

# ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej ako „**SLA Zmluva**“ alebo „**Zmluva**“)

medzi:

Názov: **Úrad jadrového dozoru Slovenskej republiky**  
Sídlo: Bajkalská 1467/27, 820 07 Bratislava – mestská časť Ružinov  
IČO: 30 844 185  
IČ DPH: nie je platiteľom  
Zastúpený: Ing. Marta Žiaková, CSc., predsedníčka  
Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica  
IBAN/SWIFT: SK98 8180 0000 0070 0006 1905  
Garant zmluvy: .....  
Zodpovedná osoba za vecné plnenie zmluvy: .....  
Číslo zmluvy objednávateľa. ....  
(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: WDS Solutions s. r. o  
Sídlo: Mateja Bela 2494/4, 911 08 Trenčín  
IČO: 464 504 24  
IČ DPH: SK2023387960  
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 25419/R  
Zastúpený: Ing. Lukáš Bumbál – konateľ spoločnosti  
Bankové spojenie (názov banky): Tatra Banka a.s.  
IBAN/SWIFT: SK1911000000002926867686  
Garant zmluvy: Ing. Lukáš Bumbál  
Zodpovedná osoba za vecné plnenie zmluvy: Ing. Lukáš Bumbál  
(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

## PREAMBULA

- A. Objednávateľ je prevádzkovateľom informačného systému , ktorý slúži na *zabezpečenie chodu a správu prevádzky IT infraštruktúry a informačných systémov Úradu jadrového dozoru Slovenskej republiky.*
- B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Informačného systému.
- C. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“) na obstaranie zákazky s názvom „**Podpora, údržba a rozvoj systémov získaných v rámci projektu Zvýšenie úrovne informačnej a kybernetickej bezpečnosti ÚJD SR (zmluva č. 13/2022)**“, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. [●] dňa [●] pod značkou [●], ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
- D. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- E. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

## DEFINÍCIE POJMOV

Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:

- a) **PIT** je aplikačné, programové a infraštruktúrne vybavenie ÚJD SR .
- b) **Človekoden** (ČD) je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- c) **Človekohodina** (ČH) je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby na strane Poskytovateľa (vrátane Subdodávateľa Poskytovateľa alebo inej tretej osoby na strane Poskytovateľa). Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- d) **Doba vyriešenia** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému alebo Defektu/Vady PIT alebo jeho časti tak, aby PIT Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému alebo Defektu/Vady PIT; v prípade ostatných služieb je to čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný vyriešiť požiadavku, ktorá bola spôsobom uvedením v zmluve nahlásená Objednávateľom Poskytovateľovi.

- e) **Doba odozvy** je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému alebo Defektu/Vady a začne vykonávať jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému alebo Defektu/Vady postupom podľa tejto Zmluvy; v prípade ostatných služieb je to čas stanovený pre Poskytovateľa, v rámci ktorého vykoná prevzatie a potvrdenie požiadavky nahlásenej Objednávateľom Poskytovateľovi, príp. ďalšie úkony uvedené v Zmluve a jej prílohách.
- f) **Dokumentácia** – súbor dokumentov popisujúcich funkcionality PIT vrátane používateľskej, servisnej, bezpečnostnej a administrátorskej dokumentácie ako aj ich doplnenia a zmeny realizované počas plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom.
- g) **Dostupnosť** (DIS) je schopnosť PIT vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách dostupného času PIT. Parametre Dostupnosti sú uvedené v Tabuľke 9, Prílohy č.1
- h) **Fix** obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.
- i) **Garant Zmluvy Objednávateľa** je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.
- j) **Garant Zmluvy Poskytovateľa** je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.
- k) **HotFix** je urýchlene nasadená oprava Incidentu.
- l) **Incident** je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky PIT a ktorá je príčinou prerušenia, obmedzenia prevádzky PIT alebo jeho služieb vrátane porušenia kybernetickej bezpečnosti Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- m) **Konečné riešenie** znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti PIT ako pred výpadkom (prevádzka PIT bola plne obnovená).
- n) **Modul** je druh rozšírenia funkcií nejakého systému. Môže sa jednať o rozšírenie funkčnosti daného systému alebo aplikácie.
- o) **Náhradné / dočasné riešenie** znižuje alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti PIT, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť funkcionality PIT nevyhnutných na jeho používanie je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov. Prevádzka produkčného prostredia PIT je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.
- p) **Optimalizácia** je proces výberu najlepšieho variantu z množstva možných javov

- q) **Požiadavka na zmenu/Zmenová požiadavka (PNZ)** je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít PIT podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia PIT dodané na základe predchádzajúcich zmlúv.
- r) **Prevádzkový čas služby** je dohodnutá doba, kedy je dostupná podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom podľa prílohy č.1) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.
- s) **Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa** je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).
- t) **Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa** je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).
- u) **Priorita** je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb ide o relatívnu dôležitosť služby založenú na dopade a naliehavosti je poskytnutia.
  - a) Priorita „NÍZKA (C)“, resp. bežná vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „STREDNÁ“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu PIT, pričom chybná funkcionálna tohto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu PIT, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje jeho chod, chod inej časti PIT alebo chod celého PIT.
  - b) Priorita „STREDNÁ (B)“, resp. vážna vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „URGENTNÁ“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu PIT, pričom chybná funkcionálna tohto modulu má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Incident/Problém umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.
  - c) Priorita „URGENTNÁ (A)“, resp. kritická vada, znamená, že Incident/Problém spôsobuje nedostupnosť funkčnosti modulu PIT alebo chybnú funkčnosť modulu PIT pričom chybná alebo nedostupná funkcionálna má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť PIT alebo jeho časti v produkčnom prostredí nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.
- v) **Problém** je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Incidente.
- w) **Release** je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

- x) **Service Desk (SD)** je elektronický informačný systém Poskytovateľa (tiketový systém Poskytovateľa), prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Service Desk definície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu, požiadavku na zmenu/konzultáciu/súčinnosť a pod.
- y) **Testy:**
- a) Funkčný test (FT) je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.
  - b) Generálny test (GT) je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu kritických funkcionalít alebo úplnej funkcionality PIT. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality PIT.
  - c) Integrovaný test (IT) je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu PIT so systémami, s ktorými je PIT integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.
  - d) Závažový test (ZT) je test zameraný na záťaž PIT simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.
  - e) Akceptačný test (AT) je test, ktorým Objednávateľ testuje Poskytovateľom realizovanú zmenu funkcionality PIT. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.
- z) **„Dôvernou informáciou“** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v Článku 10. tejto Zmluvy,
- a) ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
  - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
  - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“ alebo „confidential“, „interná“ alebo „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
  - d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
- aa) **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť PIT, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- bb) **Vada** alebo tiež **„Defekt“** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdennej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami,

pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.

- cc) **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 5 ods. 5.1, Prílohy č. 1 tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie incidentu sa započítava len čas podľa čl. 5 ods. 5.1.3, Prílohy č. 1 tejto SLA zmluvy. Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu.
- dd) **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle čl. 5 ods. 5.1.4 Prílohy č. 1 tejto SLA zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnej systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
- ee) **„Bezpečnostný incident“** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- ff) **„Stredný incident“** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Stredný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Urgentného incidentu.
- gg) **„Urgentný incident“** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za Urgentný sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.

- hh) **„Nízky incident“** - je incident, ktorý nie je Urgentný incident alebo Stredný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
- ii) **„HW“** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- jj) **„SW“** alebo **„softvér“** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- kk) **„Metodický pokyn pre riadenie IT projektov“** znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
- ll) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- mm) **„Objednávkové služby“** sú služby popísané v bode 1.33 SLA Zmluvy.
- nn) **„Paušálne služby“** sú služby popísané v bode **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** SLA Zmluvy.
- oo) **„Služby“** sú Paušálne služby alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
- pp) **„Eskalácia“** je stupňovanie, zvyšovanie napr. napätia alebo úsilia
- qq) **„Upgrade“** je zmena triedy systému. Upgradovať možno z nižšieho radu na vyšší. Dochádza teda k zmene pôvodného produktu na vyšší, lepšie vybavený. Upgrade zväčša znamená, že si platíš plnú cenu pri obstaraní nového produktu.
- rr) **„Update“** znamená „aktualizovať na aktuálnu verziu. Aktualizáciu vydáva výrobca. Update sa postará o nápravu niektorých chýb, dodá niektoré novinky a v prípade účtovných aplikácií napríklad update do rozhrania pridá legislatívne zmeny. Update znamená, že aplikácia má v sebe všetko potrebné na jej fungovanie v pôvodnej podobe, no s ohľadom na neustále meniaci sa dátum.

## Článok I. Predmet plnenia

- 1.2 **„Informačný systém“** alebo tiež ako **„Systém“** je PIT, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
- 1.3 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 1 tejto Zmluvy (ďalej ako **„Objednávkové služby“**).



- 1.4 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
- 1.5 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 7 SLA Zmluvy.
- 1.6 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 1.7 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.
- 1.8 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom a zabezpečenie chodu a správu PIT, ( pre všetky prevádzkové časti PIT vymenované v prílohe č.1 ), na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb (ServiceLevelTarget – SLT). Prevádzkovateľ IT infraštruktúry so zodpovednosťou za chod IT infraštruktúry je UJD SR ako Objednávateľ služby, ktorý bude mať do IT infraštruktúry prístup a bude vykonávať zmeny a zásahy do prevádzkovaných systémov, čím nie je možné preniesť zodpovednosť za prevádzku a bezpečnosť IT infraštruktúry na iný subjekt. Uvedený model prevádzky bol zvolený z dôvodu využitia súčasných inertných ľudských kapacít a rozpočtu alokovanému na prevádzku IT infraštruktúry UJD SR. Poskytovateľ služieb bude realizovať pravidelné paušálne služby, ktoré budú rozdelené do definovaných prevádzkových zásahov a predplatené človekohodiny na kalendárny mesiac, za ktoré budú vykonávané práce na IT infraštruktúre podľa požiadaviek UJD SR, a ktoré budú v rámci kalendárneho roka prenosné.

## **Článok 2**

### **MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB**

- 2.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom Článok 6 SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.



- 2.3 Na špecifikáciu Objednávkových služieb Objednávateľ použije Service Desk. Poskytovateľ vypracuje a zašle cez Service Desk odhad potrebných človekohodín a návrh plnenia na požadovanú činnosť podľa SLA Zmluvy.
- 2.4 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak obdrží písomnú objednávku Objednávateľa a Objednávateľ potvrdí požiadavku prostredníctvom Service Desku Poskytovateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Poskytovateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Objednávateľom do piatich pracovných dní odo dňa vystavenia požiadavky Objednávkových služieb.
- 2.5 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou Service Desku. Plánovaná doba riešenia je uvedená v odhade Poskytovateľa podľa bodu 4.2.
- 2.6 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 7 kalendárnych dní realizovať, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

### **Článok 3**

#### **RIEŠENIE INCIDENTOV**

- 3.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) **Urgentné incidenty,**
  - b) **Stredné incidenty,**
  - c) **Nízke incidenty.**
- 3.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Urgentné incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Urgentného incidentu.
- 3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov reakčné doby popísané v Tabuľke 9, Prílohy č. 1,
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s oprávnenými zamestnancami Objednávateľa „Tabuľka 10, Prílohy č. 1“, Incidenty riešiť až do:
- a) ich trvalého vyriešenia alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
  - b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
- 3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť incidenty do času podľa Tabuľky č. 9, Prílohy č. 1.
- 3.6 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Service Desk.

- 3.7 Poskytovateľ je povinný prijem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
  - b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
  - c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov Objednávateľa.

#### **Článok 4**

##### **AKCEPTÁCIA SLUŽIEB**

- 4.1 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 5. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.
- 4.2 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu v prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Kategória	Popis	Povolený počet defektov
<b>Kritická</b>	Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov.	<b>0</b>
<b>Bežná</b>	Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Informačného systému, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	<b>3</b>

- 4.3 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre prevzatie služby. vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa.
- 4.4 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

## Článok 5 ZÁRUKA A ODSTRÁNENIE VÁD

- 5.1 Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktoré sa týka.
- 5.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s Článkom 8. a 9., platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je čase dodania diela bez väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy (diela) alebo jeho časti, s výnimkou prípadov, ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou alebo tretími stranami.
- 5.3 Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:
- a) Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného Systému, aká zodpovedá Urgentným a Stredným incidentom,
  - b) O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému zodpovedajúcu Nízkym incidentom. V prípade menej zásadných väd nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
- 5.4 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s Článkom 3. tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh incidentu v konkrétnom prípade

ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.

- 5.5 Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých služieb v zmysle SLA zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle tejto zmluvy a práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť SLA zmluvou.

## **Článok 6**

### **PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

#### **6.1 Objednávateľ sa zaväzuje:**

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy,
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete vrátane vzdialeného prístupu a atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií a atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

#### **6.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:**

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
  - b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
  - c) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a podľa bodov 6.3 a 6.4 tohto článku Zmluvy predložiť Objednávateľovi evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
  - d) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.
- 6.3 Porušenie povinností podľa Článku 6 SLA Zmluvy s výnimkou bodu 6.2 písm. a) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.
- 6.4 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 5. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.

## Článok 7 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 7.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:
- a) Paušálne služby vo výške **[9 360,00] EUR** (slovom: [deväťtisícristošesťdesiat] eur) bez DPH mesačne,
  - b) Objednávkové služby vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 2.3 tejto SLA Zmluvy v celkovej výške 2400 človekohodín počas celej doby trvania tejto SLA Zmluvy, maximálne je však možné čerpať 100 človekohodín počas 1 mesiaca.
- 7.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 7.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 7.1a) SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 7.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 7.1b) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s Článkom 7. tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s Článkom 4 tejto SLA Zmluvy.

- 7.5 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 7.6 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 7.7 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 7.8 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

## **Článok 8 ZDROJOVÝ KÓD**

- 8.1 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy, pokiaľ také vzniklo.
- 8.2 Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „vytvorený zdrojový kód“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Diela (ďalej ako „preexistenčný zdrojový kód“).
- 8.3 Vytvorený zdrojový kód Diela vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenčný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
- 8.4 Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, t. j. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90 %), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

## Článok 9 PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

9.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutia Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:

- a) vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
- b) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**t. j. preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW**),
- c) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**t. j. preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW**),
- d) použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (**t. j. preexistentný open source SW**),

je k týmto súčastiam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, t. j.: Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.

9.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly SLA Zmluvy. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Poskytovateľom podľa tejto SLA Zmluvy tvorí Prílohu č. 1. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúci Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.

9.3 Licencia podľa bodu 9.2 SLA Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Systéme upravené na základe tejto SLA Zmluvy.



- a) Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
  - b) Odmena za udelenie licencie k Informačnému systému alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto bode SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle Článku 7. tejto SLA Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto SLA Zmluvy zodpovedať **0 %** hodnoty Služby.
- 9.4 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa Článku 7. tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľ nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 9.5 Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasti plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
- 9.6 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
- a) Ide o „preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW“, t. j. taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia SLA Zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
  - b) Ide o „preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW“, t. j. taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistentný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu

v súlade s bodom 9.2 SLA Zmluvy na používanie preexistenčného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku.

- c) Ide o „preexistenčný open source SW“, t. j. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ITVS“).
- 9.7 Špecifikácia preexistenčných SW podľa bodu 9.6 písm. a) až c) tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto SLA Zmluvy tvoria Prílohu č. 1. Za predpokladu, že licencie podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému).
- 9.8 Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 9.9 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia **preexistenčných proprietárnych a open source SW (ďalej ako „preexistenčný SW“)** v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený ich prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 9.10 Ak sú s použitím preexistenčného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania SLA Zmluvy.
- 9.11 Poskytovateľ v súlade s Článkom 7. SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistenčného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
- 9.12 V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v Prílohe č. 1 a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Záverečného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia bodov 9.1, 9.2, 9.3 a ďalších tohto článku SLA Zmluvy.

- 9.13 Autorské diela, preexistentné proprietárne SW diela alebo preexistentné open source diela iné ako uvedené v Prílohe č. 1 je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

## **Článok 10**

### **OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 10.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle Čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle Článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
- 10.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo zamestnancov všetkých subdodávateľov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 10.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 10.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy,
  - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy,
  - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu,
  - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legítimne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.

- 10.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.
- 10.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle Článku 1. SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou, ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

## **Článok 11 BEZPEČNOSŤ**

- 11.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákonom o ITVS a vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
- 11.2 Oprávnené osoby a zamestnanci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 11.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 11.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované,
  - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté,
  - c) v prípade výkonu správy Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je

zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v 5. deň nasledujúceho mesiaca,

- d) všetky administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvé heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 12 znakov,
- e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje sú k dispozícii aj Objednávateľovi,
- f) Systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu,
- g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný,
- h) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkolvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené,
- i) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky,
- j) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa,
- k) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

## **Článok 12**

### **OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA**

- 12.1 Prostredníctvom určených Oprávnených osôb podľa Prílohy č.1 tab. 8 a tab. 10 Zmluvné strany:
- a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy,
  - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy,
  - c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy,
  - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy,
  - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
  - f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.

- 12.2 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť Oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho meno, priezvisko a kontaktné údaje novej Oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
- 12.3 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa tejto SLA Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa:
    - i. Meno, priezvisko a funkcia: [●], Oprávnená osoba Objednávateľa
    - ii. Telefonický kontakt: [●]
    - iii. e-mail: [●]
  - b) Za Poskytovateľa:
    - i. Meno, priezvisko a funkcia: [●], Oprávnená osoba Poskytovateľa
    - ii. Telefonický kontakt: [●]
    - iii. e-mail: [●]

Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú definované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

### **Článok 13 SÚČINNOSŤ**

- 13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle Článku 6. bodov 6.1a) a 6.2 písm. a) a Článku 12. bodu 12.1e) tejto SLA Zmluvy.
- 13.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.
- 13.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných ako v tejto SLA Zmluve, a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.

### **Článok 14 ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY**

- 14.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 14.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.

- 14.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v súvislosti s konaním počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas.
- 14.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 14.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 14.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 14.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 14.8 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

## **Článok 15**

### **SUBDODÁVATELIA**

- 15.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre



investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.

- 15.2 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 3.
- 15.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 15.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 15.2 SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 3 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha písomnému súhlasu zo strany Objednávateľa.
- 15.5 Poskytovateľ, jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7. zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej spolu ako „**Subdodávateľa**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby SLA Zmluvy alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávateľa majú povinnosť byť zapísaní 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 (ďalej len „zákon o registri partnerov verejného sektora“). Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 15.6 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávateľa, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 15.7 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 zákona o registri partnerov verejného sektora.

- 15.8 Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora. SLA Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.

## **Článok 16**

### **SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY**

- 16.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5% z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 16.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z celkovej ceny Paušálnych služieb za každý deň omeškania.
- 16.3 Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí 100 % z ceny Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
- 16.4 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
- 16.5 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi úroky z omeškania podľa § 369a Obchodného zákonníka, a to v sadzbe ustanovenej podľa § 1 ods. 2 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. Z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 303/2014 Z. z.

## **Článok 17**

### **ZMENY ZMLUVY**

- 17.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 17.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.
- 17.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

## Článok 18 UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

- 18.1 Táto SLA Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
  - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - c) odstúpením od SLA Zmluvy,
  - d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 18.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 18.3 Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA Zmluvy je podstatné okrem prípadov uvedených v Obchodnom zákonníku, ak:
- a) omeškanie Poskytovateľa s plnením podľa tejto Zmluvy je viac ako 10 kalendárnych dní,
  - b) Poskytovateľ stratí oprávnenie na poskytovanie služieb v zmysle tejto Zmluvy,
  - c) Poskytovateľ vstúpi do likvidácie, je na Poskytovateľa vyhlásený konkurz, je zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa pre nedostatok majetku,
  - d) pri realizácii Zmluvy Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ uviedol v ponuke nepravdivé alebo skreslené informácie,
  - e) ďalšie prípady podstatného porušenia uvedené v texte tejto Zmluvy.
- 18.4 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplýval z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
- 18.5 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.

- 18.6 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné alebo ide o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
- 18.7 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ust. SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 18.8 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa bodu 18.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
- 18.9 V prípade zániku SLA zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod a časové hľadisko podľa akéhokoľvek bodu tohto článku je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby Objednávateľovi podľa podmienok tejto Zmluvy, a to až do uzatvorenia novej SLA zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA zmluve. Takéto predĺženie SLA zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA zmluvy. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA zmluvy je porušením povinnosti v zmysle Článku 13. SLA zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s Článkom 16. SLA zmluvy.
- 18.10 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto SLA Zmluvy na základe písomného oznámenia/ oznámení adresovaného/ adresovaných Poskytovateľovi uplatniť opciiu a tým predĺžiť obdobie trvania SLA zmluvy o 1 rok.
- 18.11 Písomné oznámenie o uplatnení opcie je povinný Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi najneskôr 6 kalendárnych mesiacov pred uplynutím tejto SLA Zmluvy a Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby Objednávateľovi podľa podmienok tejto Zmluvy, a to na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA zmluve.
- 18.12 V prípade, ak opcia nebude riadne a včas uplatnená u Poskytovateľa, Objednávateľ je povinný v súlade s legislatívou Slovenskej republiky obstaráť nového poskytovateľa Služieb a to ku dňu nasledujúcemu po dni uplynutia tejto Zmluvy, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA zmluvy.
- 18.13 Ak nedôjde k uplatneniu Opcie v súlade s týmto článkom SLA zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová SLA zmluva v súlade s bodom 18.11 tohto článku, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva a Poskytovateľ je povinný

poskytovať Služby Objednávateľovi podľa podmienok tejto Zmluvy, a to až do uzatvorenia novej SLA zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA zmluve. Takéto predĺženie SLA zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA zmluvy.

## **Článok 19**

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 19.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 19.2 Zmluvné strany berú na vedomie, že Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v Centrálnom registri zmlúv podľa § 5a ods. 1 a 6 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 19.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 4 roky odo dňa nadobudnutia jej účinnosti s možnosťou uplatnenia opcie na 1 rok.
- 19.4 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete: SLA\_UJD\_B.1\_Podrobný\_opis\_predmetu.
- 19.5 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnom poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejedania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 19.6 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 19.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb, Objednávkových služieb, špecifikácia spôsobu plnenia a štandardy pre poskytovanie služieb,
  - b) **Príloha č. 2:** Kalkulácia SLA,
  - c) **Príloha č. 3:** Zoznam subdodávateľov.
- 20.7 Platnosť tejto Zmluvy je podmienená podpisom Dohody o ochrane dôverných informácií, Zmluvy o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a

notifikačných povinností a súčasne Zmluvy o spracúvaní osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.4.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES zo strany oboch Zmluvných strán.

- 19.8 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 19.9 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právny dôsledkom porozumeli a súhlasia s ním, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa \_\_\_\_.

V ..... dňa \_\_\_\_.

**Objednávateľ:**

**Poskytovateľ:**

\_\_\_\_\_  
Ing. Marta Žiaková, CSc.  
predsedníčka

\_\_\_\_\_  
Ing. Lukáš Bumbál  
konateľ spoločnosti

## **Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb, Objednávkových služieb, špecifikácia spôsobu plnenia a štandardy pre poskytovanie služieb,**

Predmetom zákazky je zabezpečenie chodu a správy prevádzky IT infraštruktúry a informačných systémov (ďalej len „PIT“) Úradu jadrového dozoru Slovenskej republiky, Bajkalská 1467/27, 820 07 Bratislava - mestská časť Ružinov (ďalej len „ÚJD SR“) na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb (ServiceLevelTarget – SLT).

Predmetom zákazky je poskytnutie nasledovných podporných služieb (ďalej len „Služby“):

- 1) Služba Servisná podpora – správa a riešenie incidentov a problémov, update
- 2) Služba Prevádzková podpora – konzultácie, administrácia, školenia,
- 3) Služba Zmenová podpora – zmeny a rozvoj aplikačného programového vybavenia vrátane testovania a podpory pri implementácii, Upgrade / Update
- 4) Služba Prevádzková podpora – profylaktika,
- 5) Služba Reporting/Hodnotenie.

Bližší popis jednotlivých podporných služieb je uvedený v časti 4 PODPORNÉ SLUŽBY – všeobecne a časti 5 PODPORNÉ SLUŽBY - ŠPECIFIKÁCIA.

### **1 POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVANEJ ČASTI PIT ÚJD SR**

Poskytovateľ preberá popísanú PIT ako celok a musí zabezpečiť služby tak, aby v prípade zmien/rozšírenia sa jednotlivé previazania medzi systémami udržali a riešenie bolo stále konzistentné. Ak v prípade zmeny/rozšírenia jedna časť ovplyvní druhú, Poskytovateľ je povinný na túto skutočnosť písomne upozorniť Objednávateľa a v prípade písomnej akceptácie zo strany Objednávateľa zapracovať na všetkých dotknutých častiach PIT.

#### **1.1 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Centrálny manažment PC**

Centrálny manažment PC je softvérový produkt pre správu systémov Microsoft Endpoint Configuration Manager. Configuration Manager prešiel niekoľkými zmenami svojho názvu. Obe viedli k zníženiu zámeny s inými skratkami, ako aj k zahrnutiu softvéru do portfólia správy systémov spoločnosti Microsoft. V roku 2007 sa System Management Service (SMS) zmenil na System Center Configuration Manager (SCCM). To pomohlo vyhnúť sa zámene so skratkou krátkych správ (SMS) a pridalo samotný produkt spolu s ďalšími nástrojmi na správu systému pod jednotnú značku System Center. V roku 2019 sa Configuration Manager presunul do balíka Microsoft Endpoint Manager, aby sa integroval s produktom Microsoft Intune, čo je tiež technológia pre správu koncových bodov.

Configuration Manager je nástroj, ktorý zjednodušuje správu klientskych počítačov, serverov a ďalších zariadení v sieti. Medzi jeho hlavné funkcie patrí:

- a. Inštalácia operačných systémov.
- b. Aktualizácia operačných systémov a integrácia s WSUS.
- c. Inštalácia a aktualizácia aplikácií.
- d. Správa klientskych počítačov.
- e. Správa mobilných zariadení na platforme Windows, iOS a Android.
- f. Monitorovanie klientov.



- g. Inventarizácia klientov.
- h. Vzdialené ovládanie klientov.

## **1.2 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Centrálny systém zálohovania dát**

Zálohovací systém je postavený na riešení od spoločnosti Veeam. Zálohovacie riešenie je fyzicky inštalované v dvoch lokalitách, a to v Bratislave (BA) a Trnave (TT), na identických fyzických serveroch. Na primárnej lokalite BA je riešenie pripojené do SAN infraštruktúry a využíva kapacitu páskovej knižnice a dedikované diskové pole určené na zálohy. Na záložnej lokalite v TT sú uchovávané len replíky záloh. Na tejto lokalite má zálohovací server prístup len na dedikované diskové pole určené na zálohy.

Zoznam komponentov backup infraštruktúry:

### **MSQL DB**

Ide o databázu potrebnú pre funkciu zálohovacieho servera. V nasadenom riešení bude použitá verzia MS SQL 2019 Express, ktorá bude inštalovaná mimo systémového disku C.

### **MS SQL Management Studio**

Nástroj na správu databázového prostredia.

### **MS IIS**

Web aplikačný server potrebný pre funkčnosť o Veeam Backup Enterprise Managera.

### **Veeam Backup & Replication Server**

Ide o základnú funkcionálnu celého zálohovacieho riešenia, ktorá bude obsahovať niekoľko vnútorných komponentov.

### **Veeam Backup Proxy**

Komponent Veeam Backup & Replication Servera, ktorý slúži na komunikáciu medzi zálohovaným serverom a samotným zálohovacím serverom.

### **Veeam Backup Repository**

Komponent Veeam Backup & Replication Servera, ktorý slúži na komunikáciu medzi diskovým úložiskom záloh a zálohovacím serverom.

### **Veeam Backup Tape server**

Komponent Veeam Backup & Replication Servera, ktorý slúži na komunikáciu s páskovým úložiskom záloh a zálohovacím serverom. Z dôvodu zabezpečenia dát sú tieto dáta chránené minimálne 14 dní proti prepísaniu, napr. ransomware alebo iným škodlivým kódom.

### **Veeam Backup Enterprise Manager**

Ide hlavne o prezentačný a reportovací nástroj stavu záloh a celého zálohovacieho riešenia. Prístup do rozhrania je pomocou web prehliadača.

### **Veeam Backup Console**

Centrálna konzola na správu celého zálohovacieho riešenia. Môže byť inštalovaná na každej pracovnej stanici, z ktorej bude Administrátor spravovať zálohovacie riešenie.

### **Veeam Agent for Microsoft Windows**

Agent, pomocou ktorého je možné zálohovať ľubovoľný súborový systém alebo vybrané adresáre. Taktiež je možné pomocou neho zálohovať transakčné logy MS SQL DB.

### **1.3 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Inováciu sieťovej infraštruktúry**

Sieťová infraštruktúra PIT pozostáva z nasledujúcich komponentov, ktoré sú v prípade kľúčových prvkov redundantné (zapojené v HA) tak, aby výpadok jedného zariadenia neovplyvnil chod PIT:

- a. switch CISCO,
- b. switch HP,
- c. switch Huawei,
- d. router CISCO,
- e. firewall Fortigate.

### **1.4 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Prevenciu úniku dát**

V rámci nasadenia systému sú implementované nasledovné funkcionality:

- a. DLP – prevencia úniku dát cez email, web a endpointy. Zachytáva dáta na výstupe zo siete podľa nastavenej DLP politiky naprieč všetkými definovanými kanálmi.
- b. Fingerprinting súborov na lokálnych alebo sieťových úložiskách.
- c. OCR – rozpoznávanie textu v obrazových dátach.

Systém sa skladá z nasledovných komponentov:

- a. FSM – centrálny management server,
- b. Forcepoint Security Manager
- c. OCR– optical character recognition
- d. Forcepoint WCG – DLP modul
- e. Aktuálny email server – ICAP na protector.

### **1.5 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Proxy server**

Webproxy – riadený prístup na internet, pozostávajú z funkcionalít:

- a. SSL inšpekcia
- b. Autentizácia – každý klient sa overí pred tým, než mu webproxy poskytne externý obsah
- c. Kategorizácia – Využívanie dynamických listov, pre väčšiu granularitu v riadení prístupu cez proxy
- d. Reporting – automatické vytváranie reportov o stave, počte a závažnosti zachytených incidentov
- e. Alerting – informovanie používateľov/nadriadených/administrátorov o porušení DLP politiky
- f. LogMGMT - Systém slúži ako centrálny logmanagement, ktorý umožňuje pokročilú analýzu nad zbieranými dátami. Na rozdiel od SIEM riešenia, ktorý sa predovšetkým sústreďuje na zber a analýzu udalosti, ktoré súvisia s koreláciou, vytváraním a vyhodnocovaním bezpečnostných incidentov, LogMGMT je v menšom prevedení a umožňuje rýchle vyhľadávanie v udalostiach, ktoré súvisia primárne s prevádzkou webproxy. Oproti vstavanému manažérovi udalosti (súčasť FSM), LogMGMT poskytuje širšiu škálu vizualizácií, vrátane matematického aparátu, ktorý výrazným

spôsobom napomáha k skráteniu času potrebného na riešenie vzniknutých problémov súvisiacich s webproxy.

Používané služby a komponenty

- a. FSM – ForcePoint Security Manager. Centrálny management server (spoločný aj pre DLP)
- b. WCG – Forcepoint WebSense Content Gateway. Webproxy appliance v hardvérovom prevedení. Samotný cluster pozostáva z dvoch nodov
- c. LogMGMT– log management

### **1.6 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre SIEM**

Implementácia SIEM nástroja primárne zabezpečuje podporu prevencie, detekcie a monitoringu kybernetických hrozieb v prostredí organizácie s reflektovaním požiadaviek a odporúčaní plynúcich z bezpečnostných štandardov a legislatívneho rámca.

Použitie riešenie IBM Security QRadar SIEM licenčného konceptu IBM Cloud Pak for Security je dodaný ako ucelená virtualizačná platforma.

- a. QRadar Console

Webová aplikácia, ktorá umožňuje bezpečnostným analytikom monitorovať pridelenú infraštruktúru. Vyhľadávanie pomocou AQL dotazov či regulárnych výrazov, identifikácia a reakcia na potencionálne hrozby v reálnom čase sú základné, využívané spôsobilosti daného komponentu.

- b. QRadar Event Collector

Zabezpečuje zber udalostí z lokálnych alebo vzdialených zdrojov a normalizuje pôvodné zdrojové dáta pre použitie v IBM Security Qradar SIEM riešení.

### **1.7 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Systém na analýzu sieťovej prevádzky**

Použitie riešenie:

- c. Flowmon ADS (Anomaly Detection System) - systém na detekciu anomálií v sieti
- d. Flowmon PI (Packet Investigator) - audit nástroj pre záznam a interpretáciu sieťovej

Prevádzky

Používané služby a komponenty:

- a. Data processing – NetFlow, IPFIX
- b. Event reporting
- c. Performance indicators - monitoring
- d. User interface – vizualizácia dát, integrácia so SIEM
- e. Archive – uchovávanie zaznamenaných dát a udalostí

### **1.8 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Systém na ochranu dokumentov**

Riešením je Azure Information Protection (AIP), čo je cloudová služba spoločnosti Microsoft, ktorá umožňuje chrániť ich dôverné informácie, ako sú dokumenty a e-maily, šifrovaním, klasifikáciou a kontrolou prístupu. Pomocou AIP používatelia automaticky alebo manuálne klasifikujú informácie ako dôverné a priradujú im príslušné bezpečnostné štítky, ktoré definujú, kto má prístup k daným informáciám a ako sa s nimi môžu manipulovať.

AIP tiež umožňuje používateľom prenášať dôverné informácie medzi rôznymi platformami a zariadeniami bez toho, aby sa tieto informácie stali nezabezpečenými.

### **1.9 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Systém pre riadenie identít a autentifikačných prostriedkov**

Riešením pre dvojfaktorové overenie je softvérový produkt ESET Secure Authentication (ESA). ESET Secure Authentication (ESA) pridáva dvojúrovňové overovanie (2FA) k doménam Microsoft Active Directory alebo lokálnym sieťam LAN. To znamená, že sa generuje jednorazové heslo (OTP), ktoré je potrebné zadať spolu so všeobecne vyžadovaným prihlasovacím menom a heslom. Druhou možnosťou je, že sa vygeneruje push notifikácia, ktorá musí byť na mobilnom telefóne so systémom Android, iOS alebo Windows schválená používateľom, ktorý sa najskôr úspešne autentifikoval pomocou svojich všeobecných prístupových údajov.

### **1.10 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Systém pre riadenie prístupov zo vzdialených sietí**

- a. Používané služby a komponenty:
- b. CyberArk Privileged Access Management (PAM)
- c. CyberArk Privileged Account Security
- d. Vault
- e. each CyberArk components

### **1.11 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Virtualizačnú platformu pre prevádzku bezpečnostných systémov**

Virtualizačný klaster je vytvorený nad x86 infraštruktúrou, ktorá je inštalovaná s OS Microsoft Windows Server Datacenter na 4 ks serveroch.

Každý Hyper-V server je prostredníctvom SAN redundantne prepojený s diskovým polom, kde sú mapované všetky zdieľané úložiská, čo zabezpečuje vysokú prenosovú rýchlosť, dostupnosť a nezávislosť od LAN. Na diskovom poli sú vytvorené dátové úložiská, na ktorých sú uložené zdieľané virtuálne disky virtuálnych serverov ako aj potrebné inštalačné médiá. Počet prevádzkovaných VM je do 40.

### **1.12 Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Monitorovací systém**

Monitorovací systém je prevádzkovaný na vyhradenom centrálnom monitorovacom serveri Zabbix Server. Server prevádzky monitoringu je postavený ako VM. Server monitoring systému využíva pre synchronizáciu svojho aktuálneho času dostupný NTP server v sieti a služby DNS servera. Server monitoring systému využíva autentifikačný mechanizmus LDAP/LDAPS a vyžaduje komunikačnú dostupnosť služby overovania prístupov z AD.

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

### 1.13 Servisná podpora – HelpDesk systém

Virtuálny server helpdesk systému je prevádzkovaný na OS Ubuntu. Pristupuje sa naň prostredníctvom terminálového rozhrania. Zoznam používateľských účtov bol rozšírený o aplikačný účet pre procesy aplikácie HelpDesk systému a jeho aplikačných modulov. Použité riešenie je opensource odoo community helpdesk managemet so značnými úpravami kódu.

## 2 GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a priezvisko	Zaradenie
xxx. xxx a xxx	xxxx

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a priezvisko	Zaradenie
xxx. xxx a xxx	xxxx

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
xxx. xxx a xxx	xxxx	Xxxx xxx xxx	xxx@xxx.xx

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
xxx. xxx a xxx	Xxxxxx	Xxxx xxx xxx	Xxx@xxx.xx

## 3 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

### 3.1 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného miesta

Tabuľka 6

Prevádzkový čas
-----------------

Pracovné dni od 8.00 hod. do 17.00 hod.	
Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
Service Desk	Zabezpečí Poskytovateľ
e-mail	<u>xxx@xxx.xx</u>
Telefón	xxxx xxx xxx

### 3.2 SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM

#### 3.2.1 Prístup na miesto plnenia

- vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť prednostne. Vzdialený prístup do PIT Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený na prevádzkový čas poskytovania Podporných služieb Poskytovateľom a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.
- v prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, ide o činnosť na produkčnom prostredí alebo tak Objednávateľ rozhodne z iných dôležitých dôvodov, bude služba poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa a čas nedostupnosti vzdialeného prístupu pre Poskytovateľa až do momentu poskytnutia možnosti realizovať službu na pracovisku Objednávateľa, sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené.

#### 3.2.2 Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

Miesto	
Úrad jadrového dozoru Slovenskej republiky	Bajkalská 1467/27, 820 07 Bratislava - mestská časť Ružinov
Úrad jadrového dozoru Slovenskej republiky	Okružná 5, 918 64 Trnava

## 4 PODPORNÉ SLUŽBY - všeobecne

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

P. č.	Názov podpornej služby	Paušálna služba/ Objednávková služba
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update	Paušálna služba

2.	Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	Paušálna služba – maximálny rozsah definovaný pri jednotlivých systémoch
	kategória služby „Konzultácia“	Objednávková služba
	kategória služby „Administrácia“	
	kategória služby „Školenie“	
3.	Zmenová podpora – Správa zmien, testovanie a podpora pri implementácii, Upgrade / Update	Objednávková služba
4.	Prevádzková podpora - Profylaktika	Paušálna služba 1xmesačne
		Objednávková služba
5.	Reporting/Hodnotenie	Paušálna služba

## 5 PODPORNÉ SLUŽBY – ŠPECIFIKÁCIA

### 5.1 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV, UPGRADE / UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu PIT. Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkovaná časť PIT.

#### Spôsob nahlasovania:

- do aplikácie Service Desk Poskytovateľa. Aplikácia Service Desk je prioritný spôsob nahlasovania.
- elektronickou poštou podľa Tabuľky 6 sa vykonáva v prípade, ak aplikácia Service Desk nie je dostupná alebo ak nie je zrealizovaná integrácia Poskytovateľa na Service Desk.
- telefonicky podľa Tabuľky 6 - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A)“ musí byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením do aplikácie Service Desk alebo Elektronickou poštou. Service Desk je



prioritný spôsob, elektronickou poštou sa následné nahlásenie vykonáva iba v prípade, že nie je možné nahlásenie do Service Desk (nedostupnosť, nerealizovaná integrácia Poskytovateľa).

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu spôsobom podľa Tabuľky 9 tejto prílohy.

#### Základné činnosti poskytované v rámci paušálnej služby:

##### **5.1.1 Klasifikácia – výstupom je:**

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby v zmysle Tabuľky 5,
- odôvodnený návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- odsúhlasenie kategórie služby Incident/Problém,
- návrh na preklasifikovanie kategórie služby Incident/Problém,
- odsúhlasenie Priority,
- návrh na preklasifikovanie Priority.

##### **5.1.2 Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:**

- návrh náhradného, resp. konečného riešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
- analýza rizík
- kvalifikovaný odhad termínu dodania riešenia vrátane dodania kompletnej dokumentácie (vrátane bezpečnostnej),
- potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do PIT,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 5.1.1 a 5.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom Kontaktného miesta Poskytovateľa, resp. špecialistu Poskytovateľa (Tabuľka 11), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9).

##### **5.1.3 Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova PIT – výstupom je**

- vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- funkčný test,
- bezpečnostné testy poskytovateľom (Penetračné, Security Review podľa metodiky SDL, Riziková analýza)
- dodanie releasu (Fix, HotFix)

##### **5.1.4 Uzavretie – výstupom je:**

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v aplikácii Service Desk.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia Oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

#### **5.1.5 Školenie, zmenové príručky a dokumentácia**

V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v dohodnutom časovom termíne. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu ako súčasť služby a jej ceny.

Ak pri realizácii Incidentu alebo Problému dôjde k zmene funkcionality PIT, pri odovzdaní riešenia je Poskytovateľ povinný zabezpečiť aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie PIT so zaznamenaním vykonaných zmien (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou PIT bezpečnostnej dokumentácie). Čas potrebný na dodanie takto aktualizovanej Dokumentácie PIT sa nezapočítava do doby vyriešenia Incidentu alebo Problému.

#### **5.1.6 Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore**

Poskytovateľ je povinný vyhodnocovať nutnosť aktualizácie a nasadenia nových verzií PIT, v závislosti od aktualizácii softvérov (patch manažment a upgrade nových verzií) a infraštruktúrnych komponentov súvisiacich s PIT (použité platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a softvérové licencie a služby tretích strán), okrem infraštruktúrneho prostredia služieb cloudu, v ktorom bude prevádzkovaná časť PIT. V prípade potreby aktualizácie PIT je zároveň Poskytovateľ povinný ju realizovať na základe požiadavky Objednávateľa a v čase určenom Objednávateľom. V prípade potreby bezpečnostných aktualizácií je povinný zabezpečiť aktualizáciu PIT v čase zodpovedajúcom pre vyriešenie Incidentu s Prioritou Urgentná (A/1) podľa Tabuľky 9.

#### **5.1.7 Eskalačný proces**

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby.

#### **5.1.8 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby**

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov      Tabuľka 8

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

--	--	--

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov / Problémov

Tabuľka 9

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni od 8.00 hod. do 17.00 hod.		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná (A/1)	4 hod.	8 hod.
Stredná (B/2)	8 hod.	32 hod.
Nízka (C/3)	16 hod.	104 hod. alebo v rámci dohodnutých termínov releasov

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov / Problémov

Tabuľka 10

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej práce Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

## 5.2 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky Objednávateľa na:

### 5.2.1 Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality a prevádzky prevádzkovej časti PIT.

### 5.2.2 Administrácia PIT (kategória služby „Administrácia“)

- podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
- správa systému – používateľský systém,
- oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa
- oprava chýb spôsobených poruchami infraštruktúry Objednávateľa (testovacie a produkčné prostredie)
- poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa pri odstraňovaní chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa, resp. poruchami infraštruktúry Objednávateľa.

### 5.2.3 Školenie (kategória služby „Školenie“)

Požiadavka na vyškolenie ďalších zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy PIT v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe vyžiadanie Objednávateľa cez Service Desk.

#### Spôsob nahlasovania:

- prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk
- v prípade nedostupnosti aplikácie Service Desk alebo nerealizovanej integrácie Poskytovateľa na Service Desk telefonicky, resp. elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy)

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 11

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

--	--	--

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 12

Tabuľka 12

Prevádzkový čas služby		
Konzultácia	Pracovné dni 08:00 hod. - 17:00 hod.	
Administrácia	Pracovné dni 08:00 hod. - 17:00 hod.	
Školenie	Pracovné dni 08:00 hod. - 17:00 hod.	
Cieľové úrovne služby		
Kategória služby	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Konzultácia	12 hod.	Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 11 a Tabuľke 13.
Administrácia	12 hod.	
Školenie	48 hod.	

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 13

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

### **5.3 SLUŽBA ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE / UPDATE**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu PIT (kategória služby „Zmena“). Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkovaná časť PIT.

#### **5.3.1 Spôsob nahlasovania:**

- prostredníctvom aplikácie Service Desk s priložením formulára „Požiadavka na zmenu“. Aplikácia Service Desk je prioritný variant.
- v prípade výpadku/nedostupnosti (nerealizovanej integrácie) Service Desk elektronickou poštou /email/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) podľa Tabuľky 10.

Zaznamenávanie procesných činností týkajúcich sa poskytovania služby bude realizované v aplikácii Service Desk. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôbované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

#### **5.3.2 Vypracovanie štúdie realizovateľnosti, analýzy rizík a analýzy dopadov**

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu dodá Poskytovateľ svoje vyjadrenie k štúdii realizovateľnosti zmeny, analýzu rizík a analýzu dopadov k zmene a zašle túto dokumentáciu príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa podľa tabuľky 17 v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. V analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti PIT budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

#### **5.3.3 Realizácia Zmeny**

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde po vyžiadaní Objednávateľa podľa bodu 5.3.1. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi prostredníctvom Service Desku.

#### **5.3.4 Otestovanie Zmeny**

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu podľa dohodnutého termínu.

### **5.3.5 Plán realizácie zmeny**

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom Service Desku.

### **5.3.6 Záverečné akceptovanie**

Zapracovania – Nasadenie Požiadavky na zmenu bude potvrdené Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v testovacom a následne v produkčnom prostredí PIT prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“. V prípade zistenia defektu je povinný Poskytovateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe.

### **5.3.7 Zmenové príručky a dokumentácia**

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality PIT, Poskytovateľ je povinný spolu s dodaním nových modulov, príp. ich úprav, zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien vrátane bezpečnostnej správy, ktorá obsahuje rizikovú analýzu. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať túto Dokumentáciu aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú Dokumentáciu.

#### **Školenie**

V prípade potreby, resp. v prípade rozsiahlejších zmien v ÚJD SR zabezpečí Poskytovateľ v dohodnutom termíne požadované školenia pre Objednávateľa.

### **5.3.8 Upgrade / Update v rámci zmenovej podpory**

Zoznam činností:

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa, - Príprava migračných skriptov,
- Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
- Výkon interných funkčných / integračných testov,
- Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa (podľa potreby),
- Podpora pri výkone funkčného testu Objednávateľa (akceptačný test),
- Bezpečnostné testy
- Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
- identifikácia dopadov na PIT:

Dopady na PIT:

- Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
- Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
- Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)

- identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov.

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom osobami z Tabuľky 15 a 17 alebo v čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

### **5.3.9 Release**

#### **5.3.9.1 Klasifikácia Release**

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania

takto: a) Mimoriadny / Riadny,

b) Štandardný / Rizikový,

c) Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu) / Opravný (predovšetkým Fixy

d) Incidentov / Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov).

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionality, resp. dátového modelu PIT, dátovej migrácie. Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán (na základe rizikovej analýzy) a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných PNZ a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

a) Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa.

b) Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa.

c) Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu na strane Poskytovateľa.

d) Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade / Update.

#### **5.3.9.2 Pravidlá pre nasadzovanie Release**

Pre každý Release sa spracuje obsah, charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny) a samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

#### **5.3.9.3 Akceptácia Release**

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný na základe Funkčného testu alebo Akceptačného testu v prostredí Objednávateľa. Podmienky akceptácie: pokiaľ zmluvné strany sa nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v Tabuľke 14.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov.



Tabuľka 14

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Urgentná	Kritický Defekt, resp. Vada s dopadom na funkcionality modulu zabezpečenia PIT, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku hlavnej funkcionality zabezpečenia PIT, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.	0
Stredná	Vážny Defekt, resp. Vada s dopadom na funkcionality aspoň jedného modulu PIT, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil prácu zamestnancov Objednávateľa. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov.	4
Nízka	Defekt, resp. Vada s nepodstatným dopadom na funkcionality zabezpečenia PIT, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	10

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia oprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa tak zmluvné strany písomne dohodnú.

### 5.3.10 Eskalačný proces

V prípade, ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach zmenového procesu, eskalujú to na Prevádzkových garantov Zmluvy.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 15

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 16

Prevádzkový čas služby		
Zmena	Pracovné dni 08:00 hod. – 17:00 hod.	
Upgrade/Update	Dohoda	
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná zmena**	16 hod.	Dohoda (v prípade zmien z dôvodu legislatívy je Poskytovateľ povinný dodržať termín stanovený Objednávateľom), Urgentná zmena je realizovaná bezodkladne
Zmena	48 hod.	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

\*\* Urgentnú zmenu určuje Objednávateľ vzhľadom na osobitné dôvody a dôležitosť zmeny.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 17

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Služby zmenovej podpory budú čerpané zo služieb na vyžiadanie.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prítomnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

#### 5.4 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ činnosti uvedené v Tabuľke 18.

Odmena za poskytnutie služby 1 x mesačne je zahrnutá v rámci Mesačnej paušálnej odmeny. Poskytnutie služby nad rámec služby zahrnutej v Mesačnej paušálnej odmene (viac

ako 1x mesačne) bude zo služieb na vyžiadanie. V rámci tejto služby je potrebná kontrolovaná súčinnosť zamestnancov ÚJD SR.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 18

Činnosť	Periodicita reportovania činnosti
Sledovanie logov jednotlivých komponentov. Identifikácia abnormálneho správania. Monitorovanie plánovaných úloh. Sledovanie výkonových parametrov, identifikácia problémov.	na vyžiadanie

Spôsob nahlasovania:

- Prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka 19

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka 20

Pracovné dni
08:00 hod. – 17:00 hod.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 21

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

## 5.5 SLUŽBA REPORTING/HODNOTENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o vykonaných podporných službách vždy k 5. dňu v mesiaci v dohodnutom rozsahu. Poskytovateľ zasiela hlásenia v elektronickej podobe, ak Objednávateľ neurčí inak.

### Zoznam činností:

- Tvorba a naplnenie dát reportu.
- Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými zamestnancami Objednávateľa.
- Posudzovanie úrovne poskytovaných Služieb.
- Hodnotenie úrovne poskytovaných Služieb.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting

Tabuľka 22

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting

Tabuľka 23

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Hodnotiace stretnutia údržby a podpory PIT sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v Tabuľkách 24, 25.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov Služieb,
- analýza Incidentov priority Urgentná (A), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti PIT,
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb,

- posúdenie a schválenie Požiadavky na zmenu úrovne a parametrov Služieb,
- posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov,
- rozhodnutie o postupe v danej situácii

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie

Tabuľka 24

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 25

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

## Príloha č. 2: Kalkulácia SLA (náhľad dokumentu kalkulacia\_SLA.xlsx)

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Centrálny manažment PC								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Centrálny systém zálohovania dát								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Inováciu sieťovej infraštruktúry								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Prevenciu úniku dát								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Proxy server								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre SIEM								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Systém na analýzu sieťovej prevádzky								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Systém na ochranu dokumentov								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Systém pre riadenie identít a autentifikačných prostriedkov								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Systém pre riadenie prístupov zo vzdialených sietí								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 16 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Virtualizačnú platformu pre prevádzku bezpečnostných systémov								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov pre Monitorovací systém								
Položka:	Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Požadovaná úroveň SLA	8.5	mesiac		48	0		12	0
Služby v mesačnom paušály	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Update, Profylaktika 1 x mesačne, Reporting/Hodnotenie, Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie. (maximálny rozsah 8 hodín mesačne)							

Popis	MJ	Suma za jednotku	Počet	Suma celkom na 48 mesiacov	Opcia Suma za jednotku	Počet	Opcia na 12 mesiacov
Celková suma za paušálne služby (sumár za všetky časti PIT)	mesiac		48	0		12	0

Popis	MJ	Suma za jednotku	Celkový maximálny počet	Suma celkom na 48 mesiacov
Suma za objednavkové služby (sumár za všetky časti PIT)	človekohodina		2400	0
Konečná suma bez DPH				0

\* Vyplniť prosím polia označené žltou farbou

### **Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov**