



Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry (IS BAI)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
medzi:

Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej Republiky**
sídlo: Račianska 71, 813 11 Bratislava
zastúpený: JUDr. Andrej Holák, generálny tajomník služobného úradu
IČO: 00166 073
DIČ: 2020830196
bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava
číslo účtu IBAN: XXXXXXXXXX
SWIFT: SPSRSKBAXXX
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Poskytovateľ:

obchodné meno: **DITEC, a.s.**
sídlo: Mlynské Nivy 55, 821 09 Bratislava - Ružinov
zapísaný v registri: Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo 769/B
zastúpený: Ing. Csaba Baráth, predseda predstavenstva
IČO: 31385401
DIČ: 2020304198
IČ DPH: SK2020304198
bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu IBAN: XXXXXXXXXX
SWIFT: TATRSKBX
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry (IS BAI) (ďalej len „**Servisná zmluva**“) ako výsledok verejnej súťaže vyhlásenej Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Vestníku číslo 107/2024 zo dňa 04.06.2024 na predmet zákazky: Systémová a aplikačná podpora Informačného systému aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry (IS BAI), vrátane ďalšieho rozvoja IS Objednávateľa definovaného v čl. I bod 1.1 písm. m. tejto Servisnej zmluvy.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Na účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie:

- a. **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- b. **Bezpečnostný incident** – akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS Objednávateľa, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Kritickým incidentom, Závažným incidentom alebo Nekritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- c. **Človekodeň alebo MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- d. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- e. **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami IS BAI uvedenými v aktuálnej dokumentácii IS BAI.
- f. **Doba neutralizácie Incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa alebo jeho časti, a to obnovou funkčnosti a/alebo služieb IS Objednávateľa alebo jeho časti a/alebo úpravou/zosúladením fungovania a/alebo služieb IS Objednávateľa s Dokumentáciou. Neutralizácia Incidentu znamená aj odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa alebo jeho časti formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť a/alebo služby IS Objednávateľa alebo jeho časti a/alebo plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa alebo jeho časti je v porovnaní s Dokumentáciou síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie. Do Doby neutralizácie Incidentu sa započítava len čas podľa USP. Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom neutralizácie Incidentu.
- g. **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle Dokumentácie bola plne obnovená v súlade s Dokumentáciou.
- h. **Dokumentácie** – je administrátorská, technická, prevádzková, používateľská, integračná a iná dokumentácia, ktorá sa týka IS Objednávateľa a bola dodaná Poskytovateľovi podľa bodu 12.2. tejto Servisnej zmluvy, resp. bola upravená alebo doplnená/aktualizovaná Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy (najmä podľa bodu 4.6. tejto Servisnej zmluvy).

- i. **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti IS Objednávateľa, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti Dokumentácie, a poskytnutie školení na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorej prácnosť je najviac 4 (štyri) MD.
- j. **JIRA** - je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Incidentoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 11 tejto Servisnej zmluvy.
- k. **HW komponent** – ide o HW súčasti IS Objednávateľa ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť, a to pre produkčné a testovacie prostredie.
- l. **Incident** - je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušené fungovanie IS Objednávateľa, jeho funkčnosti alebo služieb, alebo pri ktorej dochádza k rozporu ich fungovania oproti Dokumentácii, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- m. **IS Objednávateľa alebo IS BAI** – je Informačný systém aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry, vytvorený na základe: Zmluvy o vytvorení Informačného systému aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry (IS BAI) č. MS/78/2015-95, ktorá bola uzatvorená dňa 15.07.2015 medzi Objednávateľom a spoločnosťou Ditec, a.s., so sídlom Plynárenská 7/C, Bratislava, IČO: 31385401 ako zhotoviteľom (ďalej len „Zhotoviteľ“) v znení dodatku č. 1 uzatvoreného dňa 30.10.2015 (interné číslo Objednávateľa MS/132/2015-95) (ďalej len „Zmluva o vytvorení IS BA I“) a nadväzujúcej Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) pre Informačný systém aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry podpísanej dňa 26.09.2016 (interné číslo Objednávateľa MS/65/2016-95), Dodatku č. 1 podpísaného dňa 30.09.2016 (interné číslo Objednávateľa MS/69/2016-95), Dodatku č. 2 číslo podpísaného dňa 21.12.2018 (interné číslo Objednávateľa MS/287/2018-95), Dodatku č. 3 číslo podpísaného dňa 23.12.2019 (interné číslo Objednávateľa MS/223/2019-95) a Zmluvy o poskytovaní systémovej a podpory Informačného systému aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry (IS BAI) podpísanej dňa 24.2.2020 (interné číslo Objednávateľa MS/38/2020-95) v znení dodatku č. 1 uzatvoreného dňa 28.02.2024 (interné číslo Objednávateľa MS/47/2024-95), ktorý je predmetom služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, vrátane jeho rozšírení a úprav na základe tejto Servisnej zmluvy.
- n. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa na základe tejto Servisnej zmluvy, a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v Dokumentácii.
- o. **Kritický incident** - je Incident, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa alebo jeho funkčnosti alebo služieb, ktorý znemožňuje jeho použitie ako celku alebo podstatnej časti. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za Kritický incident považuje Incident, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine interných a externých používateľov (najmenej 20 %), je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za Kritický incident sa považuje Incident vždy, ak spôsobuje nepoužiteľnosť celého IS Objednávateľa na stanovený účel.

- p. **Legislatívne zmeny** – sú zmeny v legislatíve zverejnené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, Úradnom vestníku Európskej únie a v interných predpisoch týkajúcich sa činnosti Objednávateľa.
- q. **Nekritický incident** - je Incident, ktorý nie je Bezpečnostný incident, Kritický incident alebo Závažný incident.
- r. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa je oprávnená nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie Incidentov spôsobmi uvedenými v tejto Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Servisnej zmluvy.
- s. **Oprávnená osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy.
- t. **Reakčná doba** - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného Incidentu a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3. bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do Reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom neutralizácie Incidentu.
- u. **Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky, Služby maintenance a Služby rozvoja poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- v. **Služby maintenance** - sú služby podpory SW 3. strán a HW komponentov, ktoré zahŕňajú poskytovanie upgrade, softvérovej a technickej podpory a ku ktorým vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana.
- w. **Služby podpory prevádzky**– sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov. V rámci Služieb podpory prevádzky má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa aj vykonanie/realizáciu Drobných požiadaviek na zmenu, maximálne však v rozsahu 6 MD v jednom kalendárnom mesiaci.
- x. **Servisná zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry (IS BAI) a na účely Prílohy č. 4 „existujúci zmluvný vzťah“.
- y. **Služby rozvoja** – sú Služby, ktoré sa týkajú IS Objednávateľa a nie sú zahrnuté pod Službami podpory prevádzky a Službami maintenance, zahŕňajú najmä všetky zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS BAI vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti Dokumentácie.
- z. **SW** - znamená štandardné programové vybavenie HW komponentu jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ.

- aa. **SW komponent** – akýkoľvek počítačový program/sofvér a databáza alebo autorské dielo vytvorené na základe zmlúv identifikovaných v písm. m. tohto bodu Servisnej zmluvy vrátane s ním súvisiacej Dokumentácie, implementácie a naplnenia dátami, ktorú možno používať samostatne a nezávisle od ostatných častí IS Objednávateľa.
 - bb. **SW 3. strany** – je softvér, softvérový produkt, softvérové riešenie, počítačový program, vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť IS Objednávateľa, pričom nebol vytvorený za účelom splnenia tejto Servisnej zmluvy (t. j. Preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW, Preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW a Preexistenčný open source SW), pričom licenciu k nemu poskytuje tretia strana.
 - cc. **Úroveň spracovania požiadaviek** alebo **USP** - predstavuje Reakčnú dobu a Dobu neutralizácie Incidentu dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy v závislosti od kategórie Incidentu.
 - dd. **Závažný incident** - je Incident, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, jeho funkčnosti alebo služieb, ktorý závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje IS Objednávateľa ako celku, jeho funkčností alebo služieb, alebo jeho podstatnej časti. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za Závažný incident považuje Incident, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine interných a externých používateľov (najmenej 20 %), je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za Závažný incident sa považuje i Incident, ktorý sa prejavuje ako Kritický incident, neprejavuje sa ale globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 20 %), nie je opakovane vyvolateľný a nemá trvalý charakter.
- 1.2 Ak z kontextu textácie tejto Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien, resp. zmeny číslovania.
- 1.3 Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.
- 1.4 Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že:
- 1.4.1 je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce, pričom osobitne zdôrazňuje, že sa dôsledne oboznámil a sú mu známe všetky podklady tvoriace zadávaciu dokumentáciu vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet tejto Servisnej zmluvy, že má vedomosť o všetkých právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na predmet tejto Servisnej zmluvy, osobitne o právnych predpisoch týkajúcich sa kybernetickej bezpečnosti a informačných systémov verejnej správy, a že disponuje všetkými oprávneniami vyžadovanými v zmysle príslušných právnych predpisov a príslušnými orgánmi, ako aj takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú nevyhnuté pre riadne a včasné poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy,

- 1.4.2 v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“) a počas trvania tejto Servisnej zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora,
- 1.4.3 je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy, čo preukázal Objednávateľovi pri uzatvorení tejto Servisnej zmluvy predložením platnej a účinnej poisťovnej zmluvy na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poistnú sumu 1 000 000 EUR (slovom: jeden milión eur), alebo ekvivalent v inej mene, alebo poisťovým certifikátom. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poistné krytie udržiavať počas celej doby trvania Servisnej zmluvy.
- 1.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce.
- 1.6 V prípade rozporu medzi ustanoveniami Servisnej zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia Servisnej zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Servisnej zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia Servisnej zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 1.7 V prípade akýchkoľvek rozporov medzi obsahom tejto Servisnej zmluvy a Prílohy č. 1, ktoré by vznikli pri plnení tejto Servisnej zmluvy, platia prednostne ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. Ak sa úprava v tejto Servisnej zmluve nenachádza, platí úprava v Prílohe č. 1.

2. Predmet Servisnej zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, údržbou, podporou a rozvojom IS Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Služieb podpory prevádzky, Služieb maintenance a Služieb rozvoja a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.
- 2.2 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým Komponentom, ktoré požívajú ochranu podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Autorský zákon**“), a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Servisnej zmluve.

3. Cena

- 3.1 Maximálna cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 5 722 300 € (slovom päťmilionov

sedemstodvadsaťdvatisíc tristo) bez DPH, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:

- a. vo výške 59 900 € (slovom päťdesiatisíc deväťsto) bez DPH mesačne za Služby podpory prevádzky, pričom celková cena za celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy je uvedená v Prílohe č. 8, pri aplikácii zľavy z ceny podľa bodu 3.7 tejto Servisnej zmluvy môže byť znížená tak uvedená suma mesačného paušálu v konkrétnom mesiaci, ako i celková cena podľa Prílohy č. 8,
- b. v maximálnej výške 1 340 800 € (slovom jedenmilión tristoštyridsaťtisíc osemsto) bez DPH za Služby rozvoja za celú dobu trvania Servisnej zmluvy, pričom jednotkové ceny za MD pri jednotlivých pozíciách sú uvedené v prílohe č. 8 tejto Servisnej zmluvy,
- c. v maximálnej výške 1 506 300 € (slovom jedenmilión päťstošesťtisíc tristo) bez DPH za Služby maintenance, pričom cena za jednotlivé položky je uvedená v prílohe č. 8 tejto Servisnej zmluvy.

- 3.2 Pre zamedzenie pochybností čerpanie Služieb rozvoja a Služieb maintenance závisí výlučne na potrebách a vôli Objednávateľa, v nadväznosti na čo tak Objednávateľ nie je povinný vyčerpať počas trvania tejto Servisnej zmluvy celú maximálnu cenu uvedenú v bode 3.1 písm. b. tejto Servisnej zmluvy, resp. vôbec pristúpiť k jej čerpaniu. Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ je pri čerpaní Služieb rozvoja a Služieb maintenance počas trvania tejto Servisnej zmluvy obmedzený len maximálnou sumou uvedenou v bode 3.1 písm. b), nie je obmedzený predpokladanými množstvami MD uvedenými pri jednotlivých pozíciách v Prílohe č. 8, resp. nie je povinný objednať Služby maintenance k všetkým položkám uvedeným v Prílohe č. 1 a v Prílohe č. 8.
- 3.3 Mesačný paušál v zmysle čl. 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky.
- 3.4 Ak dôjde na základe poskytnutia, resp. vykonania Služieb rozvoja k nasadeniu nového modulu IS Objednávateľa, má Poskytovateľ právo požadovať od Objednávateľa zvýšenie mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bodu 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy, maximálne však o dvanástinu sumy rovnajúcej sa 10 (desať) % hodnoty tohto nového modulu IS Objednávateľa v zmysle príslušnej cenovej kalkulácie na realizáciu zmeny, resp. objednávky (bez DPH), na základe ktorej došlo k vytvoreniu a nasadeniu nového modulu IS Objednávateľa do rutínnej prevádzky. Rovnako má Poskytovateľ právo požadovať od Objednávateľa navýšenie mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky, ak na základe Služieb rozvoja dôjde k podstatnému rozšíreniu IS Objednávateľa, existujúcich modulov a/alebo funkcionalít IS Objednávateľa, t. j. k rozšíreniu o prácnosti minimálne 150 (stopäťdesiat) MD, a ak takáto úprava (rozšírenie) IS Objednávateľa je preukázateľne spojená so zvýšenou prácnosťou vykonávania Služieb podpory prevádzky, najviac však o dvanástinu sumy rovnajúcej sa 2 (dve) % hodnoty vykonanej zmeny (rozšírenia) IS Objednávateľa v zmysle príslušnej cenovej kalkulácie na realizáciu zmeny, resp. objednávky (bez DPH), na základe ktorej došlo k podstatnému rozšíreniu IS Objednávateľa, existujúcich modulov a/alebo funkcionalít IS Objednávateľa.
- 3.5 Poskytovateľ je oprávnený požiadať Objednávateľa o úpravu ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle bodu 3.4 tohto článku Servisnej zmluvy len za predpokladu, že na splnenie podmienok pre vznik práva na úpravu ceny za Služby podpory prevádzky upozornil Objednávateľa v cenovej kalkulácii na

realizáciu zmeny, a to vrátane vyčíslenia takejto jeho požiadavky, pričom toto právo je povinný uplatniť písomne u Objednávateľa najneskôr do 30 (tridsať) dní odo dňa akceptácie realizovanej zmeny, inak právo na úpravy ceny za Služby podpory prevádzky zaniká. Pre zamedzenie pochybností, rozsahom navýšenia vyčísleným v cenovej kalkulácii je Poskytovateľ viazaný. V prípade ak Poskytovateľ včas uplatní právo na zvýšenie ceny za Služby podpory prevádzky, zaväzujú sa Zmluvné strany postupovať tak, aby uzatvorili zodpovedajúci dodatok k tejto Servisnej zmluve najneskôr do 30 (tridsať) dní od doručenia oprávnenej žiadosti Poskytovateľa; k úprave ceny za Služby podpory prevádzky dôjde od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom došlo k podstatnému rozšíreniu IS Objednávateľa, existujúcich modulov a/alebo funkcionalít IS Objednávateľa podľa bodu 3.4.

- 3.6 V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu pracovných dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu pracovných dní v danom mesiaci.
- 3.7 V prípade, ak Poskytovateľ riadne neplní, resp. neposkytuje Služby podpory prevádzky, má Objednávateľ právo na zľavu z ceny mesačného paušálneho poplatku v zmysle bodov 3.1 písm. a) a 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy za konkrétny kalendárny mesiac (ďalej aj len ako „**zľava z ceny**“), a to v rozsahu a za podmienok upravených v tabuľke č. 3 uvedenej v čl. 2 ods. 2.4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ má právo uplatniť nárok na zľavu z ceny najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vzniklo Objednávateľovi právo na zľavu z ceny, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku Objednávateľom oprávnene uplatneného nároku na zľavu z ceny.
- 3.8 Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa (MD) v zmysle bodu 3.1 písm. b) a Prílohy č. 8 tejto Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb rozvoja a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb rozvoja, udelenie licencie v zmysle čl. 6 tejto Servisnej zmluvy, ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii.
- 3.9 Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
- a. Objednávka na Služby rozvoja podľa Prílohy č. 4b, ktorou Objednávateľ požiada o poskytnutie Služieb rozvoja,
 - b. akceptačný protokol, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 6, schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja, ak v tejto Servisnej zmluve, resp. je Prílohe č. 1 nie je uvedené inak.
- 3.10 Cena za Služby maintenance v bode 3.1 tohto článku Servisnej zmluvy je stanovená ako maximálna cena po celý čas trvania tejto Servisnej zmluvy. Cena za každé poskytnutie Služby maintenance bude stanovená na základe objednávky Objednávateľa konkrétneho balíka Služby maintenance v zmysle článku 4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy a podľa záväznej jednotkovej ceny balíkov Služby maintenance podľa Prílohy č. 8. Uvedená cena zahŕňa všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa

súvisiace s dodaním Služieb maintenance, vrátane prípadných nákladov a poplatkov za znovupridanie položky pod podporu výrobcu HW komponentov a SW 3. strany.

- 3.11 Nevyhnutnou podmienkou pre realizáciu fakturácie za poskytnutie Služieb maintenance bude:
- a. objednávka Objednávateľa Služieb maintenance (konkrétneho balíka Služieb maintenance podľa čl. 4 Prílohy č. 1),
 - b. dodací list obsahujúci podrobný rozpis SW 3. strany a HW komponentov, vo vzťahu ku ktorým sú poskytované Služby maintenance,
 - c. akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa.
- 3.12 V súvislosti s poskytovaním Služieb podpory prevádzky je Poskytovateľ oprávnený faktúry vystavovať vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby podpory prevádzky poskytnuté, pričom prílohou faktúry bude podpísaný report o vykonaných Službách podpory prevádzky akceptovaný Objednávateľom spôsobom uvedeným v prílohe č. 1. V súvislosti so Službami rozvoja je Poskytovateľ oprávnený vystavovať faktúry po ich poskytnutí na základe príslušnej objednávky, t. j. po úspešnom ukončení akceptačného konania podľa čl. 3 Prílohy č. 1, teda po podpísaní akceptačného protokolu, resp. potom, čo sa považuje akceptačný protokol za podpísaný. Vo vzťahu k Službám maintenance je Poskytovateľ oprávnený vystaviť faktúru najskôr v deň podpisu akceptačného protokolu s potrebnými náležitosťami uvedenými v bode 3.11 písm. c) Servisnej zmluvy.
- 3.13 Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné a konečné, pričom k ich úprave môže dôjsť len v prípadoch predpokladaných touto Servisnou zmluvou.
- 3.14 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z.z. o a zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bode 3.9 a 3.10 tohto článku Servisnej zmluvy alebo čl. 2 ods. 2.5. a čl. 3 ods. 3.4. Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
- 3.15 Splatnosť faktúry je 30 (tridsať) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.

4. Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať. Pre zamedzenie pochybností sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy výlučne v slovenskom jazyku, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať IS Objednávateľa v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou Dokumentáciou a v prípade schválených zmien IS Objednávateľa udržiavať aktuálnosť tejto Dokumentácie v zmysle bodu 4.6 písm. a. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy, a to menovite:
- a. pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov, ktorých vzor tvorí Prílohu č. 7,
 - b. pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 5 a ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- 4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 4.5 Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich sa na IS Objednávateľa, ako aj na Služby Poskytovateľa, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce z/zo:
- a. zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - b. zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - c. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,
 - d. vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovej služby (kritériá základnej služby),
 - e. vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov,
 - f. vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa stanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v znení neskorších predpisov,
 - g. vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov,
 - h. vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy,
 - i. vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy,
 - j. vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy,

- k. Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“ alebo „nariadenie 2016/679“),
- l. zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“) v znení neskorších predpisov,

ako aj dodržiavať a aplikovať:

- m. Metodiky riadenia QAMPR (dostupná na <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>) resp. metodikou, ktorá ju nahradí,
- n. Metodiky Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (dostupná na <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/dokumenty/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/>), resp. metodiku, ktorá ju nahradí.

4.6 Poskytovateľ je ďalej povinný:

- a. udržiavať aktuálnosť zdrojových kódov a Dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom IS Objednávateľa, v súvislosti s čím je Poskytovateľ povinný plniť i nasledovné povinnosti:
 - i. pri každej zmene zdrojového kódu IS Objednávateľa odovzdať Objednávateľovi aktuálnu verziu Dokumentácie a zdrojových kódov (spolu s komentármi a použitými knižnicami prislúchajúcimi ku kódu a dátového modelu, vrátane metamodelu nákrešu v BDA), na neprepisovateľnom technickom nosiči dať s označením časti a verzie IS Objednávateľa, ktorých sa týka, pričom odovzdaný zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality,
 - ii. ak to bude s ohľadom na všetky okolnosti poskytovania Služieb možné pri dodaní aktuálnej verzie zdrojových kódov, zdrojový kód bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu¹ a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitý na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu IS Objednávateľa, a musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL (minimálne stupňa B).
- b. poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto Servisná zmluva pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď táto Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia,
- c. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- d. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
- e. reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,

¹Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná opensource softvérová licencia Európskej únie (EURL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19.5.2017).

- f. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
 - g. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy,
 - h. mať uzatvorenú poisťnú zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poisťnú sumu 1 000 000,- € (slovom jeden milión eur) a udržiavať toto poistné krytie po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy; porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy,
 - i. bezodkladne, najneskôr však do 10 (desiatich) pracovných dní od výzvy Objednávateľa, preukázať Objednávateľovi splnenie povinnosti v zmysle písm. h. tohto bodu Servisnej zmluvy,
 - j. ak Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb dodá plnenie, ktoré vyžaduje osvedčenie kvality, predložiť Objednávateľovi dokumenty a doklady osvedčujúce jeho kvalitu a/alebo kompletnosť (napr.: zoznam dodávok a zariadení, osvedčenie o akosti a kompletnosti, návody na montáž a obsluhu, atesty, správy o vykonaní odborných prehliadok a skúšok, výsledky testovania a skúšok, certifikáty, osvedčenia o vykonaných skúškach, použitých materiáloch a výrobkoch, doklady o spôsobe likvidácie odpadov, a pod.),
 - k. strpieť výkon kontroly/ auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy, a to zo strany oprávnených osôb na výkon kontroly/ auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a poskytnúť im i Objednávateľovi riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť.
- 4.7 Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Servisnej zmluvy**“).
- 4.8 Objednávateľ je povinný, pokiaľ to nevyučujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo iné zmluvné záväzky Objednávateľa, v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní od doručenia žiadosti Poskytovateľa, poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutné informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne, alebo ktoré bude musieť poskytnúť, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezávädzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za nijaké straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistí alebo mohol zistiť. Objednávateľ sa zaväzuje, že v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Poskytovateľa a len v rozsahu nevyhnutnom na riadne splnenie jeho povinností podľa tejto Servisnej zmluvy:

- a. za predpokladu dodržania vydaných bezpečnostných opatrení a prípadných ďalších predpisov Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi v nevyhnutnom rozsahu systémový a vývojový softvér a hardvér, ako aj priestory potrebné pre plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah,
 - b. zabezpečí kontrolovaný prístup v nevyhnutnom rozsahu k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa,
 - c. poskytne informácie nevyhnutne potrebné pre implementáciu a konfiguráciu jednotlivých Komponentov IS Objednávateľa, ktoré si Poskytovateľ písomne vyžiada,
 - d. zabezpečí realizáciu Akceptačného testovania podľa pripravených testovacích scenárov,
 - e. zabezpečí prevádzkové prostredie (všetky servery), na ktorých je IS Objednávateľa prevádzkovaný tak, že akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku IS Objednávateľa, nebudú aplikované bez predchádzajúcej dohody s Poskytovateľom.
- 4.9 Ak Objednávateľ nestanoví inak, vstup a pohyb zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov do priestorov Objednávateľa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy je možný iba v sprievode na to určeného zamestnanca Objednávateľa.
- 4.10 Poskytovateľ môže požiadať o zabezpečenie prítomností zamestnancov Objednávateľa mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna len v nevyhnutných prípadoch, pokiaľ sa Oprávnené osoby Zmluvných strán nedohodnú inak.
- 4.11 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov podľa bodu 4.8, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti, a je povinný postupovať podľa takýchto nevhodných pokynov a/alebo podkladov, len ak Objednávateľ, napriek upozorneniu zo strany Poskytovateľa na nevhodných pokynoch a/alebo podkladoch písomne trvá.
- 4.12 Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto Servisnej zmluvy s použitím jeho podkladov a pokynov v súlade s bodom 4.11.
- 4.13 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle bodov 4.8 a 4.11 tohto článku Servisnej zmluvy, plynutie Doby neutralizácie Incidentu sa prerušuje; Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Incidentu, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.
- 4.14 Pre zamedzenie pochybností požiadavky Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti od Objednávateľa sa môžu týkať len informácií alebo materiálov, ku ktorým nemá Poskytovateľ sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

- 4.15 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:
- a. v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 7 a jej Prílohe č. 12,
 - b. v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
 - c. v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky, vrátane Metodiky pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na <https://www.csirt.gov.sk>).
- 4.16 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti IS Objednávateľa i informačných systémov a prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 4.17 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov.
- 4.18 Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.

5. Záruky

- 5.1. Záručná doba na Komponenty vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS BAI, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ podpíše príslušný akceptačný protokol potvrdzujúci poskytnutie Služby, na základe ktorého bol príslušný Komponent dodaný. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Komponent bude ku dňu jeho protokolárneho prevzatia a počas záručnej doby bez väd, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opísané vo funkčnej špecifikácii Komponentu uvedenej v príslušnej objednávke, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady, a je plne funkčný a spôsobilý pre jeho využitie na dosiahnutie cieľu, za účelom ktorého bol tento Komponent vytvorený/dodaný, ak bol tento Poskytovateľovi známy, resp. s ohľadom na všetky okolnosti musel byť známy.
- 5.2. Za právne vady sa vždy považuje stav, ak je Komponent alebo akákoľvek jeho časť zaťažený právami tretích osôb z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva, resp. ak sú vo vzťahu ku Komponentu alebo akejkolvek jeho časti vznesené akékoľvek právne nároky tretích strán vyplývajúce zo zmlúv s tretími stranami alebo ak je Komponent alebo akákoľvek jeho časť predmetom vecného bremena alebo iného obdobného právneho vzťahu, ktorý by prípadne obmedzil Objednávateľa v užívaní IS BAI, Komponentu alebo akejkolvek jeho časti, alebo ktorý by akokoľvek obmedzil alebo znemožnil vykonávanie a/alebo uplatňovanie akýchkoľvek práv alebo nárokov Objednávateľa podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 5.3. Ak v tejto Servisnej zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ sa zaväzuje vady Komponentu v zmysle bodu 5.1. bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady Komponentu, najneskôr však do 30 (tridsať) dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pre zamedzenie pochybností pre účely výpočtu sadzby zmluvnej pokuty za omeškanie s odstránením záručnej vady budú Zmluvné strany vychádzať z ceny Komponentu

vyjadrenej v príslušnej objednávke, resp. cenovej kalkulácii na realizáciu zmeny, pričom zmluvná pokuta za každú aj začatú hodinu omeškania s odstránením Vady prvej úrovne (A) je 0,10 % z ceny Komponentu bez DPH, zmluvná pokuta za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vady druhej úrovne (B) je 0,05 % z ceny Komponentu bez DPH a zmluvná pokuta za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vady tretej úrovne (B) je 0,03 % z ceny Komponentu bez DPH. Pre zamedzenie pochybností, odstránením vady sa rozumie tak trvalé vyriešenie vady, ako aj poskytnutie náhradného riešenia, to však len na dobu do uplynutia lehoty na trvalé vyriešenie vady v zmysle Prílohy č. 13 tejto Zmluvy.

- 5.4. Nahlásenie vád zo strany Objednávateľa bude uskutočňované výlučne prostredníctvom JIRA. V rámci nahlásenia vady Objednávateľ najmä opíše, ako sa reklamovaná vada prejavuje; ak to vie posúdiť, uvedie tiež o vadu akej úrovne/ kategórie podľa tejto Zmluvy sa jedná. Poskytovateľ je oprávnený posúdiť správnosť kategorizácie vady Objednávateľom. V prípade nesprávnej kategorizácie vady Objednávateľom je Poskytovateľ oprávnený odôvodnene odmietnuť kategorizáciu vady Objednávateľom. Ak Objednávateľ nevie posúdiť, o vadu akej kategórie sa jedná, pre účely určenia lehoty na odstránenie vád sa bude táto požadovať za Vadu tretej úrovne (C). Prijatie nahlásenia vady Poskytovateľ bezodkladne potvrdí Objednávateľovi v JIRA a reklamovanú vadu bezplatne v stanovenej lehote, počítanej počnúc nahlásením vady v súlade s týmto bodom Servisnej zmluvy, na svoje náklady odstráni.
- 5.5. O čase a predmete odstránenia vady vykonajú Zmluvné strany záznam v JIRA.
- 5.6. Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické produkty, ako aj programové produkty iné ako Komponenty Poskytovateľa), ktoré sa statnú súčasťou IS Objednávateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov.
- 5.7. Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS BAI, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak problémy vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy.
- 5.8. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vadu v súlade s ustanoveniami bodov 5.3 a 5.4 tohto článku Servisnej zmluvy aj v prípade, ak svoju zodpovednosť za takúto vadu neuznáva. Ak sa následne preukáže, že Poskytovateľ nebol zodpovedný za predmetnú vadu, jej odstránenie sa spravuje pravidlami (postupom a podmienkami) pre odstraňovanie a riešenie Incidentov a pre poskytovanie Služieb podpory prevádzky, ak ďalej nie je ustanovené inak. Ak odstránenie Objednávateľom nahlásenej vady považuje Poskytovateľ za zmenovú požiadavku, resp. Službu rozvoja, Poskytovateľ nie je oprávnený začať s jej odstraňovaním/ riešením až do doby, kým zmluvné strany neustália jej povahu, t. j. či sa jedná o vadu, Incident alebo Službu rozvoja v zmysle tejto Servisnej zmluvy.
- 5.9. Pre zamedzenie pochybností, nárok na zmluvnú pokutu v zmysle bodu 5.3 tohto článku Zmluvy má Objednávateľ aj v prípade, ak Poskytovateľ neuznáva zodpovednosť za vadu, ak sa následne preukáže, že Poskytovateľ za vadu zodpovedal. Ak Poskytovateľ zjavne neoprávnene vyvolal rozpor čo do povahy vady (posledná veta bodu 5.8 tohto článku Servisnej zmluvy, má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu v zmysle bodu 5.3 tohto článku Zmluvy, pričom v takom prípade sa čas vedenia rozporu ohľadom povahy vady započítava do času na odstránenie nahlásenej vady.

6. Práva duševného vlastníctva

- 6.1. Na každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené výhradne na základe plnenia tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi nevypovedateľnú, časovo (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), územne a inak rozsahovo neobmedzenú a nevýhradnú a cenou podľa tejto Servisnej zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto autorského diela, najmä v súlade s § 19 Autorského zákona, ktorými sú najmä právo autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise Akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu autorského diela, vrátane metamodelu nákresu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
- 6.2. Pred nadobudnutím licencie podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy je Objednávateľ oprávnený autorské dielo použiť spôsobom predpokladaným touto Servisnou zmluvou, najmä v rozsahu a spôsobom nevyhnutným pre jeho akceptáciu.
- 6.3. Pre zamedzenie pochybností, ak je predmetom licencie v zmysle bodu 6.1. tohto článku Zmluvy programové vybavenie – počítačový program, vzťahuje sa táto licencia rovnako na počítačový program v strojovom i zdrojovom kóde, ako aj k podkladovým materiálom na jeho vytvorenie s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
- 6.4. Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Servisnou zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Servisnej zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Servisnej zmluvy.
- 6.5. Objednávateľ je oprávnený všetky autorské diela, na ktoré sa vzťahuje licencia v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto článku Servisnej zmluvy, používať v pôvodnej alebo spracovanej či inak zmenenej podobe, samostatne alebo v súbore alebo v spojení s inými dielami či prvkami.
- 6.6. Pre zamedzenie pochybností, licencia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku Servisnej zmluvy sa vzťahuje na všetky nové verzie, úpravy a preklady autorského diela, ktoré vzniknú pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci záručných opráv podľa čl. 5 tejto Servisnej zmluvy.
- 6.7. Licenciu v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku Servisnej zmluvy poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi s účinnosťou odo dňa podpisu akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je

také autorské dielo súčasťou, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu autorského diela, poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi funkčnú špecifikáciu autorského diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.

- 6.8. Pre zamedzenie pochybností licencia sa nevzťahuje na SW 3. strán. Na tieto SW 3. strán sa budú aplikovať vždy konkrétne licenčné podmienky príslušného subjektu vykonávajúceho majetkové práva autora k danému softvérovému produktu, pričom Poskytovateľ sa v rámci plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Servisnej zmluvy.
- 6.9. Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa.
- 6.10. Udelenie všetkých práv uvedených v tomto článku Servisnej zmluvy nie je možné zo strany Poskytovateľa vypovedať a ani od nich odstúpiť a na ich udelenie nemá vplyv ukončenie účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ nastalo po rozhodnom momente pre udelenie takéhoto práva.
- 6.11. Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že bude osobou oprávnenou vykonávať k autorskému dielu podľa tejto Servisnej zmluvy majetkové práva autora v zmysle § 90 Autorského zákona, alebo na základe zmluvy s autorom, spoluautorom alebo vykonávateľom autorských majetkových práv k autorskému dielu najmenej v rozsahu potrebnom na udelenie, resp. zabezpečenie poskytnutia licencie podľa tejto Servisnej zmluvy. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa a prípadné právne nástupníctvo nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 6.12. Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že k autorskému dielu je oprávnený udeliť licenciu v rozsahu podľa tejto Servisnej zmluvy, a že mu nie sú známe žiadne práva tretích osôb, ktoré by bránili použitiu autorského diela alebo jeho časti Objednávateľom v zmysle licencie podľa tejto Zmluvy.
- 6.13. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - a. bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradíť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a

- b. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
 - c. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 6.14. Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovnaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.
- 6.15. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela.

7. Bezpečnosť a ochrana informácií

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluvne ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
- a. ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane),
 - b. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
 - c. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
 - d. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
- 7.2. Dôvernou informáciou nie je táto Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od

druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „**zákon č. 211/2000 Z. z.**“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.

- 7.3. Zmluvné strany sú pri plnení tejto Servisnej zmluvy povinné zabezpečiť plnenie bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z., pričom konkrétne povinnosti a podmienky sú uvedené v Prílohe č. 12, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy a jej podpisom sa stáva pre zmluvné strany záväzná.
- 7.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 zákona č. 18/2018 Z. z. zaviazá svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy u neho alebo u Objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.
- 7.5. Zmluvné strany konštatujú, že pri realizácii tohto zmluvného vzťahu dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb, vo vzťahu ku ktorým má Objednávateľ postavenie prevádzkovateľa osobných údajov a Poskytovateľ postavenie sprostredkovateľa osobných údajov v zmysle čl. 4 ods. 7 a 8 Nariadenia 2016/679 a v zmysle § 5 písm. o) a p) zákona č. 18/2018 Z. z. Podmienky a rozsah spracúvania sú uvedené v Prílohe č. 14, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy a jej podpisom sa stáva pre zmluvné strany záväzná.
- 7.6. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
- 7.7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.
- 7.8. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 7.9. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Servisnej

zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.

7.10. Ak táto Servisná zmluva neustanovuje inak, ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy.

8. Sankcie

8.1 Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:

- a. 500,- (slovom päťsto eur) za každú, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Kritického incidentu, ak omeškanie presiahne 16 (šestnásť) hodín vo výške 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Kritického incidentu, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy,
- b. 200,- € (slovom dvesto eur) za každé, aj začaté 4 (štyri) hodiny omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Závažného incidentu, ak omeškanie presiahne 32 (tridsaťdva) hodín vo výške 400,- € (slovom štyristo eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Závažného incidentu, maximálne však vo výške jednej polovice mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy,
- c. 100,- € (slovom sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Nekritického incidentu, ak omeškanie presiahne 48 (štyridsaťosem) hodín vo výške 200,- € (slovom dvesto eur) za každý ďalší aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Nekritického incidentu, maximálne však vo výške jednej štvrtiny mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy,
- d. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím trvalého riešenia Kritického incidentu podľa čl. 1 bod 1.1 písm. f. tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak neutralizácia Kritického incidentu bola vykonaná formou dočasného (náhradného) riešenia, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy,
- e. 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služieb rozvoja v lehote dohodnutej v príslušnej objednávke podľa čl. 3 bod 3.8 písm. a. tejto Servisnej zmluvy; v prípade ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 15 (pätnásť) dní, za každý aj ďalší začatý deň omeškania má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % (pol percenta) z hodnoty objednávky, a to až do dosiahnutia 10 % (desať percent) hodnoty príslušnej objednávky,
- f. 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služby maintenance na základe objednávky Objednávateľa podľa čl. 3 bod 3.11 písm. a. tejto Servisnej zmluvy, maximálne však vo výške hodnoty príslušnej objednávky,
- g. 1.000,- € (slovom jeden tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“), pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej

zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu,

- h. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa,
- i. 10.000,- € (slovom desaťtisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije subdodávateľa, ktorý nie je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy,
- j. 500,-€ (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle čl. 10 bod 10.4 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 50.000,-€ (slovom päťdesiatisíc eur),
- k. 1.000,-€ (slovom tisíc eur), za každý aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím súčinnosti Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bod 9.11 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 100.000,- € (slovom stotisíc eur),
- l. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý prípad neposkytnutia súčinnosti v zmysle čl. 9 bod 9.12 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 2 (dva) pracovné dni,
- m. 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov a za každý prípad porušenia povinnosti na úseku zabezpečenia plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v zmysle bodu 7.3. tejto Servisnej zmluvy a Prílohy č. 12,
- n. 50.000,- € (slovom päťdesiatisíc eur) za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy,
- o. 10.000,- € (slovom desaťtisíc eur) ak Poskytovateľ neodovzdá Objednávateľovi pri dodaní Komponentu alebo pri ukončení tejto Servisnej zmluvy zdrojové kódy, Dokumentáciu a všetky konfigurácie vývojového prostredia alebo a ich súčasti, v súlade s bodom 12.7 tejto Servisnej zmluvy.

- 8.2 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“).
- 8.3 Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
- 8.4 Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 8.1 tohto článku Servisnej zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody.
- 8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že škoda vo výške 100 % Celkovej ceny za predmet zmluvy podľa prílohy č. 8 tejto Servisnej zmluvy je maximálnou škodou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Servisnou zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na

všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Servisnej zmluvy zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.

- 8.6 Pre zamedzenie pochybností právo Objednávateľa požadovať zmluvnú pokutu, nie je žiadnym spôsobom dotknuté uplatnením nároku na zľavu z ceny za Paušálne služby podpory prevádzky v zmysle čl. 3 bod 3.7 tejto Servisnej zmluvy.

9. Ukončenie Servisnej zmluvy

- 9.1. Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 (štyridsaťosem) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.2. Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy:
- a. kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode,
 - b. výpoveďou za podmienok stanovených v bode 9.3 a 9.4 tohto článku Servisnej zmluvy,
 - c. odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 9.6 a nasl. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 9.3. Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu písomne vypovedať s výpovednou lehotou 3 (tri mesiace), ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a to výlučne z nasledovných dôvodov:
- a. ak Poskytovateľ poruší túto Servisnú zmluvu podstatným spôsobom alebo
 - b. ak Poskytovateľ opakovane (viac ako 3x (trikrát)) počas obdobia dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov poruší Servisnú zmluvu iným akom podstatným spôsobom.
- 9.4. Objednávateľ je oprávnený túto Servisnú zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu, a to s výpovednou lehotou 6 (šesť) mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
- 9.5. V prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidlá ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle bodu 9.10 tohto článku Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.
- 9.6. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z., § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.
- 9.7. Okrem prípadov, ktoré sú za podstatné porušenie označené v iných ustanoveniach tejto Servisnej zmluvy sa za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom považuje najmä, ak:
- a. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s neutralizáciou Kritického incidentu o viac ako dvojnásobok príslušnej Doby neutralizácie incidentu alebo neutralizáciou Závažného incidentu o viac ako trojnásobok príslušnej Doby neutralizácie incidentu,

- b. sa v období kalendárneho mesiaca vyskytnú viac ako 3 (tri) Kritické incidenty, s ktorých výskytom je spojené právo Objednávateľa na zľavu z ceny v zmysle čl. 3 bod 3.7 tejto Servisnej zmluvy,
- c. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s plnením objednávky v zmysle čl. 3 bod 3.1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy (čl. 3 bod 3.8 písm. a. Servisnej zmluvy) o viac ako 30 dní,
- d. Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle čl. 10 bod 10.5 tejto Servisnej zmluvy, teda ak na plnení tejto Servisnej zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „**Register**“), pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil alebo bol z Registra vymazaný,
- e. Poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy,
- f. Poskytovateľ poruší, resp. nesplní povinnosť v zmysle čl. 4 bod 4.6 písm. h. a i. tejto Servisnej zmluvy.

9.8. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:

- a. sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
- b. Poskytovateľ vstúpi do likvidácie,
- c. sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
- d. komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
- e. bude nepochybné, že ani po uplynutí doby v zmysle čl. 12 bod 12.6 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľ preukázateľne nie je oboznámený s IS Objednávateľa v rozsahu potrebnom na riadne a včasne poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy,
- f. u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
- g. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,
- h. Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. pre účasť na verejnom obstarávaní,
- i. Poskytovateľ bude v súvislosti s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy právoplatne odsúdený zo spáchania trestného činu.

9.9. Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ:

- a. v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 dní alebo
- b. v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto Servisnej zmluvy o viac ako 30 (tridsať) pracovných dní.

9.10. Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto

Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.

- 9.11. Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy Objednávateľom výpoveďou podľa bodu 9.3 alebo odstúpením Objednávateľa od tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 6 (šiestich) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri prevádzke IS BAI, a to vo forme odstraňovania Kritických a Závažných incidentov, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa vo forme odstraňovania Kritických a Závažných incidentov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Servisnou zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie Incidentov predĺžených na dvojnásobok.
- 9.12. Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 3 (tri) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi všetku súčinnosť, ktorú bude po ňom Objednávateľ odôvodnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb pre IS BAI, najmä, ale nie len v podobe poskytnutia potrebných informácií a vysvetlení, a to:
- a. po dobu posledných (6) šiestich mesiacov pred plánovaným ukončením tejto Servisnej zmluvy uplynutím času v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy, pričom v takom prípade je odmena za poskytovanie tejto súčinnosti zahrnutá v mesačnom paušále v zmysle čl. 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy alebo
 - b. po dobu 3 (troch) mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb pre IS BAI v prípade, ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy odstúpením od nej zo strany Objednávateľa alebo výpoveďou podľa bodu 9.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bez nároku na akúkoľvek odmenu a/alebo náhradu nákladov.
- 9.13. Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 9.11 a 9.12 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie označených ustanovení Servisnej zmluvy.

10. Subdodávateľa a kľúčoví experti

- 10.1 Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.

- 10.2 Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy v rozsahu (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) stručný opis časti Servisnej zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky, podiel subdodávky a (V) údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy.
- 10.3 Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa je možná len na základe dodatku k tejto Servisnej zmluve. Objednávateľ sa zaväzuje, že bez dôvodu neodoprie uzatvorenie takéhoto dodatku k tejto Servisnej zmluve. Objednávateľ je povinný poskytnúť súčinnosť k uzatvoreniu dodatku k tejto Servisnej zmluve, ktorého predmetom bude zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa, a to tak, aby bol dodatok uzatvorený do 30 (tridsiatich) dní, od kedy ho Poskytovateľ požiada o zmenu a/alebo doplnenie Subdodávateľa a poskytne mu všetky údaje a vysvetlenia na účely posúdenia zmeny a/alebo doplnenia Subdodávateľa..
- 10.4 Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 10.5 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorým v súvislosti s touto Servisnou zmluvou vznikla povinnosť zápisu do Registra boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy zapísaní do Registra.
- 10.6 Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorí naplňajú definíčné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora, v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy (ďalej len „Zoznam“) a zároveň všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 9 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10.3 tohto článku Servisnej zmluvy, ktorých neuviedol v Zozname a nie sú zapísaní v Registri. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.
- 10.7 V prípade ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra (resp. jeho udržiavania), má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorý sa riadne a včas nezapíše do Registra, resp. bude z Registra vymazaný.
- 10.8 V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 10.6 tohto článku Servisnej zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania, maximálne však vo výške 100.000,- € (slovom stotisíc eur).
- 10.9 Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Servisnej zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti

určené Objednávateľa podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z., a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 10 neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.

10.10 Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto Servisnej zmluvy. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa tejto Servisnej zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy.

10.11 Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 9, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, ako ani v prípade aktualizácie Prílohy č. 10, t. j. zmena údajov o kľúčových expertoch, resp. zmena a/alebo doplnenie kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

11. Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán

11.1 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma Zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou na nasledovné adresy:

Pre Objednávateľa:

Mgr. Ing. Peter Kvasnica, PhD

Račianska 71

813 11 Bratislava

Tel.: 02/888 91 201

E-mail: it.bai@justice.sk

Pre Poskytovateľa:

[REDACTED]

Mlynské Nivy 55

821 09 Bratislava

[REDACTED]

- 11.2 Odosielateľ akejkolvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
- 11.3 Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Servisnej zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
- 11.4 Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Servisnou zmluvou sa považuje za doručенú druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- a. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielaajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielaajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielaajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak je odosielaajúca strana povinná telefonicky kontaktovať prijímajúcu stranu ohľadom zistenia dôvodov nedoručenia prijatia e-mailu, ak prijímajúca strane bezdôvodne nepotvrdila prijatia e-mailu, považuje sa e-mail za doručенý dňom jeho odoslania odosielaajúcou stranou,
 - b. pošty, kuriérom alebo v prípade osobné doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučene s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.
- 11.5 Každá zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej Oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej Oprávnenej osoby, a to do 15 (pätnástich) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 11.6 Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v bode 11.1 tohto článku Servisnej zmluvy, ako aj zmenu v zozname Oprávnených osôb v zmysle bodu 11.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Servisnej zmluve.

12. Ostatné dojednania

- 12.1 Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa, v mieste umiestnenia infraštruktúry Objednávateľa (Datacentrum Kopčianska), v mieste umiestnenia vládneho cloudu alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2 Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy zabezpečí Poskytovateľovi prístup k produkčnému prostrediu IS Objednávateľa, a odovzdá Poskytovateľovi úplný aktuálny zdrojový kód a Dokumentáciu na základe písomného preberacieho protokolu.
- 12.3 Objednávateľ poskytuje Poskytovateľovi bezodplatne súhlas na použitie častí IS Objednávateľa a/alebo Dokumentácie, ktoré sú predmetom autorskoprávnej ochrany a vo vzťahu ku ktorým je Objednávateľ oprávnený takýto súhlas udeliť v zmysle zmluvných dokumentov špecifikovaných v bode 1.1 písm. h)

tejto Servisnej zmluvy, a to v rozsahu potrebnom a nevyhnutnom na účely riadneho a včasného poskytovania Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom.

- 12.4 Poskytovateľ je povinný po celý čas trvania tejto Servisnej zmluvy umožniť Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti IS Objednávateľa určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí IS Objednávateľa.
- 12.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne po dodaní zdrojového kódu a Dokumentácie podľa bodu 12.2. tohto článku Servisnej zmluvy zabezpečiť si všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy, najmä zabezpečiť si vývojové a testovacie prostredie a oboznámiť sa s IS Objednávateľa.
- 12.6 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že do času, kým nebude mať Objednávateľ za preukázané, resp. nebude zo skutkových okolností nepochybné, že Poskytovateľ si zabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy (bod 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy), najdlhšie však po dobu 1 (jedného) mesiaca odo dňa poskytnutia zdrojových kódov a Dokumentácie v zmysle bodu 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy, nevzniká Objednávateľovi
- a. právo na zmluvnú pokutu za omeškanie Poskytovateľa s odstránením Incidentu v zmysle čl. 8 bod 8.1 písm. a. a b. tejto Servisnej zmluvy ani
 - b. právo na zľavu z ceny príslušného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.7 tejto Servisnej zmluvy a ani
 - c. právo odstúpiť od Servisnej zmluvy v prípade, ak sa Poskytovateľ omešká s odstránením Incidentu, a to bez ohľadu na skutočnosť, či takéto omeškanie predstavuje podstatné porušenie Servisnej zmluvy alebo nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy.
- 12.7 Poskytovateľ je povinný pri dodaní akéhokoľvek Komponentu (t. j. pri podpise akceptačného protokolu) a pri skončení tejto Servisnej zmluvy odovzdať Objednávateľovi zdrojový kód v jeho úplnej a aktuálnej podobe a všetky konfigurácie vývojového prostredia a ich súčasti a Dokumentáciu (minimálne v rozsahu: použitý programovací jazyk, návod na skompilovanie a spustenie programu, príručky a návody pre použitie programu, ktorého zdrojový kód sa odovzdáva).
- 12.8 Ustanovenie bodu 12.6 tohto článku Servisnej zmluvy sa nepoužije v prípade flagrantného porušenia povinnosti zo strany Poskytovateľa, predovšetkým však v prípade ak Poskytovateľ neodstraňuje Incident vôbec, ako aj v prípade, ak Poskytovateľ nevynaloží všetky zdroje a všetko úsilie, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, za účelom riadneho a včasného odstránenia Incidentu.
- 12.9 Ustanovenia bodov 12.6 a 12.8 tohto článku Servisnej zmluvy platia rovnako aj v prípade, ak sa kedykoľvek v lehote do 3 (troch) mesiacov odo dňa poskytnutia dokumentácie v zmysle bodu 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy preukáže, resp. Poskytovateľ zistí, že IS Objednávateľa nezodpovedá aktuálnym špecifikáciám funkčných a nefunkčných požiadaviek v súlade s aktuálnou dokumentáciou k IS Objednávateľa ku dňu uzatvoreniu Servisnej zmluvy.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1 Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- 13.2 Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
- 13.3 Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.
- 13.4 S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z.
- 13.5 Servisná zmluva sa vyhotovuje v 7 (siedmich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 5 (päť) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 13.6 Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.
- 13.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
- 13.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a. Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb;
 - b. Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na Služby rozvoja;
 - c. Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov;
 - d. Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia;
Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na Služby rozvoja;
 - e. Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny;
 - f. Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol Služieb rozvoja;
 - g. Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky;

- h. Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky;
- i. Príloha č. 9– Zoznam subdodávateľov;
- j. Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov;
- k. Príloha č. 11 – JIRA;
- l. Príloha č. 12 – Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností;
- m. Príloha č. 13 – Klasifikácia väd
- n. Príloha č. 14 – Zmluva o spracúvaní osobných údajov v mene prevádzkovateľa.

Za Poskytovateľa:

V Bratislave, dňa 18. 9. 2024



Ing. Csaba Baráth
predseda predstavenstva

Za Objednávateľa:

V Bratislave, dňa 23 SEP. 2024



JUDr. Andrej Holák
generálny tajomník služobného úradu

Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb

Obsah prílohy

1. Opis súčasného stavu
2. Služby podpory prevádzky
 - 2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky
 - 2.2. Helpdesk
 - 2.3. Postup pri riešení Incidentov/požiadaviek
 - 2.4. Parametre kvality poskytovanej služby
 - 2.5. Akceptačné konanie
3. Služby rozvoja
 - 3.1. Postup objednania Služby rozvoja
 - 3.2. Parametre kvality poskytovanej služby
 - 3.3. Akceptačné konanie
 - 3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby
4. Služby maintenance

1. Opis súčasného stavu

Opis predmetu zákazky - IS BAI

Informačný systém BAI sa skladá z týchto hlavných modulov:

1. Centrálna správa používateľov (IAM)
2. PKI infraštruktúra (PKI)
3. Integrovaná platforma (IP)
4. Prostriedky pre zvýšenie bezpečnosti

1. CENTRÁLNA SPRÁVA POUŽÍVATEĽOV

Modul správa používateľov (resp. Identity and Access Management - IAM) poskytuje jednotné a centrálné služby pre ostatné rezortné systémy v nasledujúcich oblastiach:

- identifikácia a autentifikácia používateľov,
- autorizáciu používateľov - riadenie prístupov k informačným zdrojom a funkciám informačných systémov,
- správy používateľov a ich autorizačných údajov.

Modul správy používateľov (IAM) je implementovaný na produkte D.IAM od spoločnosti DITEC s rozšíreniami a customizáciou využitím technológií Microsoft .Net.

V rámci funkčnosti modulu je implementovaný aj zber žiadostí o zriadenie prístupu (registračný formulár) a následne v rámci rozhrania modulu IAM funkčnosť pre spracovanie podaných žiadostí vo väzbe na funkcie správy používateľov a riadenie prístupov.

Používatelia sú členení na:

- interní používatelia (používatelia interných systémov),
- externí používatelia (občan, právnický subjekt v zastúpení oprávneného používateľa a externé systémy).

Modul IAM podporuje funkcionality:

- **správa identít** – správa interných, tak aj externých používateľov. V praxi to znamená vedenie a administrácia registra používateľov, ktorý prepája ich identitu s identifikátorom používateľa, autentifikačnými nástrojmi a oprávneniami, ktoré sú používateľovi pridelené. Evidencia používateľov je rozdelená podľa spôsobu prístupu na:
 - verejnú zónu - externí používatelia (fyzická osoba, právnická osoba, resp. externé systémy prístupujúce v ich mene)
 - privátnu zónu - interní používatelia (úradník, sudca, atď.) a interné agendové systémy.
- **autentifikácia používateľov** – preverenie deklarovanej identity používateľa prostredníctvom použitia autentifikačného predmetu (meno/heslo, token, prihlasovací certifikát a pod.). Pre autentifikáciu používateľa je k dispozícii viacero autentifikačných mechanizmov viazaných na jeho identitu:
 - verejná zóna
 - autentifikácia cez meno/heslo
 - autentifikácia prostredníctvom X.509 certifikátu
 - rozšírenie o podporu QmC pre ukladanie a poskytovanie údajov o mandantovi a mandáte

- service provider pre autentifikačný modul ÚPVS pričom je podporovaná autentifikácia prostredníctvom:
 - meno/heslo
 - eID
 - eIDAS Node pre zahraničné osoby
- identity provider pre autentifikačný modul UPVS - autentifikačný server pre autentifikáciu prostredníctvom advokátskych preukazov Slovenskej advokátskej komory
- privátna zóna
 - autentifikácia cez meno/heslo
 - autentifikácia cez X.500 directory services (konkrétne Microsoft Active Directory), ktoré vystavuje služby cez LDAP protokol
- **správa prístupových práv a riadenie prístupov** - riadenie oprávnení k prístupu k informáciám a službám informačných systémov. Základným prvkom hierarchie riadenia prístupov je oprávnenie, ktoré bude autorizovať daného používateľa pre využitie operácie alebo funkcie systému. Oprávnenie je viazané na rolu, ku ktorej je konkrétny používateľ po autorizácii priradený. Táto hierarchia umožňuje detailne skladať role z oprávnení na operácie zodpovedajúce niektorej z komplexnejších činností. Skupiny zodpovedajú vyšším celkom zoskupujúcim viaceré činnosti do typových zaradení používateľov reprezentované skladaním skupín z jednotlivých rolí. V rámci riadenia prístupov sú používatelia zaraďovaní do skupín – potom pri autorizácii používateľov je overovaná dostupnosť požadovaných oprávnení na základe ich zaradenia do skupín a v nich obsiahnutých rolíach.
- **single sign-on** – jednotné prihlasovanie používateľov raz a do všetkých systémov, t.j. po úspešnej autentifikácii používateľa je jeho identita prenášaná do všetkých systémov a použitá pre riadenie jeho oprávnení. Používateľ sa teda nemusí autentifikovať (prihlasovať) do každého systému samostatne.
- **monitorovanie a audit** – základnou funkčnosťou sú prehľady správy používateľov a riadenia prístupov – okrem štandardných prehľadov objektov a ich hierarchie, aj informácie o vykonaných operáciách.

1.1. KONCEPT RIEŠENIA IAM

Identifikačný a autorizačný modul (IAM) je centrálny modul pre jednotnú identifikáciu, autentifikáciu a autorizáciu používateľov v rámci systému a ponúka údaje pre ostatné moduly systému tak, aby mohli kvalifikovane riešiť autorizáciu.

Súčasťou riešenia je samostatný centrálny IAM pre Externých používateľov (**IAM-Externý**) a samostatný centrálny IAM pre Interných používateľov (**IAM-Interný**).

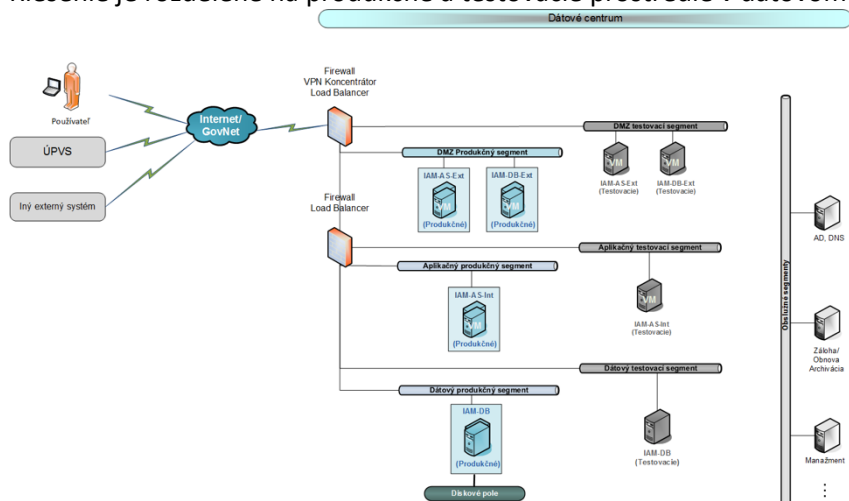
Nasledujúci obrázok znázorňuje koncept riešenia IAM:

- Subject – komu bol token vydaný resp. aký systém vyžiadal token
- Issuer – kto vydal token (IAM)
- Sign – elektronický podpis

Pre jednoduchšie použitie služieb IAM je poskytnutá klientska knižnica (Wrapper) pre .Net a Java vývojovú platformu.

1.2. ARCHITEKTÚRA RIEŠENIA IAM

Riešenie je rozdelené na produkčné a testovacie prostredie v dátovom centre:



DMZ segment obsahuje:

- IAM-AS-Ext: Aplikačná farma IAM pre externých používateľov.
- IAM-DB-Ext: Databázový cluster IAM pre externých používateľov.

Aplikačný segment obsahuje:

- IAM-AS-Int: Aplikačná farma IAM pre interných používateľov.

Dátový segment obsahuje:

- IAM-DB: Databázový cluster pre IAM interných používateľov.

1.3. SUBMODUL PRE PRIHLASOVANIE ADVOKÁTSKYM PREUKAZOM

Modul IAM bol rozšírený o služby Autentifikačného servera pre advokátske preukazy. Služby tohto servera umožňujú advokátom registrovaným v Slovenskej advokátskej komore (SAK) používať ako autentifikačný prostriedok advokátske preukazy pre autentifikáciu/prihlasovanie sa na portál slovensko.sk a následne využívať služby prístupových miest OVM, napr. portálu Ministerstva spravodlivosti SR. Na autentifikáciu sa dajú využívať komerčné certifikáty z advokátskeho preukazu. Privátny kľúč tohto certifikátu je uložený na čipovej karte, ktorá je kvalifikovaným bezpečným zariadením na vytváranie elektronického podpisu (QSCD), obdobne ako eID karta. Použitie tohto certifikátu pre autentifikáciu je viazané jednak na použitie karty advokátskeho preukazu, ako aj na zadanie PIN kódu, obdobne ako použitie eID karty. Tieto certifikáty sú vydávané v registračnej autorite prevádzkovej Slovenskou advokátskou komorou .

1.3.1. Spôsob realizácie SAK

Riešenie spočíva v použití bezpečných certifikátov pre účely autentifikácie používateľa. Autentifikačné servre pre tieto certifikáty prevádzkuje MSSR.

Registrácia identít

Jednotlivé certifikáty určené pre autentifikáciu advokátov a spojenie s identitami zabezpečuje SAK. Pri vydaní advokátskeho preukazu je certifikát automaticky zapísaný do autentifikačného systému spolu s väzbou na identitu konkrétneho advokáta, ktorá je synchronizovaná s RFO (v prípade slovenských občanov). Autentifikačný systém spolu s identitou vedie požadovaný rozsah informácií o danej identite, ktoré vyžaduje modul ÚPVS IAM pre vytvorenie SAML tokenu.

V prípade zrušenia preukazu advokáta alebo kompromitácie certifikátu pre autentifikáciu, SAK zabezpečí jeho označenie v evidencii autentifikačného systému ako neplatného pre autentifikáciu, čím tento nebude možné použiť pre účely autentifikácie advokáta. Týmto nie je automaticky zabezpečené jeho zrušenie u vydavateľa, a preto je možné ho použiť na iné účely (napr. prístup k službe časovej pečiatky). Systém však identifikuje zrušenie certifikátu u vydavateľa a po jeho zrušení bude znemožnené jeho použitie na autentifikáciu používateľa.

2. PKI INFRAŠTRUKTÚRA

Obsahom PKI modulu je hardware a služby v súvislosti so zaistením vydávania kvalifikovaných mandátnych a komerčných certifikátov v súlade s legislatívou SR.

PKI infraštruktúra obsahuje nasledovné časti:

- 80 ks interných registračných autorít pre vydávanie kvalifikovaných certifikátov pre pracovníkov rezortu zo strany Akreditovanej Certifikačnej Autority (ACA) .
- HW a SW vybavenia pre PKI pre počet 6000 zamestnancov rezortu spravodlivosti v rozsahu:
 - kryptografická čipová karta, bezpečný produkt (SSCD) pre tvorbu ZEP, certifikovaný zo strany NBU SR
 - obslužný SW pre správu čipovej karty – pre OS Windows, v.7 a vyššie, 32 aj 64 bit, v slovenskom jazyku
 - čítačka čipových kariet
- Kvalifikované mandátne a/alebo komerčné certifikáty (v zmysle Zákona č. 215/2002 o elektronickom podpise) pre počet 6000 zamestnancov rezortu spravodlivosti.

2.1. REGISTRAČNÁ AUTORITA

Registračné autority (RA) sú zriadené pre účely vydávania certifikátov (komerčných a mandátnych) pre pracovníkov rezortu v prostredí MSSR. RA zabezpečuje prijímanie žiadostí na vydanie certifikátu a overenie klienta – žiadateľa o certifikát. Vydané certifikáty následne poskytuje žiadateľom. Dodávka jednej RA sa skladá zo špeciálnej softwarovej aplikácie (SW ICARA), špeciálnej čítačky čipových kariet pre operátorov RA a dvoch operátorských čipových kariet.

Pre prevádzku registračných autorít sa používajú počítače určené pre tento účel s prísne obmedzeným rozsahom prístupu a použitia – iba pre poverených operátorov RA.

Hardvérové vybavenie pre 80 ks RA:

- 80x osobný počítač
- 80x tlačiareň
- 80x LCD monitor
- 80x operátorská čítačka čipových kariet (autentifikácia operátorov RA a autorizácia operácií na systéme RA), tj. 1x pre 1 ks RA
- špecializovaný ovládací softvér k operátorskej čítačke
- 80x2 ks čipových kariet operátorov, tj. 2x pre 1 ks RA

Softvérové vybavenie pre všetky prevádzkované RA MSSR:

- aplikácia Registračná autorita ICARA od spoločnosti První certifikační autorita, a.s. (I.CA) upravená pre potreby MSSR.

2.2. HW A SW VYBAVENIA PRE PKI

Vybavenie jedného zamestnanca:

- Kryptografická čipová karta Starcos 3.7,
- Obslužný SW pre správu čipovej karty (aplikácia SecureStore I.CA od spoločnosti První certifikační autorita, a.s. (I.CA).)

Čipová karta Starcos je dodávaná so slovenskou verziou SW SecureStore I.CA, ktorý podporuje funkčnosti tejto karty (management karty) a ktorý je tvorený niekoľkými modulmi:

- SecureStore CSP (Crypto Service Provider) – komponent umožňujúci použitie karty v prostredí MS Explorer, MS Outlook a ďalších aplikácií na platforme Windows, ktoré využívajú štandardné rozhranie CryptoAPI
- SecureStore PKCS11 modul – komponent umožňujúci použitie karty v aplikáciách typu Mozilla Firefox na platforme Windows, MacOS, ktoré využívajú rozhranie CryptoOKI
- Aplikácia SecureStore – Windows aplikácia umožňujúca správu karty.
- Čítačka čipových kariet Liteo – Ingenico

2.3. Kvalifikované mandátne a komerčné certifikáty

Pre vydávanie kvalifikovaných mandátnych a komerčných certifikátov sú využívané služby spoločnosti První certifikační autorita, a.s. (ďalej ako „I.CA“), ktorá je akreditovaným poskytovateľom certifikačných služieb v zmysle zákona č. 215/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov o elektronickom podpise. Účinnosťou nariadenia EÚ č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a službách vytvárajúcich dôveru pre elektronické transakcie na vnútornom trhu (eIDAS) je I.CA kvalifikovaným poskytovateľom služieb vytvárajúcich dôveru v rámci EÚ.

3. INTEGRAČNÁ PLATFORMA

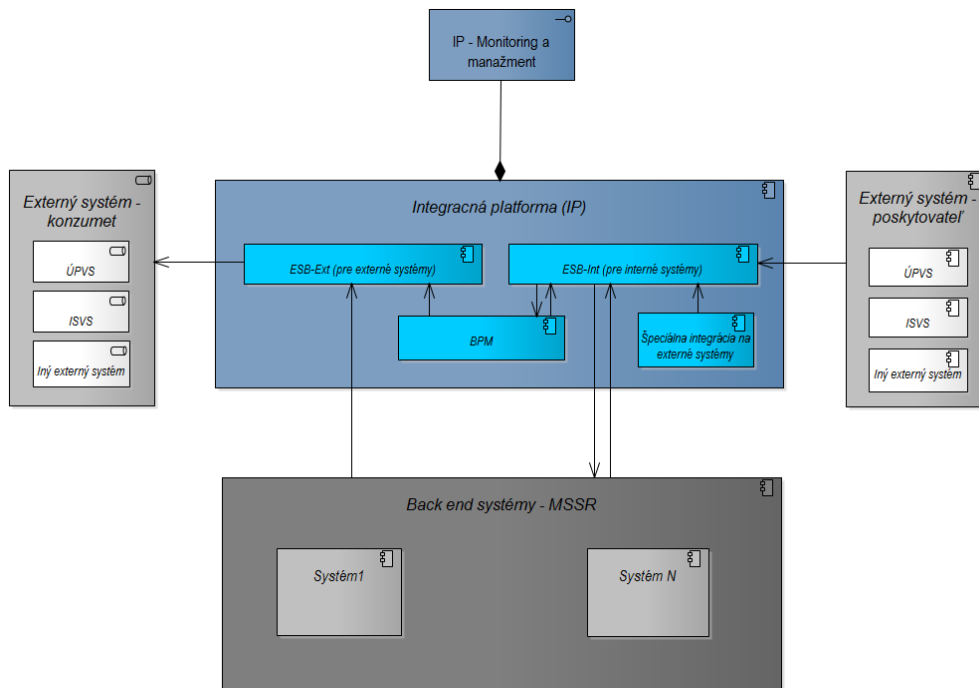
Integračná platforma (IP) predstavuje nástroj na prepájanie jednotlivých systémov a nimi poskytovaných funkcií a služieb centralizovaným a riadeným spôsobom.

Integračná platforma má nasledujúce hlavné súčasti:

- Enterprise Servis Bus (ESB) - ESB predstavuje jeden zo základných stavebných prvkov servisne orientovanej integrácie, ktorý umožňuje vzájomne prepájať sprístupnené služby. ESB sa používa hlavne na transparentné vystavenie služieb (resp. webových služieb)
- Orchestrácia procesov (BPM – Business Process Management) – predstavuje základný nástroj pre vytváranie zložitejších procesov, integrujúcich viaceré publikované služby.
- Rozhrania pre sprístupnenie služieb (resp. Špeciálna integrácia na systémy) – slúži na sprístupnenie služieb (externých aj interných), ktoré nie je možné integrovať len čisto predpripravenými nástrojmi pre IP. V tomto prípade je potrebný špeciálny vývoj a následné rozšírenie IP. Príkladom je integrácia na spoločné moduly poskytnuté na ÚPVS.
- Konfigurátor povolení služieb (KPS) – slúži na riadenie politiky prístupu volajúcich systémov k službám a informáciám, ktorá poskytuje používateľovi:
 - možnosť definovania prostredí, pre ktoré sa konfiguruje pravidlá,
 - administráciu zoznamu vystavených služieb na CIP (s priamou väzbou na prostredie) a administráciu volajúcich systémov pre každé prostredie samostatne,
 - vytvorenie výstupu (*.xml súbor) novej konfigurácie prístupových oprávnení.

Integračná platforma je implementovaná na produkte Neuron ESB s rozšíreniami a customizáciou využitím technológií Microsoft .Net.

Nasledujúci diagram znázorňuje koncept riešenia modulu IP:



Integračná platforma je implementovaná zvlášť pre externých konzumentov služieb (ESB-Externý) a zvlášť pre interných konzumentov služieb (ESB-Interný). Na ESB-Interný sú vystavené služby Externých poskytovateľov aj služby Back end systémov MSSR.

Business process management (BPM) je riešený na centrálnom mieste tak pre služby poskytnuté externým aj interným systémom.

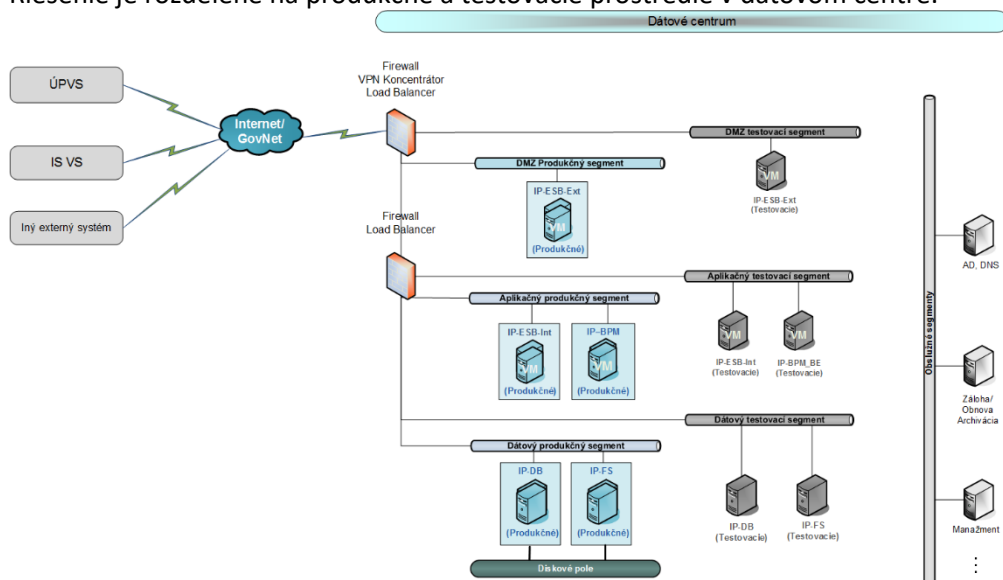
IS BAI aktuálne na Integračnej platforme publikuje najmä služby nasledovných systémov:

- Služby spoločných modulov UPVS sú na IP publikované pre ostatné IS rezortu prostredníctvom publikovania služieb informačných systémov ESMO (UPVSController), RESS a eBox, ktoré majú realizované priame integrácie na UPVS a jej moduly:
 - o modul elektronických schránok (eDesk + EKR)
 - o modul elektronického doručovania (MED)
 - o modul elektronických formulárov UPVS (eForm)
 - o modul elektronických platieb (MEP)
 - o autentifikačný modul UPVS (IAM) je riešený integráciu v module Centrálnej správy používateľov
- Služby IS Rozvoja elektronických služieb súdnictva (IS RESS)
 - o Služby modulu UBÚS
 - o Služby registra fyzických osôb (IS RFO)
 - o Služby registra právnických osôb (IS RPO)
 - o Služby registra sudcov
 - o Služby registra dražobníkov
 - o Služby registra rozhodcov
 - o Služby registra znalcov
 - o Služby registra exekútorov
 - o Služby registra poverení na vykonanie exekúcie
 - o Služby registra diskvalifikácií
- Služby elektronickej podateľne Ministerstva spravodlivosti

- Služby IS REP
 - Informačný systém Elektronické služby monitoringu obvinených a odsúdených osôb (IS ESMO)
 - Služby registra adries (IS RA)
 - Služby IS CSRU
 - Služba pre poskytnutie konsolidovaných údajov o subjekte
 - Služba pre poskytnutie referenčných údajov
 - Synchronná služba pre poskytnutie konsolidovaných údajov o subjekte
 - Synchronná služba pre poskytnutie konsolidovaných referenčných údajov o subjekte
- Služby 3. strán:
- Služby Ministerstva vnútra SR
 - Služby Generálnej prokuratúry SR
 - Služby Slovenskej advokátskej komory
 - Služby Zboru väzenskej a justičnej stráže

3.1. ARCHITEKTÚRA RIEŠENIA IP

Riešenie je rozdelené na produkčné a testovacie prostredie v dátovom centre:



DMZ segment obsahuje:

- IP-ESB-Ext: Predstavuje ESB (ESB farma), ktorý vystavuje služby pre externé systémy.

Aplikačný segment obsahuje:

- IP-BPM - Aplikačná farma pre BPM komponenty a pre Back end funkcionality IP.
- IP-ESB-Int: Predstavuje ESB (ESB farma), ktorý vystavuje služby pre externé systémy.

Dátový segment obsahuje:

- IP-DB: Databázový cluster pre konfiguračné dáta BPM komponent a Back end funkcionality IP.
- IP-FS: Centrálny file server pre konfiguračné dáta BPM komponent a Back end funkcionality IP.

3.2. SUBMODUL JUSTICE DISTRIBUTION POINT

V interných procesoch rezortu spravodlivosti sa na prezeranie elektronických podaní a elektronických úradných dokumentov a ich príloh využíva aplikácia D.Viewer. Pre zabezpečenie správnej vizualizácie

štruktúrovaných elektronických formulárov (XML) je potrebné aby D.Viewer mal k dispozícii správne vizualizácie. Justice Distribution Point (JDP) predstavuje centrálnu službu, na ktorej sú umiestnené a dostupné vybrané vizualizácie štruktúrovaných XML formulárov používané pracovníkmi rezortu spravodlivosti. Služba JDP je realizovaná a nakonfigurovaná ako webová služba VisualizationWS pre aktualizáciu vizualizácií formulárov v súlade s prevádzkovou príručkou produktu D.Viewer. Riešenie JDP umožňuje pridávať / odoberať vizualizácie elektronických formulárov podľa potreby rezortu.

3.3. SUBMODUL ANONYMIZÁCIA

Na Slovensku sa zo súdov publikuje na web MSSR veľké množstvo rozhodnutí, mesačne okolo 28 000. Všetky rozhodnutia, ktoré sa publikujú na základe § 82a písm. a zákona č. 757/2004 Z. z. o súdoch je potrebné anonymizovať (osobné a citlivé údaje, ktoré môžu identifikovať fyzické osoby v konaní, odhaliť ich súkromné údaje a pod.) v rozsahu popísanom vyhláškou č. 482/2011 Z.z.. Riešenie Submodulu Anonymizácie je založené na metódach strojového učenia s využitím princípov používateľskej prívetivosti pre zrýchlenie anonymizácie a zníženie rizika úniku citlivých údajov.

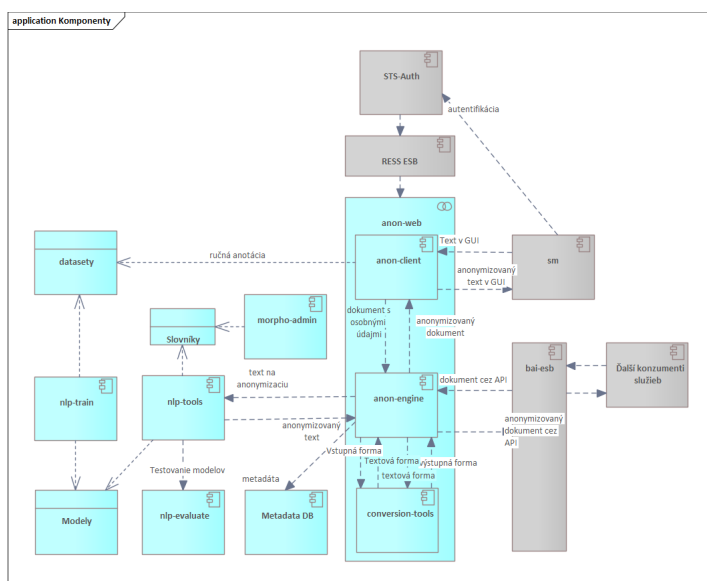
Aplikácia je dostupná z aplikácie súdny manažment a cez webový prehliadač. Podľa spôsobu prihlásenia sa pridelujú používateľom oprávnenia, na základe ktorých majú prístup ku konkrétnym funkcionalitám aplikácie.

Aplikácia využíva moderné technológie umelej inteligencie a prístupy prívetivého používateľského rozhrania s cieľom zrýchliť a zjednodušiť proces anonymizácie pre používateľov.

3.3.1. Architektúra riešenia Anonymizácie

Aplikačná architektúra

Služby anonymizácie sú implementované v súlade s princípmi mikroslužieb a jednotlivé moduly riešenia sú implementované ako samostatne stojace aplikácie, ktoré v prípade potreby medzi sebou komunikujú pomocou REST rozhraní. Komunikácia s IS Súdny manažment je pomocou SOAP rozhraní.



Na diagrame sa nachádzajú 3 typy elementov:

- Komponent: nlp-tools, nlp-train a ďalšie. Komponent je samostatne nasaditeľná jednotka, ktorá je autonómna a funguje ako samostatná služba (okrem nlp-tools, čo je knižnica).
- Application cooperation: anon-web. ide len o abstraktné vyjadrenie užšieho prepojenia dvoch komponentov.
- Data object: Slovníky, modely, datasety. Ide o označenie nejakej dátovej sady, čo sa prenáša medzi komponentami.

Diagram obsahuje 2 typy čiar (konektorov, vzťahov):

- Access - napr. medzi nlp-train a datasety - Táto čiara znázorňuje, že komponent pracuje s definovanou dátovou sadou (nemusí ísť o databázu a dáta sú prenášané zväčša na komponentovej úrovni).
- Flow - napr. medzi anon-client a sm - Ukazuje ako tečú údaje medzi komponentami.

Farebne sú odlíšené dve farby:

- Bledo modrá: Štandardný komponent.
- Sivá: Komponenty mimo anonymizačnej služby.

nlp-train

Modul, ktorý vyžaduje prístup ku trénovacej sade a na základe konfigurácie parametrov vytvára modely, ktoré sa používajú ďalej v procese. V súčasnej verzii je tento modul ovládaný cez konzolové rozhranie. Modul beží jednorazovo v čase trénovania modelu.

morpho-admin

Modul, ktorý umožňuje spravovať morfológické slovníky cez používateľské rozhranie, vďaka ktorým sa vykonáva lematizácia. Modul nie je potrebný pre správne fungovanie služieb anonymizácie, zjednodušuje iba správu morfológických slovníkov.

nlp-tools

Modul, ktorý obsahuje implementáciu všetkých nlp nástrojov potrebných pre anonymizáciu. Modul je implementovaný ako Java knižnica a nemá používateľské rozhranie.

nlp-evaluate

Modul, ktorý kontroluje, či sa neznížila kvalita rozpoznávania entít alebo iných súčastí nlp-tools. Modul nie je potrebný pre správne fungovanie služieb anonymizácie, umožňuje však základnú kontrolu kvality riešenia. Modul beží jednorazovo po natrénovaní modelu.

anon-web

Ide o balík frontendových a backendových služieb – anon-client a anon-engine. V budúcnosti bude rozdelený do samostatných repozitárov a aplikácií.

anon-client

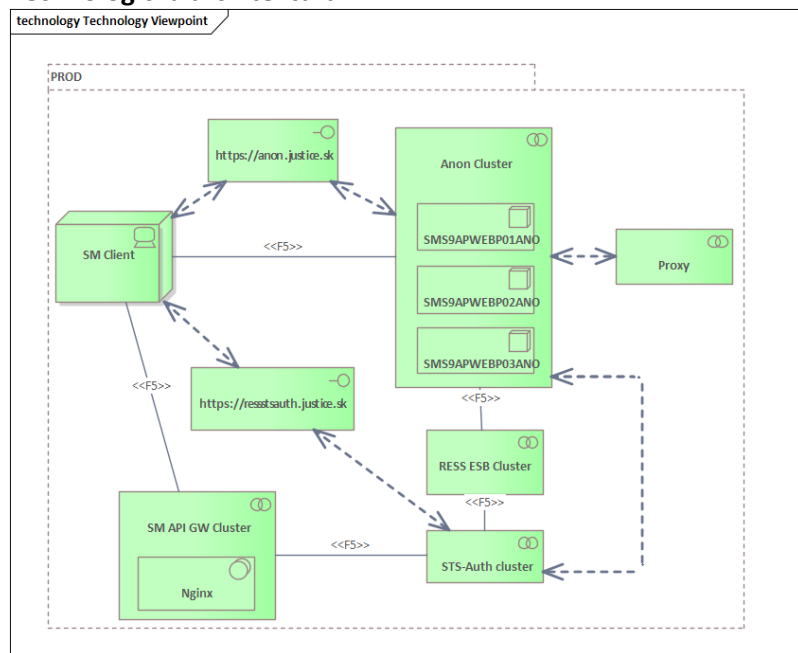
Modul, ktorý obsahuje frontendové rozhranie, ktoré bude zobrazované v modernom prehliadači otvorenom v novom okne zo súdneho manažmentu. Modul zobrazuje výsledky automatickej anotácie a umožňuje

manuálnu opravu a tým doplnenie dátovej sady potrebnej pre tréovanie v module nlp-train. Modul využíva služby vystavené v module anon-engine.

anon-engine

Modul, ktorý poskytuje webové služby určené pre frontend a pre externé služby, ktoré budú vystavené na BAI IP. Modul využíva komponent nlp-tools a volá conversion-tools pre konverzie rôznych typov formátov.

Technologická architektúra



Aplikácia beží na dvoch prostrediach, na produkčnom (PROD) a testovacom (TEST). PROD beží na Kubernetes clustri, ktorý pozostáva z 3 master/workers uzlov a TEST z jedného.

Súčasťou je aj monitoring a centralizácia logov cez Zabbix, Prometheus, Promtail, Loki, Grafana, Dashboard. Súčasťou riešenia je aj Nginx Ingress ako reverzné proxy a OpenEBS pre manažment storage.

Aplikácie a nástroje sú automatizovane nasadzované ako helm package a kontajnerizované v docker kontajneroch.

Aplikácia anonymizácie je v základe navrhnutá tak, aby ju bolo možné škálovať a rozširovať jej používanie na rezorte aj mimo rezortu ako službu pre iné OVM cez platformu IS BAI, ale niektoré jeho časti sú prispôbené primárne pre rozhodnutia a ich výkon je limitovaný použitou technológiou resp. metódou prístupu.

Submodul je vytvorený ako multikanálová platforma pre rôzne typy klientských systémov, rôzne typy neštruktúrovaných dokumentov a v budúcnosti aj štruktúrovaných dát.

Predpokladá sa nárast počtu dokumentov, používateľov existujúcich v existujúcich klientoch, ale aj rozšírenie o ďalších rezortných a mimorezortných klientov s dôrazom na zvyšovanie kvality výsledkov procesu anonymizácie a jeho zrýchlenia. Tento rozvoj bude vyžadovať aj aplikačné zmeny na úrovni technológie umelej inteligencie, aplikačnej podpory manažmentu rôznych typov dokumentov a na úrovni integrácie s rôznymi spôsobmi autentifikácie a autorizácie a tiež infraštruktúrne zmeny v podobe rozšírenia dostupných zdrojov a zvýšenia počtu inštancií aplikácie. Pre naplnenie rôznorodých požiadaviek na anonymizáciu bude taktiež vhodné rozšíriť podporované typy dokumentov z neštruktúrovaných aj na štruktúrované.

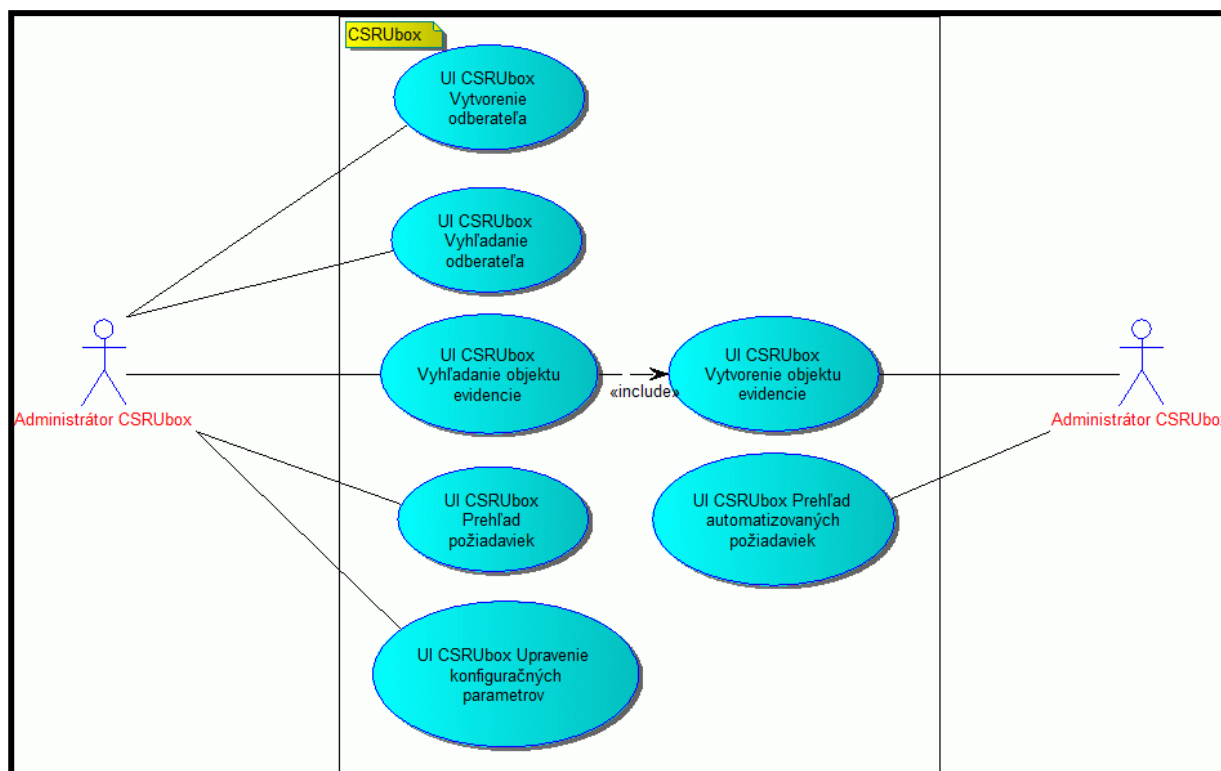
3.4. SUBMODUL CSRU

Na integračnej platforme (BAI IP) je poskytovaná komplexná integrácia na IS CSRU pomocou tzv. CSRUboxu (modul pre komunikáciu s CSRU), vrátane asynchrónnych procesov. Riešenie zabezpečuje centrálné miesto integrácie rezortu na IS CSRU. Cieľom bola eliminácia potreby viacnásobného riešenia technickej integrácie agendových informačných systémov na IS CSRU (vytváranie integrácií na úrovni infraštruktúry). Riešenie zároveň eliminuje potrebu viacnásobnej implementácie rovnakých častí riešenia integrácie na IS CSRU vo viacerých agendových informačných systémoch - implementácia samotných volaní IS CSRU a riešenie technických problémov s tým spojených.

Riešenie na jednom mieste eviduje/loguje komunikáciu s IS CSRU. To umožňuje centrálnie riešiť prípadné prevádzkové/technické/business problémy namiesto ich riešenia v každom z agendových informačných systémov.

Základnými funkciami CSRUboxu sú:

- Zabezpečenie komunikácie (získavania údajov) s IS CSRU pre všetky informačné systémy s požiadavkou, resp. oprávnením pracovať s údajmi z IS CSRU.
- Automatické získavanie vybraných údajov z IS CSRU.
- Poskytovanie údajov z IS CSRU interným systémom rezortu spravodlivosti s oprávnením pracovať s údajmi z IS CSRU.



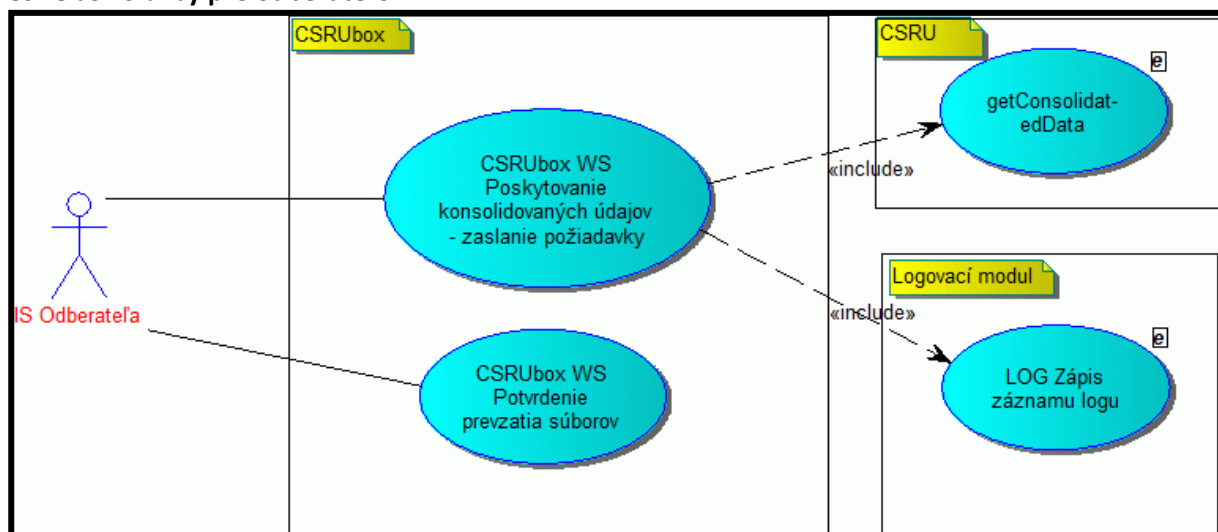
Obrázok 1 CSRUbox Administrátorský modul

CSRUbox obsahuje modul pre administrátorov, ktorý umožňuje:

- prezeranie údajov o požiadavkách na IS CSRU
- prezeranie údajov o automatických požiadavkách na IS CSRU
- spravovanie konfiguračných údajov pre interné systémy odberateľa

- spravovanie konfiguračných parametrov CSRUbox
- spravovanie objektov evidencie IS CSRU pre vytváranie automatických požiadaviek na IS CSRU

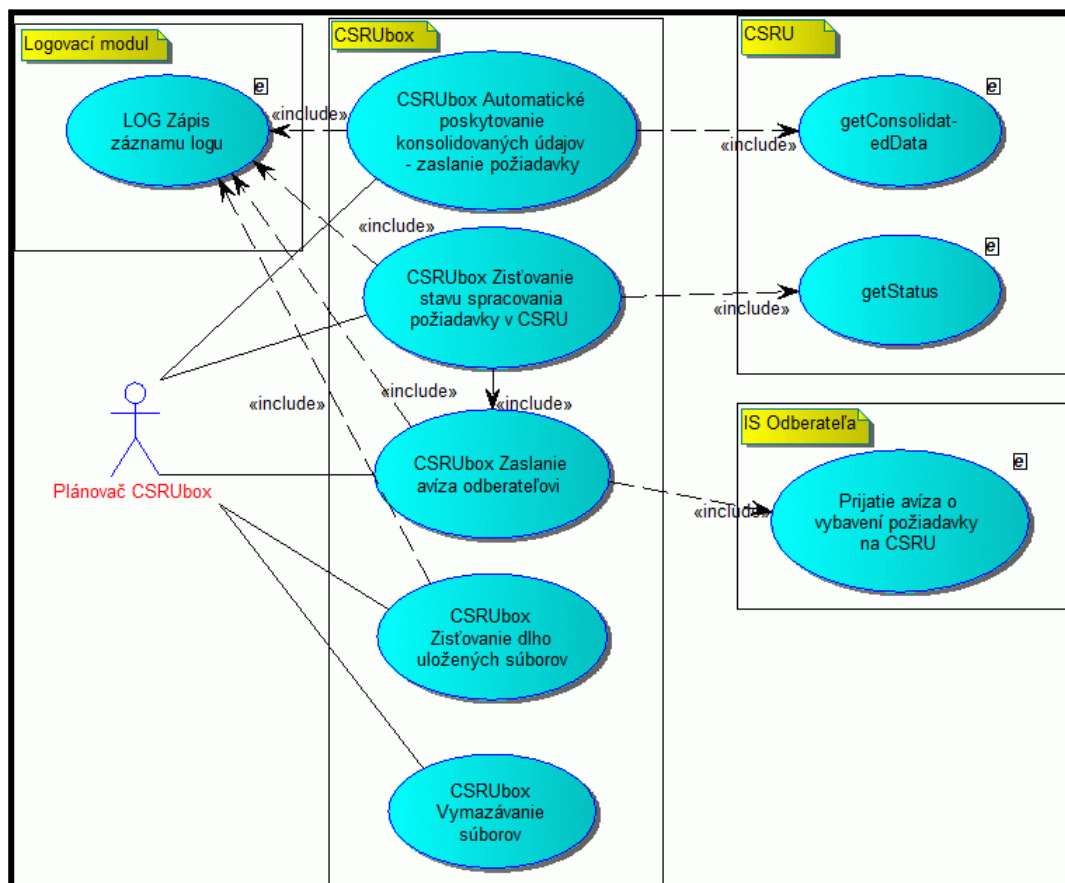
CSRUbox Služby pre odberateľov



Obrázok 2 CSRUbox Služby pre odberateľov

CSRUbox umožňuje interným systémom prostredníctvom vystavenej služby zaslať požiadavku na poskytnutie dát do IS CSRU. Následne po zaevidovaní požiadavky v IS CSRU, zabezpečuje CSRUbox zisťovanie stavu spracovania požiadavky v IS CSRU. Po vybavení požiadavky, CSRUbox získa z IS CSRU výsledok spracovania požiadavky a uloží výsledok v rámci CSRUboxu. Následne CSRUbox zašle internému systému avízo o výsledku spracovania a informáciu, kde je možné príslušný výsledok spracovania získať. Interný systém po získaní údajov z CSRUboxu potvrdí ich prevzatie zavolaním služby CSRUbox.

CSRUbox Spracovanie požiadaviek



Obrázok 3 CSRUbox Spracovanie požiadaviek

CSRUbox umožňuje nakonfigurovaním objektov evidencie v rámci konfiguračných údajov CSRUbox vykonávanie automatizovaného opakovaného získavania údajov z IS CSRU, napr. vybraných základných číselníkov. V takýchto prípadoch CSRUbox, bez potreby inicializácie zo strany interných systémov, zasiela požiadavku na IS CSRU a po získaní výsledku tejto požiadavky a jeho vyhodnotení zasiela určenému internému systému avízo o výsledku spracovania a informáciu, kde je možné príslušný výsledok spracovania získať.

Interný systém po získaní údajov z CSRUboxu potvrdí ich prevzatie zavolaním služby CSRUbox.

4. PROSTRIEDKY PRE ZVÝŠENIE BEZPEČNOSTI

4.1. RIADENIE PRÍSTUPOV (WAF)

Pre potreby web aplikačného firewallu a load balancingu sú nasadené 2x F5 BIGIP VIPRION 2400 chassis a 2x VIPRION 2250 blade t.j. pre každé chassis je určený jeden blade.

Potreba redundancie a vysokej dostupnosti BIGIP platformy je zabezpečená prostredníctvom 2-och F5 zariadení. Vysoká dostupnosť je realizovaná na úrovni jednotlivých vCMP.

Web aplikácie/Web servisy bežiace na aplikačných serveroch vo frontendovej časti IAM (modul správy používateľov) a IP (modul Integrovaná platforma) nie sú prístupné napriamo, ale sú im predradené BIGIP VIPRION 2400 appliance fy F5, ktoré plnia nasledovné funkcie:

- Load Balancing - zabezpečenie vysokej dostupnosti web aplikácie, optimálneho vyťaženia/load sharingu na jednotlivých členoch/nodoch poolu/farmy aplikačných serverov, ako aj monitoring dostupnosti

jednotlivých nodov, na ktoré sú smerované aplikačné requesty

- WAF - Web Application Firewall - ochrana voči web aplikačným útokom na L7, DoS/DDoS útokom, SQL Injection, Top 10 OWASP, možnosti blacklistingu, whitelistingu, XML firewall
- SSL offloading/SSL bridging - dešifrovanie pre potreby inšpekcie a modifikácie obsahu web aplikačnej komunikácie a v prípade potreby opätovné zašifrovanie dát

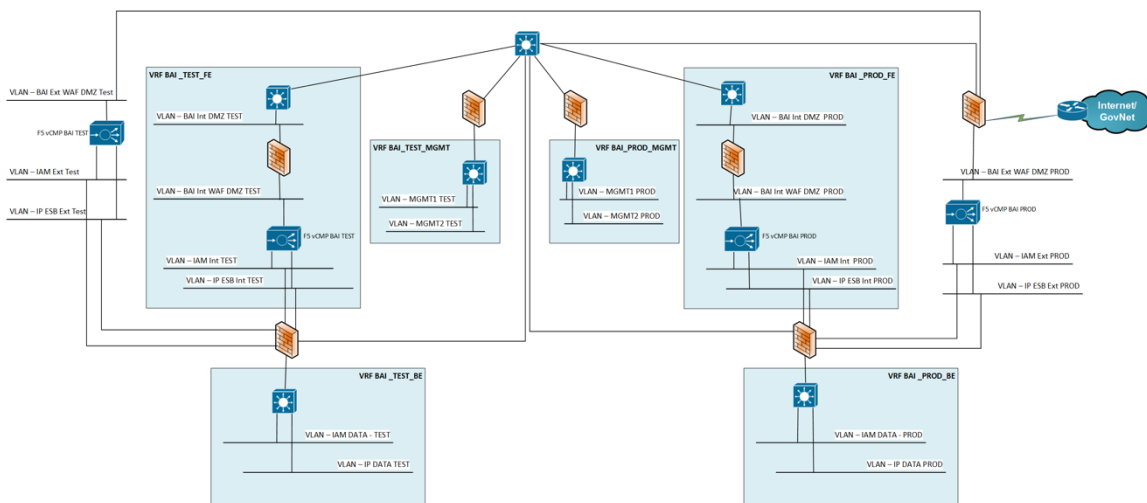
Pre potreby IAM a IP sú na BIGIP Viprion zariadeniach vytvorené virtuálne appliance tzv. vCMP - virtual Clustered Multiprocessing pre každé prostredie. Jeden vCMP slúži pre potreby produkčného prostredia a ďalší pre testovacie prostredie.

V danom prostredí pre každú publikovanú web aplikáciu je vytvorená na F5 vCMP konfiguračná jednotka tzv. virtuálny systém, ktorý je navonok prístupný prostredníctvom VIP - virtuálnej IP adresy. Prístup k web aplikácii bežiackej na poole/farme aplikačných serverov je riešený v rámci VS (virtuálny systém) prostredníctvom full proxy architektúry a to tak, že požiadavky na danú aplikáciu sú prijímané na VIP pridelenej VS vo vstupnej VLAN. Následne je na požiadavku aplikovaná sada pravidiel a profilov, ktoré má daný VS nakonfigurované a v prípade že je požiadavka akceptovaná, tak je následne smerovaná na príslušný dostupný aplikačný server nachádzajúci sa vo výstupnej VLAN, kde sa nachádza daný aplikačný pool/farma.

4.1.1. Architektúra riešenia WAF

High Level Design sieťovej architektúry zobrazujúcej zapojenie F5 vCMP pre potreby IS BAI v rámci infraštruktúry rezortu spravodlivosti.

V sieťovej schéme nie je zobrazená časť servisná časť infraštruktúry v rámci siete rezortu spravodlivosti, poskytujúca systémom služby ako DNS, prístup do Internetu napr. pre potreby update SW, prístup k reputačným databázam a pod.



Zapojenie vCMP v rámci HLD:

Prostredie/vCMP	Pripojené VLANy
F5 vCMP BAI PROD	VLAN - BAI Int WAF DMZ PROD VLAN - BAI Ext WAF DMZ PROD VLAN - IAM Int PROD VLAN - IP ESB Int PROD VLAN - IAM Ext PROD VLAN - IP ESB Ext PROD
F5 vCMP BAI TEST	VLAN - BAI Int WAF DMZ TEST VLAN - BAI Ext WAF DMZ TEST

	VLAN - IAM Int TEST VLAN - IP ESB Int TEST VLAN - IAM Ext TEST VLAN - IP ESB Ext TEST
--	--

Zapojenie jednotlivých VS v rámci produkčnej infraštruktúry t.j. produkčného VS:

VS	Vstupná VLAN	Výstupná VLAN
VS_IAM_Int_PROD	VLAN - BAI Int WAF DMZ PROD	VLAN - IAM Int PROD
VS_IP_ESB_Int_PROD	VLAN - BAI Int WAF DMZ PROD	VLAN - IP ESB Int PROD
VS_IAM_Ext_PROD	VLAN - BAI Ext WAF DMZ PROD	VLAN - IAM Ext PROD
VS_IP_ESB_Ext_PROD	VLAN - BAI Ext WAF DMZ PROD	VLAN - IP ESB Ext PROD

Popis jednotlivých produkčných VLAN v rámci konfigurácie VS:

VLAN	Popis
VLAN - BAI Int WAF DMZ PROD	Nárazníková VLAN v ktorej sú zapojené VS pre potreby IP a IAM na ktoré prístupujú interný používatelia a systémy
VLAN - BAI Ext WAF DMZ PROD	Nárazníková VLAN v ktorej sú zapojené VS pre potreby IP a IAM na ktoré prístupujú externý používatelia a systémy
VLAN - IAM Int PROD	VLAN pre Aplikačnú farmu IAM pre interných používateľov
VLAN - IAM Ext PROD	VLAN pre Aplikačnú farmu IAM pre externých používateľov
VLAN - IP ESB Int PROD	VLAN v ktorej je ESB farma, ktorá vystavuje služby pre externé systémy.
VLAN - IP ESB Ext PROD	VLAN v ktorej je zapojená ESB farma, ktorá vystavuje služby pre externé systémy

V testovacom prostredí sú vytvorené obdobné VS a VLANy, ktoré sú zapojené spôsobom kopírujúcim koncept VS a zapojenia VLAN v rámci produkčného prostredia.

4.2. SYSTÉM JEDNOTNEJ OCHRANY WEBOVÉHO KANÁLU A ELEKTRONICKEJ POŠTY

Ochrana webového kanálu je realizovaná systémom proxy pre prístup používateľov do internetu a ochrana mailovej komunikácie systémom mail relay, cez ktorý prechádza všetka mailová komunikácia z a tiež do internetu. Implementované riešenie zabezpečí kontrolu webovej a mailovej komunikácie z internetu ku používateľom (tiež aj v opačnom smere) s cieľom zamedziť zanesenie infiltrácií do vnútornej siete, na počítače používateľov, resp. iných staníc, ktoré komunikujú do internetu mailom, či využívajú web služby.

Webové proxy a mail relay sú implementované na technológii TRITON od firmy Forcepoint. Implementované je riešenie v konfigurácii pre súčasný beh oboch funkcionálít (web aj mail), licenčne pokrývajúci ochranu pre 6000 používateľov.

4.2.1. Mail relay

Antispam ochrana prichádzajúcich mailov je založená na centrálnej a on-line aktualizovanej databáze dôveryhodnosti odosielateľov (IP adresy) elektronickej pošty. Maily z jasne nedôveryhodných zdrojov sa

neprijmú. Maily, prijaté od dôveryhodných odosielateľov sa ďalej podrobujú kontrole priamo v systéme tak, aby sa k používateľovi dostalo minimum nevyžiadaných správ.

Analýza súborov v prílohách mailov zabezpečí ochranu pred prijatím súboru, ktorý môže byť zavírený, resp. môže obsahovať inú formu malware.

Analýza URL linkov v prílohách zabezpečí ochranu pred útokmi typu phishing, resp. ochranu pred otvorením podvrhnutých web stránok so škodlivým obsahom.

DLP (Data loss prevention) ochrana umožňuje ochranu pred odosielaním citlivých informácií z organizácie smerom do internetu. Pre jej využitie je potrebné definovať vzory citlivých informácií.

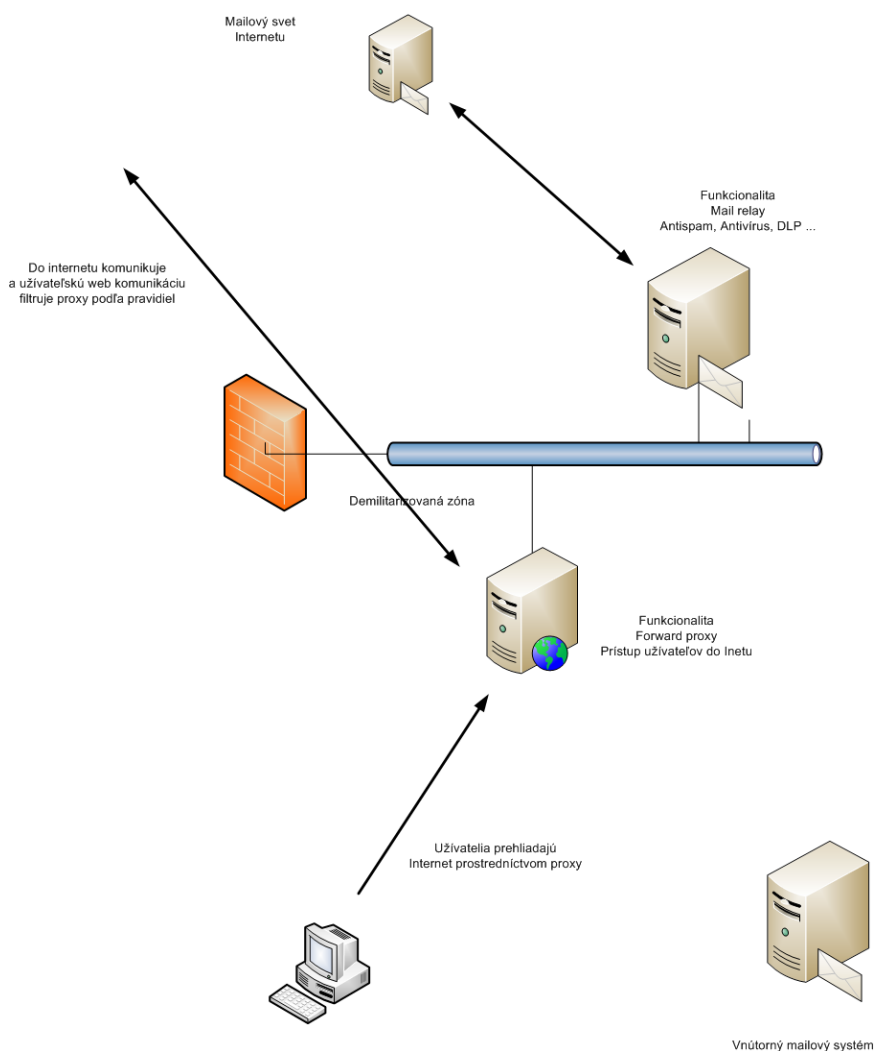
4.2.2. Web proxy

Web filtering: Implementované riešenie umožňuje regulovať prístup používateľov na web stránky v internete podľa kategórie, do ktorej sú zaradené. Kategorizácia je centrálna a on-line aktualizovaná.

Autentifikácia a kategorizácia používateľov je naviazaná na Active Directory. Takto môžu mať rôzne skupiny používateľov nastavené rôzne politiky prístupu do internetu.

Ochrana pred malware na stránkach: Web stránky sú okrem kategorizácie ohodnotené aj dôveryhodnosťou. Cieľom je zamedziť prístup používateľov na stránky, na ktorých je riziko malware, či iných škodlivých nástrah.

4.2.3. Architektúra riešenia ochrany kanálov



Mail relay a proxy riešenie je zapojené v demilitarizovanej zóne.

Internetové proxy sa využíva v explicitnej konfigurácii. Užívatelia dostanú proxy nastavenie na svoje pracovné stanice pomocou doménovej politiky. Priama komunikácia do internetu nie je možná, resp. je možná len pre minimum staníc, či systémov, ktorých komunikácia nedokáže využiť proxy prístup do internetu.

Cez implementovaný mail relay preposiela maily z/do internetu server vnútorného mailového systému. Mailové domény, ktoré obsluhuje vnútorný systém elektronickej pošty sú prekonfigurované tak (ich MX záznamy v DNS domény), aby maily z internetu smerovali na implementované riešenie. Kde sú podrobené bezpečnostným kontrolám a maily, ktoré kontrolou prejdú, sú preposlané vnútornému mailovému systému. Opačným smerom (maily zvnútra do internetu) sú správy kontrolované na DLP nastavenia s cieľom brániť úniku citlivých informácií zvnútra organizácie.

4.3. LOGOVANIE A ANALÝZA LOGOV (SIEM)

Implementovaný je systém pre zber, ukladanie a analýzu bezpečnostných udalostí IBM Cloud Pack for Security (QRadar SIEM)

Zber bezpečnostných udalostí: IT systémy generujú množstvo udalostí, ktoré systém zhromažďuje s cieľom následnej korelácie, analýzy a reportingu. Vzhľadom na rozsah IT systémov, ktorý je implementovaným riešením pokrytý, systém poskytuje robustnú kapacitu (minimálne 1TB) na ich ukladanie.

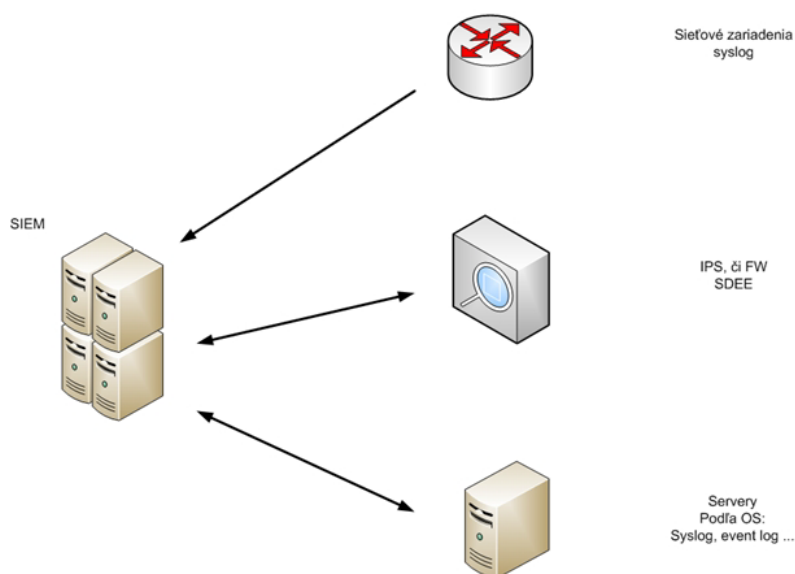
Normalizácia a korelácia udalostí: Normalizáciou sa rozumie transformácia udalostí z rôznych IT systémov do jednotného formátu. Napríklad neúspešné prihlásenie rôzne systémy zaznamenajú správou rôznej formy, po normalizácii budú všetky správy o neúspešnom prihlásení popísané jedným typom udalosti. Následne sú udalosti korelované, t.j. pomocou logiky systému sú relevantné udalosti z rôznych systémov zgrupované do bezpečnostných incidentov. Jeden bezpečnostný incident typicky znamená výskyt rôznych súvisiacich udalostí od rôznych systémov. Korelácie udalostí sú realizované jednak podľa pravidiel, ktoré sú súčasťou systému a tiež podľa používateľsky vytvorených pravidiel.

Zobrazovanie udalostí operátorovi: Konzola systému zobrazuje bezpečnostné incidenty operátorovi. Súčasťou je aj systém pre správu incidentov. T.j. možnosť prideliť incident na riešenie konkrétnemu riešiteľovi a sledovať jeho riešenie.

Automatizované reakcie na bezpečnostné incidenty: V systéme je možné nakonfigurovať automatické reakcie na vzniknuté bezpečnostné incidenty. Myslí sa tým hlavne zaslanie informácie o vzniku incidentu elektronickou formou, typicky mailom.

Reporting bezpečnostných incidentov: Systém poskytuje možnosť generovať reporty nad bezpečnostnými incidentami. Vrátane "compliance" reportov podľa bežných regulačných štandardov (SOX a podobne). Reporty je možné generovať buď na vyžiadanie (jednorázovo), alebo pravidelne.

4.3.1. Architektúra riešenia SIEM



Systém QRadar SIEM podporuje zber udalostí zo širokej škály IT systémov:

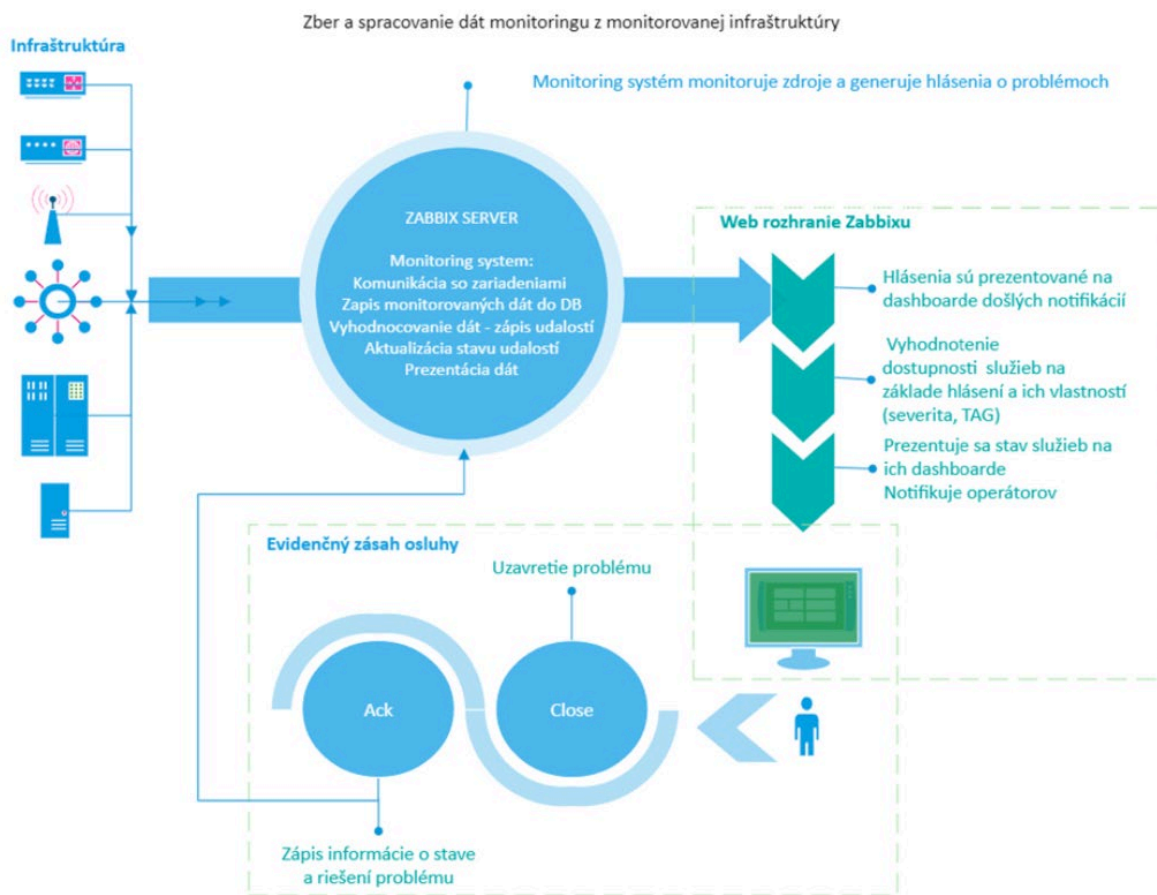
Udalosti zo sieťových zariadení do systému prichádzajú vo forme syslog správ, ktoré generujú sieťové zariadenia na základe ich konfigurácie. Posielanie správ je treba nakonfigurovať na každom zariadení, ktoré ich má posilať do centralizovaného SIEM systému. Počíta sa s desiatkami sieťových zariadení.

Udalosti zo zariadení typu IPS, FW a podobných prichádzajú do centrálneho systému SIEM pomocou protokolu SDEE (Security Device Event Exchange) alebo syslog.

Udalosti zo serverov a aplikácií prichádzajú rôznymi spôsobmi v závislosti od ich možností. Typicky platí, že posielanie informácií je potrebné na týchto platformách nakonfigurovať včítane konfigurácie toho, čo presne a v akom rozsahu bude posielané. QRadar SIEM podporuje analýzu Syslog správ, event logov a podobných pre rôzne platformy.

4.4. CENTRÁLNY MONITOROVACÍ SYSTÉM

Centrálny monitorovací systém predstavuje jednotný systém monitorovania infraštruktúry a služieb v rámci rezortu. Jeho úlohou je okrem samotného monitorovania vybraných entít aj centralizácia a konsolidácia jednotlivých čiastkových monitorovacích systémov dodaných v rámci niektorých projektov. Vďaka tejto integrácii je zabezpečená vyššia efektivita dohľadu nad infraštruktúrou a službami.



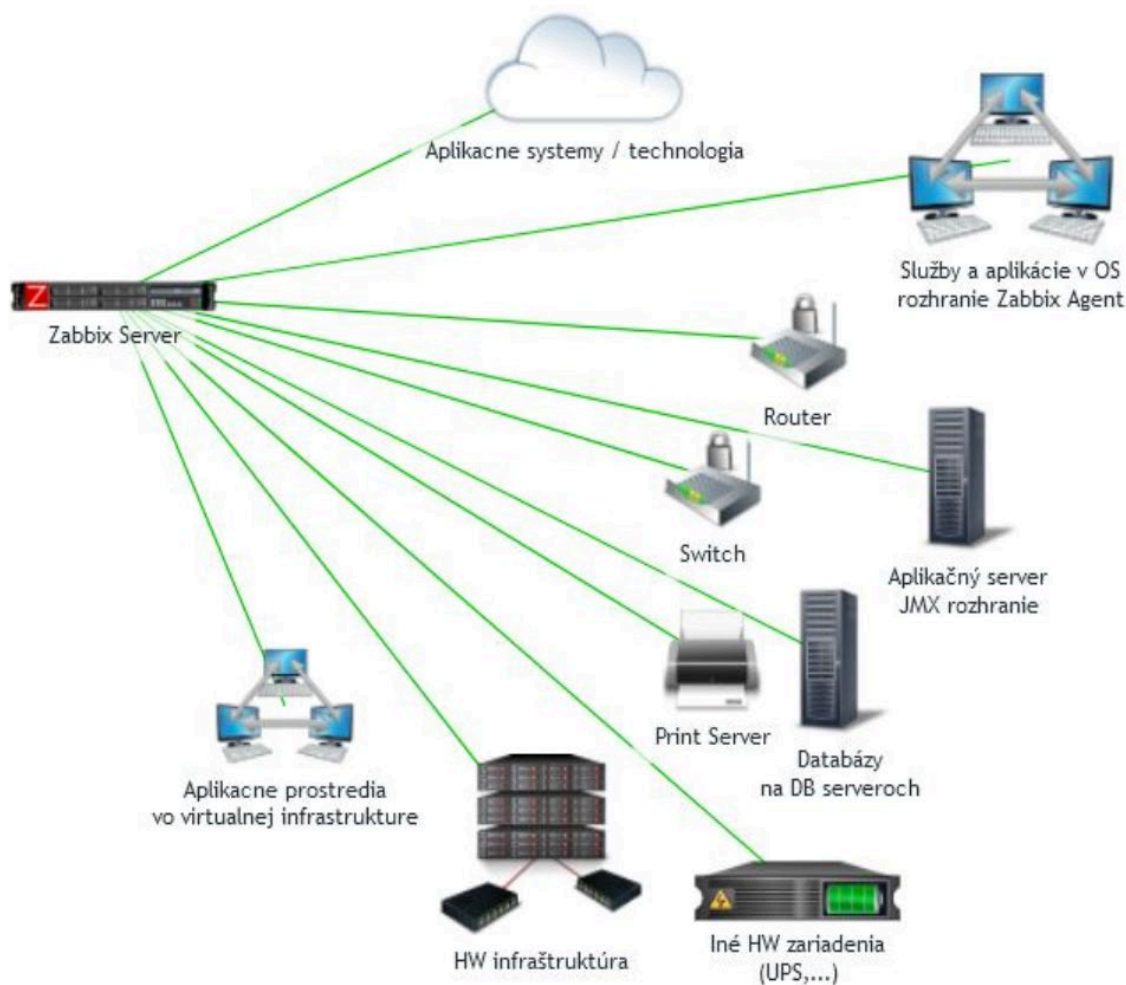
4.4.1. Architektúra riešenia monitorovacieho systému

Centrálny monitorovací systém je zabezpečovaný produktom Zabbix, ktorý je jedným z najrozšírenejších Open source monitorovacích systémov na trhu. Je voľne dostupný zdarma, čím spĺňa požiadavku na budúce rozširovanie systému bez nároku na investície do nových licencií.

Samotný monitoring zabezpečuje centrálny server vyhradený pre monitorovací systém Zabbix. Server Zabbix sa nachádza v prostredí infraštruktúry projektu BAI a sieťovo komunikuje s monitorovanými zdrojmi zariadení. V rámci komunikácie so sieťovými zdrojmi sú zbierané hodnoty monitorovacích metrik o sieťovej dostupnosti zdrojov alebo ich prevádzkovom stave. Centrálny Zabbix server

- zabezpečuje komunikáciu a zber monitorovaných dát, ich vyhodnocovanie, ukladanie do databázy a prezentáciu aplikačného rozhrania pre používateľov
- prevádzkuje aplikačné web rozhranie pre prezentáciu nameraných hodnôt metrik v grafoch alebo v textovom tvare a prezentáciu stavu vzniknutých udalostí na základe definovaných kontrol prahových hodnôt.

Monitoring využíva možnosti bezagentového monitoringu. Dostupnosť infraštruktúrnych zariadení sa monitoruje metrikami s využitím ICMP ping alebo TCP port status. Metriky na spravovaných serverových zariadeniach zahŕňajú aj hodnoty zbierané službou Zabbix Agent v prípade, že taký je na nich nakonfigurovaný.



4.4.2. Monitorované systémy

V súčasnom stave sú prostredníctvom centrálneho monitorovacieho systému monitorované tieto systémy:

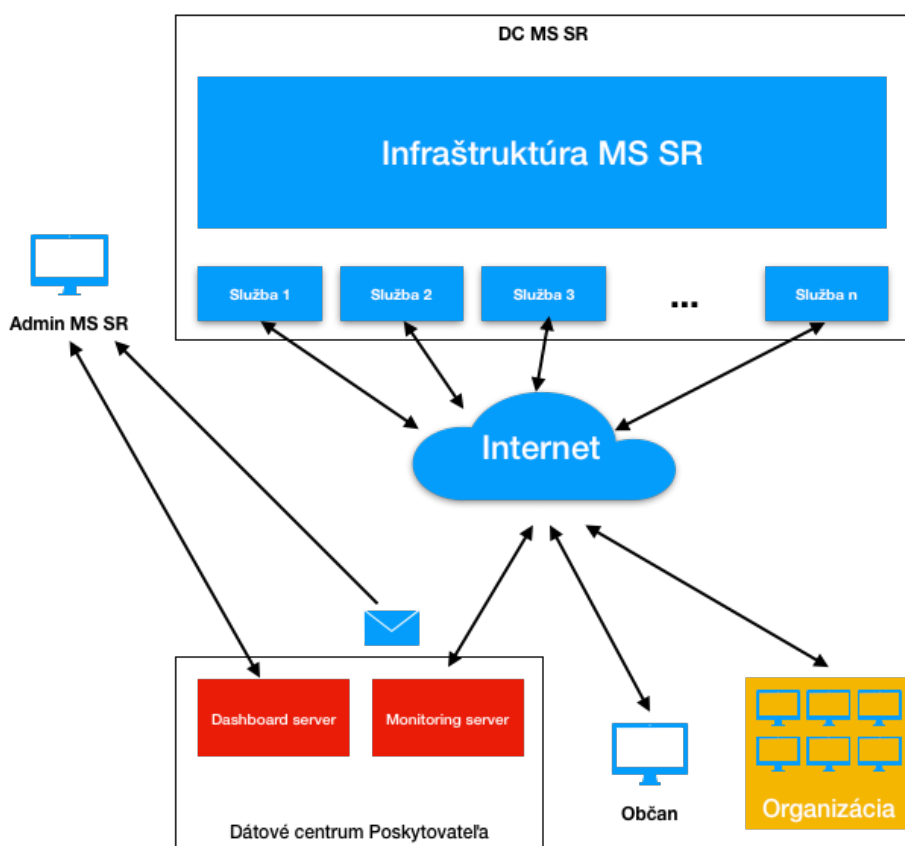
- VMware infraštruktúra projektu BAI
- HyperV infraštruktúra datacentra
- operačné systémy serverov na krajských súdoch
- infraštruktúrne služby Ministerstva spravodlivosti (mail servery, domenove kontrolery, web)
- D.IAM
- Integrovaná platforma Neuron ESB
- PKI riešenie
- Security riešenie na báze produktov ForcePoint
- Submodul Anonymizácia
- IS eBox
- IS ESMO
- HyperV
- IS Register úpadcov
- IS Rezortná elektronická podateľňa
- IS RESS
- IS Corwin

- IS RPVS
- IS RTIS
- IS eOffice

4.5. MONITORING EXTERNÝCH SLUŽIEB Z PROSTREDIA VEREJNÉHO INTERNETU

Pre vybrané informačné systémy rezortu spravodlivosti poskytujúce elektronické služby pre verejnosť prostredníctvom verejnej siete internet je zabezpečené monitorovanie a vyhodnocovanie dostupnosti a spoľahlivosti služieb.

4.5.1. Architektúra riešenia monitoringu



Za účelom zabezpečenia nezávislosti monitorovania služieb na internej infraštruktúre MS SR je zber dát o jednotlivých poskytovaných službách realizovaný externe, z prostredia dátového centra poskytovateľa, čím sa podmienky testovania v maximálne možnej miere priblížia reálnej situácii občana alebo organizácie prístupujúcej k elektronickým službám prostredníctvom internetu mimo prostredia MS SR.

Súčasťou riešenia sú dva komponenty:

- Monitorovací server
 - zbiera informácie o stave poskytovaných služieb
 - vykonáva prednastavené testovacie scenáre (prihlásenie, vyžiadanie určitej služby alebo operácie)

- Celé riešenie je úplne nezávislé na infraštruktúre MS SR.

Centrálna CMDB databáza slúži na evidenciu kľúčových aktív IT. Predmetom evidencie sú štandardné konfiguračné položky ako fyzické servery, virtuálne servery, sieťové zariadenia, softvérové licencie ako aj špecializované entity ako sú napríklad jednotlivé služby integračnej platformy a ich parametre. Dátový model je pre jednotlivé položky vytvorený na mieru podľa požiadaviek odboru prevádzky IT.

Navigation

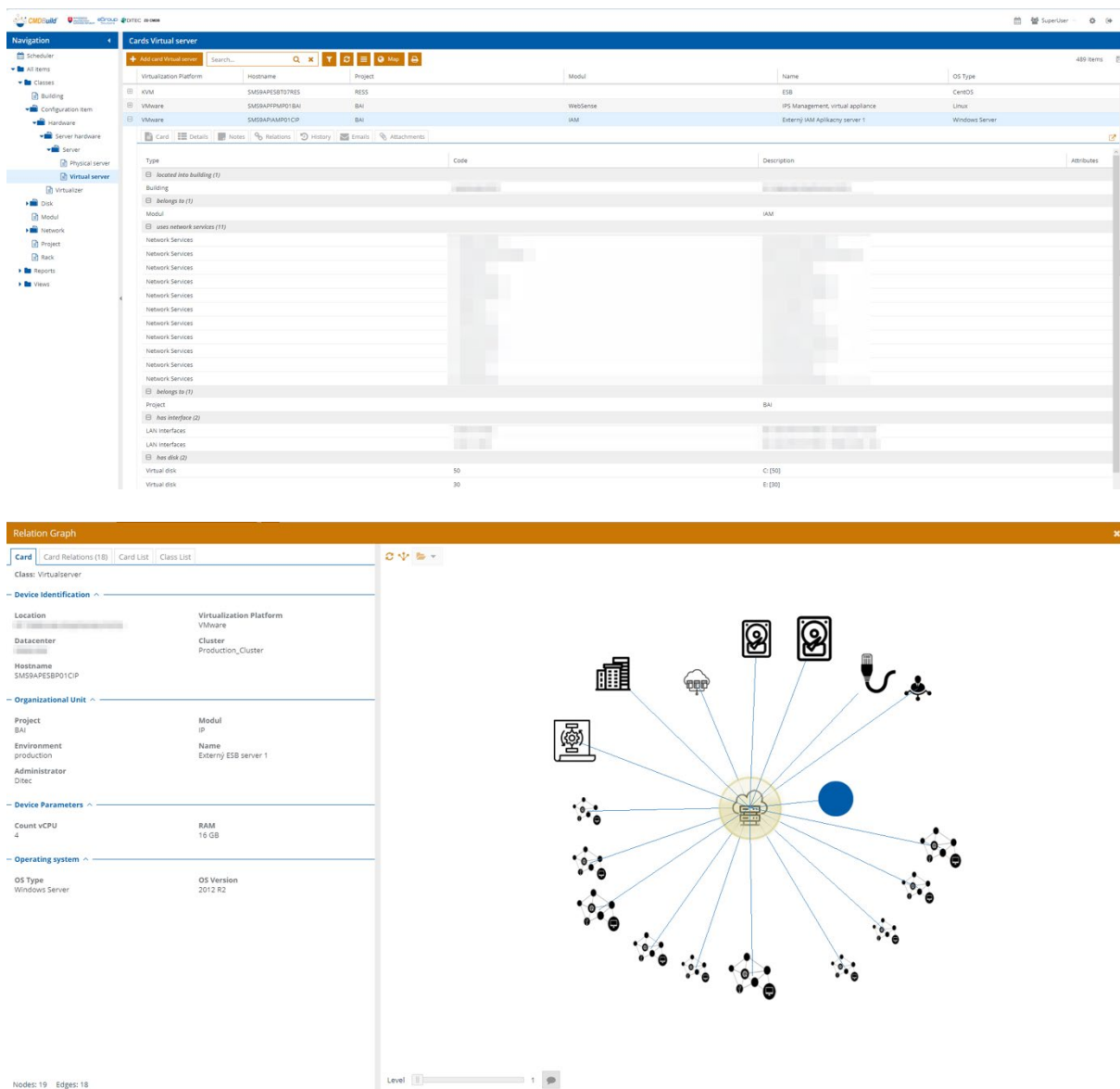
- Scheduler
- All items
- Classes
 - Building
 - Configuration item
 - Hardware
 - Server hardware
 - Server
 - Physical server
 - Virtual server
 - Virtualizer
- Disk
- Modul
- Network
 - Integration Manuals
 - Integration Platform
 - Integration Platform S...
 - Integration Platform S...
 - LAN Interfaces
 - Load Balancing
 - Network Connection
 - Network Services
 - VLAN
- Project
- Rack
- Reports
 - iPlatform_ESB_ext
 - iPlatform_ESB_int
 - iPlatform_ESB_ext
 - iPlatform_ESB_int
- Views
 - iPlatform ESB ext**
 - iPlatform ESB int
 - iPlatform ES8T ext
 - iPlatform ES8T int
 - NetworkConnection

iPlatform ESB ext

Search: [] Q X [] []

Service	IP Platform	System	IP of system
iamAuthorizationService	bai-esb-ext		
iamAuthorizationService	bai-esb-ext		
iamAuthorizationService	bai-esb-ext		
iamAuthorizationService	bai-esb-ext		
iamAuthorizationService	bai-esb-ext		
iamamPublicService	bai-esb-ext		
iamamPublicService	bai-esb-ext		
iamamPublicService	bai-esb-ext		
iamLoginWinCredentialsService	bai-esb-ext		
iamLoginWinCredentialsService	bai-esb-ext		
ML-RESSUBSCodestDataProvider	bai-esb-ext		
ML-RESSUBSCodestDataProvider	bai-esb-ext		
ML-RESSUBSRegisterDataProviderV2	bai-esb-ext		
ML-RESSUBSRegisterDataProviderV2	bai-esb-ext		
ML-RESSUBSRegisterDataProviderV2	bai-esb-ext		
ML-RESSUBSRegisterDataProviderV2	bai-esb-ext		
ML-RESSUBSRegisterDataProviderV2	bai-esb-ext		
ML-RESSUBSRegisterDataProviderV2	bai-esb-ext		
ML-RPCHesentDataServiceV2	bai-esb-ext		
ML-RPCHesentDataServiceV2	bai-esb-ext		
ML-RPCHesentDataServiceV2	bai-esb-ext		
ML-RPCHesentDataServiceV2	bai-esb-ext		
REPReturnRecipientService	bai-esb-ext		
REPReturnRecipientService	bai-esb-ext		
REPReturnRecipientService	bai-esb-ext		
REPReturnRecipientService	bai-esb-ext		
REPReturnRecipientService	bai-esb-ext		
REPRTRXRYN1	bai-esb-ext		
REPRTRXRYN1	bai-esb-ext		
REPRTRXRYN1	bai-esb-ext		

25 Items



Centrálna CMDb databáza je prevádzkovaná prostredníctvom aplikácie CMDBuild, ktorá je voľne dostupná ako Open Source.

5. TECHNOLOGICKÉ KOMPONENTY IS BAI

Produkčné a testovacie prostredia IS BAI sú umiestnené v ministerstvom spravodlivosti prenajatých priestoroch v rámci DataCentra na Kopčianskej ulici v Bratislave.

Komponenty modulu PKI – registračné authority, sú prevádzkované v lokalitách krajských a okresných súdov, Centra právnej pomoci, Špecializovaného súdu a Ministerstva spravodlivosti SR.

IS BAI je prevádzkovaný na:

- 5 samostatných fyzických serveroch
- 1 blade chassis s 12 blade servermi a 2 storage blade na ktorých je v čase vyhlásenia VO prevádzkovaných 40 virtuálnych serverov a virtuálne diskové pole (Virtual Storage Appliance)

5.1. POUŽITÝ SYSTÉMOVÝ SOFTVÉR V RIEŠENÍ IS BAI:

Operačné systémy a systémový SW	Typ SW	Počet inštancií
Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	operačný systém	15
Microsoft Windows Server 2022	operačný systém	12
Red Hat Enterprise Linux	operačný systém	3
CentOS	operačný systém	6
VMware vSphere 6.5 Standard*	virtualizačná platforma	14
VMware vCenter 6.5 Standard*	manažment virtualizačnej platformy	1
Microsoft SQL Server 2014 Enterprise Edition	databáza	connect na centrálny DB cluster

- Uvedený softvér je súčasťou systému, ale už nie možné na tieto verzie softvéru zakúpiť podporu.

5.2. DETAILNÝ ZOZNAM HW, SW KOMPONENTOV A SW 3.STRÁN

Verejný obstarávateľ požaduje, aby uchádzač v zmysle tabuľky „Cenník Služieb maintenance“ uvedenej v Prílohe č. 8 zmluvy zabezpečil technickú podporu od výrobcov (maintenance) na SW 3. strán a HW komponenty pre IS BAI. Služby podpory SW 3. strán a HW komponentov v rámci maintenance sa vzťahujú na produkčné a testovacie prostredie systému IS BAI a zahŕňajú nasledovné produkty:

Produktové číslo	Popis položky	Počet
Podpora HW komponentov		
WS-C3650-48TQ-E	Cisco Catalyst 3650 48 Port Data 4x10G Uplink IP Services	2
C3650-STACK-KIT	Cisco Catalyst 3650 Stack Module	2

Podpora SW 3. strán		
	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard	6

	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard	2
	NEURON ESB 3.5 ENTERPRISE EDITION	400
	Registračná autorita ICARA	80
	D.IAM	2300
	TRITON AP-WEB, Software	6000
	TRITON Web DLP Module, Software	6000
	Forcepoint Web DKP Module	6000
	Forcepoint Web TRITON AP- WEB	6000
	TRITON AP-EMAIL, Software	6000
	Forcepoint TRITON AP-EMAIL	6000
D05M2ZX	IBM Cloud Pak for Security (Gen 3) 100 Resource Unit License + SW Subscription & Support	48

2. Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov.

Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné prostredie IS Objednávateľa, poskytované v rámci dohodnutého paušálu:

- a) odstraňovanie Incidentov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- b) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov IS Objednávateľa, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS Objednávateľa,
- c) pravidelná kontrola funkčnosti IS Objednávateľa a jeho častí (monitorovanie systému),
- d) pravidelná kontrola nastavenia IS Objednávateľa podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS Objednávateľa,
- e) profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS Objednávateľa,
- f) kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- g) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS Objednávateľa,
- h) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Incidenty, ako aj stavy IS Objednávateľa, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Incidentov.
- i) drobné požiadavky na zmenu,
- j) plnenie povinností na úseku kybernetickej bezpečnosti.

2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS Objednávateľa, poskytované v rámci dohodnutého paušálu:

- a) Prevádzkový servis HW komponentov:
 - i. implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov väd a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko vzniku vady zariadenia
 - ii. technická podpora podľa špecifikácií výrobcu
 - iii. diagnostika podľa špecifikácií výrobcu
 - iv. oprava a odstraňovanie incidentov
 - v. uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky
- b) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom JIRA
- c) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Incidentov,
- d) prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
- e) identifikácia Incidentu, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;
 - i. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení incidentu– t.j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Incidentu; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Incidentov pre prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa,
 - ii. neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa, a to obnovou funkčnosti IS Objednávateľa, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS Objednávateľa s dodanou dokumentáciou IS Objednávateľa podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,
- f) poskytovanie konzultácií o Incidentoch,
- g) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
- h) projektové riadenie servisných činností,

- i) riešenie eskalácií,
- j) poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení
- k) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS Objednávateľa, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
- l) profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
 - i. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - ii. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
 - iii. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - iv. kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
 - v. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštalácie, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- m) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení,
- n) drobné požiadavky na zmenu v rozsahu 6 MD v jednom kalendárnom mesiaci
- o) plniť povinnosti súvisiace s dodržiavaním kybernetickej bezpečnosti v zmysle Prílohy č. 12.

2.2. Helpdesk

Na hlásenie incidentov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2) , ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia Incidentu – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Incidentu v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do JIRA.

2.3. Postup pri riešení incidentov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási incident/požiadavku najmä v systéme JIRA na adrese Poskytovateľa, v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu modulov IS BAI a/alebo telefonicky na linku uvedenú Poskytovateľom. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje incident podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento incident v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v JIRA. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/incidentu. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť, čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Incidentu. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Incidentu. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v JIRA dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Incident a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Incidentu.

3. Incident bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených Incidentov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v JIRA.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v JIRA.
5. Všetky vyriešené požiadavky /Incidenty Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v JIRA. Splnenie požiadavky/Incidentu bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Incidentu najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Incidentu bude zaevidované priamo v JIRA. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Incidentu neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v JIRA. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Incidentu a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Incidentu ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Incidentu za akceptované a JIRA vykoná mailovú notifikáciu.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Incidentu, doba neutralizácie Závažného incidentu a Nekritického incidentu sa predlžuje o dobu riešenia Kritického incidentu, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického incidentu definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického incidentu nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických incidentov.

2.4. Parametre kvality poskytovanej služby

Reakčná doba Poskytovateľa na incident Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Incident zaznamenaný do JIRA alebo v prípade nedostupnosti JIRA od momentu nahlásenia Incidentu alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Incidentu emailom alebo nahlásením Incidentu telefonicky.

Dostupnosť služieb IS Objednávateľa:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny podpory	8 hod.	08:00 – 16:00 hod
Servisné okno	11 hod.	20:00 – 07:00 počas pracovných dní
	24 hod.	0:00 – 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov

Tabuľka č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

Pracovné hodiny Služieb prevádzkovej podpory Poskytovateľa sú počas pracovných dní < 08:00; 16:00 > (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie incidentu nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba v pracovných hodinách	Doba neutralizácie incidentu v pracovných hodinách
Kritický incident	2	8

Závažný incident	4	16
Nekritický incident	8	40

Tabuľka č. 2

Zľava z ceny

Výška zľavy	Hodnota incidentov (x)
5 %	x>10
10 %	x>15
15 %	x>21
20 %	x>27
25 %	x>33
30 %	x>39
35 %	x>45
40 %	x>51
45 %	x>57
50 %	x>63

Tabuľka č. 3

Hodnota incidentov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

$x = [\text{počet kritických incidentov v kalendárnom mesiaci} \times 5] + [\text{počet závažných incidentov v kalendárnom mesiaci} \times 3]$

Výška zľavy závisí od počtu Incidentov, ktoré sa v danom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Incidentov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Incidenty, ktoré vznikli:

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
- nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov, SW komponentu, SW 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- v dôsledku výpadku fungovania HW komponentu, SW komponentu alebo SW 3. strany, s výnimkou prípadov, ak k takémuto výpadku došlo z dôvodu porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

2.5. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná automaticky na mesačnej báze na konci daného mesiaca na podklade reportu (výkazu) o vykonaných Službách podpory prevádzky a reportu o profylaktických činnostiach (ďalej len „**Report**“), ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi najskôr v posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k poskytnutým Službám podpory prevádzky, resp. ku kvalite a úplnosti ich poskytnutia, v lehote 5 (piatich) pracovných dní od doručenia Reportu. Poskytovateľ je povinný sa k pripomienkam Objednávateľa vyjadriť, ak nie je možné niektorú

z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a vysvetlí Objednávateľovi.

Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb (vrátane údajov o rozsahu čerpaných človekohodín na drobné požiadavky na zmenu), minimálne v rozsahu podľa ods. 2.3. bod 1 tejto Prílohy č. 1 Servisnej

Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky:

Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS Objednávateľa, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.

Popis činností, ktoré sa vykonali:

- časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával,
- popis činnosti.

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činností vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

3. Služby rozvoja

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien.

3.1. Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude:

- vlastná cenová kalkulácia –
 - v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
 - v prípade komplexnej požiadavky na zmenu bude najprv predložená cenová kalkulácia na analýzu zmeny, následne po odsúhlasení oprávnenými osobami a vykonaní analýzy bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny.
- podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadu (Príloha č. 3 – Formulár Štúdie realizovateľnosti a analýza dopadov), v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS Objednávateľa budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

3.2. Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách. Pre zamedzenie pochybností, má Objednávateľ v rámci kvality poskytovanej služby právo požadovať otestovanie a overenie prepojených funkcionalít s ostatnými integrovanými systémami. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	Defekt s dopadom na základné funkcionality IS Objednávateľa, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS Objednávateľa, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS Objednávateľa, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

3.3. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby rozvoja na základe objednávky na realizáciu zmeny doručenej Objednávateľom Poskytovateľovi. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Na odovzdanie príslušného plnenia vyzve Poskytovateľ Objednávateľa písomne minimálne 2 (dva) kalendárne dni pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 5 (piatich) pracovných dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa, že príslušné plnenie

bolo poskytnuté a že je pripravené na odovzdanie. Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu zástupcovia oboch Zmluvných strán.

Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu iba písomne s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi. Pokiaľ nebude akceptačný protokol akceptovaný podpisom Objednávateľa a nebudú podľa predchádzajúcej vety doručené Objednávateľom Poskytovateľovi písomne dôvody, prečo nebol podpísaný, platí nevyvrátiteľná domnienka, že akceptačný protokol sa považuje za podpísaný a účinky podpísaného akceptačného protokolu nastali v deň odovzdávania plnenia. Ak nastane prípad podľa predchádzajúcej vety, prílohou faktúry na úhradu ceny nie je akceptačný protokol.

3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za poskytnuté služby sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.
- Akceptované – výstupom je podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity. Nevyriešené defekty (v rámci limitov) sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v lehote dohodnutej oprávnenými osobami Zmluvných strán. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný defekty (kategórie - normálna) odstrániť do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa..

4. Služby maintenance

Služby maintenance zahŕňajú poskytovanie technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, za podmienok určených treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie

náhradných dielov HW komponentov. Na Reakčné doby a Doby neutralizácie pri odstraňovaní väd SW 3. strán a HW komponentov sa nevzťahujú časy podľa úrovne spracovania požiadaviek uvedených vyššie a budú poskytované v rozsahu zakúpených podmienok (maintenance) výrobcov.

Objednávateľ obstaral v predchádzajúcom období na základe Zmluvy o vytvorení IS BAI SW 3. strán a HW komponenty uvedené v bode 5.2. časti 1. tejto Prílohy č. 1 a plánuje ich zhodnocovať ďalším používaním tak, aby bola zachovaná udržateľnosť a interoperabilita v súlade s princípom hospodárnosti a efektívnosti. Predmetom tejto Servisnej zmluvy nie je dodanie alebo výmena existujúcich SW 3. strán alebo HW komponentov, ale zabezpečenie a poskytnutie služieb podpory (maintenance), tak ako sú popísané v čl. 1. tejto Prílohy č. 1.

Objednávateľ požaduje, aby Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb maintenance v súlade s objednávkami Objednávateľa zabezpečil technickú podporu od výrobcov (maintenance) na SW 3. strán a HW komponenty pre IS BAI s objednanými položkami uvedenými v bode 5.2 časti 1. tejto Prílohy č. 1. Služby maintenance sa vzťahujú na produkčné a testovacie prostredie systému IS Objednávateľa.

Objednávateľ je oprávnený zaslať Poskytovateľovi objednávku na Služby maintenance najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím poskytovania Služieb maintenance vo vzťahu ku konkrétnej položke (ďalej len „**výročie poskytovania Služieb maintenance**“), a to vždy na dobu 12 mesiacov do ďalšieho výročia poskytovania Služieb maintenance (s výnimkou prípadov, ak k ukončeniu poskytovania podpory dôjde pred uplynutím 12 mesiacov). Pred prvým výročím poskytovania Služieb maintenance je Objednávateľ oprávnený zaslať Poskytovateľovi objednávku na Služby maintenance do 10 (desiatich) dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy, a to aj v prípade, ak tak neurobí v lehote podľa prvej vety tohto odseku. Podmienky využívania SW 3. strán a HW komponentov, na ktoré sa vzťahuje objednaná Služba maintenance, určuje ich príslušný výrobca. V objednávke na Služby maintenance Objednávateľ uvedie konkrétny balík objednaných Služieb maintenance, pričom Objednávateľ je oprávnený objednať jeden alebo viac (resp. i všetky) z nasledujúcich balíkov Služieb maintenance.

Ak výrobca SW 3. strany alebo HW komponentu ukončí poskytovanie podpory, poskytovateľ to bez zbytočného odkladu oznámi Objednávateľovi.

Názov balíka	Produktové číslo položky	Popis položky	Merná jednotka	Počet
Podpora CISCO	WS-C3650-48TQ-E	Cisco Catalyst 3650 48 Port Data 4x10G Uplink IP Services	ks	2
	C3650-STACK-KIT	Cisco Catalyst 3650 Stack Module		2

Podpora SW 3. strán		
	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard	6
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard	2
	NEURON ESB 3.5 ENTERPRISE EDITION	400
	Registračná autorita ICARA	80
	D.IAM	2300
	TRITON AP-WEB, Software	6000
	TRITON Web DLP Module, Software	6000

	Forcepoint Web DKP Module	6000
	Forcepoint Web TRITON AP- WEB	6000
	TRITON AP-EMAIL, Software	6000
	Forcepoint TRITON AP-EMAIL	6000
D05M2ZX	IBM Cloud Pak for Security (Gen 3) 100 Resource Unit License + SW Subscription & Support - SIEM	48

Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na Služby rozvoja

Požiadavka na zmenu			Číslo Zmeny
Gestor (Objednávateľ):		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Projektový manažér (Objednávateľ):		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			

Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov	
Číslo zmeny	
Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	
Rozsah prácnosti implementácie zmeny:	
Návrh implementácie požiadavky:	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia:	Realizátor vyšpecifikuje: • <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i> • <i>Návrh termínov testovania</i> • <i>Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie</i>
Požadovaná súčinnosť interných pracovníkov Objednávateľa:	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č.4a– Formulár Cenová kalkulácia

Cenová ponuka	
Číslo Zmeny:	
Predmet cenovej ponuky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č.4b– Formulár Objednávka na Služby rozvoja

Objednávka Služieb rozvoja	
Číslo Zmeny:	
ID Objednávky:	
Predmet objednávky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Harmonogram plnenia:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

Príloha č.5 – Formulár Plán realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny</i>		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Gestor:		Organizácia:	
Projektový manažér:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis požiadavky na zmenu			

Príloha č. 6– Formulár Akceptačný protokol Služieb rozvoja

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Gestor:		Organizácia:	
Projektový manažér:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez Incidentov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odovzdanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Oprávnená osoba Objednávateľa - Gestor		Oprávnená osoba Objednávateľa - Projektový manažér		Oprávnená osoba Poskytovateľa – Projektový manažér	
Meno:		Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:		Podpis:	

Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky

Report činností

Poskytovateľ	Objednávateľ
obchodné meno:	Ministerstvo spravodlivosti SR
Adresa:	Račianska 71, 813 11 Bratislava
Kontakt:	Kontakt:
Servisná zmluva na IS BAI	
Report činností za <i>mesiac/rok</i> v zmysle Servisnej zmluvy (interné číslo Objednávateľa ...):	

podpis oprávnenej osoby
Objednávateľa

podpis oprávnenej osoby
Poskytovateľa

Report o profylaktických činnostiach

Report o profylaktických činnostiach sa predkladá v elektronickej forme vo formáte Microsoft Excel. Názov zasielaného súboru je SYSTÉM_PC_RRRR_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac).

Štatistické hlásenie o vykonaných podporných službách			Obdobie:	MM/YYYY
ID Aktivita	ID Komponentu / Funkčnej časti	Popis vykonanej profylaktickej činnosti	Čas vykonania činnosti	Poznámka

Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadziieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky

Cenník Služieb podpory prevádzky

P.č.	Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
1.	Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky pre IS BAI	mesiac	48	59 900	71 880	2 875 200	20%	575 040	3 450 240

Cenník Služieb rozvoja

Položka	Merná jednotka MD	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
Analytik	MD	320	570	684	182 400	20%	36 480	218 880
Architekt	MD	320	0	0	-	20%	-	-
Programátor	MD	500	500	600	250 000	20%	50 000	300 000
Tester	MD	280	450	540	126 000	20%	25 200	151 200
Vedúci projektu PM	MD	280	550	660	154 000	20%	30 800	184 800
Expert pre oblasť integrácie	MD	160	550	660	88 000	20%	17 600	105 600
Expert pre registračné authority	MD	120	500	600	60 000	20%	12 000	72 000
Expert pre monitorovanie bezpečnosti	MD	260	620	744	161 200	20%	32 240	193 440
Expert pre oblasť architektúry informačných systémov	MD	260	570	684	148 200	20%	29 640	177 840
Expert pre oblasť správy používateľov	MD	300	570	684	171 000	20%	34 200	205 200
Spolu MD:		2 800	Spolu cena za požadované množstvo bez DPH:		1 340 800	Spolu cena za požadované množstvo s DPH:		1 608 960

Cenník Služieb maintenance

Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
Podpora komponentov CISCO	rok	1	1 820	2 184	1 820	20%	364	2 184
NEURON Enterprise	rok	4	16 580	19 896	66 320	20%	13 264	79 584
ICARA Registračná autorita	rok	4	3 790	4 548	15 160	20%	3 032	18 192
IAM	rok	4	157 900	189 480	631 600	20%	126 320	757 920
Forcepoint TRITON AP-WEB	rok	4	97 980	117 576	391 920	20%	78 384	470 304

Forcepoint WEB DLP Module	rok	4	38 970	46 764	155 880	20%	31 176	187 056
Forcepoint TRITON AP-MAIL	obdobie 04-12/2025	1	67 840	81 408	67 840	20%	13 568	81 408
Support for Forcepoint TRITON AP-WEB	rok	4	20 540	24 648	82 160	20%	16 432	98 592
Support for Forcepoint WEB DLP Module	rok	4	-	-	-	20%	-	-
Support for Forcepoint TRITON AP-MAIL	obdobie 04-12/2025	1	10 180	12 216	10 180	20%	2 036	12 216
IBM Cloud Pak for Security (Gen 3)	rok	4	14 950	17 940	59 800	20%	11 960	71 760
REDHAT Enterprise Linux Server, Standard	rok	4	1 915	2 298	7 660	20%	1 532	9 192
REDHAT Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard	rok	4	3 990	4 788	15 960	20%	3 192	19 152
Celkom spolu bez DPH:					1 506 300	Celkom spolu s DPH:		1 807 560

Celková cena za predmet zmluvy

Celková cena za predmet zmluvy v EUR	Cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena v EUR vrátane DPH
	5 722 300	20%	1 144 460	6 866 760

1. MD manday – človekodňová sadzba; 8 hodín

Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ (v rozsahu: obchodné meno, sídlo, IČO, štát)	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)	Predmet subdodávky	Podiel subdodávok	
				uvedených v %	uvedených v EUR s DPH*
1.	eGroup Solutions, a.s., Plynárska 7/B, 821 09 Bratislava	[REDACTED]	Podpora monitorovania a CMDB	Do 10	„Dôverné“
2.	Essential data, s.r.o.	[REDACTED]	Podpora modulu anonymizácie	Do 15	„Dôverné“
3.	D.Trust Certifikačná Autorita, a.s., Mlynské Nivy 55, 821 09 Bratislava	[REDACTED]	Podpora registračných autorít	Do 5	„Dôverné“

Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov

Kľúčový expert č. 1 Projektový manažér

- a) minimálne 3-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti projektového riadenia IT projektov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
- b) minimálne 2 (dve) praktické skúsenosti s realizáciou projektov/zmlúv v pozícii projektového manažéra v oblasti IT, s aplikovaním metodiky riadenia IPMA alebo PRINCE2 alebo ekvivalentnej, pričom minimálne jeden z týchto projektov bol zameraný na poskytovanie podpory informačných systémov rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky s hodnotou minimálne vo výške 1 500 000,00 EUR bez DPH
- c) platný certifikát projektového manažmentu IPMA minimálne úrovne „B“ alebo PRINCE 2 úroveň „Foundation“ alebo ekvivalent daného certifikátu.

identifikácia experta: *(Roman Šurina)*

Kľúčový expert č. 2 - Expert pre oblasť integrácie

- a) minimálne 5-ročné skúsenosti v oblasti modelovania, implementácie a podpory integrácií informačných systémov;
- b) minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti modelovania, implementácie a podpory integrácií informačných systémov prostredníctvom integračnej platformy Neuron ESB.

identifikácia experta: *(Katrína Rúbalová)*

Kľúčový expert č. 3 - Expert pre registračné authority

- a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti vykonávania školení a podpory softvéru pre registračné authority. Túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu;

identifikácia experta: *(Tomáš Baran)*

Kľúčový expert č. 4 - Expert pre monitorovanie bezpečnosti

- a) minimálne 5-ročné skúsenosti v oblasti podpory bezpečnostných riešení na centralizované monitorovanie bezpečnosti komunikačných sietí;
- b) minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti podpory bezpečnostných riešení centralizovaného monitorovania bezpečnosti (SIEM), pričom súčasťou projektu bolo monitorovanie bezpečnosti serverov, sieťových prepínačov, smerovačov a aplikačných firewallov prostredníctvom produktu SIEM a tento produkt poskytoval aj log manažment a funkcie správy incidentov;
- c) platný certifikát z oblasti implementácie, správy alebo podpory SIEM produktu vydaný medzinárodne uznávanou autoritou (IBM Certified Administrator – Cloud Pack for Security alebo BlackStratus Certified SOC Expert alebo ekvivalent).

identifikácia experta: *(Tibor Pospíšil)*

Kľúčový expert č. 5 - Expert pre oblasť správy používateľov

- a) minimálne 5-ročné skúsenosti v oblasti implementácie a administrácie správy používateľov a riadenia prístupu;
- b) minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť s implementáciou, alebo úpravou, alebo podporou aplikácie pre správu používateľov Identity and access management („IAM“), pričom aplikácia IAM využívala Single sign-on prihlasovanie.

identifikácia experta: *(Peter Hesko)*

Kľúčový expert č. 6 - Expert pre oblasť architektúry informačných systémov

- a) minimálne 5-ročné skúsenosti v oblasti návrhu architektúry informačných systémov;
- b) minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti aplikačnej ako aj bezpečnostnej architektúry, ktorej obsahom bola centrálna integračná platforma prepojená na min. 3 iné informačné systémy a minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť v oblasti návrhu aplikačnej ako aj bezpečnostnej architektúry, ktorej obsahom bola centrálna správa používateľov, t.j. manažment identít a prístupov.
- c) platný certifikát z oblasti architektúry vydaný medzinárodne uznávanou autoritou (Certified SOA Architect alebo ekvivalent);

identifikácia experta: *(Gabriel Íro)*

Príloha č. 11 – JIRA

Pre IS BAI bude plniť úlohu systému pre správu požiadaviek systém JIRA poskytnutý Poskytovateľom.

Popis systému:

- c. spracovanie požiadaviek a Incidentov
- d. servicedesk

Možnosti zadávania požiadaviek, Incidentov a otázok prostredníctvom:

- web rozhranie koncového používateľa,
- web rozhranie riešiteľa,
- e-mail.

Jednotlivé hlásenia budú prístupné on-line v systéme pre správu požiadaviek pre IS BAI, ktorý poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa nasledovné prehľadné zoznamy:

- nahlásených požiadaviek
- nahlásených Incidentov s priradením úrovne podľa ÚSP,
- otázok a odpovedí,
- ďalšie informácie a štatistiky po dohode medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xls.

Nad zoznamami si každý používateľ bude môcť konfigurovať filtrovanie, zároveň bude systém pre správu požiadaviek podporovať nastavovanie emailových notifikácií na základe používateľských nastavení.

K uvedeným evidenciám budú mať prístup všetky oprávnené osoby, pričom je možné definovať rôzne úrovne oprávnení (čítanie, zapisovanie, administrácia).

Dostupnosť systému pre správu požiadaviek bude z verejnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby (prihlasovacie údaje vygeneruje Objednávateľ).

Príloha č. 12 – Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností

Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností

(ďalej len „Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení“) uzatvorená v zmysle [§ 19 ods. 2 a 3](#) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 69/2018 Z. z.“)

Článok 1

Základné povinnosti Poskytovateľa voči Objednávateľovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu Zmluvy

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostné politiky Objednávateľa ako prevádzkovateľa základnej služby v zmysle požiadaviek zákona č. 69/2018 Z. z. a príslušných vyhlášok Národného bezpečnostného úradu upravujúcich problematiku kybernetickej bezpečnosti a súhlasí s nimi.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať aktuálny bezpečnostný projekt IS Objednávateľa, v súlade s bezpečnostnou stratégiou a bezpečnostnými politikami Objednávateľa, a relevantnými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, s predpismi Európskej únie, najmä v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/1148 zo 6. júla 2016 o opatreniach na zabezpečenie vysokej spoločnej úrovne bezpečnosti sietí a informačných systémov v Únii, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 z 23. júla 2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zrušení smernice 1999/93/ES a zákonom č. 69/2018 Z. z.
- 3) Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť sa so smernicou Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky o bezpečnostnej politike Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky (ďalej len „bezpečnostná politika“) a so smernicou Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky o bezpečnostnej stratégii kybernetickej a informačnej bezpečnosti v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky (ďalej len „kybernetickej a informačnej bezpečnosti“) a postupovať pri poskytovaní Služieb podľa uvedených smerníc.
- 4) Poskytovateľ si je vedomý toho, že bezpečnostná politika Objednávateľa sa môže priebežne meniť a dopĺňať tak, aby zodpovedala aktuálnym bezpečnostným opatreniam, aktuálnemu stavu sietí a informačných systémov Objednávateľa a aktuálnym hrozbám dotýkajúcich sa Poskytovateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa. Objednávateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Poskytovateľa s aktualizovanou bezpečnostnou politikou s dôrazom na zmeny v nej uvedené, pričom následne je Poskytovateľ povinný plniť povinnosti podľa predchádzajúceho bodu vo vzťahu k zmenenej alebo doplnenej bezpečnostnej politike.
- 5) Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak zapojí subdodávateľa do poskytovania Služieb, všetky služby poskytované subdodávateľom musia byť poskytované v zhode s podmienkami poskytovania služieb a bezpečnostnými podmienkami uvedenými v tejto Zmluve o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení.
- 6) V prípade pripojenia IS Objednávateľa do centrálneho a jednotného prvku monitoringu bezpečnosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný realizovať kontrolné mechanizmy na sledovanie stavu bezpečnosti IS Objednávateľa. Súčasne je povinný:
 - a. poskytnúť klasifikáciu spracúvaných informácií,
 - b. poskytnúť dokument riadenia a evidencie aktív,
 - c. navrhnúť a implementovať opatrenia na riešenie rizík kybernetickej bezpečnosti,
 - d. vykonávať analýzu funkčného dopadu prvkov podporujúcich základnú službu,

- e. hodnotiť zraniteľnosti a bezpečnostné aktualizácie,
- f. poskytnúť dokumentáciu obsahujúcu retenčnú politiku pre ukladanie bezpečnostných záznamov vrátane určenia prostriedkov na zabezpečenie kontinuity riadenia kybernetickej bezpečnosti pri vzniku KBI.

7) Poskytovateľ sa zaväzuje, že:

- a. bude chrániť všetky informácie, ktoré mu poskytne Objednávateľ,
- b. prijme a bude dodržiavať všeobecné bezpečnostné opatrenia podľa STN 150/IEC 27002:2013 (Informačné technológie. Bezpečnostné metódy. Pravidlá dobrej praxe riadenia informačnej bezpečnosti.) v rozsahu špecifikovanom v bezpečnostných politikách Objednávateľa,
- c. prijme a bude dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblastiach podľa § 20 ods. 3 zákona č. 69/2018 Z. z. v rozsahu podľa vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení, a v rozsahu špecifikovanom v bezpečnostných politikách Objednávateľa.
- d. pred začatím poskytovania Služieb a pred pridelením prístupových práv potrebných na poskytovanie Služieb oznámi Objednávateľovi personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti pri poskytovaní Služieb, formou zoznamu pracovných rolí, ktoré majú mať prístup k informáciám a údajom Objednávateľa ako prevádzkovateľa základnej služby,
- e. bude bezodkladne informovať Objednávateľa o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorí vykonávajú činnosti spojené s poskytovaním Služieb,
- f. oboznámi svojich zamestnancov a iné osoby realizujúce činnosti spojené s poskytovaním Služieb s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
- g. oboznámi svojich zamestnancov a iné osoby realizujúce na jeho strane činnosti spojené s poskytovaním Služieb a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinností:
 - ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z. s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre Objednávateľa do styku; pričom povinnosť mlčanlivosti trvá počas trvania pracovného pomeru, ako aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
 - zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z. s ktorými počas práce na projekte prídu do styku, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu k Poskytovateľovi strane; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, zdokumentovať všetky zásahy do IKT Objednávateľa podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Objednávateľa,
 - rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Objednávateľa a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte,
 - rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Objednávateľom,
 - po ukončení zmluvného vzťahu vrátiť Objednávateľovi bezodkladne, maximálne do 30 dní všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a bezpečne zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
- h. strpí výkon kontrolných činností a auditu zo strany Objednávateľa v súlade s zákonom č. 69/2018 Z. z. a vyhláškou č. 362/2018 Z. z. spravidla jedenkrát za dva roky; v prípade podozrenia na závažné porušenie pravidiel kybernetickej bezpečnosti kedykoľvek počas trvania práv a povinností vyplývajúcich zo Servisnej zmluvy,
- i. poskytne potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit správy a podpory IS a aplikácií, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte,
- j. poskytne potrebnú súčinnosť Objednávateľovi v prípade vykonávaného auditu správy a podpory IS Objednávateľa, aplikácií a IKT, ak tieto súvisia s poskytovaním Služieb,
- k. ak pri poskytovaní Služieb dôjde k vývoju a aktualizácii IS Objednávateľa, resp. IKT Objednávateľa, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa, platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 69/2018 Z. z., zákona č. 95/2019 Z. z. o

informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a súvisiacich výnosov osobitných predpisov a neaplikuje nepožadované alebo neschválené funkcie do IS Objednávateľa. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvného vzťahu.

- 8) Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať konkrétny rozsah činnosti a opatrenia na zvýšenie úrovne kybernetickej bezpečnosti, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 1.
- 9) Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr ku dňu ukončenia zmluvného vzťahu udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby na Objednávateľa, ktorý je prevádzkovateľom základnej služby podľa § 9 ods. 2 písm. p) Vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení. Závazok Poskytovateľa ostáva v platnosti aj po ukončení zmluvného vzťahu v zmysle čl. 6 Servisnej zmluvy.

Článok 2

Povinnosti zamestnancov Poskytovateľa pri riadení prístupu do IS Objednávateľa a aplikácií Objednávateľa

- 1) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby sa jeho zamestnanci a iné osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu tejto Servisnej zmluvy pre Objednávateľa, prihlasovali do IS Objednávateľa a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo IS. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii Objednávateľa (prostredníctvom bezpečnostného manažéra a Oprávnenej osoby, a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu. Zamestnanec tretej strany má vopred pridelenú rolu a prístupové oprávnenia potrebné na výkon jeho činnosti. Zamestnanec Poskytovateľa nesmie vykonávať iné činnosti, ako sú definované v jeho roli. Prístupové práva zamestnancov Poskytovateľa k informáciám a prostriedkom na ich spracovanie budú po ukončení pracovnoprávného pomeru, zmluvy alebo dohody odňaté alebo upravené. Poskytovateľ zabezpečí popis nastavenia procesov pri presune práv, povinností a zodpovedností vo vzťahu ku kybernetickej bezpečnosti.
- 2) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia. Všetky činnosti privilegovaných používateľov v IS Objednávateľa musia byť logované a archivované neobmedzenú dobu. Logy musia byť dostupné odborom auditu a organizačnému útvaru zabezpečujúcemu KIB Objednávateľa.
- 3) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, že jeho zamestnanec a iná osoba realizujúca činnosti na jeho strane spojené s plnením Servisnej zmluvy, nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené Objednávateľom (prostredníctvom bezpečnostného manažéra a Oprávnenej osoby). Používanie IS Objednávateľa a IKT ministerstva tretími stranami pred i po uvedení do prevádzky musia byť monitorované, logované a evidované.
- 4) Pri práci s heslami je Poskytovateľ povinný dodržiavať nasledovné zásady:
 - a. pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Objednávateľa upravuje príslušný Garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
 - b. používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objednávateľa, podľa ktorých heslo:
 - musí mať dĺžku minimálne 12 znakov,
 - musí sa skladať minimálne z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a špeciálnych znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
 - nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
 - nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,

- nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
 - pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- 5) Ak to aplikácia alebo IS Objednávateľa dovoľuje, musí byť prvotné heslo, ktoré bolo zamestnancovi Poskytovateľa na prístup do tejto aplikácie alebo IS Objednávateľa pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- 6) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby zamestnanec Poskytovateľa a iná osoba na strane Poskytovateľa realizujúca činnosti spojené s plnením Servisnej zmluvy, ručila za dôvernosť a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedala za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS Objednávateľa s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- 7) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí Poskytovateľ okamžite informovať Objednávateľa a nahlásiť udalosť ako KBI.
- 8) Po ukončení práce je zamestnanec Poskytovateľa a iná osoba na strane Poskytovateľa realizujúca činnosti spojené s plnením Servisnej zmluvy, povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu s výnimkou prípadu,, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená Objednávateľom (prostredníctvom bezpečnostného manažéra).

Článok 3

Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov Poskytovateľa do IS Objednávateľa

- 1) Prenosné počítače zamestnancov Poskytovateľa a iných osôb na strane Poskytovateľa v súvislosti s plnením Servisnej zmluvy môžu byť pripájané do IS Objednávateľa len na základe nevyhnutného účelu, splnenia bezpečnostných požiadaviek a písomného súhlasu Objednávateľa (prostredníctvom bezpečnostného manažéra).
- 2) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho zamestnanci a iné osoby, ktoré na jeho strane realizujú činnosti spojené s plnením Servisnej zmluvy, ktorí uchovávajú na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Objednávateľ, boli povinní:
- a. chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; prenosný počítač/zariadenie nie je možné ponechať bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
 - b. okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako KBI,
 - c. ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- 3) Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi Objednávateľ na základe písomnej žiadosti a opisu pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia Poskytovateľa.

Článok 4

Vyšetrovanie kybernetických bezpečnostných incidentov

- 1) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý jeho zamestnanec a iné subjekty na jeho strane realizujúce akékoľvek činnosti v súvislosti s plnením tejto Servisnej zmluvy, poskytli Objednávateľovi potrebnú súčinnosť pri vyšetrovaní KBI.
- 2) Po vzniku KBI Poskytovateľ nesmie vykonávať aktivity, ktoré by mohli viesť k mareniu či pozmeňovaniu dôkazov, bráneniu v získavaní dôkazov ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov. Tým nie je dotknutá povinnosť vykonávať zmeny odvracajúce priamo hroziace nebezpečenstvo fatálneho poškodenia systému.

Príloha č. 13 – Klasifikácia vád

1. Klasifikácia Vád

Vada prvej úrovne (A) je vada, ktorá spôsobuje, že Objednávateľ nemôže IS BAI alebo jeho časť používať alebo ovládať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti; alebo ďalšie fungovanie IS BAI nemôže byť rozumne zaručené. Vady prvej úrovne majú potenciál spôsobiť veľkú stratu alebo úplné znemožnenie samotnej podstaty využitia IS BAI alebo spôsobujú, že IS BAI je nebezpečné, alebo že sa iné systémy Objednávateľa zastavia alebo poškodia. Vadou prvej úrovne je aj to, že IS BAI nie je schopné spracovať bežnú prevádzkovú záťaž.

Vada druhej úrovne (B) je vada, ktorá, ak nie je opravená, vážne ohrozuje ďalšiu prevádzku iných častí IS BAI. Vada druhej úrovne zapríčiňuje, že nie sú podporované niektoré časti funkcií IS BAI bez rozumnej náhrady.

Vada tretej úrovne (C) je vada, ktorá nie je Vadou prvej úrovne (A) ani Vadou druhej úrovne (B), najmä vada, ktorá sa prejaví iba niekedy, alebo vada spôsobená drobnými konštrukčnými nedostatkami alebo je výlučne kozmetickej povahy; za bežných prevádzkových podmienok nie je stratená žiadna dôležitá funkcia IS BAI alebo je možné pre jej prekonanie nájsť rozumnú alternatívu. Táto vada z hľadiska bezpečnosti neohrozuje prevádzku systému Objednávateľa s reálnymi dátami.

2. Doby v súvislosti s odstraňovaním vád

Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahlásenej Vady a zaháji jej riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorá začína plynúť nahlásením vady postupom v zmysle čl. 5 bod 5.4 tejto Servisnej zmluvy. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom odstránenia vady.

Doba neutralizácie vady je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. dosiahnuť dočasný režim funkčnosti IS Objednávateľa (funkcia a plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia; čas je počítaný iba v rámci pracovných hodín uvedených nižšie od okamihu nahlásenia vady Objednávateľom.

Doba trvalého vyriešenia je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé riešenie do IS Objednávateľa (funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie IS Objednávateľa bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci pracovných hodín uvedených nižšie od okamihu nahlásenia vady Oprávnenou osobou Objednávateľa.

Kategória vady	Doby	Požadované doby pre IS BAI
Vada prvej úrovne (A)	Reakčná doba	2 hodiny
	Doba neutralizácie vady	8 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	120 hodín
Vada druhej úrovne (B)	Reakčná doba	4 hodín
	Doba neutralizácie vady	16 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	240 hodín
	Reakčná doba	8 hodín

Vada tretej úrovne (C)	Doba neutralizácie vady	40 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	300 hodín

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní <08:00; 16:00> (5x8), s výnimkou štátom uznaných sviatkov. Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby, doby neutralizácie vady ani do doby trvalého vyriešenia nezapočítava.

Príloha č. 14 - Zmluva o spracúvaní osobných údajov v mene prevádzkovateľa

Zmluva o spracúvaní osobných údajov v mene prevádzkovateľa

(ďalej len „**Zmluva o spracúvaní osobných údajov**“) uzatvorená v zmysle čl. 28 ods. 3 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**nariadenie 2016/679**“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon č. 18/2018 Z. z.**“)

1. Predmet zmluvy

- 1.1. Zmluvné strany konštatujú, že pri realizácii tejto Servisnej zmluvy dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb, vo vzťahu ku ktorým má Objednávateľ postavenie prevádzkovateľa osobných údajov (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) a Poskytovateľ postavenie sprostredkovateľa osobných údajov (ďalej len „**Sprostredkovateľ**“) v zmysle čl. 4 ods. 7 a 8 nariadenia 2016/679 a v zmysle § 5 písm. o) a p) zákona č. 18/2018 Z. z. Zmluvné strany sa dohodli, že touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov sa bude riadiť akékoľvek spracúvanie osobných údajov Sprostredkovateľom pre Prevádzkovateľa, a to vrátane spracúvania, ktoré môže nastať v budúcnosti na základe novo uzatvorených dodatkov k tejto Servisnej zmluve medzi Prevádzkovateľom a Sprostredkovateľom. V prípade legislatívnych zmien alebo v prípade zmien v rozsahu alebo v obsahu plnenia týkajúceho sa spracúvania osobných údajov sa zmluvné strany zaväzujú doplniť dodatkom k tejto Servisnej zmluve, ktorého predmetom bude nevyhnutná zmena tejto Prílohy č. 14, resp. v prípade potreby aj iných častí Servisnej zmluvy.
- 1.2. Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tejto Servisnej zmluvy a výhradne za účelmi z neho vyplývajúcim, a to na základe pokynov Prevádzkovateľa. Toto poverenie sa vzťahuje aj na Sprostredkovateľovho ďalšieho Sprostredkovateľa (ďalej len „**Subsprostredkovateľ**“) zapojeného v súlade s čl. 7 tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov.
- 1.3. Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v rozsahu záväzkov spracúvania – účely a prostriedky spracúvania podľa čl. 28 ods. 3 nariadenia 2016/679 špecifikovanom nasledovne:
 - 1.3.1. **Kategórie dotknutých osôb:** najmä zamestnanci úradov ministerstiev, občania a podnikatelia s vytvoreným účtom v IAM-e, klient, žiadateľ o certifikát (zamestnanci súdov, MSSR, Justičnej akadémie, Centra právnej pomoci)
 - 1.3.2. **Typ osobných údajov:** najmä meno, priezvisko, rodné priezvisko, pohlavie, rodné číslo, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, telefónne číslo, emailová adresa, IP adresa, číslo osobného dokladu, číslo služobného preukazu.

1.3.3. Účel a predmet spracúvania: Účelom spracúvania je najmä prevádzkovanie Informačného systému aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry (IS BAI) a v rámci toho sú účelmi spracúvania Identifikácia používateľov pri prihlasovaní sa do informačných systémov (BAI- IAM) a Overenie identity klienta Prevádzkovateľa, žiadateľa o certifikát, ktorým je vydaný kvalifikovaný mandátny certifikát alebo komerčný certifikát (BAI_PKI). Predmetom spracúvania osobných údajov je plnenie povinností z tejto Servisnej zmluvy, zabezpečovanie prevádzky informačného systému z technického a z procesného hľadiska vrátane ďalšieho rozvoja. Z pohľadu ochrany osobných údajov najmä logovanie, testovanie, vývoj softvéru, riešenie incidentov a v rámci toho prípadné nahliadnutie a oboznámenie sa s osobnými údajmi, s cieľom zabezpečiť systémovú a aplikačnú podporu.

1.3.4. Rozsah a povaha spracúvania: Spracúvanie osobných údajov je na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa vykonávané v rozsahu plnenia povinností Sprostredkovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy (najmä logovanie, testovanie, vývoj softvéru, riešenie incidentov a v rámci toho prípadné nahliadnutie a oboznámenie sa s osobnými údajmi) s cieľom zabezpečiť systémovú a aplikačnú podporu.

1.3.5. Doba spracúvania: Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje po dobu trvania práv a povinností Prevádzkovateľa. Osobné údaje spracúvané pri výkone zabezpečenia systémovej a aplikačnej podpory (napr. testovanie, riešenie incidentov, atď.) sú spracúvané maximálne 1 kalendárny rok a archivované maximálne 2 kalendárne roky. Sprostredkovateľ ním logované osobné údaje za predchádzajúce obdobie dvakrát ročne k 31.1. a k 31.7. protokolárne odovzdá Prevádzkovateľovi. Sprostredkovateľ logy spracúva maximálne jeden kalendárny rok, pričom dvakrát do roka do 30 kalendárnych dní po protokolárnom prebratí Prevádzkovateľom, logy staršie ako 6 mesiacov Sprostredkovateľ trvalo zlikviduje. Osobné údaje spracúvané súdmi pri výkone súdnej moci sú spracúvané po dobu určenú Vyhláškou Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 543/2005 Z. z. o Spravovacom a kancelárskom poriadku pre okresné sudy, krajské sudy, Špecializovaný trestný súd a vojenské sudy. Osobné údaje spracúvané ministerstvom sú spracúvané po dobu určenú Smernicou 20/2017 Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky z 2. júna 2017 č. 45504/2017-110, ktorou sa vydáva registratúrny poriadok Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky.

1.3.6. Účely a prostriedky spracúvania osobných údajov na základe tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov sú vždy určované a stanovené Prevádzkovateľom a aktualizované v zmysle osobitného predpisu.

2. Podmienky spracúvania a ochrana osobných údajov

2.1. Sprostredkovateľ je povinný postupovať pri spracúvaní osobných údajov v súlade so Servisnou zmluvou, s touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov, s nariadením 2016/679, so zákonom č. 18/2018 Z. z. s pokynmi Prevádzkovateľa, ak boli vydané v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať osobné údaje výlučne pre účel a v rozsahu v zmysle tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov a pri spracúvaní postupovať s riadnou starostlivosťou. Sprostredkovateľ je povinný dbať na to, aby žiadna dotknutá osoba neutrpla ujmu

na svojich právach, najmä práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti, a taktiež dbať na ochranu dotknutých osôb pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života a zaistiť všetky práva dotknutých osôb, ktoré je z pozície Sprostredkovateľa povinný zaistiť podľa platných a účinných právnych predpisov.

- 2.2. Sprostredkovateľ nie je oprávnený osobné údaje dotknutých osôb ním spracúvané alebo jemu prístupné spracúvať nad rámec účelu stanoveného touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov alebo platnými právnymi predpismi, pokiaľ toto nie je nevyhnutné k plneniu jeho povinností podľa tejto Servisnej zmluvy (napr. testovanie, riešenie incidentov, logovanie).
- 2.3. Sprostredkovateľ je povinný umožniť Prevádzkovateľovi vykonať audit, ako aj kontrolu dodržiavania povinností v zmysle tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov a v zmysle čl. 28 ods. 3 písm. h) nariadenia 2016/679. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na splnenie preukázania povinností stanovených čl. 28 nariadenia 2016/679.
- 2.4. Sprostredkovateľ vedie záznamy o všetkých kategóriách spracovateľských činností vykonávaných pre Prevádzkovateľa v súlade s čl. 30 ods. 2 nariadenia 2016/679 a v súlade s § 37 zákona č. 18/2018 Z. z.
- 2.5. Pokiaľ Sprostredkovateľ zistí, že Prevádzkovateľ porušuje povinnosti stanovené nariadením 2016/679 alebo zákonom č. 18/2018 Z. z. odo dňa jeho účinnosti, je povinný ho na to bezodkladne upozorniť.
- 2.6. V prípade, kedy je zo strany Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky alebo iného správneho orgánu vykonaná kontrola spracúvania osobných údajov Sprostredkovateľom, či v prípade zahájenia správneho konania zo strany Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky alebo iného správneho orgánu vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov Sprostredkovateľom v zmysle tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, je Sprostredkovateľ povinný túto skutočnosť okamžite oznámiť Prevádzkovateľovi a poskytnúť mu všetky informácie o priebehu a výsledkoch tejto kontroly, resp. priebehu a výsledkoch takéhoto konania.
- 2.7. Povinnosti Sprostredkovateľa týkajúce sa spracúvania osobných údajov sa Sprostredkovateľ zaväzuje plniť počas trvania a aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy, ak z ustanovení tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov vyslovene nevyplýva inak.
- 2.8. V prípade ukončenia tejto Servisnej zmluvy je Sprostredkovateľ ku dňu ukončenia tejto Servisnej zmluvy povinný odovzdať Prevádzkovateľovi protokolárne všetky hmotné nosiče obsahujúce osobné údaje a zlikvidovať osobné údaje alebo vrátiť Prevádzkovateľovi osobné údaje po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa a trvalo zničiť existujúce kópie u Sprostredkovateľa, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov. V prípade ukončenia tejto Servisnej zmluvy takým spôsobom, pri ktorom Sprostredkovateľ nevie o jej ukončení najmenej 30 dní vopred je Sprostredkovateľ povinný splniť povinnosti podľa predchádzajúcej vety v lehote do 30 dní dni ukončenia tejto Servisnej zmluvy. Uvedená povinnosť Sprostredkovateľa sa nevzťahuje na prípady, v ktorých by to

bolo v rozpore so zákonom ustanovenou dobou uchovávania údajov alebo inou právnou povinnosťou ustanovenou všeobecne záväznými právnymi predpismi, od ktorých sa zmluvné strany nemôžu odchyliť. Sprostredkovateľ sa zaväzuje o takej skutočnosti Prevádzkovateľa informovať. Ak Sprostredkovateľovi vznikne povinnosť vrátiť alebo zlikvidovať osobné údaje, Sprostredkovateľ vráti alebo zlikviduje všetky osobné údaje spracúvané v mene Prevádzkovateľa, ako aj všetky deriváty vytvorené spracúvaním osobných údajov alebo na základe jeho výsledkov. Sprostredkovateľ na žiadosť Prevádzkovateľa písomne potvrdí likvidáciu alebo vrátenie osobných údajov v ich plnom rozsahu.

3. Technické a organizačné zásady spracúvania

- 3.1. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť riadnu technickú a organizačnú ochranu spracúvaných osobných údajov v súlade s preukázateľnými pokynmi Prevádzkovateľa a požiadavkami uloženými mu nariadením 2016/679 a zákonom č. 18/2018 Z. z. tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky stanovené osobitnými predpismi.
- 3.2. Sprostredkovateľ so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania osobných údajov, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, je povinný pri spracúvaní osobných údajov zaistiť ochranu osobných údajov minimálne na takej úrovni, aby boli prijaté a dodržané primerané technické a organizačné opatrenia a prijaté záruky na ich dodržiavanie s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú takýmto rizikám. Pri posudzovaní primeranej úrovne bezpečnosti sa prihliada predovšetkým na riziká, ktoré predstavujú incidenty najmä v dôsledku náhodného alebo nezákonného zničenia, straty, neoprávneného alebo náhodného prístupu k osobným údajom, úplnej alebo čiastočnej zmeny osobných údajov, neoprávneného poskytnutia, prenosu osobných údajov, neodborného uchovávania, alebo neoprávneného prístupu k takýmto osobným údajom, alebo k inému neoprávnenému spracúvaniu v rozpore s touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov. Sprostredkovateľ zároveň použije také opatrenia, ktoré umožnia určiť a overiť, ako boli osobné údaje spracúvané a prípadne komu boli osobné údaje poskytnuté alebo kam boli prenesené.
- 3.3. Sprostredkovateľ sa zaväzuje za účelom ochrany osobných údajov zaistiť najmä, že:
 - 3.3.1. prístup k osobným údajom bude umožnený výlučne povereným osobám podľa článku 6.1. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov a výlučne pre účely spracúvania osobných údajov v rozsahu a za účelom stanoveným touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov, naskenovanú kópiu poverenia každej poverenej osoby Sprostredkovateľ poskytne Prevádzkovateľovi bezodkladne prostredníctvom emailu,
 - 3.3.2. pri spracúvaní osobných údajov v elektronickej podobe bude ochrana osobných údajov vhodným spôsobom zabezpečená,
 - 3.3.3. pri spracúvaní osobných údajov v inej než v elektronickej podobe budú osobné údaje uchované v miestnostiach s vhodnou úrovňou zabezpečenia.

- 3.4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje na základe písomnej žiadosti Prevádzkovateľa prijať v primeranej lehote ďalšie vhodné a primerané záruky za účelom technického a organizačného zabezpečenia osobných údajov, najmä prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom.
- 3.5. Sprostredkovateľ sa zaväzuje dokumentovať prijaté a vykonané technicko-organizačné opatrenia k zaisteniu ochrany osobných údajov v súlade s osobitnými predpismi, pričom zaisťuje, kontroluje a zodpovedá najmä za:
- 3.5.1. plnenie pokynov na spracúvanie osobných údajov poverenými osobami podľa článku 6.1. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, ktoré majú prístup k osobným údajom,
 - 3.5.2. zabránenie neoprávneným osobám pristupovať k osobným údajom a k prostriedkom ich spracúvania,
 - 3.5.3. zabránenie neoprávnenému spracúvaniu záznamov, najmä čítaniu, vytváraniu, kopírovaniu, prenosu, úprave alebo vymazaniu záznamov obsahujúcich osobné údaje,
 - 3.5.4. opatrenia, ktoré umožnia určiť a overiť, ako boli osobné údaje spracúvané.
- 3.6. V prípade zistenia porušenia povinností podľa tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov je Sprostredkovateľ povinný zaistiť stav zodpovedajúci jeho povinnostiam a vykonať potrebné opatrenia bezodkladne potom, čo zistí, že povinnosti porušuje.
- 3.7. V oblasti automatizovaného spracúvania osobných údajov je Sprostredkovateľ v rámci opatrení podľa predchádzajúcich odsekov povinný rovnako:
- 3.7.1. zaistiť, aby systémy na automatizované spracúvanie osobných údajov používali iba poverené osoby podľa čl. 6.1. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov,
 - 3.7.2. zaistiť, aby fyzické osoby oprávnené k používaniu systémov na automatizované spracúvanie osobných údajov mali prístup iba k osobným údajom zodpovedajúcim povereniu týchto osôb,
 - 3.7.3. zabrániť neoprávnenému prístupu k dátovým nosičom.
- 3.8. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že prijme zodpovedajúce opatrenia na zabezpečenie spracúvania s ohľadom na povahu spracúvaných osobných údajov a mieru rizika vrátane:
- 3.8.1. Pseudonymizácie a šifrovanie osobných údajov,
 - 3.8.2. schopnosti zaistiť dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov a služieb spracúvania,

- 3.8.3. schopnosti obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzických alebo technických incidentov,
- 3.8.4. trvalej likvidácie úkonov, ktorých účel spracúvania bol vykonaním splnený a to bezodkladne po uplynutí 30 kalendárnych dní od zdokumentovaného odovzdania úkonov technickej správy alebo iných súvisiacich úkonov Prevádzkovateľovi,
- 3.8.5. procesu pravidelného posudzovania a hodnotenia účinnosti zavedených technických a organizačných opatrení pre zaistenie bezpečného spracúvania.
- 3.9. Ak vznikne v súvislosti so zavedením opatrení k zaisteniu ochrany osobných údajov podľa právnych predpisov uvedených v tomto článku potreba uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve o spracúvaní osobných údajov alebo osobitnú zmluvu, zaväzuje sa Sprostredkovateľ poskytnúť všetku súčinnosť nevyhnutnú k formulácii obsahu takého dodatku, resp. zmluvy, a k uzatvoreniu takéhoto dodatku, resp. zmluvy.

4. Pokyny Prevádzkovateľa

- 4.1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje iba na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa. Prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii sa neočakáva a nepredpokladá. V prípade potreby prenosu osobných údajov, Sprostredkovateľ bezodkladne požiadavku na prenos osobných údajov postúpi na priame vybavenie Prevádzkovateľovi.
- 4.2. Prevádzkovateľ bude udeľovať Sprostredkovateľovi pokyny podľa tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, a to spôsobom vyplývajúcim z článku 11 tejto Servisnej zmluvy prostredníctvom osôb uvedených bode 11.1 Servisnej zmluvy a nasledovných zodpovedných osôb na strane Prevádzkovateľa a Sprostredkovateľa:

Zodpovedná osoba na strane Prevádzkovateľa:

JUDr. Karina Kissová, e-mail: karina.kissova@justice.sk, tel.: +421288891685

Poverené osoby na strane Prevádzkovateľa: projektový manažér IS BAI,

Mgr. Ing. Peter Kvasnica, PhD., e-mail: peter.kvasnica@justice.sk, tel.: +421 2 88 891 201

Zodpovedná osoba na strane Sprostredkovateľa:

Attila Bencze, email: bencze@дитеc.sk, tel.: +421 2 58 222 222

Poverená osoba na strane Sprostredkovateľa: projektový manažér

Ing. Vladimír Bielik, e-mail: vbielik@дитеc.sk, tel.: +421 2 58 222 222

- 4.3. Zmeny súvisiace s kontaktnými údajmi zodpovednej alebo poverenej osoby si Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ bezodkladne vzájomne oznámia.

- 4.4. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje bez písomných pokynov Prevádzkovateľa iba v prípade, že mu to stanovuje osobitný predpis alebo právoplatné súdne rozhodnutie. V takom prípade Sprostredkovateľ Prevádzkovateľa informuje o tejto zákonnej požiadavke alebo o takomto súdnom rozhodnutí pred začatím spracúvania.
- 4.5. Sprostredkovateľ sa zaväzuje informovať bezodkladne Prevádzkovateľa v prípade, že podľa jeho názoru určitý pokyn Prevádzkovateľa porušuje nariadenie 2016/679, zákon č. 18/2018 Z. z. alebo osobitný predpis.

5. Súčinnosť Sprostredkovateľa

- 5.1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje byť Prevádzkovateľovi nápomocný prostredníctvom vhodných technických a organizačných opatrení, pokiaľ je to možné. Súčasne sa Sprostredkovateľ zaväzuje vzhľadom na výkon práv dotknutých fyzických osôb postupovať takého žiadosti dotknutých osôb uplatňujúcich svoje práva podľa čl. 12 až 22 nariadenia 2016/679 Prevádzkovateľovi súčasne s pripravenými podkladmi pre realizáciu práv dotknutých osôb najneskôr do piatich pracovných dní od prijatia požiadaviek na výkon práv dotknutých osôb prostredníctvom emailu ochrana.osobnych.udajov.MSSR@justice.sk a súčasne na kópiu projektovému manažérovi.
- 5.2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje byť Prevádzkovateľovi nápomocný k plneniu povinností podľa čl. 32 až 36 nariadenia 2016/679 a § 39 až 43 zákona č. 18/2018 Z. z..

6. Povinnosť mlčanlivosti

- 6.1. Sprostredkovateľ umožní prístup k osobným údajom výlučne povereným osobám, ktoré budú vopred preukázateľne oboznámené s povahou osobných údajov a s rozsahom a s účelom ich spracúvania. Poverené osoby sú povinné zachovávať dôvernosť informácií a mlčanlivosť o všetkých okolnostiach a skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia počas výkonu svojej funkcie v súvislosti so spracúvaním osobných údajov. Povinnosť mlčanlivosti u poverených osôb trvá tak počas výkonu funkcie ako aj po skončení funkcie. Povinnosť mlčanlivosti sa vzťahuje aj na bezpečnostné opatrenia, ktorých zverejnenie by ohrozilo zabezpečenie ochrany osobných údajov.
- 6.2. Osobné údaje spracúvané v mene Prevádzkovateľa nesmie Sprostredkovateľ bez pokynu alebo súhlasu Prevádzkovateľa poskytnúť žiadnej tretej strane s výnimkou prípadov, kedy taká povinnosť vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu.
- 6.3. Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ podniknú kroky na zabezpečenie toho, aby každá fyzická osoba konajúca na základe poverenia Prevádzkovateľa alebo Sprostredkovateľa, ktorá má prístup k osobným údajom, spracúvala tieto údaje len na základe pokynov Prevádzkovateľa s výnimkou prípadov, keď sa to od nej vyžaduje podľa práva Únie alebo práva členského štátu.

7. Zapojenie ďalšieho sprostredkovateľa

7.1. Sprostredkovateľ je oprávnený zapojiť do spracúvania osobných údajov nasledovných subsprostredkovateľov:

7.1.1.eGroup Solutions, a.s.,

7.1.2.Essential data, s.r.o.

7.1.3.D.Trust Certifikačná Autorita, a.s.

7.2. Sprostredkovateľ je oprávnený zapojiť do spracúvania osobných údajov ďalšieho Subsprostredkovateľa na základe dodatku k tejto Servisnej zmluve, ktorého predmetom bude doplnenie Subsprostredkovateľa do zoznamu v bode 7.1. tejto Prílohy č. 14.

7.3. Sprostredkovateľ sa zaväzuje Prevádzkovateľa vopred informovať o všetkých zamýšľaných zmenách v okruhu ďalších subsprostredkovateľov a poskytnúť mu všetky potrebné informácie a podklady, ktoré odôvodnene môže požadovať pre poskytnutie súhlasu so zapojením ďalšieho Subsprostredkovateľa. Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvoriť dodatok k tejto Servisnej zmluve podľa tohto bodu len z vážnych dôvodov, najmä ak ďalší subsprostredkovateľ nespĺňa podmienky podľa čl. 28 ods. 1 nariadenia 2016/679, ktoré je povinný Sprostredkovateľovi oznámiť.

7.4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje ďalšiemu subsprostredkovateľovi, ktorého zapojil, aby v mene Prevádzkovateľa vykonal určité činnosti spracúvania, uložiť na základe zmluvy rovnaké povinnosti na ochranu osobných údajov, aké sú uvedené v tejto Zmluve o spracúvaní osobných údajov, a to hlavne poskytnutie dostatočných záruk, pokiaľ ide o zavedenie vhodných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky nariadenia 2016/679 a zákona č. 18/2018 Z. z.. Ak si nesplní ďalší uvedený subsprostredkovateľ svoje povinnosti v oblasti ochrany osobných údajov, zodpovedá Prevádzkovateľovi za splnenie jeho povinností Sprostredkovateľ.