

Obstarávateľská organizácia požaduje, aby mesačné a ročné správy o využívaní a kvalite služieb obsahovali:

A. Mesačná štatistika pre každú jednu službu (pripojenie):

- Typ pracoviska
- Miesto pripojenia
- Počet nahlásených incidentov (teda počet prípadov poruchy na službe)

- Počet riešených udalostí (všetky ostatné úkony, ako konfiguračné zmeny a pod.)
- Či boli za daný mesiac na danej službe dodržané dohodnuté parametre SLA

B. Sumárne vyhodnotenie činností za obdobie uplynulého mesiaca, rozdelené na tematické celky:

- Zriadenie a prevádzkovanie služby
- Konfiguračná podpora, rozsah vykonaných činností zo strany poskytovateľa
- Pre každý z uvedených celkov report dvoch druhov udalostí, vrátane stručného popisu udalostí a čísla ticketu
 - i. Počet nahlásených incidentov (teda počet prípadov poruchy na službe) – tento údaj sa neuvádza pri konfiguračnej podpore
 - ii. Počet riešených udalostí (všetky ostatné úkony, ako konfiguračné zmeny a pod.)

- Dostupnosť služby:

Obstarávateľ požaduje minimálnu dostupnosť služby vo výške 99,95 % v ktoromkoľvek mesiaci v roku. Za nedostupnosť služby sa nepovažujú prípady, keď je prenos dát znemožnený zariadením obstarávateľskej organizácie, lokálnou sieťou objednávateľskej organizácie, alebo chybnou požiadavkou na konfiguráciu služby

- Parametre kvality poskytovaných služieb podpory prevádzky a údržby

Reakčná doba sa vždy meria od momentu, kedy je problém zaznamenaný do helpdesku alebo od momentu nahlásenia problému alternatívnym spôsobom, to znamená od momentu doručenia hlásenia problému emailom, alebo telefonicky

- Požiadavky na novú konfiguračnú zmenu

Požiadavky na novú konfiguračnú zmenu, požadované objednávateľskou organizáciou s dobou vyriešenia do 24h od oznámenia požiadavky, pri rozsiahlejších projektových úlohách konfiguračných zmien s dobou vyriešenia do desiat pracovných dní. Do požadovanej doby vyriešenia požiadavky na novú konfiguračnú zmenu sa nezaráta čas potrebný na poskytnutie súčinnosti objednávateľskou organizáciou a treťou stranou objednávateľskej organizácie

Všeobecné požiadavky na zariadenia ktoré budú súčasťou služby

Obstarávateľ požaduje zabezpečiť koncové zariadenia, ktoré je možné prepojiť so sieťou obstarávateľa. Dodané zariadenia, na ktorých bude poskytovateľ odovzdávať obstarávateľovi službu musia mať také parametre, aby bola zabezpečená dostatočná kvalita služby a zároveň dodržané minimálne rýchlosti podľa tabuliek vyššie. Zariadenia musia byť od verejne známych výrobcov a technické informácie o nich musia byť prístupné na webe výrobcu. Všetky zariadenia, ktoré budú súčasťou služby musia byť nové, nepoužité a aktuálne podporované výrobcom.

Dokumentácia

Súčasťou poskytovania služby je udržiavaná aktuálna dokumentácia k celkovej poskytovanej službe na FTP alebo cloud poskytovateľa /zoznam zariadení, aktívnych prvkov, IP a MAC adries, VLAN, diagramy zapojenia – fyzická topológia L1, L2 a L3 dátových sietí, popis a zapojenie uplink portov, spanning tree konfigurácie sietí, popis umiestnenia/ s prístupom určených supervízorov administrátorskej organizácie k tejto dokumentácii. Dokumentácia bude poskytnutá do troch mesiacov od účinnosti zmluvy a musí byť poskytovateľom aktualizovaná vždy do 48 hodín od vykonanej zmeny v infraštruktúre alebo prevádzkovaných službách.

Špecialista

Obstarávateľská organizácia vyžaduje, aby poskytovateľ zabezpečil minimálne jedného špecialistu, ktorý bude mať podrobnú znalosť o poskytovaných službách pre objednávateľskú organizáciu a súvisiacej technickej infraštruktúre. Meno a priezvisko špecialistu a jeho telefonický a emailový kontakt oznámi poskytovateľ objednávateľskej organizácii do 1 mesiaca od účinnosti zmluvy. V prípade nedostupnosti alebo výmeny špecialistu, je poskytovateľ povinný oznámiť zmenu a kontaktné údaje nového, resp. náhradného špecialistu objednávateľskej organizácii vopred. Špecialista bude určený na odborné konzultácie súvisiace s poskytovanými službami, riadenie projektových zmien v poskytovanej infraštruktúre za poskytovateľa a ako kontaktná osoba poskytovateľa v prípade nutnosti špecializovanej technickej podpory pri riešení incidentov, súvisiacich s poskytovaním služieb, na odstránenie ktorých je potrebná eskalácia.

PRÍLOHA 2

JEDNOTKOVÉ CENY

Požadovaná je sekundová tarifikácia od začiatku hovoru.

| Smer volaní | Predpokladaný počet minút za 1 mesiac | Cena za 1 minútu hovoru EUR bez DPH | Cena za volania spolu za mesiac EUR bez DPH |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Volania Slovensko medzimesto pevné linky | 220 | 0.01 | 2.86 € |
| Volania Slovensko miestne hovory pevné linky | 1000 | 0.01 | 13.00 € |
| Volania SR mobil | 11000 | 0.03 | 352.00 € |
| Volania Špeciálne čísla (15x,18xxx,1181,112,1181,12313,16xxx,18xxx) | 215 | 0.09 | 18.28 € |
| Slovensko - osobitné siete | 65 | 0.09 | 5.53 € |
| Volania Zahranície 1. pásma | 160 | 0.05 | 8.00 € |
| Volania Zahranície 2. pásma | 5 | 0.07 | 0.35 € |
| Volania Zahranície mobilné siete | 100 | 0.08 | 7.50 € |
| Blue Phone 0850 | 60 | 0.02 | 1.20 € |
| Blue Phone 0800 | 30 | 0.00 | - € |
| Cena spolu za 1 mesiac volaní - súčet všetkých smerov | | | 408.71 € |

| | |
|--|--------------|
| Cena za služby telefónnej ústredne, callcentra a LAN vybudovanie a správu za 1 mesiac/pausálne | 8 531.29 Eur |
|--|--------------|

| | |
|---|--------------|
| cena spolu za 1 mesiac súčet volania + 1 mesiac paušál služby | 8 940.00 Eur |
|---|--------------|

Ceny uvádzať bez DPH v EUR

PRÍLOHA 3

BEZPEČNOSTNÉ POŽIADAVKY

Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností
uzatvorená v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov /ďalej
aj len „Zmluva“/

medzi zmluvnými stranami

Prevádzkovateľ základnej služby: Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť

Sídlo: Olejkárska 1, 814 52 Bratislava
IČO: 00 492 736
Zapísaná: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III,
oddiel: Sa, vložka č.: 607/B
Konajúca prostredníctvom: Ing. Milan Donoval, podpredseda predstavenstva - CTO
Mgr. Gabriela Dikošová, člen predstavenstva - CFO
e-mail: suchan.daniel@dpb.sk

/ďalej v texte len ako „prevádzkovateľ základnej služby“/

a

Dodávateľ:

SWAN, a.s.
Sídlo: Landererova 12, 811 09 Bratislava
IČO: 35 680 202
Zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava III
oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B
Konajúca prostredníctvom: PhDr. Roman Vavřík, MBA, generálny riaditeľ - CEO
Kontaktná osoba (Meno, e-mail):

/ďalej v texte len ako „dodávateľ“/

/„dodávateľ“ a „prevádzkovateľ základnej služby“ ďalej v texte spolu len ako „zmluvné strany“/

Článok I.

Účel Zmluvy

- 1.1 Účelom tejto Zmluvy je zabezpečiť splnenie povinnosti prevádzkovateľa základnej služby uzatvoriť pri uzatvorení zmluvy s dodávateľom na výkon činností, ktoré priamo súvisia s prevádzkou sietí a informačných systémov pre prevádzkovateľa základnej služby zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov /ďalej aj len „zákon“/ počas celej doby platnosti Zmluvy s dodávateľom na výkon činností, ktoré priamo súvisia s prevádzkou sietí a informačných systémov pre prevádzkovateľa základnej služby, a to na základe Zmluvy o poskytovaní služieb, reg. číslo [doplniť] /ďalej aj len „zmluva o poskytnutí činností“/.

Článok II.

Definícia pojmov

- 2.1. **Sieťou a informačným systémom** sa rozumie elektronická komunikačná sieť, informačný systém, každé zariadenie a komunikačný systém alebo údaje, ktoré sú v nich vytvárané, ukladané, spracúvané, získavané alebo prenášané prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete alebo informačného systému, na účely prevádzkovania, používania, ochrany a udržiavania týchto sietí a systémov,
- 2.2. **Kybernetickým priestorom** sa rozumie globálny dynamický otvorený systém sietí a informačných systémov, ktorý tvoria aktívované prvky kybernetického priestoru, osoby vykonávajúce aktivity v tomto systéme a vzťahy a interakcie medzi nimi,

- 2.3. **Kontinuitou** sa rozumie strategická a taktická schopnosť organizácie plánovať a reagovať na udalosti a incidenty s cieľom pokračovať vo výkone činností na prijateľnej, vopred stanovenej úrovni,
- 2.4. **Dôvernosťou** sa rozumie záruka, že údaj alebo informácia nie je prezradená neoprávneným subjektom alebo procesom,
- 2.5. **Dostupnosťou** sa rozumie záruka, že údaj alebo informácia je pre používateľa, informačný systém, sieť alebo zariadenie prístupné vo chvíli, keď je údaj a informácia potrebná a požadovaná,
- 2.6. **Integritou** sa rozumie záruka, že bezchybnosť, úplnosť alebo správnosť informácie neboli narušené,
- 2.7. **Kybernetickou bezpečnosťou** sa rozumie stav, v ktorom sú siete a informačné systémy schopné odolávať na určitom stupni spoľahlivosti akémukoľvek konaniu, ktoré ohrozuje dostupnosť, pravosť, integritu alebo dôvernosť uchovávaných, prenášaných alebo spracúvaných údajov alebo súvisiacich služieb poskytovaných alebo prístupných prostredníctvom týchto sietí a informačných systémov,
- 2.8. **Rizikom** sa rozumie miera kybernetického ohrozenia vyjadrená pravdepodobnosťou vzniku nežiaduceho javu a jeho dôsledkami,
- 2.9. **Hrozbou** sa rozumie každá primerane rozpoznateľná okolnosť alebo udalosť proti sieťam a informačným systémom, ktorá môže mať nepriaznivý vplyv na kybernetickú bezpečnosť,
- 2.10. **Kybernetickým bezpečnostným incidentom** sa rozumie akákoľvek udalosť, ktorá má z dôvodu narušenia bezpečnosti siete a informačného systému, alebo porušenia bezpečnostnej politiky alebo záväznej metodiky negatívny vplyv na kybernetickú bezpečnosť alebo ktorej následkom je
 - a. strata dôvernosti údajov, zničenie údajov alebo narušenie integrity systému,
 - b. obmedzenie alebo odmietnutie dostupnosti základnej služby alebo digitálnej služby,
 - c. vysoká pravdepodobnosť kompromitácie činností základnej služby alebo digitálnej služby alebo
 - d. ohrozenie bezpečností informácií.
- 2.11. **Základnou službou** sa rozumie služba, ktorá je zaradená v zozname základných služieb a
 - a. závisí od sietí a informačných systémov a je činnosťou aspoň v jednom sektore alebo podsektore podľa prílohy č. 1 zákona,
 - b. je informačným systémom verejnej správy v zmysle § 2 ods. 4 zákona č. 95/2019 Z. z. alebo
 - c. je prvkom kritickej infraštruktúry v zmysle ust. § 2 písm. a) zákona č. 45/2011 Z. z.
- 2.12. **Prevádzkovateľom základnej služby** sa rozumie orgán verejnej moci alebo osoba, ktorá prevádzkuje aspoň jednu službu podľa písmena k) zákona.
- 2.13. **Riešením kybernetického bezpečnostného incidentu** všetky postupy súvisiace s oznamovaním, odhaľovaním, analýzou a reakciou na kybernetický bezpečnostný incident a s obmedzením jeho následkov.

Článok III.

Rozsah činnosti dodávateľa

- 3.1 Dodávateľ sa v súlade s predmetom Zmluvy o poskytovaní činností zaviazal poskytovať prevádzkovateľovi základnej služby a to (i) Služby podpory, prevádzky a údržby a (ii) Služby podpory aplikačného programového vybavenia, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v prílohe 1 zmluvy o poskytnutí činností.

Článok IV.

Povinnosť dodávateľa dodržiavať bezpečnostnú politiku prevádzkovateľa základnej služby a prijať bezpečnostné opatrenia

- 4.1 Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať platné bezpečnostné politiky prevádzkovateľa základnej služby, ktoré sú normatívne upravené v dokumentoch prevádzkovateľa základnej služby.
- 4.2 Dodávateľ vyhlasuje, že sa s bezpečnostnou politikou prevádzkovateľa základnej služby oboznámi a vyjadruje súhlas s bezpečnostnou politikou prevádzkovateľa základnej služby.
- 4.3 Dodávateľ je povinný a zaväzuje sa chrániť všetky informácie poskytnuté prevádzkovateľom základnej služby.
- 4.4 Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať a prijať bezpečnostné opatrenia najmenej pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) zákona, a to najneskôr v lehote do 6 mesiacov odo dňa podpisu tejto Zmluvy. Bezpečnostné opatrenia sa prijímajú a realizujú na základe schválenej bezpečnostnej dokumentácie, ktorá musí byť aktuálna a musí zodpovedať reálnemu stavu.
- 4.5 Dodávateľ je povinný oboznámiť prevádzkovateľa základnej služby s prijatými bezpečnostnými opatreniami a umožniť prevádzkovateľovi základnej služby vykonať audit dodávateľom prijatých bezpečnostných opatrení, a to najmä za účelom zistenia súladu/nesúladu prijatých bezpečnostných opatrení dodávateľom s bezpečnostnou politikou prevádzkovateľa základnej služby. V prípade, ak výsledkom auditu bude nesúlad dodávateľom prijatých bezpečnostných opatrení so zákonom alebo s bezpečnostnou politikou prevádzkovateľa základnej služby, je dodávateľ povinný najneskôr v lehote 30 pracovných dní odo dňa zistenia nesúladu zabezpečiť nápravu.

Článok V.

Špecifikácia a rozsah bezpečnostných opatrení, ktoré prijíma dodávateľ a vyjadrenie súhlasu s nimi

- 5.1 Pre oblasť technických zraniteľností informačných systémov a zariadení dodávateľ najmä identifikuje technické zraniteľnosti informačných systémov, ktoré využíva pri poskytovaní služieb prevádzkovateľovi základnej služby, prostredníctvom nasledujúcich opatrení
 - a. Zavedenie a prevádzka nástroja určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností programových prostriedkov a ich častí,
 - b. Zavedenie a prevádzka nástroja určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností technických prostriedkov a ich častí,
 - c. Využitie verejných a výrobcom poskytovaných zoznamov, ktoré opisujú zraniteľnosti programových a technických prostriedkov.
- 5.2 Pre oblasť riadenia bezpečnosti sietí a informačných systémov realizuje dodávateľ nasledovné opatrenia:
 - a. Riadenie bezpečného prístupu medzi vonkajšími a vnútornými sieťami a informačnými systémami prevádzkovateľa základnej služby, a to najmä využitím nástrojov na ochranu integrity sietí a informačných systémov, ktoré sú zabezpečené segmentáciou sietí a informačných systémov; servery so službami priamo prístupnými z externých sietí sa nachádzajú v samostatných sieťových segmentoch a v rovnakom segmente musia byť len servery s rovnakými bezpečnostnými požiadavkami a rovnakej bezpečnostnej triedy a s podobným účelom.
 - b. Povoľovanie prepojenia medzi segmentmi a externými sieťami, ktoré sú chránené firewallom a všetkých spojení, na princípe zásady najnižších privilégii.
 - c. Zavedenie bezpečnostných opatrení na bezpečné mobilné pripojenie do siete a informačného systému a vzdialený prístup, napríklad bezpečným spôsobom s použitím dvojfaktorovej autentizácie alebo použitím kryptografických prostriedkov.
 - d. Sieťam alebo informačným systémom sú umožnené len špecifikované služby umiestnené vo vyhradených segmentoch siete počítačovej siete.
 - e. Spojenia do externých sietí sú smerované cez sieťový firewall a v závislosti od prostredia aj cez systém detekcie prienikov.
 - f. Servery dostupné z externých sietí sú zabezpečované podľa odporúčaní výrobcu.
 - g. Udržiavanie zoznamu všetkých vstupno-výstupných bodov na hranici siete v aktuálnom stave.
 - h. Zavedenie a prevádzka automatizačných prostriedkov, ktorými sú identifikované neoprávnené sieťové spojenia na hranici s vonkajšou sieťou.
 - i. Blokovanie neoprávnených spojení zo známych adries označených ako škodlivé alebo spôsobujúce známe hrozby, ak to nastavenie informačného systému umožňuje.
 - j. Neumožnenie komunikácie a prevádzky aplikácií cez neautorizované porty.
 - k. Zavedenie a prevádzka systému monitorovania bezpečnosti, ktorý je nakonfigurovaný tak, že zaznamenáva a vyhodnocuje aj informácie o sieťových paketoch na hranici siete.
 - l. Implementácia systému detekcie prienikov alebo systému prevencie prienikov na identifikáciu nezvyčajných mechanizmov útokov alebo proaktívneho blokovania škodlivej sieťovej prevádzky.
 - m. Smerovanie odchádzajúcej používateľskej sieťovej prevádzky cez autentizovaný server filtrovania obsahu.
 - n. Vyžadované použitie dvojfaktorovej autentizácie od každého vzdialeného pripojenia do internej siete.
 - o. Vykonávanie pravidelného alebo nepretržitého posudzovania technických zraniteľností, najmä identifikácie novej prítomnosti škodlivého kódu zariadenia, ktoré sa vzdialene pripája do internej siete, alebo zmluvného zaručenia vrátane preukázania plnenia tejto povinnosti.
- 5.3 Pre oblasť riadenia prístupov realizuje dodávateľ nasledovné opatrenia:
 - a. Riadenie prístupov osôb k sieti a informačnému systému, založené na zásade, že používateľ má prístup len k tým aktívam a funkcionalitám v rámci siete a informačného systému, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zverených úloh používateľa. Na to sa vypracúvajú zásady riadenia prístupu osôb k sieti a informačnému systému, ktoré definujú spôsob pridelenia a odoberania prístupových práv používateľom, ich formálnu evidenciu a vedenie úplných prevádzkových záznamov o každom prístupe do siete a informačného systému.
 - b. Riadenie prístupov k sieťam a informačným systémom uskutočnené v závislosti od prevádzkových a bezpečnostných potrieb prevádzkovateľa základnej služby, pričom sú prijaté bezpečnostné opatrenia, ktoré slúžia na zabezpečenie ochrany údajov, ktoré sú používané pri prihlásení do sietí a informačných systémov a ktoré zabráňujú zneužitiu týchto údajov neoprávnenou osobou.
 - c. Riadenie prístupov osôb k sieti a informačnému systému, to zahŕňa najmenej vypracovanie zásad riadenia prístupu k informáciám; riadenia prístupu používateľov; zodpovedností používateľov; riadenia prístupu k sieťam; prístupu k operačnému systému a jeho službám; prístupu k aplikáciám; monitorovania prístupu a používania informačného systému a riadenia vzdialeného prístupu.
 - d. Pridelenie jednoznačného identifikátora na autentizáciu na vstup do siete a informačného systému každému používateľovi siete a informačného systému.
 - e. Zabezpečenie riadenia jednoznačných identifikátorov používateľov vrátane prístupových práv a oprávnení používateľských účtov.

- f. Využitie nástroja na správu a overovanie identity používateľa pred začiatkom jeho aktivity v rámci siete a informačného systému a nástroj na riadenie prístupových oprávnení, prostredníctvom ktorého je riadený prístup k jednotlivým aplikáciám a údajom, prístup na čítanie a zápis údajov a na zmeny oprávnení a prostredníctvom ktorého sa zaznamenávajú použitia prístupových oprávnení (prevádzkové záznamy).
 - g. Výkon kontroly prístupových účtov a prístupových oprávnení na overenie súladu schválených oprávnení so skutočným stavom oprávnení a detekciu a následné zmazanie nepoužívaných prístupových účtov v pravidelných intervaloch.
 - h. Určenie osoby zodpovednej za riadenie prístupu používateľov do siete a k informačnému systému a za pridelovanie a odoberanie prístupových práv používateľom, ich formálnu evidenciu a vedenie úplných prevádzkových záznamov o každom prístupe do siete a informačného systému v zmysle príslušnej bezpečnostnej politiky.
- 5.4 Pre oblasť riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov realizuje dodávateľ nasledovné opatrenia, pričom najmä deteguje a rieši kybernetické bezpečnostné incidenty, ktoré môžu mať dopad na výkon činnosti pre prevádzkovateľa základnej služby:
- a. Oboznámenie sa s postupmi prevádzkovateľa základnej služby pri riešení kybernetických bezpečnostných incidentov a spracovanie interných postupov riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré zahŕňajú minimálne postupy hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov voči prevádzkovateľovi základnej služby.
 - b. Monitorovanie a analyzovanie udalostí v sieťach a informačných systémoch, ktoré sú využívané na poskytovanie služieb prevádzkovateľovi základnej služby.
 - c. Detegovanie kybernetických bezpečnostných incidentov, prostredníctvom nástroja na detekciu kybernetických bezpečnostných incidentov, ktorý umožňuje v rámci sietí a informačných systémov a medzi sieťami a informačnými systémami overenie a kontrolu prenášaných dát.
 - d. Zber a vyhodnocovanie relevantných informácií o kybernetických bezpečnostných incidentoch prostredníctvom nástroja na zber a nepretržité vyhodnocovanie kybernetických bezpečnostných udalostí, ktorý umožňuje zber a vyhodnocovanie informácií o kybernetických bezpečnostných incidentoch; vyhľadávanie a zoskupovanie záznamov súvisiacich s kybernetickým bezpečnostným incidentom; vyhodnocovanie bezpečnostných udalostí na ich identifikáciu ako kybernetických bezpečnostných incidentov; revíziu konfigurácie a monitorovacích pravidiel na vyhodnocovanie bezpečnostných udalostí pri nesprávne identifikovaných kybernetických bezpečnostných incidentoch.
 - e. Riešenie zistených kybernetických bezpečnostných incidentov a zníženie následkov zistených kybernetických bezpečnostných incidentov podľa pokynov prevádzkovateľa základnej služby.
 - f. Vyhodnocovanie spôsobov riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov po ich vyriešení a prijatie opatrení alebo zavedenie nových postupov s cieľom minimalizovať výskyt obdobných kybernetických bezpečnostných incidentov v súčinnosti s prevádzkovateľom základnej služby.
- 5.5 Pre oblasť monitorovania, testovania bezpečnosti a bezpečnostných auditov realizuje dodávateľ opatrenia podľa § 15 vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z., najmä implementuje centrálny nástroj na zaznamenávanie činnosti sietí a informačných systémov a ich používateľov najmenej pre všetky informačné systémy a sieťové prvky, ktoré sú využívané pri poskytovaní služieb prevádzkovateľovi základnej služby.

Článok VI.

Ďalšie povinnosti dodávateľa

- 6.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť prevádzkovateľovi základnej služby zoznam pracovných rolí dodávateľa s uvedením identifikačných údajov osôb zastávajúcich niektorú z pracovných úloh v rozsahu (meno, priezvisko, kontakt), ktoré majú mať prístup k informáciám a údajom prevádzkovateľa základnej služby.
- 6.2 Dodávateľ je povinný oznámiť prevádzkovateľovi základnej služby každú zmenu v personálnom obsadení (personálne zmeny v zozname pracovných rolí), a to v lehote do dvoch pracovných dní od účinnosti personálnej zmeny.
- 6.3 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť a odovzdať prevádzkovateľovi základnej služby písomné vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti každej osoby zúčastnenej na predmete plnenia zmluvy o poskytnutí činnosti a tejto Zmluvy /ďalej aj len „zúčastnená osoba“; ktoré bude zúčastnenou osobou osobne vlastnoručne podpísané; každá zúčastnená osoba je povinná zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s plnením úloh podľa zákona dozvedela a ktoré nie sú verejne známe. Povinnosť zúčastnenej osoby zachovávať mlčanlivosť podľa tohto bodu tejto Zmluvy trvá aj po skončení právneho vzťahu medzi zúčastnenou osobou a dodávateľom; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti alebo zachovania tajomstva podľa osobitných predpisov.

Článok VII.

Rozsah, spôsob a možnosti vykonávania kontrolných činností a auditu prevádzkovateľom základnej služby u dodávateľa

- 7.1 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený vykonávať kontrolnú činnosť a audit u dodávateľa, a to v rozsahu a za účelom kontroly plnenia povinností dodávateľa v zmysle zákona a tejto Zmluvy.
- 7.2 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený vykonať kontrolnú činnosť a audit u dodávateľa prostredníctvom osoby, ktorej identifikačné údaje je prevádzkovateľ základnej služby povinný dodávateľovi včas oznámiť.
- 7.3 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený vykonať audit prijatých bezpečnostných opatrení a kontrolu pravidelne raz za kalendárny rok; v prípade podozrenia z porušenia tejto Zmluvy alebo zákona; v prípade nečodržania bezpečnostných opatrení a v prípade žiadosti dozorného orgánu podľa zákona.
- 7.4 Prevádzkovateľ základnej služby informuje o termíne vykonania auditu alebo kontroly dodávateľa oznámením zaslaným emailom uvedeným v záhlaví tejto Zmluvy, a to minimálne 7 dní pred vykonaním auditu alebo kontroly. Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu termín auditu alebo kontroly potvrdiť alebo navrhnúť iný termín tak, aby sa audit alebo kontrola uskutočnili najneskôr do 14 dní odo dňa zaslania oznámenia. Pokiaľ dodávateľ termín auditu alebo kontroly nepotvrdí, má sa za to, že s termínom súhlasí.
- 7.5 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený vykonávať audit u dodávateľa nasledovne, pričom zmluvné strany majú pri výkone kontrolných činností a auditu nasledovné práva a povinnosti:
- Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený vykonať u dodávateľa audit zameraný na overenie plnenia povinností dodávateľa podľa tejto Zmluvy a efektívnosti ich plnenia, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia dodávateľa na plnenie úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti u dodávateľa pre plnenie cieľov tejto Zmluvy.
 - Prípadné nedostatky zistené auditom je dodávateľ povinný odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 60 kalendárnych dní.
 - Prevádzkovateľ základnej služby môže audit u dodávateľa realizovať sám alebo prostredníctvom tretej osoby; v takom prípade práva a povinnosti prevádzkovateľa základnej služby pri výkone auditu realizuje prevádzkovateľom základnej služby poverená tretia osoba.
 - Dodávateľ je povinný pri audite spolupracovať s prevádzkovateľom základnej služby a sprístupniť mu svoje priestory, dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s plnením úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy.
 - Prevádzkovateľ základnej služby je v rámci auditu oprávnený klásť otázky zamestnancom dodávateľa, ktorí sa podieľajú na plnení úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy.
 - V rámci auditu je dodávateľ povinný preukázať prevádzkovateľovi základnej služby súlad s touto zmluvou, najmä preukázať svoju pripravenosť plniť úlohy na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto zmluvy, aktuálne a vysoké bezpečnostné povedomie svojich zamestnancov, záväzok a poučenie svojich zamestnancov, subdodávateľov a ich zamestnancov o povinnosti mlčanlivosti podľa tejto zmluvy a aktuálnosť svojej bezpečnostnej dokumentácie.
 - Vykonanie alebo nevykonanie auditu prevádzkovateľom základnej služby nezavaruje dodávateľa zodpovednosti za plnenie povinností dodávateľa vyplývajúcich z tejto zmluvy.
 - Ak dodávateľ neumožní vykonanie auditu, má sa za to, že neplní úlohy na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy.
 - Prevádzkovateľ základnej služby je povinný zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone auditu a ktoré nie sú verejne známe.
 - Prevádzkovateľ základnej služby a jeho zamestnanci pri návšteve priestorov dodávateľa v rámci výkonu auditu musia dodržiavať pokyny dodávateľa týkajúce sa uvedených priestorov na úseku BOZP a ochrany pred požiarom na účely predchádzania vzniku požiarov a zabezpečenia podmienok na účinné zdoľávanie požiarov (ďalej len „PO“), s ktorými boli oboznámení podľa tretej vety tohto odseku, pričom zodpovednosť za to, že tieto osoby budú dodržiavať uvedené pokyny, nesie prevádzkovateľ základnej služby. Za vytvorenie podmienok na zaistenie BOZP a PO a zabezpečenie a vybavenie priestorov dodávateľa na bezpečný výkon auditu zodpovedá v plnom rozsahu a výlučne dodávateľ. Dodávateľ je povinný preukázateľne informovať zamestnancov prevádzkovateľa základnej služby o nebezpečenstvách a ohrozeniach, ktoré sa pri výkone auditu v priestoroch dodávateľa môžu vyskytnúť, a o výsledkoch posúdenia rizika, o preventívnych opatreniach a ochranných opatreniach, ktoré vykonal dodávateľ na zaistenie BOZP a PO, o opatreniach a postupe v prípade poškodenia zdravia vrátane poskytnutia prvej pomoci, ako aj o opatreniach a postupe v prípade zdoľávania požiaru, záchranných prác a evakuácie, a preukázateľne ich poučiť o pokynoch na zaistenie BOZP a PO platných pre priestory dodávateľa.
- 7.6 Dodávateľ je povinný poskytnúť všetky informácie a potrebnú súčinnosť prevádzkovateľovi základnej služby na účely kontroly a auditu v zmysle ust. § 28 a 29 zákona.
- 7.7 Dodávateľ je povinný v lehote určenej prevádzkovateľom základnej služby prijať opatrenia na nápravu nedostatkov zistených auditom u prevádzkovateľa základnej služby a poskytnúť potrebnú súčinnosť prevádzkovateľovi základnej služby na ich odstránenie.

Článok VIII.

Podmienky a možnosti zapojenia ďalšieho dodávateľa úplne alebo čiastočne zabezpečujúceho plnenie pre prevádzkovateľa základnej služby namiesto dodávateľa a podmienky a možnosti zapojenia subdodávateľa prostredníctvom dodávateľa.

- 8.1 Dodávateľ je povinný dodržiavať podmienky zapojenia nového dodávateľa do poskytovania služieb tak, ako sú upravené v tejto Zmluve.
- 8.2 Dodávateľ je povinný vopred informovať prevádzkovateľa základnej služby o zapojení nového dodávateľa, a to zaslaním žiadosti o zapojenie nového dodávateľa prostredníctvom emailu na kontakt uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- 8.3 Dodávateľ nesmie poveriť výkonom akýchkoľvek činností majúcich dopad na poskytovanie služieb prevádzkovateľovi základnej služby nového dodávateľa bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu prevádzkovateľa základnej služby.
- 8.4 Ak dodávateľ zapojí do vykonávania činností spojených s poskytovaním služieb prevádzkovateľovi základnej služby nového dodávateľa, tomuto novému dodávateľovi je povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení, ako sú ustanovené v tejto Zmluve. Zodpovednosť voči prevádzkovateľovi základnej služby nesie dodávateľ, ak nový dodávateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení, alebo hlásenia bezpečnostných incidentov.

Článok IX.

Povinnosť dodávateľa hlásiť kybernetický bezpečnostný incident a ďalšie informácie prevádzkovateľovi základnej služby vrátane povinností dodávateľa pri riešení kybernetického bezpečnostného incidentu

- 9.1 Prevádzkovateľ základnej služby je povinný informovať v nevyhnutnom rozsahu dodávateľa o hlásenom kybernetickom bezpečnostnom incidente za predpokladu, že by sa plnenie tejto Zmluvy stalo nemožným, ak Národný bezpečnostný úrad nerozhodne inak. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť tým nie je dotknutá.
- 9.2 Dodávateľ je povinný bezodkladne riešiť kybernetický bezpečnostný incident v zmysle zákona a informovať prevádzkovateľa základnej služby o kybernetickom bezpečnostnom incidente a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti.
- 9.3 Dodávateľ je povinný bezodkladne informovať prevádzkovateľa základnej služby podľa bodu 9.2 tohto článku tejto Zmluvy hlásením kybernetického bezpečnostného incidentu prostredníctvom zaslania hlásenia na e-mailovú adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy v rozsahu nasledovných informácií:
 - a. informácie o tom, kto hlási kybernetický bezpečnostný incident:
 - identifikačné údaje dodávateľa,
 - funkcia a pracovné zaradenie osoby dodávateľa, ktorá hlási kybernetický bezpečnostný incident,
 - identifikačné údaje ďalších organizácií dotknutých kybernetickým bezpečnostným incidentom,
 - b. informácie o kybernetickom bezpečnostnom incidente v rozsahu potrebnom na jeho riadnu identifikáciu:
 - kategória kybernetického bezpečnostného incidentu (bezpečnostný incident I. stupňa, bezpečnostný incident II. stupňa, bezpečnostný incident III. stupňa),
 - typ závažného kybernetického bezpečnostného incidentu
 - nežiaduci obsah (Spam, obťažovanie, vyhrožovanie, násilie, potlačanie práv a slobôd),
 - škodlivý kód (vírus, malvér, ransomvér),
 - získavanie informácií (skenovanie site, odpočúvanie, sociálne inžinierstvo),
 - pokus o prienik do systému,
 - podozrenie na úspešný prienik do systému vrátane APT,
 - nedostupnosť (DoS, DDoS útok, sabotáž, výpadok služby),
 - neoprávnený prístup k informáciám, únik informácií, poškodenie informácií,
 - podvod (neautorizované využitie prostriedkov, porušenia autorských práv),
 - zraniteľnosť (ich existencia),
 - iné,
 - časové údaje zistenia a vzniku závažného kybernetického bezpečnostného incidentu
 - čas začiatku incidentu (ak je známy), čas a spôsob zistenia incidentu, informácia, či ide o prebiehajúci kybernetický bezpečnostný incident,
 - detailný opis priebehu závažného kybernetického bezpečnostného incidentu a jeho prvotná príčina,
 - popis rozsahu škôd,
 - odhad závažnosti dopadu závažného kybernetického bezpečnostného incidentu na užívateľov základnej služby,
 - c. informácie o službe zasiahnutej závažným kybernetickým bezpečnostným incidentom:

- prvotne zasiahnuté aktíva (Host/IP), vrátane identifikácie informačného systému a prevádzkových parametrov služby,
 - informácia, či ide o kritické aktíva z pohľadu zabezpečenia kontinuity služby alebo činnosti, a či je zariadenie v čase podávania hlásenia v prevádzke.
- d. informácie o riešení závažného kybernetického bezpečnostného incidentu,
- stav riešenia závažného kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - informácia o vykonaní nápravných opatrení smerujúcich k riešeniu hláseného závažného kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - opatrenia na zamedzenie opakovania závažného kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - popis možných negatívnych dopadov, opatrení a možných dôsledkov závažného kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - výsledok opatrení,
 - dátum a čas realizácie opatrení.
- 9.4 Dodávateľ je povinný hlásiť prevádzkovateľovi základnej služby ďalšie informácie požadované prevádzkovateľom základnej služby na plnenie jeho povinnosti vyplývajúcich zo zákona, najmä je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi základnej služby
- a. informácie dôležité a potrebné pri riešení hláseného kybernetického bezpečnostného incidentu požadované prevádzkovateľom základnej služby alebo Národným bezpečnostným úradom a ústredným orgánom od prevádzkovateľa základnej služby za účelom splnenia povinnosti prevádzkovateľa základnej služby v zmysle ust. § 19 ods. 6 písm.c) zákona,
 - b. informácie dôležité pre zabezpečenie dôkazu ako dôkazného prostriedku tak, aby mohol byť použitý v trestnom konaní,
 - c. informácie potrebné na účely splnenia povinnosti prevádzkovateľa základnej služby v zmysle ust. § 19 ods.6 písm. e) zákona oznámiť orgánu činnému v trestnom konaní alebo Policajnému zboru skutočnosti, že bol spáchaný trestný čin, ktorého sa kybernetický bezpečnostný incident týka, ak sa o ňom hodnoverným spôsobom dozvie,
 - d. informácie v potrebnom rozsahu na účely splnenia povinnosti prevádzkovateľa základnej služby v zmysle ust. § 27 ods.10 zákona.
- 9.5 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený požadovať od dodávateľa vykonanie reaktívneho opatrenia a dodávateľ je povinný vykonať reaktívne opatrenie v prípadoch, kedy bola prevádzkovateľovi základnej služby uložená povinnosť vykonať reaktívne opatrenie Národným bezpečnostným úradom v zmysle zákona.
- 9.6 Dodávateľ je povinný bezodkladne prevádzkovateľovi základnej služby oznámiť a preukázať vykonanie reaktívneho opatrenia a ich výsledok a poskytnúť prevádzkovateľovi základnej služby všetku potrebnú súčinnosť pri splnení povinnosti prevádzkovateľa základnej služby oznámiť a preukázať vykonanie reaktívneho opatrenia a ich výsledok pred Národným bezpečnostným úradom.
- 9.7 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený požadovať od dodávateľa návrh opatrení a vykonanie opatrení určených na zabránenie ďalšieho pokračovania, šírenia a opakovaného výskytu závažného kybernetického bezpečnostného incidentu, a to najmä v prípadoch, kedy Národný bezpečnostný úrad požaduje od prevádzkovateľa základnej služby návrh opatrení a vykonanie opatrení určených na zabránenie ďalšieho pokračovania, šírenia a opakovaného výskytu závažného kybernetického bezpečnostného incidentu /ďalej aj len „ochranné opatrenie“/. Ochranné opatrenie je prijímané na základe analýzy riešeného závažného kybernetického bezpečnostného incidentu.
- 9.8 Dodávateľ je povinný bezodkladne prevádzkovateľovi základnej služby predložiť navrhované ochranné opatrenie na schválenie. Po schválení ochranného opatrenia Národným bezpečnostným úradom určí prevádzkovateľ základnej služby lehotu na vykonanie schváleného ochranného opatrenia.
- 9.9 V prípade, ak dodávateľ základnej služby nenavrhne ochranné opatrenie v lehote určenej prevádzkovateľom základnej služby alebo ak je navrhované ochranné opatrenie zjavne neúspešné, je dodávateľ povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť prevádzkovateľovi základnej služby, ktorý je povinný spolupracovať s úradom, ústredným orgánom a s tým, kto prevádzkuje jednotku CSIRT, na jeho návrh.

Článok X.

Trvanie Zmluvy, podmienky a spôsob ukončenia Zmluvy

- 10.1 Zmluva sa uzatvára na dobu platnosti a účinnosti zmluvy o poskytnutí činností špecifikovanej v čl. III. tejto Zmluvy.
- 10.2 Zmluvné strany môžu túto Zmluvu ukončiť vždy písomnou dohodou zmluvných strán; Zmluva zaniká dňom dohodnutým v písomnom vyhotovení dohody o ukončení tejto Zmluvy, nikdy nie pred uplynutím účinnosti zmluvy o poskytnutí činností. V prípade, ak zmluvné strany dohodnú deň ukončenia Zmluvy pred dňom uplynutia účinnosti zmluvy o poskytnutí činností, táto Zmluva zaniká súčasne so zánikom účinnosti zmluvy o poskytnutí činností.
- 10.3 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak dodávateľ porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy.
- 10.4 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený písomne vypovedať túto Zmluvu, ak
- a. dodávateľ neodôvodnene odmietne výkon kontrolnej činnosti a auditu prevádzkovateľom základnej služby,

- b. dodávateľ postúpi svoje práva a povinnosti na ďalšieho dodávateľa v rozpore s touto Zmluvou,
- c. na majetok dodávateľa je vyhlásený konkurz, exekúcia, dodávateľ vstúpil do likvidácie, preruší, alebo iným spôsobom ukončí svoju podnikateľskú činnosť,
- d. dodávateľ, alebo osoba oprávnená konať v jeho mene je právoplatne odsúdená za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo s podnikaním,
- e. dodávateľ stratí predpoklady na plnenie tejto Zmluvy.
Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

10.5 Dodávateľ je povinný po ukončení Zmluvy vrátiť, previesť alebo aj zničiť všetky informácie, ku ktorým má tretia strana počas trvania zmluvného vzťahu prístup prevádzkovateľovi základnej služby.

10.6 Dodávateľ je povinný po ukončení Zmluvy udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby na prevádzkovateľa základnej služby; tento záväzok dodávateľa ostáva v platnosti aj po ukončení Zmluvy po dobu 5 rokov.

Článok XI.

Sankcie, zmluvné pokuty a náhrada škody

11.1 V prípade, ak dodávateľ poruší svoje povinnosti v zmysle tejto Zmluvy voči prevádzkovateľovi základnej služby, a to najmä povinnosť

- a. dodržiavať bezpečnostné politiky prevádzkovateľa základnej služby,
 - b. dodržiavať a prijímať bezpečnostné opatrenia minimálne v rozsahu najmenej pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), i) a k) zákona,
 - c. prijať bezpečnostnú dokumentáciu, ktorá musí byť pravidelne aktualizovaná a zodpovedať reálnemu stavu,
 - d. oboznámiť prevádzkovateľa základnej služby s prijatými bezpečnostnými opatreniami a umožniť prevádzkovateľovi základnej služby vykonať audit dodávateľom prijatých bezpečnostných opatrení, a to najmä za účelom zistenia súladu/nesúladu prijatých bezpečnostných opatrení dodávateľom s bezpečnostnou politikou prevádzkovateľa základnej služby,
 - e. najneskôr v lehote 30 pracovných dní odo dňa zistenia nesúladu dodávateľom prijatých bezpečnostných opatrení so zákonom alebo s bezpečnostnou politikou prevádzkovateľa základnej služby zabezpečiť nápravu,
 - f. oznámiť prevádzkovateľovi základnej služby každú zmenu v personálnom obsadení (personálne zmeny v zozname pracovných rolí), a to v lehote do dvoch pracovných dní od účinnosti personálnej zmeny,
 - g. zabezpečiť a odovzdať prevádzkovateľovi základnej služby písomné vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti každej osoby zúčastnenej na predmete plnenia; ktoré bude zúčastnenou osobou osobne vlastnoručne podpísané v zmysle bodu 6.3 tejto Zmluvy,
 - h. podľa článku IX. tejto Zmluvy,
- vzniká prevádzkovateľovi základnej služby nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 30.000,- EUR.

11.2 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený uplatniť si zmluvné pokuty a náhradu škody kedykoľvek v priebehu plnenia predmetu Zmluvy, ako aj po zániku Zmluvy v prípade, ak porušenie zmluvných podmienok stanovených touto Zmluvou zistí po zániku zmluvného vzťahu vyplývajúceho zo Zmluvy.

11.3 V prípade, ak dodávateľ poruší svoje povinnosti podľa čl. X., ods. 10. 6 tejto Zmluvy, vzniká prevádzkovateľovi základnej služby nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100.000,- EUR.

11.4 Uplatnením ktorejkoľvek zmluvnej pokuty alebo zmluvných pokút v zmysle tohto článku nie je dotknutý nárok prevádzkovateľa základnej služby na náhradu vzniknutej škody v celom rozsahu a právo na uplatnenie ďalšej zmluvnej pokuty podľa tejto Zmluvy. Prevádzkovateľ môže uplatňovať náhradu škody a zmluvnej pokuty kumulatívne, prevádzkovateľ základnej služby má nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty a súčasne náhrady škody v plnom rozsahu. Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený jednostranne započítať voči dodávateľovi svoje pohľadávky vzniknuté z titulu zmluvnej pokuty a/alebo náhrady škody uplatnenej podľa tejto Zmluvy.

Článok XII.

Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
2. Táto Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, 1 x pre prevádzkovateľa základnej služby a 1 x pre dodávateľa. Akékoľvek dodatky a zmeny tejto Zmluvy sú platné len v písomnej forme, po ich odsúhlasení a podpísaní oboma zmluvnými stranami.
3. V prípade, že sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane neplatným, zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné ustanovenie ustanovením platným tak, aby zodpovedalo účelu tejto Zmluvy a najmä vôli zmluvných strán pri uzatváraní tejto Zmluvy. Zostávajúce ustanovenia Zmluvy sú takouto zmenou nedotknuté.
4. Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä ustanoveniami zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vyhláškou č. 362/2018 Z. z. Národného

bezpečnostného úradu z 11. decembra 2018, ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení.

5. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené v tejto Zmluve sa riadia zmluvou o poskytnutí činnosti špecifikovanej v čl. III tejto Zmluvy, vyhláškou NBÚ, alebo inými právnymi predpismi vydanými v súlade so zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nebola žiadnym spôsobom obmedzená.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto Zmluva nebola uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a ani v omyle.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú plne spôsobilé k právnym úkonom, že text tejto Zmluvy je určitým a zrozumiteľným vyjadrením ich vážnej a slobodnej vôle byť ňou viazaný, a že si Zmluvu pred jej podpisom prečítali, tejto v celom rozsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom k nej pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

za Prevádzkovateľa základnej služby:

za Dodávateľa:

Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť
Ing. Milan Donoval
podpredseda predstavenstva - CTO

SWAN, a.s.
PhDr. Roman Vavřík, MBA
generálny riaditeľ – CEO, na základe plnej moci zo dňa
25.05.2024

Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť
Mgr. Gabriela Dikošová
člen predstavenstva - CFO

PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN

V Bratislave dňa 30.10.2024

Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť

Meno: Ing. Milan ~~Donoval~~
Funkcia: podpredseda predstavenstva - CTO



DOPRAVNÝ PODNIK
BRATISLAVA, a.s.

Oiejkárska 1
814 52 Bratislava 1

700

Meno: Mgr. Gabriela ~~Dikošová~~
Funkcia: člen predstavenstva

V Bratislave dňa 30.10.2024

SWAN, a.s.



SWAN, a.s. -12-
Landererova 12
811 09 Bratislava
IČO: 35 680 202
IČ DPH: SK2020324317

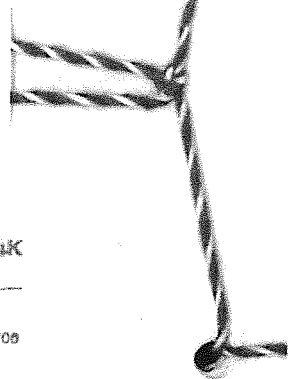
Meno: PhDr. Róman Vavřík, MBA
Funkcia: generálny riaditeľ – CEO, na základe plnej moci zo dňa 25.05.2023



**DOPRAVNÝ PODNIK
BRATISLAVA, a.s.**

Grejkárska 1
814 52 Bratislava 1

700



**DOPRAVNÝ PODNIK
BRATISLAVA, a.s.**

Grejkárska 1
814 52 Bratislava 1

700