

RÁMCOVÁ DOHODA

o poskytovaní technickej podpory informačno-poradenského centra
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“)
(ďalej len „Dohoda“)

Čl. I**Zmluvné strany**

Objednávateľ: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.
Sídlo: Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava - mestská časť Petržalka
Zastúpená: Ing. Matúš Jurových, PhD., predseda predstavenstva
JUDr. Denisa Slivková, člen predstavenstva
IČO: 35 937 874
IČ DPH: SK 2022027040
Zapísaná: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III,
oddiel Sa, vložka číslo: 3602/B
IBAN: SK47 8180 0000 0070 0018 2424
SWIFT/BIC kód: SPSRSKBA
Kontaktná osoba: Ing. Peter Žovinec, peter.zovinec@vszp.sk, +421 910 864 175
Ing. Michal Korauš, PhD., MBA, michal.koraus@vszp.sk,
+421 948 496 320

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: Slovanet, a.s.
Sídlo: Galvaniho 19, 821 04 Bratislava
Zastúpený : Ing. Martin Magdolen, člen predstavenstva
Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva
Ing. Ivan Kostelný, podpredseda predstavenstva
Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva
Ing. Juraj Kováčik, člen predstavenstva

IČO: 35 954 612
IČ DPH: SK2022059094
Zapísaný: v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa,
vložka č. 3692/B

IBAN: SK44 1100 0000 0026 2519 1125
SWIFT/BIC kód: TATRSKBX
Kontaktná osoba: Ing. Roman Andel, na základe splnomocnenia,
roman.andel@slovanet.net, +421 905 401 345

(ďalej len „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ spolu ďalej ako „zmluvné strany“)

Zmluvné strany uzatvárajú túto Dohodu v súlade s výsledkom verejného obstarávania na predmet zákazky „Poskytovanie technickej podpory informačno-poradenského centra“ uskutočneného podľa zákona o verejnom obstarávaní (ďalej iba ako „verejné obstarávanie“).

Čl. II

Predmet Dohody a vyhlásenia

- 2.1. Účelom tejto Dohody je zabezpečenie spoľahlivej a bezporuchovej prevádzky softvérového vybavenia informačno-poradenského centra objednávateľa s dôrazom na optimalizáciu komunikácie, legislatívne zmeny a rozširovanie služieb pre klientov, ktoré vyžadujú časté zmeny a úpravy v nastavení systému.
- 2.2. Predmetom tejto Dohody je záväzok poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby spojené s údržbou a rozvojom softvérového vybavenia informačno-poradenského centra objednávateľa (ďalej len „plnenie“) na základe objednávok objednávateľa a za podmienok dohodnutých v tejto Dohode, a záväzok objednávateľa riadne a včas poskytnuté plnenie prevziať v súlade s touto Dohodou a zaplatiť poskytovateľovi za prevzaté plnenie cenu vo výške a za podmienok dohodnutých v tejto Dohode. Podrobná špecifikácia plnenia tvorí prílohu č. 1 tejto dohody (ďalej len „Príloha č. 1“).
- 2.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že sa oboznámil a preskúmal všetky podmienky a okolnosti súvisiace s plnením predmetu tejto Dohody a sú mu známe všetky technické a kvalitatívne podmienky plnenia predmetu tejto Dohody, predmet tejto Dohody je mu jasný a je schopný ho v súlade s touto Dohodou včas a riadne plniť.
- 2.4. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený na uzavretie a plnenie tejto Dohody a má všetky potrebné oprávnenia, technické a finančné prostriedky a personálne kapacity potrebné na riadne splnenie záväzkov prijatých v tejto Dohode. V prípade, že k riadnemu plneniu tejto Dohody bude potrebné v budúcnosti získať akékoľvek ďalšie oprávnenie, je poskytovateľ povinný tak urobiť bez ďalšieho odkladu. Pokiaľ sa v priebehu plnenia predmetu tejto Dohody preukáže, že poskytovateľ neplní niektoré z vyhlásení obsiahnutých v tomto bode, nemá táto skutočnosť za následok zánik povinnosti poskytovateľa získať chýbajúce oprávnenie, prostriedky alebo kapacity nevyhnutné na riadne splnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto Dohody, a to bez zbytočného odkladu. Ak sa preukáže, že poskytovateľ toto splní napriek písomnej výzve a udeleniu primeranej lehoty nedokáže, je objednávateľ oprávnený z tohto dôvodu odstúpiť od tejto Dohody.
- 2.5. Dokumentáciu preukazujúcu oprávnenie poskytovateľa na poskytovanie plnenia podľa tejto Dohody predložil poskytovateľ ako úspešný uchádzač pred uzavretím tejto Dohody, a to v rámci procesu verejného obstarávania.
- 2.6. Poskytovateľ bude zabezpečovať poskytovanie služieb vo svojom mene a na svoje náklady, a v prípade, ak bude predmet tejto Dohody plniť prostredníctvom tretej osoby, zodpovedá objednávateľovi, akoby plnil sám.

Čl. III

Miesto, čas a spôsob plnenia

- 3.1. Miestom plnenia predmetu Dohody je pobočka objednávateľa Včelárska 1, 971 01 Prievidza, alebo iné priestory objednávateľa (bez ohľadu na vlastníctvo) nachádzajúce sa v Slovenskej republike určené v príslušnej objednávke; miesto plnenia určené v súlade s touto vetou nemá vplyv na cenu plnenia podľa tejto Dohody. Poskytovateľ bude poskytovať služby prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo osobnou prítomnosťou pracovníkov poskytovateľa, ak to bude potrebné. Pracovníkom poskytovateľa sa na účely tejto Dohody rozumie každá fyzická osoba v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom alebo jeho subdodávateľom, ktorá sa podieľa na plnení predmetu tejto Dohody na strane poskytovateľa.
- 3.2. Zmluvné strany používajú vo vzťahu k službám podľa tejto Dohody mernú jednotku „človekohodina“. Jedna človekohodina („ČH“) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti služieb, a zodpovedá 60 minútam pracovného času, poskytnutého jedným pracovníkom poskytovateľa (každá fyzická osoba podieľajúca sa na poskytovaní služieb na strane poskytovateľa) objednávateľovi pri poskytovaní služieb, pričom najmenšia účtovateľná jednotka je 0,5 ČH (30 minút).

- 3.3. Plnenie predmetu Dohody bude realizované priebežne, na základe objednávok objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený, nie však povinný doručiť počas platnosti a účinnosti tejto Dohody poskytovateľovi akúkoľvek objednávku na rámcovo zazmluvnené plnenie podľa tejto Dohody. Objednávateľ je oprávnený predkladať poskytovateľovi objednávky v periodicite a na objem služieb podľa tejto Dohody v závislosti od svojich potrieb. Poskytovateľ berie na vedomie, že objednávateľ nie je povinný vystaviť na plnenie podľa tejto Dohody ani jednu objednávku.
- 3.4. Objednávka musí byť zadaná poskytovateľovi písomnou formou, podpísaná za objednávateľa kontaktnou osobou. Objednávka sa poskytovateľovi doručuje v elektronickej forme na e-mailovú adresu kontaktnej osoby poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný bezodkladne e-mailom potvrdiť prevzatie objednávky na e-mailovú adresu kontaktnej osoby objednávateľa. Kontaktné osoby a ich e-mailové adresy sú uvedené v Čl. I tejto Dohody (ďalej ako „kontaktné osoby“).
- 3.5. Kontaktné osoby objednávateľa sú oprávnené predkladať objednávky na plnenie podľa tejto Dohody, podpisovať a preberať písomnosti vo veciach týkajúcich sa plnenia Dohody ako aj podpisovať preberacie protokoly a na všetky ďalšie úkony výslovne uvedené v tejto Dohode.
- 3.6. Plnenie sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať v súlade s touto Dohodou a všetkými jej prílohami, príslušnou objednávkou, v súlade s príslušnou legislatívou platnou v Slovenskej republike, s odbornou starostlivosťou na úrovni dostupných technologických štandardov a v súlade s vlastnosťami softvérového vybavenia objednávateľa, na ktorom bude plnenie poskytované, alebo pre ktoré bude určené.
- 3.7. Objednávka bude obsahovať rozsah objednaného plnenia v ČH a lehotu alebo termín poskytnutia objednaného plnenia a/alebo harmonogram prác pre príslušnú objednávku; lehota plnenia, alebo termín plnenia a/alebo harmonogram prác, uvedené v príslušnej objednávke sú pre poskytovateľa záväzné a poskytovateľ je povinný poskytnúť plnenie v stanovených lehotách a/alebo termínoch a postupovať pri poskytovaní objednaných plnení v súlade s predmetným harmonogramom prác. Lehota alebo termín plnenia môžu byť predĺžené len v prípade obojstrannej písomnej dohody zmluvných strán v prípade, ak nastanú nepredvídateľné prekážky plnenia predmetu Dohody. Takúto dohodu uzatvárajú štatutárne orgány zmluvných strán písomne, pričom dohoda nemá charakter dodatku k tejto Dohode.
- 3.8. V prípade, ak sa tak objednávateľ v jednotlivých prípadoch rozhodne, poskytovanie plnenia podľa tejto Dohody sa riadi nasledovným procesom:
- a) objednávateľ poskytovateľovi predloží požiadavku na poskytnutie plnenia s opisom plnenia v súlade s Prílohou č. 1 tejto Dohody a termínom alebo lehotou dodania predmetného plnenia,
 - b) na základe zadania do 5 pracovných dní od doručenia požiadavky poskytovateľ vypracuje a doručí objednávateľovi na schválenie záväzný položkový rozpočet požadovaného plnenia aj s návrhom harmonogramu prác,
 - c) objednávateľ vystaví objednávku na poskytnutie predmetného plnenia, v ktorej uvedie opis objednaného plnenia, dátum vystavenia objednávky, podpis kontaktnej osoby objednávateľa a cenu objednaných služieb v súlade so schváleným rozpočtom a termín dodania plnenia v súlade so schváleným harmonogramom prác. Cena objednaných služieb v súlade so schváleným rozpočtom je dohodnutá ako cena maximálna, ktorú nie je možné prekročiť. Povinnou prílohou objednávky je schválený záväzný rozpočet, schválený harmonogram prác, ako aj príslušná požiadavka podľa písm. a) tohto bodu. Objednávku objednávateľ zašle na e-mailovú adresu kontaktnej osoby poskytovateľa.
- 3.9. Poskytovateľ berie na vedomie, že predloženie požiadavky poskytovateľovi, rovnako ako ani vypracovanie rozpočtu a harmonogramu prác objednávateľa nezaväzuje na vystavenie akejkoľvek objednávky na plnenie podľa tejto Dohody.
- 3.10. Poskytovateľ je povinný na účely odovzdania plnenia vypracovať písomný preberací protokol podpísaný kontaktnou osobou poskytovateľa; povinnou súčasťou preberacieho protokolu je pracovný výkaz s uvedením spotrebovaných ČH. Prevzatie plnenia

potvrdzuje objednávateľ podpisom svojej kontaktnej osoby s potvrdením (označením) plnenia, ktoré preberá a s uvedením (označením) plnenia, ktoré ako vadné nepreberá; iba objednávateľom protokolárne prevzaté plnenie sa považuje za dodané. Pre vylúčenie pochybností platí, že poskytovateľ je oprávnený objednávateľovi fakturovať iba cenu toho plnenia, ktoré objednávateľ prevzal v súlade s predchádzajúcou vetou. Zmluvné strany zhodne konštatujú, že vlastnícke právo k hmotnému substrátu, na ktorom je zaznamenané poskytnuté plnenie a/alebo jeho výsledok, prechádza na objednávateľa momentom podpísania preberacieho protokolu, ktorým prevzal príslušné plnenie.

- 3.11. V prípade, ak je výsledkom objednaného plnenia softvér, alebo ak pri poskytovaní objednaného plnenia (služieb) vznikne zdrojový kód, poskytovateľ je povinný pri protokolárnom odovzdávaní plnenia podľa predchádzajúceho bodu odovzdať objednávateľovi komentované zdrojové kódy, a to na médiu podľa požiadavky objednávateľa. Odovzdanie komentovaných zdrojových kódov podľa tohto bodu je podmienkou prevzatia plnenia objednávateľom.
- 3.12. Objednávateľ nie je povinný prevziať také plnenie, ktoré je poskytnuté vadne. Plnenie je poskytnuté vadne, ak:
- nie je poskytnuté v súlade s touto Dohodou vrátane jej príloh a/alebo príslušnou objednávkou,
 - je poskytnuté s iným výsledkom, než je špecifikované v tejto Dohode vrátane jej príloh a/alebo príslušnej objednávke,
 - nie je použiteľné na účel vyplývajúci z tejto Dohody, a ak taký účel z tejto Dohody nevyplýva, tak na účel obvyklý,
 - poskytnuté plnenie a/alebo jeho výsledok je zaťažený právnymi vadami,
 - nie je poskytnuté včas.
- 3.13. Objednávateľom podpísaný preberací protokol je podkladom pre fakturáciu ceny plnenia a povinnou prílohou každej faktúry. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať objednávateľovi iba cenu objednávateľom protokolárne prevzatého plnenia.

Čl. IV

Povinnosti poskytovateľa a subdodávateľa

- 4.1. Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení záväzkov z tejto Dohody s odbornou starostlivosťou a je povinný bez zbytočného odkladu oznamovať objednávateľovi všetky skutočnosti súvisiace s plnením tejto Dohody.
- 4.2. Poskytovateľ a jeho subdodávateľa podieľajúci sa na plnení predmetu tejto Dohody, ak sa na nich taká zákonná povinnosť vzťahuje, sú povinní byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora v súlade so zákonom č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o registri partnerov verejného sektora“) aspoň po dobu trvania tejto Dohody; za splnenie povinnosti subdodávateľov podľa tohto bodu zodpovedá objednávateľovi poskytovateľ.
- 4.3. Poskytovateľ je povinný bezodkladne e-mailom informovať objednávateľa o trvalých alebo prechodných zmenách kontaktnej osoby uvedenej v Čl. I tejto Dohody.
- 4.4. Poskytovateľ môže plnenie poskytovať aj prostredníctvom svojich dodávateľov. Ak poskytovateľ použije pri plnení predmetu Dohody subdodávateľov, zoznam všetkých týchto subdodávateľov tvorí prílohu č. 2 tejto Dohody. Subdodávateľa musia spĺňať podmienky pre plnenie tejto Dohody týkajúce sa osobného postavenia v rozsahu, v akom bolo ich splnenie vyžadované od poskytovateľa a nesmú u nich existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní, v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní. V prípade plnenia predmetu tejto Dohody prostredníctvom subdodávateľov zodpovedá poskytovateľ objednávateľovi tak, ako keby plnil predmet tejto Dohody sám.
- 4.5. V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpísania tejto Dohody známy a vstúpi do procesu v priebehu poskytovania plnenia podľa tejto Dohody, resp. sa zmení niektorý zo subdodávateľov počas poskytovania plnenia podľa tejto Dohody,

musí byť tento subdodávateľ odsúhlasený zmluvnými stranami formou písomného dodatku k tejto Dohode. O vstupe alebo zmene subdodávateľa je poskytovateľ povinný bezodkladne písomne informovať objednávateľa – najneskôr do 7 kalendárnych dní pred účinnosťou zmeny, pričom súčasťou oznámenia musí byť aj čestné vyhlásenie, že subdodávateľ, ktorého sa zmena týka, spĺňa podmienky pre poskytovanie plnenia podľa tejto Dohody ustanovené zákonom o verejnom obstarávaní. Ak poskytovateľ tento záväzok nedodrží, považuje sa to za závažné porušenie tejto Dohody a poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20 % z celkovej ceny plnenia podľa tejto Dohody vrátane DPH, uvedenej v Čl. VI bod 6.2. tejto Dohody. Objednávateľ je oprávnený zmluvnú pokutu jednostranne započítať na fakturovanú cenu plnenia podľa tejto Dohody. Objednávateľ je oprávnený dohodnutú zmluvnú pokutu vo výške 20% vyúčtovať poskytovateľovi aj po poskytnutí plnenia, ak dodatočne zistí, že poskytovateľ porušil záväzok podľa tohto bodu.

- 4.6. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť písomné vyhlásenie pracovníkov poskytovateľa o mlčanlivosti o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia počas plnenia predmetu tejto Dohody.

Čl. V

Povinnosti objednávateľa

- 5.1. Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť, ktorú od neho možno spravodlivo požadovať, a ktorá je nevyhnutná na riadne a včasné poskytnutie objednaného plnenia.
- 5.2. Objednávateľ je povinný bezodkladne e-mailom informovať poskytovateľa o trvalých alebo prechodných zmenách kontaktnej osoby.

Čl. VI

Cena a platobné podmienky

- 6.1. Ceny plnenia podľa tejto Dohody sú stanovené v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa tento zákon vykonáva ako maximálne. K cenám bude účtovaná DPH v súlade s právnymi predpismi platnými v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia. Na zmenu sadzby výšky DPH sa nevyžaduje úprava formou dodatku k Dohode. Pre vylúčenie všetkých pochybností platí, že v cene podľa tohto článku sú zahrnuté všetky a akékoľvek náklady poskytovateľa, ktoré mu vzniknú pri plnení predmetu tejto Dohody, vrátane nákladov na pracovníkov a ich dopravu do miesta plnenia.
- 6.2. Celková cena plnenia podľa tejto Dohody nesmie presiahnuť finančný limit plnenia, ktorý je 355 775 eur bez DPH, 23% DPH t. j. 81 828,25 eur, 437 603,25 eur s DPH (slovom: štyristotridsaťsedemtisícšesťstoti eur a dvadsaťpäť centov) (pozn.: bude doplnené podľa ponuky úspešného uchádzača).
(V prípade, že poskytovateľ nie je platiteľom DPH, uvedie len cenu celkom, t. j. cenu vrátane DPH a informáciu, že nie je platiteľom DPH.)
- 6.3. Objednávateľ si vyhradzuje právo meniť rozsah objednaného plnenia, avšak maximálne do výšky celkovej ceny za plnenie podľa tejto Dohody uvedenej v bode 6.2 tohto článku.
- 6.4. Podrobná cenová kalkulácia je uvedená v prílohe č. 3 Dohody „Štruktúrovaný rozpočet ceny“ (ďalej ako „Príloha č. 3“).
- 6.5. Ak sa poskytovateľ, ktorý v čase uzatvorenia tejto Dohody nie je platiteľom DPH, stane platiteľom DPH počas plnenia predmetu Dohody, ceny uvedené v Prílohe č. 3 ako aj celková cena uvedená v bode 6.2. tohto článku sa budú považovať za cenu vrátane DPH, a to od vzniku povinnosti poskytovateľa odvádzať DPH.
- 6.6. Poskytovateľ je povinný fakturovať objednávateľovi cenu za objednané a prevzaté plnenie v súlade s touto Dohodou a príslušným preberacím protokolom. Maximálny finančný objem súm za plnenie podľa tejto Dohody nesmie prekročiť finančný limit

plnenia podľa bodu 6.2. tohto článku a vypočíta sa ako súčet súm jednotlivých fakturovaných plnení.

- 6.7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti faktúry podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a účtovného dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, ako aj špecifikáciu fakturovaných plnení. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ.
- 6.8. Ak je poskytovateľ identifikovaný pre DPH v inom členskom štáte EÚ alebo je zahraničnou osobou z tretieho štátu, poskytovateľ nebude objednávateľovi fakturovať DPH; na tento účel objednávateľ poskytovateľovi v Čl. I oznamuje svoje IČ DPH.
- 6.9. Úhrada oprávnene fakturovaných súm bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich preukázateľného doručenia objednávateľovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech účtu poskytovateľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne na sobotu alebo deň pracovného pokoja podľa slovenských právnych predpisov, ako deň splatnosti peňažného záväzku sa bude považovať za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok prvý nasledujúci pracovný deň.
- 6.10. Faktúru vystavenú v rozpore s touto Dohodou alebo nespĺňajúcu podmienky tejto Dohody je objednávateľ oprávnený vrátiť poskytovateľovi na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť jej lehota splatnosti; nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia riadne prepracovanej faktúry objednávateľovi.
- 6.11. Poskytovateľ je povinný vyhotoviť faktúru najneskôr do piateho pracovného dňa mesiaca, nasledujúceho po dni protokolárneho prevzatia plnenia objednávateľom a bezodkladne ju doručiť objednávateľovi elektronicky na e-mailovú adresu objednávateľa fakturyPC@vszp.sk vo formáte PDF. Povinnou prílohou faktúry je preberací protokol podpísaný kontaktnými osobami oboch zmluvných strán.
- 6.12. Objednávateľ neposkytuje poskytovateľovi preddavky na cenu plnenia podľa tejto Dohody.
- 6.13. Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči poskytovateľovi, ktoré mu vznikli z dôvodu uplatnenia ručenia za daň v zmysle § 69b zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, vrátane trov konania, ktoré mu vznikli v konaní s príslušným daňovým úradom, pohľadávky vzniknuté objednávateľovi z uplatnených pokút podľa tejto Dohody a pohľadávky vzniknuté z dôvodu dlžného poistného na zdravotné poistenie, ktoré je povinný zaplatiť poskytovateľ objednávateľovi ako zdravotnej poisťovni.
- 6.14. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce z tejto Dohody na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.
- 6.15. Ak je poskytovateľ registrovaný ako platiteľ DPH v Slovenskej republike, počas plnenia predmetu Dohody, v takomto prípade bude cena plnenia uhradená iba na bankový účet, ktorý je zverejnený v zozname bankových účtov zverejnenom na webovom sídle Finančného riaditeľstva. Poskytovateľ je povinný ihneď písomne informovať objednávateľa o každej zmene tohto bankového účtu. Ak poskytovateľ, ktorý je platiteľom DPH, nespĺní povinnosť podľa § 6 ods. 1, 2 a 3 a § 85kk zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, objednávateľ je oprávnený postupovať v zmysle ustanovenia § 69c ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, t. j. uhradiť sumu vo výške DPH alebo jej časť uvedenú vo faktúre poskytovateľa na číslo účtu správcu dane vedeného pre poskytovateľa podľa § 67 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom objednávateľ nie je v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá Dohoda. Poskytovateľ v takom prípade nemá nárok na úhradu príslušnej časti faktúry zodpovedajúcej výške DPH, na úroky z omeškania ani akékoľvek iné sankcie súvisiace s neuhradenou príslušnou časťou faktúry.

Článok VII

Vady a záruky

- 7.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že objednané plnenie bude dodané v súlade s podmienkami podľa tejto Dohody vrátane jej príloh, príslušnou objednávkou a všeobecne záväznými predpismi a aplikovateľnými technickými normami. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má plnenie v momente podpísania preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami, aj keď sa stanú zjavnými až po tomto čase, a za vady, ktoré vzniknú po tomto čase, ak sú spôsobené porušením povinnosti poskytovateľa ako aj za vady plnenia, ktoré je softvérom, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe.
- 7.2. Záručná doba na plnenie, ktorým je softvér, je 24 mesiacov odo dňa jeho protokolárneho prevzatia objednávateľom.
- 7.3. Objednávateľ je povinný písomne reklamovať prípadné vady dodaného plnenia poskytovateľovi do 7 dní po ich zistení. Oznámenie o vadách dodaného plnenia musí obsahovať: a) číslo Dohody/objednávky, b) popis vady alebo popis spôsobu, akým sa vada prejavuje.
- 7.4. Na základe písomnej reklamácie objednávateľa je poskytovateľ povinný bezodplatne a bez zbytočného odkladu, najviac do 4 hodín od nahlásenia vady plnenia poskytovateľovi, začať pracovať na odstránení reklamovanej vady plnenia, a to aj v prípade, ak sa domnieva, že za reklamované vady nezodpovedá. V takomto prípade až do doby právoplatného rozhodnutia súdu o spornej reklamacii znáša náklady na odstránenie reklamovaných väd poskytovateľ.
- 7.5. Ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s odstránením väd, objednávateľ je oprávnený zabezpečiť ich odstránenie sám alebo prostredníctvom tretej osoby. Náklady, ktoré objednávateľovi vzniknú v súvislosti s odstraňovaním väd, si je objednávateľ oprávnený uplatniť u poskytovateľa.

Článok VIII

Vysporiadanie autorských práv

- 8.1. Autorským dielom pre potreby tejto Dohody je dielo spĺňajúce definíciu diela podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov vrátane počítačového programu a vrátane databázy podľa § 131 Autorského zákona (ďalej ako „autorské dielo“).
- 8.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak výsledkom plnenia predmetu Dohody zo strany poskytovateľa bude autorské dielo platí, že odovzdaním autorského diela, a to či už protokolárnym alebo faktickým, udeľuje poskytovateľ objednávateľovi súhlas podľa ustanovenia § 65 a nasl. Autorského zákona na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí všetkými známymi spôsobmi, čo pre zamedzenie pochybností zahŕňa právo jeho kopírovania, spracovania, dokončenia, vytvárania výňatkov, skracovania, predlžovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel ako aj na dekompiláciu a na všetky ďalšie spôsoby použitia autorského diela uvedené v ustanovení § 19 Autorského zákon (ďalej ako „licencia“), a to ako objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na postúpenie licencie na tretie osoby verejnej správy. Licencia je výhradná, udelená v neobmedzenom vecnom, časovom a územnom rozsahu, na celú dobu trvania autorskoprávnej ochrany autorského diela v zmysle príslušných ustanovení Autorského zákona. Licencia sa poskytuje bezodplatne. Licenciu nie je možné vypovedať. Objednávateľ nie je povinný licenciu využiť.
- 8.3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť súhlasy a vysporiadať nároky autorov diel, ktoré poskytovateľ použije na účely plnenia tejto Dohody, vrátane vytvorenia autorského diela podľa tohto článku, a to tak, aby ich užívanie objednávateľom v súlade s touto Dohodou, najmä týmto článkom, neodporovalo platným právnym predpisom.

- 8.4. Pri protokolárnom či faktickom odovzdaní plnenia, ktorého súčasťou je databáza podľa § 135 Autorského zákona, poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy bezodplatne prevádza na objednávateľa všetky svoje výhradné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona a objednávateľ takto práva zhotoviteľa databázy prijíma.
- 8.5. Ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Dohody príde spoločnou činnosťou zamestnancov poskytovateľa a zamestnancov objednávateľa k vytvoreniu spoločného diela podľa § 92 Autorského zákona, zmluvné strany sa dohodli, že v takom prípade vykonáva majetkové práva autora objednávateľ.
- 8.6. V prípade, ak si akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, uplatní u objednávateľa akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým poskytovateľom podľa tejto Dohody, 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 nahradiť 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; 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.
- 8.7. Objávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle predchádzajúcich ustanovení 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. Objávateľ je oprávnený poskytovateľovi vystaviť a po potrebnú dobu udržiavať v platnosti prevoditeľnú plnú moc potrebnú na to, aby sa poskytovateľ mohol za objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou o urovnaní sporu rokovať, a aj inak postupovať tak, ako je to potrebné v záujme ochrany práv oboch strán.
- 8.8. Ustanovenia tohto článku Dohody zotrávajú v platnosti a účinnosti aj po zániku tejto Dohody, a to bez časového obmedzenia.

Čl. IX

Dôverné informácie a spracovanie osobných údajov

- 9.1. Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie objednávateľa, s ktorými príde pri plnení predmetu tejto Dohody do kontaktu (ďalej ako „dôverné informácie“), a to najmä chrániť ich integritu, celistvosť a dôvernosť, dôverné informácie utajovať a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením, a na ten účel prijať primerané technické, organizačné a iné potrebné opatrenia
- 9.2. Poskytovateľ je povinný zaviazat' mlčanlivosťou o dôverných informáciách objednávateľa všetky fyzické osoby, prostredníctvom ktorých bude plniť predmet tejto

- Dohody, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení každého zmluvného vzťahu, na základe ktorého sa príslušné fyzické osoby podieľali na plnení predmetu tejto Dohody.
- 9.3. Zmluvné strany sa dohodli, že s dôvernými informáciami budú zaobchádzať ako s obchodným tajomstvom v zmysle Obchodného zákonníka.
 - 9.4. Zmluvná strana je oprávnená poskytnúť dôverné informácie druhej zmluvnej strane tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutej zmluvnej strany, a to aj vo vzťahu k tretím osobám, ktoré majú byť účastné pri plnení predmetu tejto Dohody.
 - 9.5. Zmluvné strany sú oprávnené poskytnúť dôverné informácie tretím osobám, ak im takéto poskytnutie dôverných informácií ukladá právny predpis. V takom prípade zmluvná strana, od ktorej dôverné informácie požaduje tretia osoba oprávnená ich vyžadovať v zmysle právnych predpisov, informuje bezodkladne dotknutú zmluvnú stranu o požadovanom rozsahu a aj o poskytnutom rozsahu dôverných informácií.
 - 9.6. Neoprávnenú manipuláciu s dôvernými informáciami v rozpore s ustanoveniami tohto článku je zmluvná strana povinná bezodkladne oznámiť dotknutej zmluvnej strane. V takom prípade sa zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie následkov takejto neoprávnenej manipulácie a vykonať všetky nevyhnutné opatrenia na ochranu dôverných informácií dotknutej zmluvnej strany.
 - 9.7. Porušenie povinností poskytovateľom na ochranu dôverných informácií podľa tohto článku zakladá objednávateľovi právo uplatniť si u poskytovateľa náhradu škody.
 - 9.8. Osobné údaje kontaktných osôb a osôb podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto Dohody budú spracúvané na účely plnenia tejto Dohody, pričom obe zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené tieto osobné údaje poskytnúť druhej zmluvnej strane. Okrem osobných údajov podľa prvej vety tohto bodu pri plnení predmetu tejto Dohody získa poskytovateľ alebo jeho zamestnanci, či zmluvní partneri prístup k osobným údajom fyzických osôb. Podmienky spracúvania osobných údajov, práva a povinnosti zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov tvoria prílohu č. 4 tejto Dohody.
 - 9.9. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto článku zostávajú v platnosti a účinnosti aj po tom, ako táto Dohoda zanikne.

Čl. X

Osobitné protikorupčné ustanovenia

- 10.1. Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody, ktoré by spôsobilo, že by zmluvné strany alebo osoby ovládané zmluvnými stranami porušili akékoľvek platné protikorupčné všeobecne záväzné právne predpisy. Táto povinnosť sa vzťahuje najmä na neoprávnené plnenia, vrátane urýchľovacích platieb (facilitation payments) verejným činiteľom, zástupcom alebo zamestnancom orgánov verejnej správy alebo blízkym osobám verejných činiteľov, zástupcov alebo zamestnancov orgánov verejnej správy.
- 10.2. Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že neponúkne, neposkytne, ani sa nezaviaže poskytnúť žiadnemu zamestnancovi, zástupcovi alebo tretej strane konajúcej v mene druhej zmluvnej strany, a rovnako neprijme, ani sa nezaviaže prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene druhej zmluvnej strany žiadny dar, ani inú výhodu, či už peňažnú alebo inú, v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody v rozpore s Etickým kódexom Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s.
- 10.3. Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu, pokiaľ si bude vedomá alebo bude mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávaní, uzatváraní alebo pri plnení tejto Dohody.
- 10.4. V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody je poskytnutý zmluvnej strane alebo zástupcovi zmluvnej strany v rozpore s týmto článkom Dohody, môže zmluvná strana od tejto Dohody odstúpiť.

- 10.5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať apolitickosť vo vzájomnom postupe pri uzatváraní Dohody a základné morálne a etické hodnoty ustanovené v obsahu Etického kódexu Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s. V prípade nedodržiavania stanovených apolitických, morálnych a etických hodnôt je zmluvná strana oprávnená od tejto Dohody odstúpiť.

ČI. XI

Sankcie a náhrada škody

- 11.1. V prípade omeškania objednávateľa so splnením svojho záväzku zaplatiť cenu podľa ČI. VI tejto Dohody, je poskytovateľ oprávnený požadovať od objednávateľa úrok z omeškania v zmysle Obchodného zákonníka.
- 11.2. V prípade, ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s riadnym dodaním objednaného plnenia, je objednávateľ oprávnený uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 250 eur za každý aj začatý deň omeškania.
- 11.3. V prípade, ak sa ktorokoľvek vyhlásenie poskytovateľa uvedené v čl. II body 2.3. a 2.4. tejto Dohody ukáže ako nepravdivé alebo sa takým počas účinnosti tejto Dohody stane, objednávateľ je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa sankciu vo výške 0,5 % z finančného limitu uvedeného v čl. VI bod 6.2. tejto Dohody s DPH.
- 11.4. Ak poskytovateľ poruší ktorúkoľvek svoju zmluvnú povinnosť, súvisiacu s ochranou osobných údajov, uvedenú v čl. IX a prílohe č. 4 tejto Dohody, vznikne objednávateľovi právo uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu v sume 1000 eur za každý jednotlivý prípad porušenia takej povinnosti.
- 11.5. Ak poskytovateľ poruší ktorúkoľvek svoju zmluvnú povinnosť uvedenú v čl. 8 bode 8.2 prílohy č. 5 tejto Dohody, vznikne objednávateľovi právo uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu v sume 1000 eur za každý jednotlivý prípad porušenia takej povinnosti.
- 11.6. Ak poskytovateľ poruší inú svoju zmluvnú povinnosť, než je povinnosť uvedená v bode 11.2. až 11.5. tohto článku, vznikne objednávateľovi právo uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu až do výšky 250 eur
- za každú aj začatú hodinu omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na hodiny alebo lehota určená v hodinách,
 - za každý aj začatý deň omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na dni alebo lehota určená v dňoch,
 - za každé jednotlivé také porušenie, ak pre splnenie danej povinnosti nie je určený termín alebo lehota,
- ak súčasne platí, že táto Dohoda pre také porušenie neurčuje inú zmluvnú pokutu.
- 11.7. Ak objednávateľ nevyužije právo na odstúpenie od Dohody podľa § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa sankciu vo výške 1000 eur.
- 11.8. Zaplatením zmluvnej pokuty alebo úroku z omeškania nie je dotknutý nárok poškodenej zmluvnej strany na náhradu škody v celom rozsahu, ktorá jej preukázateľne vznikla v dôsledku nesplnenia povinností druhej zmluvnej strany.
- 11.9. Poskytovateľ v právnej pozícii sprostredkovateľa podľa prílohy č. 4 tejto Dohody zodpovedá za škodu spôsobenú spracúvaním osobných údajov, ak neboli splnené povinnosti, ktoré sa právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, alebo touto Dohodou ukládajú výslovne poskytovateľovi ako sprostredkovateľovi, alebo ak konal nad rámec alebo v rozpore s pokynmi objednávateľa v právnej pozícii prevádzkovateľa podľa prílohy č. 4 tejto Dohody. Ak poskytovateľ ako sprostredkovateľ zapojil ďalšieho sprostredkovateľa a tento ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, za škodu zodpovedajú objednávateľovi spoločne a nerozdielne.
- 11.10. Objednávateľ má právo na náhradu škody preukázateľne vzniknutej nesplnením vlastnej daňovej povinnosti poskytovateľa, platiteľa DPH, v zmysle § 78 zákona č.

- 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Objednávateľ má zároveň právo uplatniť u poskytovateľa trovy konania, ktoré mu vzniknú v konaní s príslušným daňovým úradom podľa § 69b zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a z podania dodatočného daňového priznania k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty.
- 11.11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa jej uplatnenia objednávateľom.
- 11.12. Ak poruší jedna zo zmluvných strán preukázateľne niektorú povinnosť, ktorá pre ňu vyplýva z tejto Dohody, najmä z čl. IX tejto Dohody, čo i len z nedbanlivosti alebo ak dôjde k udalosti, ktorá sa podľa tejto Dohody považuje za porušenie povinnosti mlčanlivosti, vzniká poškodenej zmluvnej strane nárok na náhradu vzniknutej škody; právo požadovať zmluvnú pokutu v súlade s týmto článkom tým nie je dotknuté.

Čl. XII

Zmena a ukončenie Dohody

- 12.1. Dohoda zaniká:
- uplynutím dohodnutej doby trvania Dohody,
 - vyčerpaním finančného limitu podľa čl. VI bod 6.2. Dohody,
 - písomnou dohodou zmluvných strán,
 - písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany aj bez uvedenia dôvodu s 3 mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola doručená písomná výpoveď druhej zmluvnej strane. Počas plynutia výpovednej lehoty sa zmluvné strany zaväzujú plniť vzájomné povinnosti vyplývajúce z tejto Dohody,
 - odstúpením od Dohody ktoroukoľvek zo zmluvných strán.
- 12.2. Od tejto Dohody možno odstúpiť v prípadoch uvedených v tejto Dohode a v súlade s ustanovením § 344 a nasl. Obchodného zákonníka. Odstúpenie od tejto Dohody musí byť druhej zmluvnej strane doručené v listinnej podobe.
- 12.3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Dohody v prípade, ak objednávateľ nezaplatí cenu za dodané a prevzaté plnenie v lehote do 60 dní po uplynutí dohodnutej lehoty splatnosti oprávnene vystavenej faktúry spĺňajúcej požiadavky tejto Dohody.
- 12.4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Dohody aj v prípade, ak
- poskytovateľ je v omeškaní s dodaním objednaného plnenia viac ako 5 pracovných dní,
 - sa ktoroukoľvek vyhlásenie poskytovateľa uvedené v Čl. II bodoch 2.3. a 2.4. tejto Dohody ukáže ako nepravdivé alebo sa počas účinnosti tejto Dohody nepravdivým stane,
 - sa poskytovateľ stane dlžníkom poistného na zdravotné poistenie, ktoré je povinný platiť objednávateľovi ako zdravotnej poisťovni,
 - poskytovateľovi bol uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10 zák. č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - dôjde k výmazu poskytovateľa - partnera verejného sektora na návrh oprávnenej osoby počas trvania Dohody,
 - je poskytovateľ - partner verejného sektora viac ako 30 dní v omeškaní so zápisom novej oprávnenej osoby podľa § 10 ods. 2 tretia veta zákona o registri partnerov verejného sektora,
 - subdodávateľa poskytovateľa, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora.
- 12.5. Objednávateľ je oprávnený od Dohody odstúpiť dňom právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o výmaze poskytovateľa alebo niektorého subdodávateľa poskytovateľa podľa § 12 zákona o registri partnerov verejného sektora.

- 12.6. Objednávateľ je oprávnený od Dohody odstúpiť dňom právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o pokute uloženej poskytovateľovi podľa § 13 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 12.7. V prípade, že nie je splnená povinnosť poskytovateľa podľa § 11 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora, alebo ak je poskytovateľ v omeškaní s plnením svojej povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety citovaného zákona, nie je objednávateľ v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá táto Dohoda.
- 12.8. Účinky odstúpenia od tejto Dohody nastávajú momentom doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane.
- 12.9. Zánikom tejto Dohody nezanikajú zmluvným stranám vzájomné práva a povinnosti týkajúce sa vzájomného plnenia do dňa skončenia Dohody, ako aj nároky z prípadných zmluvných pokút a ostatných sankcií vrátane nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Dohody, ako ani práva a povinnosti vyplývajúce z ustanovení tejto Dohody, ktoré podľa prejavenej vôle zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Dohody.
- 12.10. Odchyľne od § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka sa zmluvné strany dohodli, že už poskytnuté plnenia sa v prípade odstúpenia od tejto Dohody ktoroukoľvek zmluvnou stranou, nevracajú.
- 12.11. Pre vylúčenie všetkých pochybností objednávateľ vyhlasuje, že žiadna ním určená kontaktná osoba nie je oprávnená konať v mene a na účet objednávateľa vo veci zmien Dohody, ukončenia platnosti Dohody, ako ani uzatvárať dodatky k Dohode, ak na tieto úkony nebola osobitne splnomocnená alebo poverená.

ČI. XIII

Doručovanie

- 13.1. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti podľa tejto Dohody sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo e-mailom. Každá zo zmluvných strán je povinná písomne informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy, e-mailu, alebo kontaktných údajov. Pre vylúčenie všetkých pochybností zmluvné strany zhodne konštatujú, že ak táto Dohoda pre konkrétnu písomnosť požaduje konkrétny spôsob doručovania, zmluvné strany sú povinné doručovať príslušnú písomnosť spôsobom príslušným podľa tejto Dohody.
- 13.2. Písomnosti doručované poštou a kuriérskou službou sa doručujú na adresu sídla zmluvných strán uvedenú v ČI. I tejto Dohody.
- 13.3. Písomnosti doručované osobne sa považujú za doručené v deň ich prevzatia, alebo dňom kedy adresát odoprel prevziať zásielku. Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené v deň prevzatia zásielky adresátom, alebo v deň keď sa zásielka vrátila odosielateľovi späť ako nedoručená, aj keď sa adresát o zásielke nedozvedel. S výnimkou elektronických faktúr sa písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní na e-mailovú adresu kontaktnej osoby druhej zmluvnej strany.
- 13.4. Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny alebo zániku Dohody alebo akéhokoľvek porušenia Dohody sa nepoužije e-mail.

ČI. XIV

Záverečné ustanovenia

- 14.1. Dohoda sa uzatvára na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Dohody alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v ČI. VI bod 6.2. Dohody, podľa toho ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 14.2. Táto Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

- 14.3. Vo veciach nešpecifikovaných v tejto Dohode platia ustanovenia Obchodného zákonníka a súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy platné v Slovenskej republike. Rozhodným právom pre túto Dohodu je slovenský právny poriadok.
- 14.4. Písomnosti a komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa tejto Dohody bude prebiehať v slovenskom jazyku, vrátane vystavovania účtovných dokladov a ich príloh.
- 14.5. Jednotlivé ustanovenia Dohody môžu byť menené, doplňované alebo zrušené iba po vzájomnej dohode zmluvných strán, formou písomných číslovaných a datovaných dodatkov, ktoré budú podpísané oboma zmluvnými stranami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť Dohody, a to s prihliadnutím na príslušné ustanovenia zákona o verejnom obstarávaní.
- 14.6. Ak by niektoré z ustanovení tejto Dohody bolo neplatné, alebo by sa takým stalo neskôr, nebude tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení tejto Dohody. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na konvalidáciu neplatného ustanovenia Dohody, a ak taká konvalidácia nebude možná, zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné ustanovenie takým ustanovením, ktoré sa svojim obsahom a povahou čo najviac približuje účelu, ktorý chceli zmluvné strany dosiahnuť neplatným ustanovením Dohody.
- 14.7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory, vyplývajúce z tejto Dohody, budú riešiť predovšetkým formou dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi nimi na základe Dohody sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky. Na riešenie sporov vyplývajúcich z tejto Dohody sú príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 14.8. Neoddeliteľnou súčasťou Dohody sú tieto prílohy:
 Príloha č. 1 „Špecifikácia plnenia“
 Príloha č. 2 „Zoznam subdodávateľov“
 Príloha č. 3 „Štruktúrovaný rozpočet ceny“
 Príloha č. 4 „Podmienky spracúvania osobných údajov, práva a povinnosti zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov“
 Príloha č. 5 „Zabezpečenie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov pri plnení Dohody“
- 14.9. Dohoda je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Každá zmluvná strana obdrží dva rovnopisy tejto Dohody.
- 14.10. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Dohodu pred jej podpísaním prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpísali.

V Bratislave dňa 23.3.2026.....

Za objednávateľa:

.....
 Ing. Matúš Jurových, PhD.
 predseda predstavenstva
 Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

.....
 JUDr. Denisa Slívková
 člen predstavenstva
 Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

V BRATISLAVE dňa 10.3.2026.....

Za poskytovateľa:

..... (10)

 Slovanet, a.s.
 Bratislava
 Ing. Roman Andel na základe splnomocnenia
 senior key account manager
 Slovanet, a.s.

Špecifikácia plnenia

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi v súlade a za podmienok stanovených Dohodou nasledovné plnenie:

1. Kvantifikovateľné technické vlastnosti plnenia:

| Technické vlastnosti | | Jednotka | Predpokladané množstvo |
|----------------------|---|----------|------------------------|
| A.1 | Počet hodín na technickú podporu Základná správa systému | ČH | 200 |
| A.2 | Počet hodín na technickú podporu Pokročilá správa systému a bezpečnostné nastavenia | ČH | 1000 |
| A.3 | Počet hodín na technickú podporu Analýza a návrh | ČH | 800 |
| A.4 | Počet hodín na technickú podporu Konfigurácia systému | ČH | 1500 |
| A.5 | Počet hodín na technickú podporu Softvérový vývoj | ČH | 1300 |
| A.6 | Počet hodín na technickú podporu Testovanie | ČH | 360 |

2. Opis plnenia poskytovaného na základe tejto Dohody :

| Názov | Stručná charakteristika služieb |
|--|--|
| A.1 Základná správa systému | Inštalácia aktualizácií, bugfixov, softvérových záplat s minoritným dopadom na produkčnú prevádzku systému. |
| A.2 Pokročilá správa systému a bezpečnostné nastavenia | Inštalácia aktualizácií aplikačného softvéru, migrácia softvéru spojená s prechodom na nový hardvér alebo cloudovú platformu, zmeny operačného systému, databáz, bezpečnostných nastavení a zmien, ktoré majú zásadný vplyv/dopad na prevádzku produkčného systému. |
| A.3 Analýza a návrh | Analýza, špecifikácia a konzultácia nových požiadaviek a/alebo technicko-funkčný návrh/design riešenia pre potreby schválenia objednávateľom. |
| A.4 Konfigurácia systému | Konfigurácia a parametrizácia nových služieb, systémových objektov, reportov, smerovacích stratégií, úpravy aktuálnej konfigurácie systému do novo-požadovaného funkčného stavu. |
| A.5 Softvérový vývoj | Vývoj špecifického softvéru pre integráciu routing a recording platformy na okolité systémy 3-tich strán, systém telefónie/PBX objednávateľa, vývoj Web services, plug-inov do existujúcich aplikácií, vývoj nových aplikácií súvisiacich s prevádzkou kontaktného centra objednávateľa. |
| A.6 Testovanie | Testovanie nových funkčností systému, ktoré nevie objednávateľ testovať samostatne, napríklad integračné alebo systémové testy, disaster recovery / SFOT, BCP testy a pod. |

Detailná charakteristika plnenia

A.1 Základná správa systému

Technickou podporou pri základnej správe systému sa rozumie súhrn rutinných, preventívnych a udržiavacích zásahov/prác vykonávaných s cieľom zabezpečiť stabilnú a bezpečnú prevádzku systému a tieto zásahy/práce nemajú zásadný alebo dlhodobý vplyv na produkčné prostredie. Základná správa systému zahŕňa najmä, nie však výlučne, tieto činnosti a práce:

- i. inštaláciu pravidelných softvérových aktualizácií (tzv. updates), čím sa rozumie aplikácia aktualizáčnych softvérových balíkov alebo verzií softvérových komponentov, ktoré sú zverejňované výrobcom alebo vývojárom softvéru s cieľom:
 - zabezpečiť súlad systému s aktuálnymi technickými, bezpečnostnými a/ alebo legislatívnymi štandardmi,
 - pridať menšie funkcionality alebo rozšírenia, ktoré neovplyvňujú celkovú architektúru systému,
 - zabezpečiť kompatibilitu s inými technológiami alebo platformami,
 - pričom tieto aktualizácie nesmú spôsobovať nepredvídané výpadky ani vyžadovať rozsiahle zmeny v konfigurácii systému.
- ii. aplikáciu opráv zistených softvérových chýb (tzv. bugfixes), čím sa rozumie nasadenie výrobcami alebo vývojármi vydaných balíkov alebo zásahov do softvéru, ktorých účelom je:
 - odstránenie identifikovaných chýb, ktoré negatívne ovplyvňujú čiastkové funkcionality systému,
 - zabezpečenie správneho správania sa systému v súlade s dokumentovanými špecifikáciami,
 - eliminácia výskytu zlyhaní alebo nekonzistentností v prevádzke,
 - pričom tieto opravy nemajú dopad na logiku fungovania systému ako celku a ich aplikácia nevyžaduje výpadok produkčného prostredia.
- iii. implementáciu bezpečnostných záplat a aktualizácií (tzv. security updates) čím sa rozumie zavedenie opravných opatrení zameraných na odstránenie známych alebo novoobjavených zraniteľností systému, a to za účelom:
 - zamedzenia neoprávneného prístupu k dátam alebo službám,
 - zosilnenia ochrany voči známym typom útokov (napr. eskalácia oprávnení, spúšťanie kódu, DDoS),
 - zabezpečenia súladu s internými bezpečnostnými politikami a externými právnymi predpismi (napr. GDPR, zákon o kybernetickej bezpečnosti),

Všetky vyššie uvedené zásahy sú vykonávané výlučne v časoch mimo prevádzkovej špičky, alebo takým spôsobom, aby ich implementácia mala minoritný dopad na produkčnú prevádzku systému.

A.2 Pokročilá správa systému a bezpečnostné nastavenia

Technickou podporou pri pokročilej správe a bezpečnostných nastaveniach systému sa rozumejú také zásahy do systému, ktorých povaha alebo rozsah môže mať zásadný, dočasný alebo aj trvalý dopad na funkčnosť, integritu alebo dostupnosť produkčného prostredia kontaktného centra. Pokročilá správa a bezpečnostné nastavenia systému zahŕňa najmä, nie však výlučne, tieto činnosti a práce:

- i. inštaláciu nových verzií softvéru (tzv. upgradov), čím sa rozumie zásah do systému kontaktného centra, ktorého cieľom je nahradenie existujúcej verzie softvérového komponentu jeho vyššou, funkcionalitou alebo bezpečnostnými riešeniami rozšírenou alebo zásadne upravenou verziou, pričom ide najmä o:
- aktualizáciu hlavnej (tzv. major) verzie softvéru, ktorá prináša nové technické, prevádzkové alebo bezpečnostné vlastnosti, meniace spôsob fungovania systému kontaktného centra ako celku, alebo jeho jednotlivých modulov,
 - zásahy vyžadujúce prípravu testovacieho prostredia, predchádzajúcu migráciu dát, prípadne rekonfiguráciu systému kontaktného centra alebo integrácie s inými softvérovými alebo hardvérovými riešeniami,
 - upgrade systému kontaktného centra ako celku alebo jeho komponentov, ktorých nový release už nie je plne spätne kompatibilný so staršou verziou,
 - zmeny vyžadujúce koordináciu výpadku alebo obmedzenia systému kontaktného centra v produkčnom prostredí, s predchádzajúcim oznámením a schválením objednávateľom.

Takýto zásah môže mať priamy vplyv na dostupnosť, funkčnosť alebo bezpečnosť systému kontaktného centra a podlieha režimu plánovaného zásahu s kontrolou a schvaľovacím procesom zo strany objednávateľa.

- ii. realizáciu migrácií softvéru/ aplikácií kontaktného centra a súvisiacich služieb sa rozumie vykonanie technickej operácie alebo súboru operácií, ktorých účelom je prenos a adaptácia softvéru, dát, konfiguračných prvkov a/ alebo služieb systému kontaktného centra z pôvodného technologického alebo prevádzkového prostredia do prostredia nového, a to vrátane:
- migrácií medzi rôznymi verziami hardvérových platforiem, ktoré si vyžadujú zmenu fyzickej alebo virtuálnej infraštruktúry,
 - migrácií medzi verziami operačných systémov alebo databázových platforiem, pri ktorých nie je zaistená plná kompatibilita a vyžaduje sa prevádzkové testovanie,
 - migrácií v rámci virtualizačných prostredí alebo medzi rôznymi virtualizačnými technológiami (napr. VMware, Hyper-V, Proxmox), ktoré si vyžadujú reimplementáciu sieťových, bezpečnostných alebo výkonnostných nastavení,
 - migrácií jednotlivých služieb kontaktného centra (napr. nahrávanie hovorov, IVR, routing, integrácia s CRM systémom), ktorých realizácia môže ovplyvniť kontinuitu poskytovania služieb a vyžaduje plánovanie v spolupráci s poskytovateľom a objednávateľom.

Migrácia sa považuje za zásah s vysokým dopadom na produkčné prostredie, podlieha samostatnému harmonogramu a musí byť realizovaná tak, aby boli minimalizované riziká výpadku, straty dát alebo zníženia kvality služieb.

A.3 Analýza a návrh

Technickou podporou pri analýze a návrhu sa rozumejú činnosti súvisiace s odborným posúdením prevádzkových potrieb a návrhom technických riešení, ktoré sú podkladom pre rozhodnutia objednávateľa o ďalšom vývoji systému. Analýza a návrh zahŕňajú najmä, nie však výlučne, tieto činnosti a práce:

- i. zber, formalizovanie a dokumentovanie prevádzkových požiadaviek používateľov systému predstavuje súbor analytických činností, ktoré majú za cieľ identifikovať, overiť a štruktúrované zaznamenať požiadavky objednávateľa a/ alebo koncových

používateľov na zmenu, rozšírenie alebo optimalizáciu funkcionalít systému kontaktného centra, pričom tieto činnosti zahŕňajú najmä:

- uskutočňovanie konzultácií a pracovných stretnutí s používateľmi systému alebo ich zástupcami za účelom identifikácie ich potrieb a očakávaní,
 - preklad prevádzkových požiadaviek do formálnej špecifikácie vhodnej na ďalšie technické spracovanie (napr. detailné funkčné špecifikácie, logické schémy vstupov, výstupov a očakávaného správania systému kontaktného centra a pod.),
 - zaznamenanie požiadaviek v podobe analytického dokumentu (napr. Business Requirements Specification), ktorý bude predstavovať vstup pre vyhotovenie technicko-funkčného návrhu riešenia (napr. detailná funkčná špecifikácia),
 - zabezpečenie jednoznačnosti a verifikovateľnosti požiadaviek, ako aj ich súladu s existujúcimi prevádzkovými a bezpečnostnými pravidlami objednávateľa.
- ii. spracovanie technicko-funkčných návrhov riešení vrátane analýzy uskutočniteľnosti, identifikácie rizík a požiadaviek na integráciu, ktoré budú predložené objednávateľovi na schválenie sa rozumejú činnosti spojené s vyhotovením technickej dokumentácie, ktorá slúži ako podklad na schválenie realizácie konkrétneho riešenia objednávateľom, pričom táto dokumentácia zahŕňa najmä:
- technický popis riešenia vrátane: architektúry, použitej technológie, integračných rozhraní a návrhu interakcie medzi jednotlivými komponentmi,
 - funkčný popis riešenia vrátane: scenárov použitia, popisu správania systému pri bežnej prevádzke, ako aj výnimkových stavov,
 - analýzu uskutočniteľnosti riešenia, zohľadňujúcu: technické limity existujúceho prostredia, kapacity infraštruktúry, dostupnosť potrebných licencií, personálne kapacity a odhad časového rámca realizácie,
 - identifikáciu a hodnotenie rizík, ktoré môžu ovplyvniť úspešnú implementáciu navrhovaného riešenia, vrátane: návrhu opatrení na ich minimalizáciu alebo elimináciu,
 - určenie požiadaviek na integráciu riešenia s existujúcimi systémami objednávateľa vrátane: špecifikácie API, dátových tokov, bezpečnostných politík a požiadaviek na kompatibilitu,
 - predloženie dokumentu v štruktúrovanej forme objednávateľovi na posúdenie, prípadné doplnenie a schválenie ako záväzného základu pre ďalšiu realizáciu projektu.

A.4 Konfigurácia systému

Technickou podporou v oblasti konfigurácie systému sa rozumejú zásahy vykonávané bez potreby úpravy zdrojového kódu alebo zásahu do základnej architektúry systému kontaktného centra, ktorých cieľom je nastavenie, zmena alebo údržba parametrov a logických prvkov systému kontaktného centra podľa požiadaviek objednávateľa a v súlade s prevádzkovými potrebami. Tieto činnosti zahŕňajú najmä, nie však výlučne:

- i. Nastavovanie nových služieb, agentských skupín alebo reportovacích nástrojov, pričom tieto činnosti zahŕňajú najmä
 - zriaďovanie nových funkčných celkov alebo procesných tokov v rámci existujúceho systému, ktoré zabezpečujú spracovanie prichádzajúcich a odchádzajúcich komunikácií (napr. hlas, e-mail, chat), vrátane definovania routingových pravidiel, priorít a dostupnosti,

- vytváranie a konfigurácia agentských skupín, t. j. logických zoskupení používateľov (agentov) podľa požiadaviek na segmentáciu prevádzky, špecializáciu alebo obslužné časy, vrátane pridelenia právomocí, frontov a pravidiel pre smerovanie hovorov,
- nastavovanie a prispôsobovanie reportovacích nástrojov, vrátane definície ukazovateľov výkonnosti (KPI), výstupných šablón, harmonogramu generovania reportov a spôsobu ich distribúcie relevantným osobám.

Takéto zásahy sa vykonávajú na základe schválenej požiadavky objednávateľa a môžu byť realizované priamo v produkčnom prostredí, pokiaľ je zaručená integrita a stabilita systému.

- ii. Úprava alebo optimalizácia existujúcej konfigurácie systému podľa prevádzkových potrieb, pričom tieto činnosti zahŕňajú najmä
 - modifikácia existujúcich nastavení systému, a to s cieľom zohľadniť zmeny v organizačnej štruktúre, procesoch alebo prevádzkových parametroch,
 - optimalizácia parametrov systémových komponentov, vrátane časovačov, kapacít frontov, smerovacích pravidiel, alertov, eskalačných mechanizmov a ďalších nastavení ovplyvňujúcich kvalitu a plynulosť obsluhy,
 - reštrukturalizácia alebo konsolidácia konfigurácie, ktorej cieľom je zvýšiť efektivitu, prehľadnosť alebo správnosť fungovania systému v súlade s požiadavkami objednávateľa a odporúčaniami výrobcu alebo správcu systému,
 - zohľadnenie výstupov z monitorovania systému, prevádzkových štatistík a spätnej väzby od používateľov s cieľom prispôsobenia systému aktuálnym potrebám prevádzky.

A.5 Softvérový vývoj

Technickou podporou pri softvérovom vývoji sa rozumie súhrn takých činností (napr. práce programátorské, analytické, integračné a testovacie), ktorých výsledkom je vytvorenie, rozšírenie alebo úprava softvérových riešení určených na podporu, integráciu alebo rozvoj prevádzky systému kontaktného centra. Tieto činnosti presahujú rámec bežnej konfigurácie systému a sú realizované formou tzv. „vývoja na mieru“. Softvérový vývoj zahŕňa najmä, nie však výlučne, tieto činnosti:

- i. Vývoj špecifických softvérových modulov na účely integrácie systému kontaktného centra sa rozumie:
 - návrh, implementácia a testovanie softvérových komponentov, ktoré zabezpečujú prepojenie systému kontaktného centra (vrátane hlasovej platformy, systému na nahrávanie hovorov alebo iných prevádzkových podsystémov) so systémami tretích strán a/alebo internými systémami objednávateľa,
 - integrácie môžu byť realizované prostredníctvom API, middleware, dátových konektorov, webových služieb alebo iných komunikačných mechanizmov,
 - vývoj sa týka systémov routing platformy a recording platformy kontaktného centra, ako aj hlasovej signalizačnej a smerovacej platformy (PBX/ IP PBX), a jeho cieľom je dosiahnutie interoperability, automatizácie procesov alebo centralizácie dát,

Takéto moduly musia byť vyvinuté v súlade s bezpečnostnými a technickými štandardmi objednávateľa a musia byť kompatibilné s cieľovým prostredím.

- ii. Vývoj webových služieb (ďalej aj „WS“), rozšírení a zásuvných modulov (plug-ins) do existujúcich aplikácií sa rozumie:

- vývoj funkčných doplnkov, ktoré rozširujú schopnosti existujúcich aplikácií objednávateľa o nové integračné, vizualizačné alebo automatizačné funkcionality,
- WS slúžia na sprostredkovanie dátovej výmeny medzi systémami v reálnom čase, spravidla prostredníctvom REST alebo SOAP protokolov,
- zásuvné moduly (plug-ins) sú navrhované ako rozšíriteľné prvky existujúcich systémov, ktoré umožňujú doplniť špecifické funkcionality bez zásahu do jadra aplikácie,

Tieto výstupy musia byť plne dokumentované, verifikované z hľadiska funkčnosti a kompatibility a nasadzované podľa pravidiel zmenového riadenia objednávateľa.

- iii. Vývoj nových aplikácií alebo nástrojov zameraných na podporu, rozvoj alebo bezpečnosť prevádzky kontaktného centra sa rozumie:
- návrh a vývoj samostatných softvérových riešení, ktorých účelom je zabezpečiť nové funkcionality pre riadenie alebo monitorovanie prevádzky call centra,
 - medzi takéto aplikácie patria napríklad: nástroje na správu incidentov, logovanie a auditing komunikácie, kontrolu oprávnení a prístupov, nástroje pre štatistiky a analytiku, či systémy na detekciu anomálií alebo prevádzkových výpadkov,
 - vývoj prebieha v súlade so špecifikáciami schválenými objednávateľom a zahŕňa fázy analýzy, návrhu architektúry, programovania, testovania, dokumentácie, ako aj podporu počas nasadenia,
 - všetky nové aplikácie musia byť navrhnuté tak, aby boli škálovateľné, bezpečné, auditovateľné a zlučiteľné s existujúcim prostredím objednávateľa.

A.6 Testovanie

Testovaním sa rozumie súbor technických činností zameraných na overenie funkčnosti, interoperability, výkonnosti a odolnosti systémov alebo ich komponentov, najmä v prípadoch, keď nie je možné vykonať testovanie v izolovanom alebo vývojovom prostredí. Testovanie zahŕňa najmä, nie však výlučne, tieto činnosti:

- i. Realizácia záťažových testov (tzv. load/stress testing) sa rozumie vykonávanie kontrolovaných a riadených testovacích scenárov, ktorých cieľom je overiť správanie systému kontaktného centra pri vysokom zaťažení, a to najmä z pohľadu:
- výkonnosti systému pri maximálnom alebo nadlimitnom počte paralelných požiadaviek,
 - reakčnej doby systému a odozvy jednotlivých komponentov,
 - stability a zotavenia systému pri dlhodobom zaťažení alebo pri špičkových prevádzkových podmienkach.

Zaťažové testy sa realizujú v testovacom alebo staging prostredí (pokiaľ také objednávateľ má), alebo v produkčnom prostredí mimo prevádzkovej špičky, výhradne po predchádzajúcom súhlase objednávateľa.

- ii. Realizácia testov obnovy po havárii (tzv. disaster recovery testing) sa rozumie súbor činností zameraných na overenie funkčnosti, efektivity a úplnosti plánu obnovy systému kontaktného centra po výpadku, kybernetickom incidente alebo inej forme narušenia kontinuity prevádzky, a to vrátane:
- simulácie čiastočného alebo úplného zlyhania systémov alebo ich komponentov,
 - overenia mechanizmov obnovy dát a služieb z dostupných záloh,
 - vyhodnotenia času obnovy systému (RTO) a objemu obnoviteľných dát (RPO).

Výsledkom testu je správa o priebehu, zistených nedostatkoch a návrhoch opatrení na zlepšenie pripravenosti systému.

iii. Realizácia bezpečnostných testov (tzv. security testing) sa rozumie výkon testovacích úkonov zameraných na preverenie úrovne zabezpečenia systému pred vonkajšími alebo vnútornými bezpečnostnými hrozbami, a to najmä:

- identifikácia potenciálnych zraniteľností v systéme kontaktného centra (napr. otvorené porty, nesprávna konfigurácia, nedostatočné šifrovanie),
- overenie účinnosti autentifikačných a autorizačných mechanizmov,
- testovanie odolnosti systému kontaktného centra voči bežným typom kybernetických útokov (napr. SQL injection, XSS, brute force, phishing).

Bezpečnostné testy môžu byť vykonané formou interného auditu, automatizovanými nástrojmi alebo etickým hackingom, a to len v rozsahu a spôsobom schváleným objednávateľom.

iv. Realizácia integračných testov (tzv. integration testing) sa rozumie overovanie funkčnosti prepojení medzi jednotlivými komponentmi systému kontaktného centra alebo medzi systémom a externými systémami, s cieľom:

- zabezpečiť správnu výmenu dát a požiadaviek medzi komponentmi,
- potvrdiť kompatibilitu komunikačných rozhraní (API, webové služby, databázové konektory),
- identifikovať chyby, ktoré sa prejavia len pri interakcii viacerých subsystémov.

Tieto testy sa vykonávajú v testovacom alebo staging prostredí so zhodnou štruktúrou ako má produkčné prostredie.

v. Realizácia funkčných overení v prostredí blízkom produkcii (tzv. pre-production testing / UAT) sa rozumejú činnosti, ktoré sú vykonávané pred nasadením nových funkcionalít do ostrej prevádzky, a to najmä:

- overenie, že nové alebo upravené funkcionality spĺňajú zadávateľom definované požiadavky,
- preverenie stability systému pri bežných používateľských scenároch,
- validácia výsledkov testovania koncovými používateľmi v prostredí zhodnom s produkciou z hľadiska nastavenia, dátovej štruktúry a používateľských rolí.

Tieto overenia slúžia ako posledný validačný krok pred produkčným nasadením.

Zoznam subdodávateľov

Obchodné meno: **NTT Slovakia s. r. o.**
 Adresa sídla: **Jozefa Hagaru 9, 831 51 Bratislava**

I. *Zabezpečenie predmetu zákazky „**Poskytovanie technickej podpory informačno-poradenského centra**“ vyhlásenej podľa zákona o verejnom obstarávaní, vo veci ktorej je uzatvorená Dohoda, budeme plniť prostredníctvom týchto subdodávateľov:

1. Obchodné meno subdodávateľa uvedené v Obchodnom registri: **NTT Slovakia s. r. o.**
 Adresa sídla, resp. miesto podnikania, uvedené v Obchodnom registri:
Jozefa Hagaru 9, 831 51 Bratislava
 IČO subdodávateľa: **35 804 262**
 Meno, priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osoby, oprávnenej konať za subdodávateľa:

| Meno a priezvisko | Adresa pobytu | Dátum narodenia |
|--------------------------------|--|-----------------|
| Ing. Peter Horváth, prokurista | Starobystrická 325/27, 90028 Zálesie (Okres Senec), Slovenská republika | 02.04.1971 |
| Ing. Rastislav Benčo, konateľ | Eugena Suchoňa 5322/31, 902 01 Pezinok, Slovenská republika | 01.12.1975 |
| Ing. Ľuboš Krpelan, konateľ | Rustaveliho 9544/17, 83106 Bratislava - mestská časť Rača, Slovenská republika | 18.09.1971 |
| Michael Paier, konateľ | Schwarzenberg 14, 3834 Pfaffenschlag, Rakúska republika | 03.01.1969 |

Percentuálny podiel subdodávky: do 70% z celkovej ceny predmetu zákazky bez DPH
 Stručný opis zákazky, ktorá bude predmetom subdodávky: Výkon technických činností súvisiacich so systémami Genesys a Eleveo/Zoom, ktorých výkon podlieha certifikácii výrobcu podľa čl. 2 bod 2.4 tejto Rámcovej dohody.

Čestne vyhlasujem, že subdodávateľ spĺňa podmienky pre plnenie predmetu Dohody, týkajúce sa osobného postavenia v rozsahu, v akom bolo ich splnenie vyžadované od poskytovateľa a neexistujú u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní, v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní.

Čestne vyhlasujem, že subdodávateľ ~~je/nie je~~* partnerom verejného sektora a ~~je/nie je~~* zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

(text bodu 1 použiť opakovane podľa počtu subdodávateľov)

II. ~~*Zabezpečenie uvedeného predmetu Dohody nebudeme plniť prostredníctvom subdodávateľov.~~

 (10)
 Ing. Roman Andrej na základe splnomocnenia

*nehodiace sa škrtnúť



Štruktúrovaný rozpočet ceny

| | Názov | Jednotka | Predpokladané množstvo | Jednotková cena v EUR bez DPH | Cena spolu v EUR bez DPH |
|---|--|----------|------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| A.1 | Základná správa systému | ČH | 200 | 66,25 € | 13 250,00 € |
| A.2 | Pokročilá správa systému a bezpečnostné nastavenia | ČH | 1000 | 66,25 € | 66 250,00 € |
| A.3 | Analýza a návrh | ČH | 800 | 86,25 € | 69 000,00 € |
| A.4 | Konfigurácia systému | ČH | 1500 | 66,25 € | 99 375,00 € |
| A.5 | Softvérový vývoj | ČH | 1300 | 65,00 € | 84 500,00 € |
| A.6 | Testovanie | ČH | 360 | 65,00 € | 23 400,00 € |
| Celková cena spolu v EUR bez DPH | | | | | 355 775,00 € |
| 23% DPH | | | | | 81 828,25 € |
| Celková cena spolu v EUR spolu s DPH | | | | | 437 603,25 € |

(V prípade, že poskytovateľ nie je platiteľom DPH, uvedie len cenu celkom, t. j. cenu vrátane DPH a informáciu, že nie je platiteľom DPH.)

v Bratislave, 10.5.2026

 slovanet

(10)

Slovanet, a.s.
Galvaniho 10, 821 04 Bratislava
IČO: 3594617, IČ DPH: SK2022059094

Ing. Roman Anđel na základe splnomocnenia

Podmienky spracúvania osobných údajov, práva a povinnosti zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov

Článok I

Spracúvanie osobných údajov a poverenie sprostredkovateľa

1. V zmysle 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 v konsolidovanom znení (ďalej len „GDPR“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), (GDPR a zákon na ochranu osobných údajov spolu ďalej len ako „právne predpisy o ochrane osobných údajov“) je objednávateľ prevádzkovateľom spracúvania osobných údajov (ďalej ako „Prevádzkovateľ“) a poskytovateľ je povereným sprostredkovateľom spracúvania osobných údajov (ďalej ako „Sprostredkovateľ“).

2. Sprostredkovateľ je oprávnený začať spracúvať osobné údaje najskôr v deň nadobudnutia účinnosti tejto dohody a iba po dobu účinnosti tejto dohody.

3. Prevádzkovateľ týmto poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov: v informačnom systéme: Kontaktné centrum pre klientov Prevádzkovateľa (ďalej len „informačný systém“).

4. Predmetom spracúvania sú osobné údaje sprístupnené Sprostredkovateľovi Prevádzkovateľom, a to

bežné osobné údaje (meno, priezvisko, titul, adresa bydliska, dátum narodenia, identifikačné číslo, rodné číslo, kontaktné údaje – emailová adresa, telefón)

elektronické (IP adresa, e-mail, identifikátor mobilného zariadenia),,

online identifikátory (IP adresa, údaje o aktivite na webovej stránke, logy)

sociálne, dosiahnutom vzdelaní),

údaje finančnej/ekonomickej povahy: číslo bankového účtu.

Spracúvané osobné údaje nie sú osobitnou kategóriou osobných údajov.

5. Účelom spracúvania osobných údajov Sprostredkovateľom je: plnenie predmetu dohody Sprostredkovateľom na účel Prevádzkovateľa, ktorým je zabezpečenie spoľahlivej a bezporuchovej prevádzky softvérového vybavenia informačno-poradenského centra Prevádzkovateľa s dôrazom na optimalizáciu komunikácie, legislatívne zmeny a rozširovanie služieb pre klientov, ktoré vyžadujú časté zmeny a úpravy v nastavení systému.

6. Kategórie dotknutých osôb sú: poisťenci, osoby, za ktorých Prevádzkovateľa uhradil poskytnutú zdravotnú starostlivosť, zamestnanci Prevádzkovateľa (vrátane zamestnancov pracujúcich na základe dohôd o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru, zmluvní partneri Prevádzkovateľa typu fyzická osoba – nepodnikateľ.

7. Sprostredkovateľ nesmie spracúvať osobné údaje v žiadnom inom informačnom systéme, iba v tom, ktorý je určený v tejto prílohe č. 4 Dohody (ďalej ako „Príloha č. 4“) a nesmie vyhotovovať ani žiadne kópie osobných údajov v elektronickej ani v papierovej forme.

8. Zoznam povolených operácií s osobnými údajmi pre Sprostredkovateľa:

usporadúvanie

štruktúrovanie

vyhľadávanie

prehliadanie

preskupovanie alebo kombinovanie

9. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že pri výbere Sprostredkovateľa postupoval v súlade s čl. 28 ods. 1 GDPR.

10. Sprostredkovateľ vyhlasuje, že prijal so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení, povahu, rozsahu, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody dotknutých osôb, primerané

technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú tomuto riziku v rozsahu uvedenom v článku IV ods. 1 tejto Prílohy č. 4.

Článok II

Práva a povinnosti Prevádzkovateľa

1. Prevádzkovateľ je oprávnený vydávať Sprostredkovateľovi pokyny týkajúce sa spracúvania osobných údajov podľa tejto Prílohy č. 4.
2. Prevádzkovateľ je oprávnený na výkon auditu alebo kontroly u Sprostredkovateľa.
3. Prevádzkovateľ oboznámi Sprostredkovateľa s prijatými internými predpismi Prevádzkovateľa, ktoré prijal za účelom stanovenia podmienok spracúvania osobných údajov dotknutých osôb, pokiaľ sa dotýkajú povinností Sprostredkovateľa podľa tejto Prílohy č. 4.

Článok III

Práva a povinnosti Sprostredkovateľa

1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje dotknutých osôb len spôsobom a za podmienok stanovených v tejto Prílohe č. 4, v súlade s právnymi predpismi na ochranu osobných údajov.
2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje a je povinný:
 - a) spracúvať osobné údaje v mene Prevádzkovateľa výlučne na účel stanovený v článku I tejto Prílohy č. 4 a vykonávať iba tie úkony, ktoré mu Dohoda, táto Príloha č. 4 alebo pokyny Prevádzkovateľa ukladajú a iba v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu spracovania v súlade s touto Prílohou č. 4 a s predpismi na ochranu osobných údajov. Sprostredkovateľ nie je oprávnený spracúvať akékoľvek osobné údaje dotknutých osôb, na ktorých spracúvanie sa vzťahuje táto Príloha č. 4, na vytváranie vlastných databáz alebo pre svoje ďalšie komerčné/nekomerčné využitie, ak vo vzťahu k týmto osobným údajom vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť ako prevádzkovateľ v zmysle čl. 4 bod 7 GDPR sám nestanoví účel a prostriedky ich spracúvania;
 - b) postupovať pri spracúvaní osobných údajov podľa tejto Prílohy č. 4, právnych predpisov na ochranu osobných údajov, ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov Prevádzkovateľa, s ktorými bol Sprostredkovateľ preukázateľne oboznámený, a podľa ďalších pokynov Prevádzkovateľa, a to aj vtedy, ak ide o prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii. Pod pokynom Prevádzkovateľa sa rozumie Prevádzkovateľom daný písomný pokyn, ktorý môže mať ako listinnú, tak i elektronickú podobu. Sprostredkovateľ je povinný informovať bez zbytočného odkladu Prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom Prevádzkovateľa porušujú právne predpisy na ochranu osobných údajov;
 - c) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch podľa čl. V tejto Prílohy č. 4;
 - d) spracovávať iba správne, kompletné a aktuálne osobné údaje vo vzťahu k účelu ich spracúvania a naložiť s nesprávnymi a nekompletnými údajmi v súlade s predpismi na ochranu osobných údajov a pokynmi Prevádzkovateľa. Ak Sprostredkovateľ zistí z vlastného podnetu alebo na základe oznámenia dotknutej osoby, že Prevádzkovateľ spracúva nepresné, nesprávne alebo neaktuálne údaje o dotknutej osobe, je povinný Prevádzkovateľovi prostredníctvom kontaktných osôb bezodkladne oznámiť túto skutočnosť a poskytnúť aktuálne, resp. správne osobné údaje o dotknutej osobe, ak ich má k dispozícii;

- e) udržiavať osobné údaje získané na rozdielne účely oddelene a zabezpečiť osobné údaje pred odcudzením, stratou, poškodením, zničením, neoprávneným prístupom, zmenou a rozširovaním, čo zabezpečí aj tým, že prijme primerané technické a organizačné opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov;
- f) poskytnúť súčinnosť Prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby pri uplatňovaní jej práv. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi súčinnosť pri plnení jeho povinností podľa článkov 32 až 36 GDPR, s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné Sprostredkovateľovi;
- g) oboznámiť poverené osoby so spôsobom oznamovania podozrení z udalostí, ktoré majú alebo by mali v prípade svojho dokonania negatívny dopad na bezpečnosť aktív Prevádzkovateľa v súvislosti s informačnými systémami a spracúvanými osobnými údajmi, najmä akékoľvek podozrenia z porušenia ochrany osobných údajov;
- h) nahradiť Prevádzkovateľovi škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku porušenia povinností Sprostredkovateľa vyplývajúcich z tejto Prílohy č. 4;
- i) umožniť zodpovednej osobe a osobám určeným zodpovednou osobou Prevádzkovateľa alebo Prevádzkovateľom výkon auditu alebo kontroly u sprostredkovateľa alebo ďalšieho sprostredkovateľa podľa potreby Prevádzkovateľa; audit alebo kontrola môžu byť vykonané kedykoľvek, aj bez predchádzajúcej informácie najmenej v rozsahu: nahliadania do dokumentov, nahliadania do informačných systémov, auditu procesov a pracovných postupov v sídle, prevádzkarni alebo na pobočke Sprostredkovateľa alebo ďalšieho sprostredkovateľa; náklady kontroly alebo auditu, ktoré v tejto súvislosti zmluvnej strane vznikli, si hradí každá zmluvná strana samostatne;
- j) poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností ochrany osobných údajov podľa tejto Prílohy č. 4 patriace Sprostredkovateľovi, ako aj informácie potrebné pre plnenie povinností Prevádzkovateľa vyplývajúcich mu z právnych predpisov na ochranu osobných údajov;
- k) písomne oznámiť Prevádzkovateľovi, ak si dotknutá osoba pri komunikácii so Sprostredkovateľom uplatní práva podľa GDPR alebo ak dotknutá osoba rozporuje, namieta alebo inak vyjadří nesúhlas so spracúvaním osobných údajov Prevádzkovateľom alebo Sprostredkovateľom, napr. namietne existenciu vhodného právneho základu spracúvania osobných údajov. Sprostredkovateľ je povinný oznámenie podľa prvej vety tohto bodu vykonať bez zbytočného odkladu, najneskôr do dvoch dní odo dňa obdržania (prevzatia) uplatneného práva dotknutej osoby alebo jej iného príslušného podania alebo vyjadrenia v obsahu predpokladanom týmto bodom (ďalej ako „podnet“). Sprostredkovateľ je ďalej povinný postupovať podľa pokynov prevádzkovateľa a vykonať požadované opatrenia, ktoré smerujú k zabezpečeniu práv dotknutej osoby a vybaveniu podnetu;
- l) viesť záznamy o spracovateľských činnostiach, ktoré vykonáva v mene Prevádzkovateľa a na požiadanie Prevádzkovateľa preukázať plnenie a splnenie tejto povinnosti Prevádzkovateľovi a/alebo Úradu na ochranu osobných údajov;
- m) neposkytovať a nesprístupňovať osobné údaje bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa, okrem prípadov, ak poskytnutie a/alebo sprístupnenie je nevyhnutné na zabezpečenie spracúvania osobných údajov podľa tejto Prílohy č. 4

alebo povinnosť poskytnutia a/alebo sprístupnenia osobných údajov vyplýva z osobitných právnych predpisov alebo na základe rozhodnutia orgánu verejnej moci;

n) bezodkladne najneskôr však do 24 hodín od kedy sa Sprostredkovateľ o danej skutočnosti dozvedel, informovať zodpovednú osobu Prevádzkovateľa na e-mailovej adrese zodpovednaosoba@vszp.sk o:

- kontrole realizovanej v oblasti ochrany osobných údajov príslušným dozorným orgánom, jej priebehu a výsledku (ak sa kontrola týka aj osobných údajov spracúvaných na základe tejto Prílohy č. 4), a to výlučne v prípade, ak to príslušné právne predpisy nezakazujú;
- akomkoľvek poskytnutí osobných údajov dotknutých osôb, ktoré bolo realizované v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, a to výlučne v prípade, ak to príslušné právne predpisy nezakazujú;
- akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré majú alebo môžu mať dopad na bezpečnosť osobných údajov spracúvaných podľa tejto Prílohy č. 4, akomkoľvek domnelom, možnom alebo preukázateľnom úniku osobných údajov dotknutých osôb alebo neautorizovanom alebo neúmyselnom prístupe k osobným údajom dotknutých osôb alebo inom porušení ochrany osobných údajov dotknutých osôb spracúvaných na základe tejto Prílohy č. 4, prípadne o inej bezpečnostnej udalosti alebo bezpečnostnom incidente. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že poverené osoby Sprostredkovateľa sú oboznámené so spôsobom oznamovania podozrení z udalostí, ktoré majú alebo by mohli mať za následok porušenie ochrany osobných údajov, ohrozenie alebo porušenie základných práv a slobôd fyzických osôb alebo negatívny dopad na bezpečnosť aktív Prevádzkovateľa v súvislosti s informačným systémom a spracúvanými osobnými údajmi, a to najmä v prípadoch: narušenia bezpečnosti priestorov, nesprávneho fungovania informačného systému, prístupu neoprávnenej osoby k informačnému systému alebo k osobným údajom a pod. Sprostredkovateľ je povinný bezodkladne o podozrení z bezpečnostnej udalosti, bezpečnostného incidentu alebo porušenia ochrany osobných údajov (ďalej ako „bezpečnostný incident“) informovať aj e-mailom na adrese bezpecnost@vszp.sk. Sprostredkovateľ je následne povinný bezodkladne na vlastné náklady vykonať všetky činnosti potrebné na odvrátenie alebo minimalizovanie dopadov bezpečnostného incidentu.

Článok IV Bezpečnostné opatrenia

1. Sprostredkovateľ zodpovedá za bezpečnosť osobných údajov, ktoré spracúva na základe tejto Prílohy č. 4 a je povinný ich chrániť pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania. Na tento účel Sprostredkovateľ vyhlasuje, že prijal primerané technické a organizačné opatrenia vzhľadom na najnovšie poznatky, náklady na ich vykonanie, povahu, rozsah kontext a účely spracúvania a riziká pre práva a slobody fyzických osôb s cieľom zabezpečiť ich primeranú ochranu, podľa článku 32 GDPR, v rozsahu vyhlášky Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky č. 158/2018 Z. z. o postupe pri posudzovaní vplyvu na ochranu osobných údajov (Príloha k vyhláške č. 158/2018 Z. z. Opatrenia na elimináciu rizík pre práva fyzickej osoby a tieto sa zaväzuje dodržiavať počas účinnosti tejto Dohody.
2. Sprostredkovateľ je povinný pravidelne vyhodnocovať primeranosť prijatých technických a organizačných opatrení a v prípade potreby je povinný prijať ďalšie opatrenia na

- zvýšenie bezpečnosti osobných údajov. V prípade zmien bezpečnostných opatrení je Sprostredkovateľ povinný získať súhlas Prevádzkovateľa, a to ešte pred vykonaním zmien.
3. Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od Sprostredkovateľa preukázanie splnenia podmienok spracúvania osobných údajov a primeranosť prijatých technických a organizačných opatrení, a to už pred začiatkom spracúvania osobných údajov a umožniť mu dohľad nad spracúvaním osobných údajov spracúvaných v mene Prevádzkovateľa, a to najmä v rozsahu dodržiavania povinností Sprostredkovateľa uložených mu v tejto Prílohe č. 4, a právnymi predpismi na ochranu osobných údajov.
 4. Sprostredkovateľ poskytne Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností stanovených v tomto článku a umožní audity, ako aj kontroly vykonávané Prevádzkovateľom alebo iným audítorom, ktorého poveril Prevádzkovateľ, a prispieva k nim. Sprostredkovateľ je tiež povinný Prevádzkovateľovi podať informácie o spôsobe spracúvania osobných údajov a o prijatých opatreniach na ich ochranu, s výnimkou citlivých informácií, ktorými by mohlo dôjsť k ohrozeniu bezpečnosti osobných údajov, alebo informácií, ktoré tvoria jeho obchodné tajomstvo. Sprostredkovateľ sa zaväzuje umožniť Prevádzkovateľovi kontrolu technického a organizačného zabezpečenia ochrany osobných údajov získavaných, zhromažďovaných a spracovávaných podľa tejto Prílohy č. 4.
 5. Sprostredkovateľ je povinný primeranosť prijatých opatrení na požiadanie preukázať prevádzkovateľovi, a to už pred začatím spracúvania osobných údajov, pričom tak môže urobiť aj predložením schváleného kódexu správania podľa článku 40 GDPR resp. § 85 zákona o ochrane osobných údajov alebo certifikátu podľa článku 42 GDPR resp. § 86 zákona o ochrane osobných údajov. Sprostredkovateľ je povinný dodržiavať kódex správania alebo certifikačný mechanizmus, v prípade, že je takýto schválený.
 6. V prípade, že Sprostredkovateľ zistí, že ochrana osobných údajov je ohrozená alebo došlo k porušeniu ochrany osobných údajov alebo porušeniu povinností vyplývajúcich z tejto Prílohy č. 4 alebo právnych predpisov na ochranu osobných údajov, Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby k porušeniu nedošlo, odstrániť, resp. v maximálnej možnej miere minimalizovať následky porušenia bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení povinnosti dozvedel a bez zbytočného odkladu prijať zodpovedajúce opatrenia, ktoré zabránia porušeniu tejto povinnosti v budúcnosti. O porušení povinností, následkoch tohto porušenia a prijatých opatreniach je Sprostredkovateľ povinný informovať Prevádzkovateľa spôsobom uvedeným v čl. III bode 2. písm. n) tejto Prílohy č. 4.
 7. V prípade, že budú zistené nedostatky týkajúce sa ochrany osobných údajov, ďalšie spracúvanie osobných údajov vykonávané Sprostredkovateľom, musí byť prerušené do preukázateľného odstránenia nedostatkov. O zistených nedostatkoch a aj o ich odstránení sa vypracuje osobitný písomný záznam, ktorý podpíše zodpovedná osoba Prevádzkovateľa a osoby zodpovedné za predmet plnenia za Sprostredkovateľa
 8. Sprostredkovateľ je povinný do 10 dní po ukončení platnosti príslušnej objednávky Prevádzkovateľa ako objednávateľa na plnenie podľa Dohody alebo na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa osobné údaje vymazať alebo vrátiť Prevádzkovateľovi a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak všeobecne záväzné právne predpisy nepožadujú uchovávanie týchto osobných údajov. O výmaze a likvidácii osobných údajov je Sprostredkovateľ povinný vyhotoviť písomný likvidačný protokol a bez zbytočného odkladu ho zaslať Prevádzkovateľovi. V prípade, že Prevádzkovateľ požiada o vykonanie výmazu a likvidácie osobných údajov v prítomnosti svojho určeného zástupcu, Sprostredkovateľ oznámi Prevádzkovateľovi miesto a čas vykonania výmazu a likvidácie a bez prítomnosti zástupcu Prevádzkovateľa nie je oprávnený osobné údaje vymazať a zlikvidovať. O vrátení osobných údajov Prevádzkovateľovi je Sprostredkovateľ povinný vyhotoviť písomný preberací protokol. Zmluvné strany sa dohodli, že vyplnený preberací

protokol, je Sprostredkovateľ vždy povinný odovzdať Prevádzkovateľovi a tento v žiadnom prípade nemôže byť zlikvidovaný.

Čl. V Mlčanlivosť

1. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho zamestnanci ako aj iné oprávnené osoby a ďalší príjemcovia osobných údajov, ktoré prídu do kontaktu s osobnými údajmi spracúvanými na základe tejto Prílohy č. 4, zachovávali mlčanlivosť o spracúvaní osobných údajov a dodržiavali podmienky spracúvania a ochrany osobných údajov stanovené v tejto Prílohe č. 4 a v právnych predpisoch na ochranu osobných údajov.
2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje postupovať tak, aby k osobným údajom spracúvaným na základe tejto Prílohy č. 4 mali prístup iba osoby, pri ktorých je to vzhľadom na ich pracovnú náplň alebo pozíciu odôvodnené.
3. Sprostredkovateľ je povinný poučiť všetky fyzické osoby, prostredníctvom ktorých zabezpečuje činnosti vyplývajúce z tejto Prílohy č. 4, ako aj osoby, ktoré majú alebo môžu mať prístup k prostriedkom úplne alebo čiastočne automatizovaného spracovania dát, prostredníctvom ktorých sa tieto osobné údaje spracúvajú, o právach a povinnostiach ustanovených GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov, o zodpovednosti za ich porušenie vrátane povinnosti mlčanlivosti a zákaze využitia osobných údajov pre osobnú potrebu alebo pre potrebu tretích osôb.
4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje dotknutých osôb výlučne v súlade s dobrými mravmi, právnymi predpismi na ochranu osobných údajov a zachovávať mlčanlivosť o spracúvaných osobných údajoch.
5. Povinnosť mlčanlivosti trvá počas trvania zmluvného vzťahu založeného Dohodou a zostáva zachovaná aj po zániku Dohody.
6. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po zániku oprávnenia oprávnenej osoby alebo po skončení jej pracovného pomeru alebo obdobného pomeru povinnosť mlčanlivosti trvá okrem prípadov, keď je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, o čom musí byť oprávnená osoba informovaná zmluvnou stranou, ktorej sa povinnosť mlčanlivosti v danom prípade týka.

Čl. VI Zapojenie ďalšieho Sprostredkovateľa

1. Sprostredkovateľ nie je oprávnený zapojiť do spracúvania osobných údajov ďalších sprostredkovateľov bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa. Žiadosť Sprostredkovateľa o súhlas musí obsahovať nasledovné náležitosti:
 - a) označenie ďalšieho sprostredkovateľa (obchodný názov, sídlo, IČO),
 - b) odôvodnenie poverenia spracúvaním osobných údajov dotknutých osôb,
 - c) dôkaz o prijatí a udržiavaní primeraných technických a organizačných opatreniach na strane ďalšieho Sprostredkovateľa.
2. Sprostredkovateľ je povinný zmluvne zaviazať ďalšieho sprostredkovateľa, na zapojenie ktorého dal Prevádzkovateľ súhlas, plniť minimálne rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tejto Prílohe č. 4 pre Sprostredkovateľa. Sprostredkovateľ je povinný zmluvne zaviazať ďalšieho sprostredkovateľa umožniť vykonávanie kontroly a auditov u ďalšieho sprostredkovateľa priamo Prevádzkovateľom alebo Sprostredkovateľom na základe písomného pokynu Prevádzkovateľa. V prípade

vykonania kontroly a auditov u ďalšieho sprostredkovateľa Sprostredkovateľom na základe písomného pokynu Prevádzkovateľa je Sprostredkovateľ povinný bezodkladne informovať Prevádzkovateľa o výsledkoch a návrhoch nápravných opatrení.

3. Zodpovednosť voči Prevádzkovateľovi nesie Sprostredkovateľ, ak ďalší sprostredkovateľ nespĺní alebo poruší svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov špecifikovaného v tejto Prílohe č. 4.
4. Ustanovenia právnych predpisov na ochranu osobných údajov, vrátane povinností a podmienok spracúvania osobných údajov zo strany Sprostredkovateľa sa vzťahujú primerane aj na ďalšieho sprostredkovateľa.

ČI. VII

Prenos osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodných organizácií

Sprostredkovateľ nesmie prenášať osobné údaje do tretích krajín alebo do medzinárodnej organizácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa.

Zabezpečenie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov pri plnení Dohody

**Čl. 1
Predmet plnenia**

- 1.1 Poskytovateľom poskytované plnenie podľa Dohody (ďalej len „Plnenie“) priamo súvisí s dostupnosťou, dôvernosťou a integritou prevádzky sietí a informačných systémov objednávateľa. Plnenie podľa Dohody bude predmetom zabezpečenia bezpečnostnými opatreniami a plnením notifikačných povinností (ďalej len „bezpečnostné plnenia“) po celú dobu platnosti a účinnosti Dohody v súlade s § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a Vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 227/2025 Z. z. o bezpečnostných opatreniach (ďalej len „Vyhláška“).
- 1.2 Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ a poskytovateľ si poskytnú všetku primeranú súčinnosť pri realizovaní bezpečnostných plnení v zmysle tejto prílohy č. 5 tejto Dohody (ďalej ako „Príloha č. 5“).
- 1.3 V súlade s § 3 až 6 Vyhlášky pri uzatvorení Dohody boli analyzované riziká spojené s dodávateľským vzťahom medzi zmluvnými stranami a bezpečnostným plnením spôsobom podľa § 7 Vyhlášky (ďalej ako „Analýza rizík“). Analýzou rizík boli identifikované najmä:
 - 1.3.1 hrozby;
 - 1.3.2 zraniteľnosti;
 - 1.3.3 pravdepodobnosť vzniku škodlivej udalosti, ktorá môže byť spôsobená zneužitím existujúcej zraniteľnosti aktíva potenciálnou hrozbou;
 - 1.3.4 riziká s ohľadom na aktíva;
 - 1.3.5 riziko a jeho kvalifikácia alebo kvantifikácia;
 - 1.3.6 funkčný dopad;
 - 1.3.7 návrh bezpečnostných opatrení v zmysle Vyhlášky v kontexte identifikovaných rizík;
 - 1.3.8 vlastník rizika.
- 1.4 Poskytovateľ vyhlasuje a súhlasí, že bude dodržiavať všetky interné predpisy objednávateľa pri poskytovaní bezpečnostných plnení podľa tejto Prílohy č. 5, najmä jeho bezpečnostné politiky, a to v rozsahu, v akom objednávateľ svoje interné predpisy sprístupnil poskytovateľovi. To neplatí, ak príslušná povinnosť vyplýva poskytovateľovi zo všeobecne záväzného právneho predpisu. Povinnosť dodržiavať všetky interné predpisy objednávateľa sa týka aj akejkolvek ich úpravy, zmeny alebo doplnenia počas platnosti a účinnosti Dohody. Zmluvné strany vyhlasujú, že bezpečnostné politiky

objednávateľa, ku ktorým má poskytovateľ prístup, sú obsahom **Čl. 10** tejto Prílohy č. 5. Poskytovateľ zabezpečí, aby boli bezpečnostné politiky prístupné a ich obsah známy všetkým osobám podieľajúcim sa na plnení Dohody vo vzťahu k poskytovaniu bezpečnostných plnení (interní zamestnanci poskytovateľa, jej subdodávateľa a pod.).

- 1.5 Poskytovateľ vyhlasuje, že má prijaté, bude dodržiavať a udržiavať všetky bezpečnostné opatrenia, ktoré sú identifikované postupom podľa bodu 1.3 tejto Prílohy č. 5, a to vrátane ich budúcich zmien či doplnení. Na prípadné zmeny bezpečnostných politík objednávateľa uvedené v **Čl. 10** tejto Prílohy č. 5 objednávateľom sa primerane vzťahuje bod 9.2 tejto Prílohy č. 5 so spôsobom oznámenia tejto zmeny podľa bodu 5.5 tejto Prílohy č. 5. Na zmenu obsahu **Čl. 10** tejto Prílohy č. 5 nie je potrebné uzatvoriť dodatok k Dohode.
- 1.6 Objednávateľ je oprávnený počas platnosti a účinnosti Dohody vykonať zmenu alebo doplnenie skôr identifikovaných bezpečnostných opatrení identifikovaných postupom podľa bodu 1.3 tejto Prílohy č. 5, ktoré je poskytovateľ povinný v lehote identifikovanej objednávateľom prijať. Povinnosť poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety je daná za predpokladu, pokiaľ potreba zmeny alebo doplnenia bezpečnostných opatrení vyplynie z nových alebo aktualizovaných rizík identifikovaných objednávateľom postupom podľa § 7 Vyhlášky. Požiadavky na plnenie bezpečnostných opatrení sú obsahom **Čl. 12** tejto Prílohy č. 5. Na zmenu obsahu **Čl. 12** tejto Prílohy č. 5 nie je potrebné uzatvoriť dodatok k Dohode, ak ide o zmeny a doplnenia bezpečnostných opatrení z dôvodu uvedenom v tomto bode Prílohy č. 5.
- 1.7 V prípade, ak sa ktorékoľvek vyhlásenie podľa tohto článku Prílohy č. 5 ukáže ako nepravdivé, zmluvná strana, ktorá takéto nepravdivé vyhlásenie poskytla, zodpovedá za škodu druhej zmluvnej strane alebo tretej osobe, ktorá zmluvnej strane alebo tretej osobe v tejto súvislosti vznikla, a to v celom rozsahu.

Čl. 2

Zoznam pracovných rolí

- 2.1 Zoznam pracovných rolí poskytovateľa vrátane ich personálneho obsadenia, ktoré majú mať podľa vôle poskytovateľa prístup k informáciám a údajom objednávateľa v súvislosti s poskytovaním bezpečnostných plnení alebo sa akýmkoľvek spôsobom podieľať na plnení Dohody, tvorí **Čl. 11 tejto** Prílohy č. 5.
- 2.2 Poskytovateľ je povinný informácie a údaje podľa bodu 2.1 tohto článku Prílohy č. 5 udržiavať aktuálne a pravdivé a akékoľvek zmeny v zozname pracovných rolí poskytovateľa vrátane ich personálneho obsadenia bezodkladne oznámiť objednávateľovi v súlade s Čl. 9 tejto Prílohy č. 5. Zmena je voči objednávateľovi účinná momentom doručenia bez potreby uzatvoriť dodatok k tejto Dohode, ktorého predmetom by bola zmena obsahu Čl. 11 tejto Prílohy č. 5.

- 2.3 Poskytovateľ je povinný dať každej osobe uvedenej v **Čl. 11** tejto Prílohy č. 5 alebo osobe s prístupom k informáciám a údajom objednávateľa podpísať vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti, ktoré je v súlade s § 12 ods. 1 Zákona. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť podľa ustanovenia sa vzťahuje aj na osoby na strane Subdodávateľa.
- 2.4 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá aj po skončení zmluvného vzťahu založeného Dohodou s objednávateľom, a to neobmedzene.
- 2.5 Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ je oprávnený na vlastnú zodpovednosť zapojiť ďalšieho dodávateľa úplne alebo čiastočne zabezpečujúceho alebo akýmkoľvek spôsobom sa podieľajúceho na Plneniach pre objednávateľa namiesto poskytovateľa alebo spolu s poskytovateľom (ďalej ako „**Subdodávateľ**“) a to v súlade s Čl. IV Dohody.
- 2.6 Poskytovateľ je oprávnený zapojiť Subdodávateľa len v súlade s Čl. IV Dohody po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa. Žiadosť o súhlas musí obsahovať nasledovné náležitosti:
- označenie Subdodávateľa (obchodný názov, sídlo, IČO),
 - Analýzu rizík podľa bodu 2.7 tohto článku Prílohy č. 5,
 - dôkazy o prijatí a udržiavaní primeraných bezpečnostných, technických a organizačných opatrení na strane Subdodávateľa podľa Zákona.
- 2.7 Poskytovateľ je povinný na zmluvnom základe uložiť každému Subdodávateľovi tie povinnosti poskytovateľa vyplývajúce z poskytovania bezpečnostných plnení podľa tejto Dohody, ktoré sú primerané s ohľadom na rozsah zapojenia Subdodávateľa do Plnenia pre objednávateľa namiesto poskytovateľa alebo spolu s poskytovateľom. Pre vylúčenie pochybností platí, že poskytovateľ je predovšetkým povinný pred zapojením Subdodávateľa vykonať voči Subdodávateľovi analýzu rizík podľa § 7 Vyhlášky a v nadväznosti na identifikované riziká zaviazat' Subdodávateľa na prijatie a udržiavanie súvisiacich bezpečnostných opatrení v zmysle Vyhlášky a Zákona. V prípade, pokiaľ poskytovateľ poruší svoju povinnosť a analýzu rizík u Subdodávateľa nevykoná alebo ju vykoná v nedostatočnom rozsahu, je povinný Subdodávateľa zaviazat' na prijatie a udržiavanie bezpečnostných opatrení pre všetky bezpečnostné oblasti v zmysle Vyhlášky a Zákona, a to aj vtedy, pokiaľ by niektoré v prípade riadneho vykonania analýzy rizík neboli relevantné alebo potrebné.
- 2.8 Zodpovednosť voči objednávateľovi nesie poskytovateľ, ak Subdodávateľ nespĺní alebo poruší svoje povinnosti vo vzťahu k poskytovaniu bezpečnostných plnení podľa tejto Prílohy č. 5.
- 2.9 Poskytovateľ poskytne objednávateľovi pri podpise tejto Dohody zoznam Subdodávateľov poskytovateľa, ktorý bude obsahom prílohy č. 2 tejto Dohody.

Čl. 300011 Bezpečnostné opatrenia

- 3.1 Zoznam oblastí, pre ktoré sa prijímajú a dodržiavajú bezpečnostné opatrenia v zmysle Vyhlášky:
- 3.1.1 Organizácia a riadenie informačnej a kybernetickej bezpečnosti,
 - 3.1.2 Správa zraniteľností a kybernetických hrozieb,
 - 3.1.3 Bezpečnosť pri nadobúdaní, vývoji a údržbe siete, informačných systémov, aplikácií a konfigurácií,
 - 3.1.4 Bezpečnosť a spôsobilosť ľudských zdrojov,
 - 3.1.5 Správa identít a prístupov,
 - 3.1.6 Bezpečnosť pri prevádzke sietí a informačných systémov,
 - 3.1.7 Ochrana proti škodlivému kódu a nežiaducemu obsahu,
 - 3.1.8 Monitorovanie, zaznamenávanie a hlásenie udalostí.
- 3.2 Jednotlivé bezpečnostné opatrenia pre oblasti podľa bodu 3.1 tejto Prílohy vyplývajú z príslušného znenia Vyhlášky. Zmluvné strany berú na vedomie, že obsah povinnosti poskytovateľa prijať bezpečnostné opatrenia je daný aktuálnym znením Vyhlášky, a to vrátane prípadnej zmeny či doplnenia Vyhlášky mapovaním opatrení na oblasti v zmysle § 20 Zákona.
- 3.3 Poskytovateľ ako vlastník rizík podľa Analýzy rizík vyhlasuje, že prijal a bude dodržiavať a udržiavať bezpečnostné opatrenia pre tieto riziká počas platnosti a účinnosti Dohody. Konkrétna špecifikácia, obsah a rozsah bezpečnostných opatrení poskytovateľa tvorí **Čl. 12** tejto Prílohy. Ak z **Čl. 12** tejto Prílohy nevyplýva inak, bezpečnostné opatrenia sa delia na všeobecné bezpečnostné opatrenia a bezpečnostné opatrenia reflektujúce na riziká v zmysle Analýzy rizík.

Čl. 4 Povinnosti zmluvných strán

- 4.1 Objednávateľ je povinný Dohodu, ako aj akúkoľvek ďalšiu zmluvnú alebo súvisiacu dokumentáciu uzatvorenú s poskytovateľom evidovať v rámci bezpečnostnej dokumentácie spôsobom podľa § 4 ods. 1 písm. f) Vyhlášky.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný chrániť všetky informácie, ktoré mu boli poskytnuté objednávateľom pri poskytovaní bezpečnostných plnení alebo sa do dispozície poskytovateľa dostali iným spôsobom. Na tento účel je poskytovateľ povinný dodržiavať mlčanlivosť a touto mlčanlivosťou zaviazat' všetky osoby, ktoré sú u poskytovateľa oprávnené na prístup k informáciám objednávateľa pri poskytovaní bezpečnostných plnení, ak nie sú viazané povinnosťou mlčanlivosti podľa osobitného predpisu. Poskytovateľ vyhlasuje, že povinnosť poskytovateľa chrániť informácie podľa tohto bodu je zabezpečená prostredníctvom vhodnej povinnosti mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 Zákona a bezpečnostných opatrení uvedených v **Čl. 12** tejto Prílohy č. 5.

- 4.3 Objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa informácie potrebné na splnenie ktorejkoľvek povinnosti objednávateľa vyplývajúcej zo Zákona alebo príslušnej požiadavky orgánov verejnej moci (vrátane poskytovania súčinnosti jednotkám CSIRT). Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu poskytnúť objednávateľovi všetky informácie, ktoré má alebo by mala mať k dispozícii. Informácie podľa tohto bodu poskytuje poskytovateľ bezodkladne po doručení žiadosti objednávateľa o poskytnutie informácie.
- 4.4 V súlade s bodom 4.3 tejto Prílohy č. 5 poskytovateľ poskytne objednávateľovi najmä nasledovné informácie:
- 4.4.1 informácie potrebné pri riešení hláseného kybernetického bezpečnostného incidentu požadované objednávateľom, Národným bezpečnostným úradom alebo iným orgánom vykonávajúcim pôsobnosť v oblasti kybernetickej bezpečnosti (vrátane jednotiek CSIRT), alebo orgánmi činnými v trestnom konaní za účelom splnenia povinností objednávateľa v zmysle Zákona alebo príslušnej požiadavky orgánu verejnej moci,
 - 4.4.2 informácie dôležité pre zabezpečenie dôkazu ako dôkazného prostriedku tak, aby mohol byť použitý v trestnom konaní (vrátane dôkazu samotného),
 - 4.4.3 informácie potrebné na účely splnenia povinnosti objednávateľa v zmysle § 19 ods. 6 písm. e) Zákona oznámiť orgánu činnému v trestnom konaní alebo Policajnému zboru skutočnosti, že bol spáchaný trestný čin, ktorého sa kybernetický bezpečnostný incident týka, ak sa o ňom hodnoverným spôsobom dozvie,
 - 4.4.4 informácie v potrebnom rozsahu na účely splnenia povinnosti objednávateľa v zmysle Zákona, najmä v zmysle § 27, 27a, 27b a 27c Zákona.
- 4.5 Ak je predmetom Plnenia podľa Dohody dodanie produktu, technológie alebo softvérový vývoj, poskytovateľ sa zaväzuje plniť tieto povinnosti:
- 4.5.1 Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi úplný zoznam všetkých softvérových komponentov tretích strán použitých v dodanom produkte alebo technológii. Tento zoznam musí obsahovať názov každého komponentu, verziu, licenčné podmienky a prípadné bezpečnostné zraniteľnosti, ktoré sa môžu týkať týchto komponentov.
 - 4.5.2 Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi podrobnosti o implementovaných bezpečnostných funkciách v softvéri, vrátane, no nie výlučne, ochrany pred neautorizovaným prístupom, šifrovania, detekcie a ochrany proti malvéru, integrácie s existujúcimi bezpečnostnými systémami a iných bezpečnostných opatreniach. Informácie musia byť jasne zdokumentované, aby umožnili správnu implementáciu a použitie týchto bezpečnostných funkcií v rámci produktového prostredia.

- 4.5.3 Poskytovateľ je povinný poskytnúť jasné pokyny a dokumentáciu týkajúcu sa konfigurácie softvéru, ktorá je potrebná na zabezpečenie bezpečného a správneho fungovania produktu v prevádzkovom prostredí. Tieto pokyny musia zahŕňať minimálne bezpečnostné nastavenia, odporúčané konfigurácie, postupy pre správu aktualizácií a iné dôležité aspekty potrebné na ochranu pred bezpečnostnými hrozbami.
- 4.5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje aktualizovať zoznam komponentov pri každej novej verzii softvéru alebo pri integrácii nových komponentov. Aktualizovaný zoznam je povinný poskytnúť objednávateľovi najneskôr do 10 pracovných dní od vydania novej verzie alebo integrácie nového komponentu.

Čl. 5 **Notifikačné povinnosti**

- 5.1 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 hodín od zistenia, informovať objednávateľa o kybernetickom bezpečnostnom incidente na e-mailovej adrese objednávateľa bezpecnost@vszp.sk. Informovaním o kybernetickom bezpečnostnom incidente sa rozumie poskytnutie všetkých informácií o kybernetickom bezpečnostnom incidente, o ktorých má alebo by mala mať strana ustanovenia vedomosť. Pre vylúčenie pochybností platí, že pre účely tohto ustanovenia sa kybernetickým bezpečnostným incidentom rozumie udalosť v zmysle § 3 písm. m) Zákona a tiež akékoľvek podozrenie, o ktorom poskytovateľ vie alebo by so zreteľom na všetky okolnosti mal vedieť, že by mohlo mať negatívny dopad na bezpečnosť siete alebo informačného systému objednávateľa, pričom rozsah informácií o kybernetickom bezpečnostnom incidente je daný rozsahom vyžadovaným na splnenie si povinnosti objednávateľa v zmysle § 24 Zákona prostredníctvom jednotného informačného systému kybernetickej bezpečnosti alebo iného komunikačného kanála (vrátane dodatočných dopytov a požiadaviek orgánov vykonávajúcich pôsobnosť v oblasti kybernetickej bezpečnosti alebo jednotiek CSIRT v zmysle Zákona), ak z príslušného znenia Zákona alebo jeho vykonávacieho právneho predpisu účinného po uzatvorení tejto Dohody nevyplýva inak (pre takýto prípad sa aplikuje aktuálne znenie Zákona a/alebo príslušného vykonávacieho právneho predpisu k Zákonu).
- 5.2 V nadväznosti na bod 5.1 tejto Prílohy č. 5 je poskytovateľ povinný poskytnúť objednávateľovi najmä nasledovné informácie o kybernetickom bezpečnostnom incidente:
- 5.2.1 funkcia a pracovné zaradenie osoby poskytovateľa, ktorá hlási kybernetický bezpečnostný incident;
 - 5.2.2 identifikačné údaje ďalších osôb dotknutých kybernetickým bezpečnostným incidentom;
 - 5.2.3 informácie o kybernetickom bezpečnostnom incidente v rozsahu potrebnom na jeho riadnu identifikáciu, najmä (ak relevantné):

- 5.2.3.1. typ kybernetického bezpečnostného incidentu (napr. pokus o prienik do systému, podozrenie na úspešný prienik do systému vrátane APT, nedostupnosť (DoS, DDoS útok, sabotáž, výpadok služby), neoprávnený prístup k informáciám, únik informácií, poškodenie informácií, podvod (neautorizované využitie prostriedkov, porušenia autorských práv), iné),
 - 5.2.3.2. identifikácia nežiaduceho obsahu (napr. spam, obťažovanie, vyhrážanie, násilie, potláčanie práv a slobôd),
 - 5.2.3.3. identifikácia škodlivého kódu (napr. vírus, malvér, ransomvér),
 - 5.2.3.4. spôsob identifikácie kybernetického bezpečnostného incidentu a informácií o kybernetickom bezpečnostnom incidente (skenovanie siete, odpočúvanie, sociálne inžinierstvo),
 - 5.2.3.5. identifikácia zraniteľnosti.
 - 5.2.4 časové údaje zistenia a vzniku kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - 5.2.5 čas začiatku incidentu (ak je známy), informácia, či ide o prebiehajúci kybernetický bezpečnostný incident,
 - 5.2.6 detailný opis priebehu kybernetického bezpečnostného incidentu a jeho prvotná príčina,
 - 5.2.7 popis rozsahu a odhad výšky škôd,
 - 5.2.8 odhad závažnosti dopadu kybernetického bezpečnostného incidentu na tretie strany,
 - 5.2.9 identifikácia ohrozenej alebo narušenej základnej služby a ďalšie v dôsledku kybernetického bezpečnostného incidentu, najmä:
 - 5.2.9.1. ohrozené alebo narušené aktíva (Host/IP, vrátane identifikácie informačného systému a prevádzkových parametrov služby),
 - 5.2.9.2. informácia, či ide o kritické aktíva z pohľadu zabezpečenia kontinuity základnej služby alebo činností objednávateľa a či je aktívum v čase podávania hlásenia v prevádzke,
 - 5.2.10 informácie o riešení kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - 5.2.11 stav riešenia kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - 5.2.12 informácia o vykonaní opatrení smerujúcich k riešeniu hláseného kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - 5.2.13 opatrenia na zamedzenie opakovania závažného kybernetického bezpečnostného incidentu,
 - 5.2.14 výsledok prijatých opatrení,
 - 5.2.15 dátum a čas realizácie opatrení.
- 5.3 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti. V prípade pochybností zmluvné strany berú na vedomie, že vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti majú akékoľvek informácie, ktoré svedčia alebo nasvedčujú ohrozenie alebo porušenie požiadaviek Zákona, Vyhlášky, a tejto Dohody alebo ohrozenie alebo narušenie kontinuity základnej služby, ktorých včasná znalosť alebo dispozícia s nimi by



mala alebo mohla mať akýkoľvek vplyv na kybernetickú bezpečnosť alebo práva alebo právom chránené záujmy zmluvných strán alebo tretích osôb.

- 5.4 Zmluvné strany sú povinné vzájomne sa informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať akýkoľvek vplyv na poskytovanie bezpečnostných plnení podľa tejto Prílohy č. 5, najmä na jeho plnenie ktoroukoľvek zmluvnou stranou.

Čl. 6

Kontrolná činnosť a audit

- 6.1 Výkonom kontrolných činností a auditu sa rozumie požiadavka objednávateľa na výkon kontroly alebo auditu objednávateľom alebo ním poverenou osobou u poskytovateľa na overenie plnenia povinností poskytovateľa, ktoré jej vyplývajú z poskytovania bezpečnostných plnení podľa tejto Prílohy č. 5, a to v rozsahu a za podmienok podľa § 7 ods. 2 písm. c) Vyhlášky a § 29 Zákona, ak táto Príloha č. 5 neurčuje inak (ďalej ako „**Kontrola**“ alebo „**výkon Kontroly**“). Pre vylúčenie pochybností platí, že postup objednávateľa podľa § 29 Zákona je možné zabezpečiť len prostredníctvom certifikovaného audítora kybernetickej bezpečnosti. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom rozsahu, spôsobe a možnostiach výkonu Kontroly u poskytovateľa:
- 6.1.1 Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa v primeranom čase nie dlhšom ako 5 dní od doručenia žiadosti objednávateľa umožniť Kontrolu vykonávanú objednávateľom alebo ním poverenou osobou, ktorého objednávateľ výkonom Kontroly poveril;
- 6.1.2 Žiadosť objednávateľa o výkon Kontroly u poskytovateľa musí byť objednávateľom predložená v dostatočnom časovom predstihu pred požadovaným výkonom Kontroly, najmenej však 5 dní pred požadovaným výkonom Kontroly a musí obsahovať informácie o termíne, zameraní a mieste výkonu Kontroly a identifikáciu zástupcov objednávateľa, ktorí sa Kontroly zúčastnia;
- 6.1.3 Zástupcovia objednávateľa zúčastňujúci sa Kontroly alebo vykonávajúci Kontrolu sú povinní dodržiavať všetky právne predpisy a interné predpisy poskytovateľa, s ktorými boli poskytovateľom oboznámení;
- 6.1.4 Poskytovateľ je povinný pri Kontrole spolupracovať s objednávateľom a sprístupniť mu svoje priestory, dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s poskytovaním bezpečnostných plnení podľa tejto Prílohy č. 5;
- 6.1.5 Objednávateľ je v rámci Kontroly oprávnený klásť otázky zamestnancom a Subdodávateľovi poskytovateľa, ktorí sa podieľajú na poskytovaní bezpečnostných plnení podľa tejto Prílohy č. 5 za prítomnosti osoby poverenej poskytovateľom;
- 6.1.6 Náklady spojené s výkonom Kontroly znáša každá zmluvná strana samostatne.
- 6.2 Ak poskytovateľ neumožní vykonanie Kontroly, má sa za to, že neposkytuje bezpečnostné plnenia v súlade s touto Prílohou č. 5. Pre takýto prípad je objednávateľ oprávnený od tejto Dohody odstúpiť.

- 6.3 Poskytovateľ je povinný v lehote určenej objednávateľom, avšak najneskôr v lehote 60 dní odo dňa ich oznámenia, prijať opatrenia na nápravu nedostatkov zistených Kontrolou a poskytnúť objednávateľovi potrebnú súčinnosť.
- 6.4 Ustanovenia tohto článku Prílohy č. 5 sa primerane vzťahujú aj na výkon Kontroly u Subdodávateľa. Poskytovateľ je povinný povinnosťou podriaďiť sa výkonu Kontroly zaviazat' aj všetkých svojich Subdodávateľov, a to tak, aby k výkonu Kontroly u Subdodávateľa poskytovateľom došlo aspoň jedenkrát ročne. Poskytovateľ je povinný výstup z vykonanej Kontroly primerane v obsahu náležitostí v zmysle § 2 Vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 493/2022 Z. z. o audite kybernetickej bezpečnosti. Zmluvný záväzok Subdodávateľa podriaďiť sa výkonu Kontroly sa vzťahuje aj na výkon Kontroly objednávateľom, čo je poskytovateľ povinný so Subdodávateľom zabezpečiť na zmluvnom základe.

Čl. 7 Povinnosti po skončení Dohody

- 7.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že umožní objednávateľovi zabezpečiť kontinuitu prevádzkovej základnej služby vo vzťahu k Plneniu a na tieto účely je povinný udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť objednávateľovi všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby, a to najneskôr ku dňu ukončenia zmluvného vzťahu založeného medzi zmluvnými stranami touto Dohodou. Toto ustanovenie ostáva v platnosti a účinnosti aj po zániku tejto Dohody, a to bez časového obmedzenia.
- 7.2 Poskytovateľ je povinný pre prípad zániku Dohody objednávateľovi vrátiť alebo previesť všetky informácie, ku ktorým má poskytovateľ na základe tohto ustanovenia počas jeho trvania prístup, alebo tieto informácie zničiť. Poskytovateľ je pre účely tohto bodu Prílohy č. 5 povinný objednávateľovi dodatočne preukázať, že postupoval v súlade s týmto bodom Prílohy č. 5, a to prípadne prostredníctvom písomného vyhlásenia poskytovateľa o konkrétnom postupe poskytovateľa v zmysle tohto bodu Prílohy č. 5.

Čl. 8 Zodpovednosť za škodu a sankcie

- 8.1 Zmluvná strana zodpovedá za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v súvislosti s porušením povinností poskytovateľa pri poskytovaní bezpečnostných plnení. Za škodu vzniknutú zmluvnej strane súvisiacu s poskytovaním bezpečnostných plnení považuje aj pokuta alebo akákoľvek iná sankcia uložená zmluvnej strane príslušným štátnym orgánom. V prípade, že zmluvná strana poruší svoju povinnosť, ktorá jej vyplýva zo Zákona alebo tejto Prílohy č. 5 (ďalej ako „porušujúca Zmluvná strana“) a v dôsledku tohto konania alebo opomenutia konania porušujúcej zmluvnej strany dôjde k vzniku škody na strane druhej zmluvnej strany (ďalej ako „poškodená zmluvná strana“),

zaväzuje sa porušujúca zmluvná strana túto škodu vzniknutú poškodenej zmluvnej strane nahradiť spôsobom v plnom rozsahu.

- 8.2 Za porušenie povinností poskytovateľa podľa bodu 8.1 tejto Prílohy č. 5 sa považuje porušenie povinností:
- 8.2.1 udržiavať aktuálne a pravdivé informácie a uskutočňovať oznámenia podľa bodu 2.2 Prílohy č. 5;
 - 8.2.2 podpísať vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti podľa bodu 2.3 Prílohy č. 5;
 - 8.2.3 uložiť Subdodávateľovi povinnosti vyplývajúce z bodu 2.7 Prílohy č. 5;
 - 8.2.4 poskytnúť objednávateľovi všetky informácie podľa bodu 4.3 a 4.4 Prílohy č. 5;
 - 8.2.5 prijať, dodržiavať a udržiavať bezpečnostné opatrenia podľa bodu 3.3 Prílohy č. 5;
 - 8.2.6 chrániť všetky informácie podľa bodu 4.2 Prílohy č. 5;
 - 8.2.7 poskytnúť objednávateľovi zoznam softvérových komponentov a jeho aktualizácie, podrobnosti o implementovaných bezpečnostných funkciách, pokyny a dokumentáciu týkajúcu sa konfigurácie softvéru podľa bodu 4.5 Prílohy č. 5;
 - 8.2.8 informovať objednávateľa o kybernetickom bezpečnostnom incidente podľa bodov 5.1 a 5.2 Prílohy č. 5;
 - 8.2.9 informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti podľa bodu 5.3 Prílohy č. 5;
 - 8.2.10 umožniť výkon kontroly alebo auditu podľa čl. 6 Prílohy č. 5.
- 8.3 Za porušenie povinností poskytovateľa uvedených v bode 8.2 tejto Prílohy č. 5 vzniká objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty v rozsahu dohodnutom zmluvnými stranami v tejto Dohode.

Čl. 9 Komunikácia zmluvných strán

- 9.1 Zmluvné strany sú povinné komunikovať vo vzťahu ku tejto Prílohe č. 5 a pri činnostiach súvisiacich s poskytovaním bezpečnostných plnení podľa tejto Prílohy č. 5 e-mailom na kontaktné údaje zmluvných strán uvedené v bodoch 9.1.1 a 9.1.2 tohto článku, alebo iným vhodným spôsobom, pričom vo všetkých prípadoch musí byť prenos informácií uskutočnený za podmienok umožňujúcich chránený prenos informácií.
- 9.1.1 Objednávateľ určuje nasledovnú kontaktnú osobu pre komunikáciu s poskytovateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti: Ing. Jozef Tomko, mobil: 0910 864 307, e-mail: jozef.tomko@vszp.sk
 - 9.1.2 Poskytovateľ určuje nasledovnú kontaktnú osobu pre komunikáciu s objednávateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti: RNDr. Ján Gallo, tel.: 02/ 208 28 111, e-mail: jan.gallo@slovanet.net
- 9.2 Kontaktné osoby podľa bodu 9.1 tohto článku Prílohy č. 5 môže príslušná zmluvná strana zmeniť bez vyhotovenia dodatku k tejto Dohode, ak oznámi novú kontaktnú osobu druhej

zmluvnej strane v písomnej forme. Pre oznamovanie novej kontaktnej osoby sa použijú ustanovenia o doručovaní podľa tejto Dohody.



Čl. 10
Vyhlásenie o oboznámení sa s Bezpečnostnou politikou
objednávateľa

Poskytovateľ: *Slovanet, a.s., Galvaniho 19, 821 04 Bratislava*

vyhlasuje, že sa v súlade s § 7 ods. 2. písm. b) Vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 227/2025 Z. z. o bezpečnostných opatreniach oboznámil a súhlasí s bezpečnostnými politikami objednávateľa, ktoré sú popísané v nasledovných dokumentoch:

1. Smernica Prehlásenie o aplikovateľnosti č. 123/5/2021, účinná od 15.10.2021
2. Smernica Bezpečnostné incidenty č. 53/9/2025, účinná od 01.10.2025
3. Smernica Ochrana osobných údajov č. 74/16/2024, účinná od 15.08.2024
4. Smernica Objektová a fyzická bezpečnosť č. 57/15/2024, účinná od 15.10.2024
5. Základná norma č. 31/2023 Politika informačnej a kybernetickej bezpečnosti, účinná od 06.10.2023
6. Smernica č. 157/2024 Riadenie informačných aktív, účinná od 19.02.2024

V BRATISLAVE dňa 10.3.2026

(10)


Slovanet, a.s.
Galvaniho 19, 821 04 Bratislava
IČO: 35954612, IČ DPH: SK2023059094

Ing. Roman Andel, na základe splnomocnenia

Čl. 11

Zoznam pracovných rolí poskytovateľa a ich personálne obsadenie

- *Ing. Roman Andel, Key Account Manager, vszp@slovanet.net, 02/ 20828 111*
- *Jozef Kleofas, Account executive, vszp@slovanet.net, 02/ 20828 111*
- *Ladislav Šulek, Account executive, eu.sk.servicedesk@nttdata.com, 02/ 49 216 666*
- *Marcel Gáborík, Technology architect a consultant, eu.sk.servicedesk@nttdata.com, 02/ 49 216 666*
- *Branislav Bašista, System engineer, eu.sk.servicedesk@nttdata.com, 02/ 49 216 666*
- *Radoslav Homola, Network engineer, vszp@slovanet.net, 02/ 20828 111*
- *Lukáš Černý, Network engineer, vszp@slovanet.net, 02/ 20828 111*
- *Matej Bernát, Voice engineer, vszp@slovanet.net, 02/ 20828 111*



Čl. 12

Požiadavky na plnenie bezpečnostných opatrení v zmysle Zákona a Vyhlášky

POVINNÉ BEZPEČNOSTNÉ OPATRENIA

Organizáciu a riadenie informačnej a kybernetickej bezpečnosti zabezpečuje poskytovateľ prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo prostredníctvom opatrení s porovnateľnými účinkami: (§ 20 ods. 2 písm. a) Zákona v spojení s prílohou č. 1 vyhlášky)

- je uplatnená zásada najnižších privilégií, podľa ktorej sú každému používateľovi obmedzené privilégiá v najväčšom rozsahu potrebnom na splnenie pridelených úloh,
- je uplatnená zásada oddeľovania zodpovedností, podľa ktorej žiaden používateľ nemá oprávnenie upravovať alebo používať aktíva objednávateľa bez autorizácie alebo overenia identity,
- je uplatnená zásada vymedzenia právomoci, povinnosti a zodpovednosti, ktoré sú súčasťou pracovnej náplne alebo obdobného opisu pracovných činností,
- je uplatnená zásada sprístupňovania informácií podľa zásady aktuálnej potreby poznať, podľa ktorej prístup k informáciám a ich vlastníctvo je obmedzené len na tie osoby, ktoré z dôvodu plnenia svojich úloh alebo povinností musia byť s takýmito informáciami oboznámené alebo ich spracúvajú,

Správu zraniteľností a kybernetických hrozieb zabezpečuje poskytovateľ prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo prostredníctvom opatrení s porovnateľnými účinkami: (§ 20 ods. 2 písm. b) Zákona v spojení s prílohou č. 1 vyhlášky)

- je najmenej raz za 6 mesiacov vykonávané pravidelné posudzovanie zraniteľností,
- sú určené priority aktualizácií na základe posúdenia rizík a analýzy vplyvov,
- na webovom sídle sú zverejnené kontaktné údaje pre nahlasovanie zistených zraniteľností.

Bezpečnosť pri nadobúdaní, vývoji a údržbe siete, informačných systémov, aplikácií a konfigurácií zabezpečuje poskytovateľ prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo prostredníctvom opatrení s porovnateľnými účinkami: (§ 20 ods. 2 písm. f) Zákona v spojení s prílohou č. 1 vyhlášky)

- je zabezpečené prepojenie procesov riadenia rizík a projektového riadenia počas celého životného cyklu projektov,
- sú prijaté opatrenia na zabránenie straty, poškodenia, krádeže alebo kompromitácie aktív a prerušeniu prevádzky,
- prístup k zdrojovému kódu, vývojovým technológiám a softvérovým knižniciam na čítanie a zápis je riadený,
- sú prijaté bezpečnostné opatrenia s požadovanými bezpečnostnými nastaveniami tak, aby konfigurácia technických prostriedkov, programových prostriedkov, služieb a sietí nebola zmenená neoprávnenými osobami,

- sú odinštalované alebo zakázané služby neslúžiace na vykonávanie činností prevádzkovateľa základnej služby na podporných aktívach,
- je pravidelne, aspoň raz ročne vykonávaná kontrola a aktualizácia konfigurácie komponentov sietí, informačných systémov a operačných technológií podľa vývoja hrozieb; o kontrole sa vyhotovuje záznam, ktorý sa uchováva najmenej na obdobie od ukončenia posledného auditu do ukončenia nasledujúceho auditu alebo samohodnotenia,
- sú určené a uplatnené pravidlá bezpečného vývoja softvéru a informačných systémov,
- sú pri vývoji alebo získavaní aplikácií identifikované a naplnené relevantné požiadavky na kybernetickú bezpečnosť,
- je zavedená a dodržiavaná schopnosť chrániť integritu relácií,
- je automaticky odmietnuté použitie neplatných identifikátorov relácií,
- je zaručený bezpečný návrh, inštalácia a prevádzka sietí, informačných systémov a operačných technológií v rámci životného cyklu,
- sú definované a vykonávané procesy súvisiace s bezpečným programovaním softvéru s cieľom znížiť počet potenciálnych zraniteľností v softvéri,
- sú definované a vykonávané procesy testovania bezpečnosti informačných systémov a operačných technológií,
- testovanie kybernetickej bezpečnosti je začlenené do životného cyklu vývoja a údržby sietí, informačných systémov a operačných technológií,
- sú riadené, monitorované a kontrolované činnosti súvisiace s vývojom programových prostriedkov a informačných systémov, ktoré sú dodávané treťou stranou,
- vývojové, testovacie a produkčné prostredia sú vzájomne oddelené a zabezpečené,
- dáta používané pre testovanie sú vhodne vyberané, chránené a spravované.

Bezpečnosť a spôsobilosti ľudských zdrojov zabezpečuje poskytovateľ prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo prostredníctvom požiadaviek s porovnateľnými účinkami: (§ 20 ods. 2 písm. i) Zákona v spojení s prílohou č. 1 Vyhlášky)

- zamestnanci poskytovateľa sú preukázateľne oboznámení s bezpečnostnými politikami,
- ak zamestnanci pracujú na diaľku, sú prijaté bezpečnostné opatrenia na ochranu informácií, ku ktorým sa pristupuje, ktoré sa spracúvajú alebo ktoré sa uchovávajú mimo priestorov objednávateľa,
- sa používa viacfaktorové overovanie pre vzdialený prístup.

Správu identít a prístupov zabezpečuje poskytovateľ prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo prostredníctvom opatrení s porovnateľnými účinkami: (§ 20 ods. 2 písm. j) Zákona v spojení s prílohou č. 1 vyhlášky)

- v pravidelných intervaloch, najmenej raz ročne, je vykonávaná kontrola prístupových účtov a prístupových oprávnení na overenie súladu schválených oprávnení so skutočným stavom vykonávania oprávnení vrátane detekcie a následného zneplatnenia nepoužívaných prístupových účtov; vyhotovuje sa o tom záznam, ktorý

sa uchováva najmenej na obdobie od ukončenia posledného auditu do ukončenia nasledujúceho auditu alebo samohodnotenia,

- je zavedené riadenie prístupov na základe rolí a zásady najnižších oprávnení pre používateľov,
- privilegované prístupové práva sú poskytované len oprávneným používateľom, komponentmi informačných a operačných technológií a službám podľa príslušnej politiky riadenia prístupov a práv,

Bezpečnosť pri prevádzke sietí a informačných systémov zabezpečuje poskytovateľ prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo prostredníctvom požiadaviek s porovnateľnými účinkami: (§ 20 ods. 2 písm. k) Zákona v spojení s prílohou č. 1 Vyhlášky)

- prevádzkové postupy pre zariadenia na spracovanie informácií, siete a informačné systémy sú zdokumentované a sprístupnené zamestnancom podľa ich potreby,
- používanie systémových obslužných programových prostriedkov, ktoré môžu byť schopné obísť systémové a aplikačné opatrenia, je obmedzené a kontrolované,
- sú zavedené postupy a opatrenia na bezpečné riadenie inštalácie programových prostriedkov a informačných systémov do produkčnej prevádzky,
- zmeny procesov a systémov podliehajú schválenému procesu riadenia zmien,
- je definovaný a zavedený proces riadenia výnimiek zo schválených bezpečnostných opatrení.

Ochranu proti škodlivému kódu a nežiaducemu obsahu zabezpečuje poskytovateľ prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo prostredníctvom požiadaviek s porovnateľnými účinkami: (§ 20 ods. 2 písm. l) Zákona v spojení s prílohou č. 1 Vyhlášky)

- je zavedená ochrana proti škodlivému kódu, ktorá je podporovaná primeraným budovaním povedomia používateľov,
- prístup k externým internetovým zdrojom je riadený s cieľom znížiť vystavenie škodlivému obsahu.

Monitorovanie, zaznamenávanie a hlásenie udalostí zabezpečuje poskytovateľ prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo prostredníctvom opatrení s porovnateľnými účinkami: (§ 20 ods. 2 písm. n) Zákona v spojení s prílohou č. 1 Vyhlášky)

- sú vytvárané a najmenej 12 mesiacov uchovávané relevantné prevádzkové a bezpečnostné logy, ktoré zachytávajú činnosti, výnimky, poruchy a iné relevantné prevádzkové a bezpečnostné udalosti, pričom bude zabránené zmene ich integrity a neoprávneným prístupom k nim,
- záznamy o činnostiach obsahujú informáciu o pôvodcovi vykonanej činnosti,

- siete, informačné systémy, programové prostriedky a aplikácie sú monitorované z hľadiska nezvyčajného správania a sú prijaté vhodné opatrenia na vyhodnotenie kybernetických bezpečnostných udalostí automatizovaným spôsobom.

