

**Dodatok č. 2**

**k Zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému  
č. 106/2021**

uzatvorený v súlade s § 18 ods. 1 písm. e) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka (ďalej len „obchodný zákonník“) a v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov (ďalej len „autorský zákon“)

(ďalej len „Dodatok“)

medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami:

**1.**

**Názov:** Slovenská inšpekcia životného prostredia – ústredie štátna rozpočtová organizácia zriadená Ministerstvom životného prostredia Slovenskej republiky  
**Sídlo:** Grösslingová 5, 811 09 Bratislava, Slovenská republika  
**IČO:** 00156906  
**DIČ:** 202890190  
**Zastúpená:** Mgr. Ing. Ján Jenčo, generálny riaditeľ  
**Bankové spojenie (názov banky):** Štátna pokladnica  
**Kód banky:** 8180  
**IBAN/SWIFT:** SK19 8180 0000 0070 0039 2448

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

**2.**

**Obchodné meno:** DITEC, a.s.  
**Sídlo:** Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava  
**IČO:** 31 385 401  
**IČ DPH:** SK2020304198  
**Osoba oprávnená konať:** PaedDr. Ivan Súra, predseda predstavenstva  
Ing. Csaba Baráth, podpredseda predstavenstva a generálny riaditeľ  
**Bankové spojenie (názov banky):** Tatra banka, a.s.  
**Kód banky:** 1100  
**IBAN/SWIFT:** SK93 1100 0000 0026 2700 7344  
**Zapísaná:** Obchodný register Okresného súdu v Bratislave I, oddiel: Sa, vložka č.: 769/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako „zmluvné strany“  
a každý samostatne ako „zmluvná strana“).

## Článok I. Úvodné vyhlásenia

1. Dňa 29.12.2021 uzavreli zmluvné strany Zmluvu o poskytovaní služieb, ktorej predmetom v súlade s článkom 3 ÚČEL A PREDMET ZMLUVY je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, zmien a rozvoja Systému z dôvodu zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Systém integrovaný.
2. Za účelom úpravy a doplnenia **Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému č. 106/2021** uzavretej medzi Zmluvnými stranami pred uzavretím tohto Dodatku (ďalej len „zmluva“) sa zmluvné strany v súlade s článkom 22. Zmena zmluvy, ods. 22.2 Zmluvy dohodli na zmene obsahu Zmluvy týmto Dodatkom, že uzatvorila tento Dodatok, ktorým sa Zmluva mení nasledovne:

## Článok II. Predmet Dodatku

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v časti **PREAMBULA, 1. Definície pojmov** Zmluvy sa písmeno t) „Výnos o štandardoch pre ISVS“ je výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné Systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov, resp. výnos, ktorý ho nahradí. mení a znie nasledovne: „t) *„Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z. alebo Vyhláška o riadení projektov“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov v znení neskorších predpisov“.*
2. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku **PREAMBULA, 1. Definície pojmov** Zmluvy sa za písmeno z) dopĺňa písmeno aa), ktoré znie nasledovne: „aa) *„Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z. alebo Vyhláška o štandardoch ITVS“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov“.*
3. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku **PREAMBULA, 1. Definície pojmov** Zmluvy sa za písmeno aa) dopĺňa písmeno bb), ktoré znie nasledovne: „bb) *„Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu, ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS v znení neskorších predpisov“.*
4. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku **PREAMBULA, 1. Definície pojmov** Zmluvy sa za písmeno bb) dopĺňa písmeno cc), ktoré znie nasledovne: „cc) *„Doba zabezpečenia náhradného riešenia“ - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť náhradné riešenie nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak. Náhradné riešenie incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie informačného Systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť informačného Systému, resp. jeho jednotlivých*

*časť alebo služieb a plánovaná použiteľnosť informačného Systému je v porovnaní s dokumentáciou k informačného Systému (vrátane detailného návrhu riešenia) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby náhradného riešenia incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nespriístupnením informačného Systému Objednávateľom za účelom nasadenia náhradného riešenia incidentu.*

5. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku **PREAMBULA, 1. Definície pojmov** Zmluvy sa za písmeno cc) dopĺňa písmeno dd), ktoré znie nasledovne: „*dd) „Doba trvalého vyriešenia“ – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle Prílohy č. 1 tejto zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k informačnej Systému (vrátane detailného návrhu riešenia).*
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku **PREAMBULA, 1. Definície pojmov** Zmluvy sa za písmeno dd) dopĺňa písmeno ee), ktoré znie nasledovne: „*ee) „Zákon o ITVS“ znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.*
7. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku **PREAMBULA, 1. Definície pojmov** Zmluvy sa za písmeno ee) dopĺňa písmeno ff), ktoré znie nasledovne: „*ff) „Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR č. 547/2021 Z.z.“ je Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR o elektronizácii agendy verejnej správy.“*
8. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku **3 ÚČEL A PREDMET ZMLUVY** Zmluvy sa za odsek 3.8 dopĺňa odsek 3.9, ktorý znie nasledovne: „*3.9 Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:*“
  - a) *metodiky riadenia a požadované SLA parametre - [https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/01/Metodika-OA-Riadenia\\_Projektov\\_OPII\\_20180515\\_v0.2.pdf](https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/01/Metodika-OA-Riadenia_Projektov_OPII_20180515_v0.2.pdf),*
  - b) *štandardy pre release a deployment manažment - ITIL,*
  - c) *štandardy pre dokumentáciu – Vyhláška č. 85/2021 Z.z. <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/85/20200501>,*
  - d) *štandardy pre testovanie – Vyhláška č. 547/2021 Z.z. <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2021/547/20220101>,*
  - e) *štandardy pre systém riadenia kvality - Vyhláška č. 85/2021 Z.z. <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/85/20200501>, alebo*
  - f) *iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) vyššie sú uvedené v Prilohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.“*
9. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku **6. AKCEPTÁCIA** sa bod 6.7 mení tak, že znie nasledovne: „*Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a tiež Vyhláškou o riadení projektov, a to v časti týkajúcej sa povinností, ktoré sú aplikovateľné priamo na Poskytovateľa pri plnení Objednávkových služieb. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť*

*podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody, ak preukáže, že došlo k porušeniu povinností vzťahujúcich sa na Poskytovateľa podľa Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. alebo Vyhlášky č. 85/2020 Z. z.; pre vylúčenie pochybností platí, že Objednávateľ nie je oprávnený svojvoľne a v rozpore so Zmluvou odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb.“*

10. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku 14. **BEZPEČNOSŤ** sa bod 14.1 mení tak, že znie nasledovne: „*Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve, ak Objednávateľ preukázateľne informoval Poskytovateľa o všetkých konkrétnych povinnostiach, ktoré sa na neho vzťahujú v zmysle uvedených predpisov a bezpečnostnej politiky Objednávateľa.“*
11. Zmluvné strany sa dohodli, že v článku 19. **ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY** sa bod 19.6 mení tak, že znie nasledovne: „*Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a to v časti vzťahujúcej sa na plnenie povinností Poskytovateľa. Ak počas trvania Zmluvy Objednávateľ preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, ktorá sa na neho vzťahuje podľa Vyhlášky č. 78/2020 Z.z., v dôsledku čoho vznikla Objednávateľovi škoda, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a má nárok na náhradu škody.“*
12. Zmluvné strany sa dohodli, že **Príloha č. 1 – Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia** bude doplnená nasledovne o tieto definície vložené pred odsek „Služby podpory prevádzky IS KSED zahŕňajú predovšetkým“:

**Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS**

#### **Úrovne podpory používateľov:**

*Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:*

- **L1 podpory IS (Level 1, priamy kontakt zákazníka)** - jednotný kontaktný bod verejného obstarávateľa – IS Solution manager, ktorý je v správe verejného obstarávateľa a v prípade jeho nedostupnosti Centrum podpory používateľov (zabezpečuje prevádzkovateľ IS a DataCentrum).
- **L2 podpory IS (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1)** - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje prevádzkovateľ IS – verejný obstarávateľ).
- **L3 podpory IS (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2)** - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje Poskytovateľ).

#### **Definícia:**

**Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť

informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (siet'ové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

**Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

**Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobťažnejších Hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

13. Zmluvné strany sa dohodli, že **Príloha č. 1 – Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia** bude doplnená nasledovne o tieto definície vložené pred odsek „Požiadavky na zabezpečenie dostupnosti služieb IS KSED“:

- možný dopad:

Označenie závažnosti incidentu		Popis dopadu
1	katastrofický	katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát,
2	značný	značný dopad alebo strata dát
3	malý	malý dopad alebo strata dát

- Výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s osvedčenými postupmi ITIL V3 uvedený v nasledovnej matici:

Matica priority incidentov		Dopad		
		Katastrofický - 1	Značný - 2	Malý - 3
Naliehavosť	Kritická / Bezpečnostná - A - 1	1	2	3
	Vysoká - B - 2	2	3	3
	Normálna - C - 3	2	3	4

14. Zmluvné strany sa dohodli, že **Príloha č. 1 – Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia** bude doplnená nasledovne o tieto definície vložené pred odsek „Akceptačné konanie“:

**Dostupnosť** znamená, že dáta alebo iné zariadenie sú prístupné v okamihu jej potreby. Vyjadruje sa v percentách dostupného času.

**Dostupnosť** je pojem z oblasti riadenia bezpečnosti v SIŽP. Dostupnosť znamená, že dáta sú prístupné v okamihu jej potreby. Narušenie dostupnosti sa označuje ako nežiaduce zničenie alebo nedostupnosť. Dostupnosť je zvyčajne vyjadrená ako percento času v danom období, obvykle za rok. Orientačný zoznam dostupnosti je uvedený v tabuľke:

- 90% dostupnosť znamená výpadok 36,5 dňa
- 95% dostupnosť znamená výpadok 18,25 dňa
- 98% dostupnosť znamená výpadok 7,30 dňa
- 99% dostupnosť znamená výpadok 3,65 dňa
- 99,5% dostupnosť znamená výpadok 1,83 dňa
- 99,8% dostupnosť znamená výpadok 17,52 hodín
- 99,9% ("tri deviatky") dostupnosť znamená výpadok 8,76 hodín
- 99,99% ("štyri deviatky") dostupnosť znamená výpadok 52,6 minút
- 99,999% ("päť deviatok") dostupnosť znamená výpadok 5,26 minút
- 99,9999% ("šesť deviatok") dostupnosť znamená výpadok 31,5 sekúnd

### Článok III.

#### Záverečné ustanovenia

1. Dodatok č. 2 nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v centrálnom registri zmlúv, vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade s ustanoveniami § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
2. Ustanovenia zmluvy týmto Dodatkom č. 2 nedotknuté, ostávajú v platnosti bez zmeny.
3. Tento dodatok je vyhotovený v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých dva (2) rovnopisy sú určené pre Poskytovateľa, a dva (2) rovnopisy pre Objednávateľa.
4. Zmluvné strany prehlasujú, že sú v plnom rozsahu spôsobilé k uvedeným právnym úkonom a ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a tento Dodatok č. 2 predstavuje slobodný a vážny prejav ich vôle, je pre ne určitá a zrozumiteľná, prečítali si ho a jeho obsahu porozumeli, neuzatvárajú ho v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu s týmto Dodatkom č. 2 ho vlastnoručne podpisujú.

**Za Poskytovateľa:**

v Bratislave

dňa .

**Za Objednávateľa:**

v Bratislave

dňa .

.....  
DITEC, a.s.

Meno: PaedDr. Ivan Súra

Funkcia: predseda predstavenstva

.....  
SIŽP - ústredie

Meno: Mgr. Ing. Ján Jenčo

Funkcia: generálny riaditeľ

.....  
DITEC, a.s.

Meno: Ing. Csaba Baráth

Funkcia: podpredseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ