

Číslo zmluvy objednávateľa: 2016-0419-1139230

Číslo zmluvy poskytovateľa: SK 1612/13

ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ PREVÁDZKY A ÚDRŽBY TELEKOMUNIKAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH (LAN, WAN) SIETÍ A ZARIADENÍ

uzatvorená v zmysle §269 z. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov (ďalej aj ako „Obchodný zákonník“)

(ďalej aj ako „zmluva“)

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Objednávateľ: Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s.
Mlynské nivy 59/A
824 84 Bratislava

Menom spoločnosti koná: **Ing. Miroslav Stejskal**, predseda predstavenstva,
Ing. Michal Pokorný, podpredseda predstavenstva

Registrácia: v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sa,
vložka č. 2906/B

IČO 35 829 141
DIČ 2020261342
IČ DPH SK2020261342

Bankové spojenie IBAN: SK 30 1100 0000 0026 2019 1900 SWIFT: TATRSKBX
Tatra banka, a.s.

Číslo účtu 2620191900/1100

Oprávnený rokovať
vo veciach zmluvných: **Ing. Jozef Maslen**, výkonný riaditeľ sekcie ICT

Oprávnený rokovať
vo veciach technických: **Ing. Roman Martinkovič**, vedúci odboru telekomunikácií,
Ing. Pavel Risik, vedúci oddelenia WAN a LAN,
Anton Kováč, špecialista odboru telekomunikácií

(ďalej aj ako „objednávateľ“, alebo „SEPS“)

1.2. Poskytovateľ: SOITRON, s.r.o.
Plynárenská 5
829 75 Bratislava

Menom spoločnosti koná: Ing. Ondrej Smolár, výkonný riaditeľ a konateľ

Registrácia: v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sro,
vložka č. 37618/B

IČO 35 955 678
DIČ 2022066937
IČ DPH SK2022066937

Bankové spojenie IBAN: SK 40 1100 0000 0026 2583 2658 SWIFT: TATRSKBX
Tatra banka, a.s.

Číslo účtu 2625832658/1100

Oprávnený rokovať
vo veciach zmluvných: Ing. Tibor Bálint, obchodný zástupca

Oprávnený rokovať
vo veciach technických: Martin Baboľ, Account delivery manager

(ďalej aj ako „poskytovateľ“)

(ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“ alebo jednotlivo aj ako „zmluvná strana“)

Podkladom na uzatvorenie tejto zmluvy je výberové konanie a ponuka poskytovateľa ako úspešného uchádzača zo dňa 01.12.2016.

2. DEFINÍCIE POJMOV

- 2.1. **KPI (Key Performance Indicator)** - Kľúčový výkonnostný indikátor kvality - stanovuje požadovanú úroveň poskytovaných služieb.
- 2.2. **Oprávnená osoba** - je osoba, ktorá je oprávnená za svoju spoločnosť vydávať a prijímať rozhodnutie v zmysle ustanovení tejto zmluvy.
- 2.3. **Telekomunikačné priestory** - priestory, v ktorých sú umiestnené spravované zariadenia objednávateľa v rozsahu podľa Prílohy č.1
- 2.4. **Centrálny ServiceDesk** - linka podpory servisných služieb s nepretržitou prevádzkou (24x7) pre zmluvného partnera, slúži na nahlasovanie porúch, servisných zásahov a vyžiadanie technickej podpory, ich evidenciu, potvrdenie odstránenia poruchy a na vyhodnocovanie poskytovaných služieb
- 2.5. **Prevádzkový problém** - je znefunkčnenie spravovaného zariadenia resp. siete alebo jeho časti, prípadne také správanie týchto zariadení, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje ich používanie.
- 2.6. **Servisné služby** - predstavujú činnosť pracovníkov poskytovateľa pri riešení prevádzkového problému.
- 2.7. **Priorita** - je definovaná závažnosť prevádzkového problému.(Príloha č. 3).
- 2.8. **TTO (Time to open - doba odozvy)** - čas meraný od vytvorenia Ticketu v SC do doby začatia riešenia Ticketu.
- 2.9. **TTR (Time to resolve)** - čas meraný od zaznamenania Ticketu v SC do doby vyriešenia.
- 2.10. **Incident management** - proces, ktorý slúži na vyriešenie Incidentu v čo najkratšom čase.
- 2.11. **Problem management** - proces, ktorý slúži na vyriešenie Problemu .
- 2.12. **Change management** - proces, ktorý slúži na realizáciu zmeny.
- 2.13. **Pending** - (stav čakania) je stav Ticketu, keď nie je možné pokračovať v riešení, pretože pracovníci poskytovateľa čakajú na súčinnosť objednávateľa (napríklad sprístupnenie priestorov, akceptácia ponúknutého riešenia a pod.) alebo súčinnosť výrobcu (napríklad riešenie Problemu čaká na spoluprácu Cisco TAC, na nový Patch Microsoft a pod.). Doba, počas ktorej je Ticket v stave Pending sa nezapočítava do TTR.
- 2.14. **Auto Accept** - znamená, že ak objednávateľ do 7 kalendárnych dní nezamietne a ani neakceptuje navrhnuté riešenie, bude takéto riešenie automaticky považované za akceptované.

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Na základe tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy poskytovať objednávateľovi služby zabezpečenia prevádzky a údržby, ktoré umožnia spoľahlivý a bezporuchový chod telekomunikačnej, komunikačnej (sieť LAN, WAN a SAN) infraštruktúry a telefónnej siete (CISCO VoIP). Predmetom zmluvy je zabezpečenie prevádzky a údržby pre siete a zariadenia podľa Prílohy č. 1. v rozsahu požadovaných služieb uvedených v „Katalógu poskytovaných služieb“ - Príloha č. 2:
 - 3.1.1. Sieť optických káblov (kombinovaných zemných lán a zemných optických káblov),
 - 3.1.2. sieť SDH NG vrátane manažmentu,
 - 3.1.3. sieť flexibilných multiplexerov (F-MUX) vrátane manažmentu,
 - 3.1.4. sieť rádiorелеových zariadení vrátane manažmentu,
 - 3.1.5. zariadeniach na prenos signálov ochrán vrátane manažmentov (FOXMAN,

DORIS),

- 3.1.6. napájacie zdroje pre telekomunikačné zariadenia vrátane manažmentu,
 - 3.1.7. sieťach LAN, WAN a SAN vrátane manažovacieho systému LMS,
 - 3.1.8. privátnu telefónnu sieť (VoIP),
 - 3.1.9. zariadenia zabezpečujúce bezpečnosť LAN a WAN (firewally – Security Perimeter),
 - 3.1.10. zariadenia bezpečnosti web komunikácie a mailovej komunikácie (webwasher, ironmail),
 - 3.1.11. systémoch nahrávania telefónnych hovorov REDAT,
 - 3.1.12. zariadenia UPS,
 - 3.1.13. zariadenia pre satelitnú telefóniu IRIDIUM,
 - 3.1.14. zariadenia NTP (časové servre).
- 3.2. Služby podľa tejto zmluvy budú poskytované na diaľku a priamo v objektoch kde sú umiestnené spravované zariadenia.
 - 3.3. Poskytovanie služby Centrálny ServiceDesk.
 - 3.4. V prípade technologickej potreby alebo v naliehavom prípade na základe požiadavky zo strany objednávateľa, zabezpečiť externé dodávky prác a služieb.
 - 3.5. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby zaplatiť dohodnutú cenu.

4. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU

- 4.1. Dostupnosť poskytovaných služieb: nepretržite 24 hodín x 7 dní .
- 4.2. Umiestnenie: Prevádzky SEPS a iných právnych subjektov na území Slovenskej republiky, v ktorých sú umiestnené spravované zariadenia.
- 4.3. Dodané služby zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:
 - 4.3.1. Zabezpečenie prevádzky a údržby na zariadenia podľa Prílohy č.1 počas trvania tejto zmluvy.
 - 4.3.2. Zabezpečenie monitoringu spravovaných zariadení a sietí s predikciou poruchy na existujúcich dohľadových a manažovacích systémoch.
 - 4.3.3. Poskytuje službu Centrálny ServiceDesk 24x7.
 - 4.3.4. Technická pomoc (telefonicky, e-mail).
- 4.4. Poskytované služby v rámci paušálnej ceny nezahŕňajú :
 - 4.4.1. Rozširovanie spravovanej infraštruktúry, prípadne jej častí a komponentov.

5. ZABEZPEČENIE PREVÁDZKY A ÚDRŽBY

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť spoľahlivú a bezporuchovú prevádzku a údržbu sietí a zariadení podľa Prílohy č.1.
- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať dohodnuté kľúčové výkonnostné indikátory kvality (ďalej „KPI“) podľa Prílohy č. 3. Príloha č. 3 zároveň stanovuje aj klasifikáciu priorit odstraňovania vzniknutých porúch a problémov.
- 5.3. Poskytovateľ bude preventívne kontrolovať technický stav spravovanej infraštruktúry a zariadení a robiť také technické zásahy a údržbu, ktoré budú minimalizovať jej poruchovosť. Taktiež bude navrhovať také zásahy do konfigurácie, prípadne update systému, ktoré umožnia objednávateľovi efektívnejšie využívať spravované siete a zariadenia.
- 5.4. Ďalej sa poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť konfigurovanie optimálneho nastavenia spravovaných zariadení, ich správu, systémové konfigurácie a nastavenie, pravidelné zálohovanie konfigurácií a poskytovať Hot-line.
- 5.5. Poskytovateľ sa zaväzuje že:
 - 5.5.1. Bude informovať objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených

pri realizácii poskytovaných služieb.

- 5.5.2. Bude uskutočňovať zmeny v konfigurácii spravovaných sietí a zariadení len po súhlase objednávateľa.
- 5.5.3. Bude zabezpečovať prevádzku a údržbu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálna spravovaných systémov ako aj prenosovej sústavy SR.
- 5.6. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie služby v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 5.7. Hlásenie prevádzkových problémov, nahlasovanie požiadaviek a konzultácie budú realizované prostredníctvom poskytovateľa:
 - 5.7.1. Poruchy bude objednávateľ oznamovať jednou z nasledujúcich možností:
 - 5.7.1.1. telefonicky na telefónne číslo: +421 2 582 24 099
 - 5.7.1.2. elektronicky na adrese: support@soitron.sk
 - 5.7.1.3. prístupom na Centrálny ServiceDesk
<https://apps.soitron.sk/supportcentral/>
 - 5.7.2. Požiadavky na zriadenie, zrušenie resp. zmeny v telekomunikačných, komunikačných, telefónnych a optických linkách a okruhoch:
 - 5.7.2.1. elektronicky na adrese: support@soitron.sk
 - 5.7.2.2. prístupom na Centrálny ServiceDesk:
<https://apps.soitron.sk/supportcentral/>
 - 5.7.3. Technickú pomoc zabezpečí poskytovateľ služieb prostredníctvom:
 - 5.7.3.1. telefónnej linky: +421 2 582 24 099
 - 5.7.3.2. elektronicky prostredníctvom email: support@soitron.sk

6. CENA PREDMETU ZMLUVY

- 6.1. Zmluvná cena je stanovená dohodou podľa § 3 zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcich zmluvných cenách bez DPH ktoré zahŕňajú výkony podľa prílohy č. 2 na zariadeniach podľa Prílohy č. 1:

	Popis	Cena (bez DPH)
6.1.1.	Mesačný poplatok	63 615,- EUR (slovom šesťdesiattritisícšesťstopätnásť EUR)
	Cena celkom (za obdobie 1.1.2017 - 31.12.2017)	763 380,- EUR (slovom sedemstošesťdesiattritisícristoosemdesiat EUR)

K cene bude uplatnená DPH v zmysle platného zákona o DPH.

- 6.2. Cenová kalkulácia je v Prílohe č.4.
- 6.3. Práce navyše vykonávané poskytovateľom v zmysle bodu 4.4, budú uskutočnené na základe písomnej objednávky s vopred dohodnutým rozsahom prác.

7. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 7.1. Úhrady za poskytnuté služby budú realizované na základe faktúry, ktorú je poskytovateľ v zmysle bodu 6.1. oprávnený vystaviť do 15 dní po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca, za ktorý boli služby poskytnuté na základe preberacích príp. servisných protokolov.
- 7.2. Splatnosť faktúry je 60 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.

- 7.3. Každá faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle platných právnych predpisov, číslo zmluvy (objednávateľa), číslo bankového účtu v tvare IBAN, podpísaný protokol obidvoma zmluvnými stranami - v opačnom prípade bude vrátená na prepracovanie a preruší sa plynutie lehoty splatnosti faktúry. Nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry.
- 7.4. V prípade omeškania s platbou je poskytovateľ oprávnený účtovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 1M EURIBOR + 2% p.a. za každý deň omeškania. Pre výpočet úroku sa použije hodnota 1M EURIBOR, ktorá je platná k prvému dňu omeškania s platbou.
- 7.5. Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpisu tejto zmluvy neexistujú dôvody, na základe ktorých by objednávateľ mal, či mohol byť ručiteľom v zmysle ust. § 69 ods. 14 v nadväznosti na ust. § 69b zákona o DPH za daňovú povinnosť poskytovateľa vzniknutú z DPH, ktorú poskytovateľ objednávateľovi fakturoval k cene podľa tejto zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v priebehu trvania tejto zmluvy podá k DPH riadne daňové priznania a v prípade vzniku povinnosti zaplatiť DPH a túto daň odvedie miestne príslušnému daňovému úradu do určenej lehoty splatnosti podľa platného zákona o DPH. Poskytovateľ vyhlasuje, že nemá akýkoľvek úmysel neplatiť DPH vzťahujúcu sa k predmetu plnenia podľa tejto zmluvy, alebo úmysel skrátiť daň, či prípadne vylákať daňovú výhodu a nemá úmysel dostať sa do postavenia, kedy túto daň nebude môcť zaplatiť.
- 7.6. Poskytovateľ je povinný informovať objednávateľa, ak v priebehu trvania ich záväzkového vzťahu vzniknú dôvody, na základe ktorých by objednávateľ mal, i mohol byť ručiteľom v zmysle ust. § 69 ods. 14 v nadväznosti na ust. § 69b zákona o DPH za daňovú povinnosť poskytovateľa vzniknutú z DPH, ktorú poskytovateľ objednávateľovi fakturoval k cene podľa tejto zmluvy, a to bezodkladne po ich vzniku (ďalej len „informačná povinnosť“).
- 7.7. Objednávateľ je oprávnený zadržať sumu zodpovedajúcu hodnote DPH zo všetkých fakturovaných plnení s dátumom vzniku daňovej povinnosti ku dňu zverejnenia poskytovateľa v zozname osôb, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie podľa ust. § 81 ods. 4 písm. b) druhého bodu zákona o DPH vedenom Finančným riaditeľstvom SR (ďalej len „zoznam“), ako aj zo všetkých fakturovaných plnení po tomto dátume.
- 7.8. Zadržanie sumy zodpovedajúcej DPH z faktúr vystavených poskytovateľom podľa predchádzajúceho bodu sa nepovažuje za omeškanie objednávateľa s úhradou predmetných faktúr
- 7.9. Zadržaná suma za každú jednotlivú faktúru bude poskytovateľovi vyplatená do 10 dní odo dňa, kedy objednávateľovi dôveryhodne preukáže, že daňovému úradu zaplatil DPH, ktorú bol povinný zaplatiť z plnenia poskytnutého objednávateľovi na základe vystavenej faktúry, a to písomným potvrdením príslušného daňového úradu o splnení si uvedenej povinnosti.
- 7.10. Ak objednávateľ v dôsledku zákonného ručenia podľa ust. § 69b zákona o DPH uhradí za poskytovateľa DPH na základe rozhodnutia príslušného daňového úradu, alebo ak daňový úrad na základe rozhodnutia použije na úhradu nezaplatenej DPH nadmerný odpočet alebo jeho časť od objednávateľa, má objednávateľ nárok na náhradu takto vzniknutej škody voči poskytovateľovi.
- 7.11. Objednávateľ je oprávnený si započítať pohľadávku na náhradu škody vzniknutej v dôsledku zákonného ručenia voči akejkolvek inej pohľadávke poskytovateľa voči objednávateľovi a to aj pred lehotou splatnosti danej pohľadávky, vrátane pohľadávky poskytovateľa na vrátenie zadržanej sumy DPH.
- 7.12. V prípade, ak po úhrade DPH objednávateľom v dôsledku zákonného ručenia v zmysle ust. § 69 ods. 14 v nadväznosti na ust. § 69b zákona o DPH dôjde aj k úhrade zodpovedajúcej DPH zo strany poskytovateľa jeho správcovi dane, a ten následne vráti objednávateľovi ako zákonnému ručiteľovi ním uhradenú DPH resp. jej časť, prevedie objednávateľ bez zbytočného odkladu tieto finančné prostriedky na účet poskytovateľa.
- 7.13. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak dôjde k zverejneniu poskytovateľa v zozname počas trvania tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy ku dňu

doručenia písomného oznámenia objednávateľa poskytovateľovi o odstúpení od Zmluvy.

8. POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 8.1. Poskytovať služby a zabezpečovať kvalitu služieb podľa Prílohy č. 3 (KPI).
- 8.2. Odsúhlasovať s oprávnenou osobou objednávateľa každú zmenu konfigurácie a topológie spravovaných sietí.
- 8.3. Rešpektovať pravidlá a požiadavky objednávateľa pre vstup do energetických objektov. Poskytovateľ nie je oprávnený umožniť vstup tretích osôb do telekomunikačných priestorov objednávateľa iba ak za prítomnosti oprávneného zamestnanca objednávateľa.
- 8.4. Zamestnanci poskytovateľa nesmú vykonávať žiadne zásahy do iných než do zariadení špecifikovaných v Prílohe č. 1.
- 8.5. Pri prácach na spravovaných zariadeniach postupovať tak, aby zachoval ich funkčnosť a nespôsobil prerušenie služieb v nich zriadených.
- 8.6. Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť preukazným spôsobom začiatok servisného zásahu na E-mail objednávateľa notifikáciou z Centrálného ServiceDesk-u. Potvrdenie musí obsahovať evidenčné číslo, dátum a čas začiatku servisného zásahu. Podrobné informácie o servisnom zásahu budú dostupné v Centrálnom ServiceDesk-u Poskytovateľa.
- 8.7. Poskytovateľ je povinný dodržiavať ustanovenia vyplývajúce z Prílohy č. 5 Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovanie BOZP a OPP a Prílohy č. 6 Všeobecné zmluvné podmienky - Politika informačnej bezpečnosti tretích strán v SEPS.
- 8.8. Pri plnení zmluvy je poskytovateľ povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, na majetku, na prírode a životnom prostredí. Ak poskytovateľ resp. jeho subdodávateľa spôsobia v súvislosti s činnosťami, ktoré sú vykonávané v rámci plnenia predmetu zmluvy objednávateľovi škodu, poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi nahradiť túto škodu v plnom rozsahu.

9. POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 9.1. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť poskytovateľovi na realizáciu výkonov podľa tejto zmluvy počas celej doby výkonu servisných služieb prístup ku všetkým zariadeniam, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje.
- 9.2. Objednávateľ sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy.
- 9.3. Umožniť používanie telefónnej siete objednávateľa pre potreby plnenia predmetu Zmluvy, okrem hovorov do verejných telefónnych sietí.
- 9.4. Umožniť používať zdroje elektrickej energie pre výkon predmetu zmluvy (pre meracie prístroje, pomôcky a drobné elektrické náradie) potrebné pre plnenie predmetu zmluvy.
- 9.5. Nahlasovanie a špecifikovanie porúch resp. požiadaviek na realizáciu aktivít na Centrálny ServiceDesk poskytovateľa sú oprávnení vykonať len oprávnení zamestnanci objednávateľa podľa bodu 9.8.
- 9.6. Ukončenie servisného zásahu bude potvrdené na "Servisnom protokole" resp. v Centrálnom ServiceDesk-u poskytovateľa oprávneným zamestnancom objednávateľa.
- 9.7. V prípade, že porucha bola spôsobená neodborným zásahom, úmyselným poškodením, alebo ak zariadenia boli používané v prostredí prípadne spôsobom, ktorý nie je v zhode s podmienkami špecifikovanými výrobcom pre ich prevádzku resp. boli poškodené vplyvom prírodného živlu, spíše sa o tom záznam podpísaný oboma stranami. Oprava bude vykonaná na základe požiadavky objednávateľa a na jeho náklady.
- 9.8. Objednávateľ sa zaväzuje písomne oznámiť poskytovateľovi mená oprávnených zamestnancov, ich telefónne čísla, e-mail adresy do 5 dní po podpise tejto zmluvy a

bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri každej ich zmene.

10. ZMLUVNÉ POKUTY

- 10.1. V prípade nedodržania KPI špecifikovaných v Prílohe č.3 tejto zmluvy, si objednávateľ môže uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu nasledovne:
Vyhodnocovanie aktivít bude reportované a kontrolované prostredníctvom Centrálného ServiceDesk-u poskytovateľa mesačne. Pri neplnení stanovených KPI sa uplatní paušálna zmluvná pokuta vo výške 1000 EUR bez DPH za každé nedodržané KPI podľa Prílohy č. 3.
- 10.2. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká právo objednávateľa na uplatnenie náhrady škody spôsobenej porušením zmluvných povinností poskytovateľom.

11. ZMENOVÉ KONANIE A ESKALÁCIA PROBLÉMOV

- 11.1. Pre účely riešenia problémových situácií sú určené riadiace oprávnené osoby zmluvného vzťahu za obidve zmluvné strany. Oprávnené osoby sú definované v článku č. 1.
- 11.2. Návrh na zmenu dohodnutého obsahu zmluvy je oprávnená predložiť oprávnenej osobe poskytovateľa výlučne oprávnená osoba objednávateľa.
- 11.3. Oprávnená osoba poskytovateľa vedie evidenciu doručených návrhov zmien v zmysle článku 11.2. a zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predloženým návrhu riešenia, najneskôr do 10 pracovných dní od dátumu prevzatia návrhu na zmenu. Výsledkom detailného posúdenia návrhu na zmenu bude stanovisko oprávnenej osoby poskytovateľa k vhodnosti, potrebnosti a realizovateľnosti navrhovaných úprav, spolu s ich finančným a časovým ocenením, resp. ďalšími predpokladmi ich aplikovania do zmluvného vzťahu.
- 11.4. Návrh na zmenu, spolu s posúdením, predkladá oprávnená osoba vždy na najbližšie rokovanie oprávnených osôb podľa článku č. 1. Na rokovaní budú posúdené predložené návrhy a následne vypracované odporúčanie, resp. neodporúčanie štatutárnym orgánom zmluvných strán navrhovanú zmenu akceptovať.

12. POVINNOSŤ MLČANLIVOSTI

- 12.1. V tejto zmluve "dôverné informácie" znamenajú všetky informácie, ktoré sa týkajú alebo môžu týkať predmetu Zmluvy, vrátane a bez obmedzenia všetkých údajov a informácií, dokumentov a správ, ponúk, cien, návrhov kontraktov, know-how, vzorcov, postupov, projektov, fotografií, výkresov, špecifikácií, softwarových programov a akýchkoľvek iných médií nesúcich, alebo zahrňujúcich takéto informácie a akýchkoľvek materiálov, ktoré budú pri použití týchto dokumentov spracované a budú tieto informácie obsahovať.
- 12.2. Poskytovateľ a objednávateľ sa zaväzujú:
- 12.2.1. použiť všetky dôverné informácie takto poskytnuté výlučne pre potreby realizácie predmetu Zmluvy. Akékoľvek ďalšie použitie informácií bude podliehať predchádzajúcemu písomnému súhlasu tej zmluvnej strany, ktorá takéto informácie pôvodne poskytla, ibaže by poskytnutie, resp. zverejnenie konkrétnej informácie stanovil právny predpis SR ako povinné, alebo by bola konkrétna informácia poskytnutá príslušnému štátnemu orgánu na žiadosť podľa právneho predpisu SR,
- 12.2.2. sprístupniť dôverné informácie tretej strane výlučne na základe písomného poverenia iba dodávateľom a zamestnancom týchto subjektov, avšak len tým, ktorí preukázateľne potrebujú poznať alebo vlastniť takéto dôverné informácie pre účely riadneho a včasného vyhotovenia diela,
- 12.2.3. pri poskytovaní dôverných informácií svojim dodávateľom uzatvoriť vhodnú dohodu o povinnosti mlčanlivosti,
- 12.2.4. nebudú robiť kópie dôverných informácií, pokiaľ to nebude nevyhnutne nutné pre potreby oprávnených osôb, zaviazaných mlčanlivosťou.

- 12.3. Dohoda o ochrane dôverných informácií sa uzatvára na dobu 10 rokov od uzavretia tejto zmluvy, ak nebude pre špecifické dôverné informácie zmenená písomnou dohodou medzi zmluvnou stranou poskytujúcou informácie a zmluvnou stranou prijímajúcou informácie.
- 12.4. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán poruší túto dohodu o ochrane týchto dôverných informácií, je povinná druhej zmluvnej strane zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 20 000,- EUR. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody. Zmluvná strana je oprávnená požadovať aj náhradu škody prevyšujúcu zmluvnú pokutu.
- 12.5. Za patentovú čistotu a neporušenie zásad priemyselného vlastníctva v rozsahu predmetu tejto zmluvy v plnom rozsahu zodpovedá poskytovateľ.

13. UKONČENIE ZMLUVY

- 13.1. Zmluva je uzavretá na dobu určitú – na obdobie od 1.1.2017 do 31.12.2017.
- 13.2. Zmluvu je možné vypovedať bez udania dôvodu s 6-mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 13.3. Objednávateľ môže počas poskytovania služieb vypovedať zmluvu písomnou formou s 2 mesačnou výpovednou lehotou a to z dôvodu opakovaného neplnenia služieb poskytovateľom podľa článku 4. tejto zmluvy. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 13.4. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať zmluvu písomnou formou s 2 mesačnou výpovednou lehotou v prípade dlhodobého porušovania finančnej disciplíny zo strany objednávateľa. Za dlhodobé porušovanie finančnej disciplíny sa považuje neuhradenie 3 mesačných paušálov minimálne do 30 dní odo dňa splatnosti faktúry. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane..
- 13.5. Túto zmluvu možno ukončiť dohodou zmluvných strán. Zmluvné strany môžu od tejto zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou pri podstatnom porušení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy druhou zmluvnou stranou ako aj v súlade s § 536 a nasl. Obchodného zákonníka. .

14. OSOBITNÉ USTANOVENIA

- 14.1. Pre zabezpečenie splnenia úloh objednávateľa stanovených Rozhodnutím MH SR č.180/2013-2000 pre subjekt hospodárskej mobilizácie je poskytovateľ povinný vykonávať predmet zmluvy (uvedený v článku 3) pre objednávateľa aj po vyhlásení krízového stavu.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania Zmluvnými stranami a účinnosť dňom 1.1.2017 za podmienky jej predchádzajúceho zverejnenia v súlade s ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 15.2. Nakoľko spoločnosť Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. je povinnou osobou v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení (ďalej len zákon o slobodnom prístupe k informáciám), Zmluvné strany sú oboznámené s tým, že Zmluva a daňové doklady súvisiace so Zmluvou budú zverejnené takým spôsobom, ktorý pre povinne zverejňované zmluvy, objednávky a faktúry ukladá zákon o slobodnom prístupe k informáciám vo svojom ust. § 5a a § 5b.
- 15.3. Vzťahy medzi objednávateľom a poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov. Pre posudzovanie záväzkových vzťahov vyplývajúcich z tejto zmluvy je rozhodné právo slovenské.
- 15.4. Rozsah a technický obsah predmetu zmluvy môže byť oproti pôvodnému zadaniu zmenený len formou písomného dodatku k tejto zmluve, obidvomi stranami podpísaného.

To isté platí o akýchkoľvek zmenách alebo dodatkoch, týkajúcich sa tejto zmluvy.

15.5. Nedeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1 - Zoznam spravovaných zariadení.

Príloha č. 2 - Katalóg poskytovaných služieb.

Príloha č. 3 - Kľúčové výkonnostné indikátory kvality.

Príloha č. 4 - Cenová kalkulácia.

Príloha č. 5 - Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovanie BOZP a OPP.

Príloha č. 6 - Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania informačnej bezpečnosti.

Príloha č. 7 – Zoznam subdodávateľov.

15.6. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane po dvoch rovnopisoch.

15.7. Ak niektoré z ustanovení tejto zmluvy bolo, alebo sa stalo neúčinným, neplatným, nezákonným alebo nevykonateľným (ďalej aj ako „vada pôvodného ustanovenia“), nebude tým dotknutá, ani obmedzená platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že takto dotknuté ustanovenia zmluvy nahradia novým ustanovením, ktoré netrpí vadou pôvodného ustanovenia a v čo najvyššej možnej miere zodpovedá duchu a účelu úpravy práv a povinností, obsiahnutých v zrušenom ustanovení.

15.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluva nebola uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a predstavuje prejav ich vôle, ktorý je urobený slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne a ktorý nie je urobený v omyle a svojim obsahom alebo účelom neodporuje alebo neobchádza zákon. Ďalej zmluvné strany vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, sú spôsobilé na uzatvorenie tejto zmluvy a jej plnenie je možné, sú oboznámené s jej obsahom a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho k tejto zmluve pripájajú svoje podpisy.

V Bratislave dňa:

Za objednávateľa: / . /)

Za poskytovateľa:

.....
Ing. Miroslav Stejskal,
predseda predstavenstva

Ing. Ondrej Smolár,
výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti
SOLTRON
s.r.o.

.....
Ing. Michal Pokorný,
podpredseda predstavenstva

Tento Popis služieb popisuje služby poskytované v rámci zmluvy.

Administrácia supportu

Popis

S podpísaním zmluvy je objednávateľovi pridelený ADM (Account Delivery Manager) ako primárny kontakt, zodpovedný za dodávku služieb podľa tohoto Popisu a administráciu celého supportu.

Na začiatku zmluvného vzťahu je ADM zodpovedný za tranzíciu (definovanie primárnych a sekundárnych kontaktov, nastavenie komunikačných tokov, vytvorenie zákazníckych prístupov k SC, zabezpečenie prístupových hesiel, naplnenie konfiguračnej databázy, zabezpečenie dokumentácie a pod.)

Počas trvania zmluvy ADM zabezpečuje:

- Sledovanie zmien a pravidelnú aktualizáciu vyššie uvedených údajov a dokumentov.
- Podporu Incident a Problem managementu, manažment náhradných dielov a komunikáciu s výrobcami pri uplatňovaní záručných podmienok a eskaláciách Taskov.
- Podporu Change managementu.
- Sledovanie plnenia zmluvy a pravidelné reporty o incidentoch.
- Pravidelné review so zástupcami objednávateľa.
- Riešenie eskalácií.

Service Desk

Popis

Service Desk zabezpečuje vytváranie a evidenciu všetkých hlásených Ticketov a sledovanie ich životného cyklu. Za týmto účelom získava objednávateľ prístup na Centrálny ServiceDesk <https://>

Service Desk zároveň zabezpečuje prvú supportnú líniu (preverenie dostupnosti liniek, riešenie jednoduchších úloh na základe postupov z vopred spracovanej dokumentácie kontaktovanie partnerských organizácií za účelom preverenia dostupnosti služieb a pod.) a pridťuje riešiteľa z druhej a tretej línie systémových inžinierov.

Service Desk zabezpečuje aj generovanie pravidelných Taskov ako napr. profylaktika. Úlohou Service Desku je proaktívne odstraňovanie vzniknutých porúch (vytváranie Taskov zistených z monitoringu).

Incident management

Popis

Predmetom služby je poskytovanie Incident managementu tak ako je popísaný nižšie pre zariadenia a systémy uvedené v Prílohe č.1 zmluvy. Táto služba je aktivovaná buď na základe problému nahláseného objednávateľom, alebo automaticky na základe proaktívneho monitoringu zariadení uvedených v Prílohe č. 1 zmluvy.

Incidenty sa členia do štyroch Priorít v závislosti od parametrov Impact a Urgency podľa tabuľky výpočtu Priority.

Tabuľka výpočtu Priority:

Príloha č. 2 Katalóg poskytovaných služieb

Impact	high	3	2	1
	medium	4	3	2
	low	4	4	3
		low	medium	high
		Urgency		

Priorita 1 - je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla, ak je situácia veľmi naliehavá a prevádzkové problémy znemožňujú používanie sietí a zariadení. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán s najvyššou Prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním Incidentu. Nahlásenie takéhoto Incidentu musí byť vždy telefonicky.

Priorita 2 - je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla pre Incidenty, obmedzujúce používanie sietí a zariadení pre skupinu užívateľov a spôsobujúce významné problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným náhradným postupom. Takéto Incidenty sú riešené z oboch strán s najvyššou Prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním Incidentu. Nahlásenie takéhoto Incidentu musí byť vždy telefonicky.

Priorita 3 – je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla pre Incidenty, ktoré majú dopad na malý počet užívateľov a/alebo, ktoré komplikujú postupy pri práci, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách. Takéto Incidenty sú riešené z oboch strán. Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované vytvorením záznamu do aplikácie SC.

Priorita 4 – je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla Incidentom s dopadom na malý počet užívateľov, (spravidla jeden) – a s nízkou dôležitosťou. Takéto Incidenty sú riešené z oboch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované urobením záznamu do aplikácie SC.

Vyriešenie Incidentu v danej Priorite je definované ako vyriešenie závady alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia, alebo obchádzanie Incidentu, alebo návodu na obchádzanie alebo prevedenie daného Incidentu do nižšej kategórie alebo rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému.

Problem management

Popis

Ak vyriešenie Incidentu nie je finálne (napr. je poskytnuté náhradné riešenie alebo návod na obchádzanie) je vždy vytvorený Ticket Problem. Ticket Problem môže vytvárať aj objednávateľ, ak sa jednalo o závažný Incident, ktorý ohrozuje jeho podnikanie ako celku, alebo v prípade že sa daný Incident viac krát zopakoval.

Ticketu Problem je po vzájomnej dohode priradená jedna zo štyroch Priorít, spravidla rovnaká ako Incident, z ktorého Ticket Problem vznikol.

Tickety Problem sú riešené v rámci štandardnej pracovnej doby.

Súčasťou služby je aj riešenie Problémov eskaláciou ku výrobcovi – (napr. prístup na technickú podporu Cisco (TAC), Alcatel-Lucent).

Change management

Popis

Predmetom služby je poskytovanie drobných zmien (doplnenie, zmena konfigurácie a pod.) vzťahujúcich sa k spravovaným zariadeniam.

Zmenou v zmysle Change managementu tejto zmluvy nie je zavádzanie novej služby/systému a prebudovanie, prípadne rozsiahly zásah do existujúcej služby/systému.

Zmeny budú realizované na požiadanie objednávateľa. Požiadavka bude zaevidovaná ako Ticket Change a realizovaná podľa aktuálneho procesu pre Change management.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo posúdiť navrhovanú zmenu a v odôvodnených prípadoch ju odmietnuť. (Odôvodneným prípadom sa rozumie napríklad to, že realizácia zmeny by mala negatívny vplyv na doterajšiu funkcionálnosť, prípadne stabilitu systému).

Potvrdením rozsahu a realizácie zmeny zo strany objednávateľa je Ticket v stave akceptovaný v SC.

Monitoring

Popis

Služba je vybudovaná na produktoch výrobcov spravovaných zariadení. používané na prediktívne monitorovanie spravovaných sietí a zariadení.

Zoznam špecifických činností, ktoré budú zabezpečované pre jednotlivé funkčné oblasti:

1. Zriadenie telekomunikačného okruhu alebo LAN, WAN, SAN pripojenia

Aktivita

1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na zriadenie telekomunikačného okruhu alebo LAN, WAN, SAN pripojenia dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
2. Poskytovateľ zriadi požadovanú aktivitu v dohodnutom čase.
3. Poskytovateľ s budúcim používateľom okruhu alebo pripojenia preverí jeho funkčnosť.
4. Poskytovateľ odovzdá protokolárne zriadený okruh alebo pripojenie budúcemu používateľovi.
5. Zavedie novozriadený okruh alebo pripojenie do príslušnej evidencie.
6. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.

2. Prekládka koncových bodov telekomunikačného okruhu resp. LAN, WAN, SAN pripojenia alebo jeho technických parametrov

Aktivita

1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na realizáciu prekládky koncových bodov telekomunikačného okruhu alebo jeho technických parametrov dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
2. Poskytovateľ zrealizuje požadovanú aktivitu v dohodnutom čase.
3. Poskytovateľ s používateľom okruhu preverí jeho funkčnosť.
4. Zavedie vykonané zmeny do evidencie okruhov.
5. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.

3. Zrušenie telekomunikačného okruhu alebo LAN, WAN, SAN pripojenia

Aktivita

1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na zrušenie telekomunikačného okruhu alebo LAN, WAN, SAN pripojenia dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
2. Poskytovateľ zruší požadovaný okruh alebo pripojenie v dohodnutom čase.
3. Zavedie vykonané zmeny do príslušnej evidencie.
4. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.

4. Odstraňovanie porúch telekomunikačných okruhov alebo LAN, WAN, SAN pripojení

Aktivita

1. Odbor telekomunikácií, alebo iná oprávnený zamestnanec SEPS nahlási poskytovateľovi poruchu telekomunikačného okruhu alebo LAN, WAN, SAN pripojenia dohodnutým spôsobom (ServiceDesk). Poruchy zistené monitoringom vytvorí v aplikácii Centrálny ServiceDesk poskytovateľ.
2. Poskytovateľ zabezpečí odstránenie poruchy telekomunikačného okruhu alebo pripojenia v dohodnutom čase.
3. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.

5. Odstraňovanie porúch zariadení na prenos signálov ochrán

1. Odbor telekomunikácií, alebo iná oprávnená osoba SEPS nahlási poskytovateľovi poruchu telekomunikačného okruhu dohodnutým spôsobom (ServiceDesk). Poruchy zistené monitoringom vytvorí v aplikácii Centrálny ServiceDesk poskytovateľ.

Príloha č. 2 Katalóg poskytovaných služieb

2. Poskytovateľ zabezpečí odstránenie poruchy telekomunikačného okruhu v dohodnutom čase.
 3. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.
- 6. Zriaďovanie telefónnych klapiek (IP, analógových)**
1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na zriadenie telefónnej klapky/klapiek dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
 2. Poskytovateľ zriadi požadované telefónne klapky v dohodnutom čase.
 3. Poskytovateľ odovzdá protokolárne zriadené telefónne klapky budúcim používateľom.
 4. Zavedie zriadené klapky do evidencie telefónnych klapiek.
 5. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.
- 7. Konfigurovanie telefónnej siete**
- Aktivita**
1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na realizáciu prekonfigurovania telefónnej siete dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
 2. Poskytovateľ zrealizuje požadovanú aktivitu v dohodnutom čase.
 3. Zavedie vykonané zmeny do evidencie telefónnych siete.
 4. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.
- 8. Prekládka telefónnej klapky**
- Aktivita**
1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na realizáciu prekládky telefónnej klapky dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
 2. Poskytovateľ zrealizuje požadovanú aktivitu v dohodnutom čase.
 3. Zavedie vykonané zmeny do evidencie telefónnych klapiek.
 4. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.
- 9. Zrušenie telefónnej klapky**
- Aktivita**
1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na zrušenie telefónnej klapky dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
 2. Poskytovateľ zruší požadovanú telefónnu klapku v dohodnutom čase.
 3. Protokolárne preberie koncové telekomunikačné zariadenie (telefón, fax...)
 4. Zavedie vykonané zmeny do telefónnych klapiek.
 5. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.
- 10. Odstraňovanie porúch telefónnej siete, zaznamenávanie hovorov**
- Aktivita**
1. Odbor telekomunikácií, alebo iná oprávnená osoba SEPS nahlási poskytovateľovi poruchu telefónnej klapky dohodnutým spôsobom (ServiceDesk). Poruchy zistené monitoringom vytvorí v aplikácii Centrálny ServiceDesk poskytovateľ.
 2. Poskytovateľ zabezpečí odstránenie poruchy telefónnej klapky v dohodnutom čase.
 3. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.
- 11. Zriaďovanie optickej prenosovej cesty**
1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na zriadenie optickej prenosovej cesty dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
 2. Poskytovateľ zriadi požadovanú prenosovú cestu a vyhotoví merací protokol v dohodnutom čase.

3. Poskytovateľ odovzdá budúcemu užívateľovi optickú prenosovú cestu vrátane meracieho protokolu.
4. Poskytovateľ odovzdá kópiu preneracieho protokolu odboru telekomunikácií.
5. Zavedie novozriadenú optickú prenosovú cestu do evidencie optických sietí.
6. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.

12. Odstraňovanie porúch na optických prenosových cestách

1. Odbor telekomunikácií, alebo iná oprávnená osoba nahlási poskytovateľovi poruchu optickej prenosovej cesty dohodnutým spôsobom (ServiceDesk). Poruchy zistené monitoringom vytvorí v aplikácii Centrálny ServiceDesk poskytovateľ.
2. Poskytovateľ zabezpečí odstránenie poruchy na optickej prenosovej ceste v dohodnutom čase.
3. Poskytovateľ v prípade nemožnosti odstránenia porucha na optickej prenosovej ceste (napr. ukradnuté alebo roztrhnuté KZL) oznámi túto skutočnosť odboru telekomunikácií.
4. Odbor telekomunikácií rozhodne o ďalšom postupe.
5. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.

13. Zrušenie optickej prenosovej cesty

Aktivita

1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na zrušenie optickej prenosovej cesty spôsobom (ServiceDesk).
2. Poskytovateľ zruší požadovanú optickú prenosovú cestu v dohodnutom čase.
3. Zavedie vykonané zmeny do evidencie optických sietí.
4. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.

14. Meranie nových optických káblov (KZL a ZOK) - preberacie konanie

Aktivita

1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na meranie nových optických káblov dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
2. Poskytovateľ premeria a vystaví meracie protokoly v dohodnutom čase.
3. Poskytovateľ odovzdá podpísané meracie protokoly odboru telekomunikácií.
4. Zavedie nové optické vedenia do evidencie optických sietí.

15. Správa Firewall-ov

Aktivita

1. Realizácia bezpečnostných opatrení pre počítačové siete LAN, WAN, SAN, Internet Intranet DMZ.
2. Správa, úpravy a aktualizácie nastavení antivírových, antispamových (McAfee Quarantine Manager) a reportovacích nástrojov (SmartFilter).
3. Odstraňovanie problémov a porúch na Firewall-och.
4. inštalácia a správa bezpečných vzdialených prístupov cez VPN klienta a Citrix Access Gateway
5. Služba Centrálny ServiceDesk zabezpečuje evidenciu úloh pre všetky zúčastnené strany, vrátane služieb zabezpečovaných prostredníctvom tretích strán (servisných zmlúv), ich pridelovanie a sledovanie ich plnenia, v režime 24 x 7 Súčasťou Centrálného ServiceDesk-u je aj pravidelný reporting taskov v mesačných intervaloch.
6. Zasielanie štandardných reportov-výstupov zo systému na týždennej báze.

16. Správa webovej a e-mailovej bezpečnosti (Webwasher, Ironmail).

Aktivity

1. Odbor telekomunikácií zašle poskytovateľovi požiadavku na zrušenie optickej prenosovej cesty spôsobom (ServiceDesk).
2. Poskytovateľ zruší požadovanú optickú prenosovú cestu v dohodnutom čase.
3. Zavedie vykonané zmeny do evidencie optických sietí.
4. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.

17. Správa UPS

Aktivity

1. Odstraňovanie problémov a porúch UPS.
2. Poskytovateľ zabezpečí a vykoná profylaktiku všetkých UPS zariadení uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Po profylaktike vyhotoví poskytovateľ správu, ktorú odovzdá objednávateľovi. Súčasťou tejto aktivity nie je dodávka náhradných batérií.

18. Zariadenia pre satelitnú telefóniu IRIDIUM – zabezpečenie odstraňovania porúch

1. Odbor telekomunikácií, alebo iná oprávnená osoba nahlási poskytovateľovi poruchu zariadenia satelitnej telefónie dohodnutým spôsobom (ServiceDesk).
2. Poskytovateľ zabezpečí odstránenie poruchy zariadenia pre satelitnú telefóniu v dohodnutom čase.
3. Ukončí aktivitu v aplikácii Centrálny ServiceDesk.

Kľúčové výkonnostné indikátory (KPI)

1. Pre aktivity zriadenie, prekládku, zmena typu, zrušenie telekomunikačného okruhu, optickej prenosovej cesty, LAN, WAN, SAN, konfigurácia telefónnej siete alebo telefónnej klapky, Firewall:
 - 100% aktivít vykonať do 10 pracovných dní (TTR 10 dní)
2. Pre odstraňovanie porúch telekomunikačných okruhov :
 - Priorita 1 80 % do 4 hodín, 100% do 1 dňa (TTR 4 hod)
 - Priorita 2 80% do 6 hodín, 100% do 1 dňa (TTR 6 hod)
 - Priorita 3 80% do 10 hodín, 100% do 1 dňa (TTR 10 hod)
 - Priorita 4 80% do 12 hodín, 100% do 2 dní (TTR 12 hod)
3. Pre odstraňovanie porúch na zariadeniach pre prenos signálov ochrán:
 - 90 % do 4 hodín, 100% do 1 dňa (TTR 4 hod)
4. Pre odstraňovanie poruchy telefónnej prevádzky, LAN, WAN, SAN:
 - Priorita 1 80 % do 4 hodín, 100% do 1 dňa (TTR 4 hod)
 - Priorita 2 80% do 8 hodín, 100% do 1 dňa (TTR 8 hod)
 - Priorita 3 100% do 1 dňa (TTR 24 hod)
 - Priorita 4 100% do 2 dní (TTR 48 hod)
5. Pre odstraňovanie porúch bezpečnostnej infraštruktúry (Firewalls, WEB a E-mail komunikácia):
 - Priorita 1 80 % do 4 hodín, 100% do 1 dňa (TTR 4 hod)
 - Priorita 2 80% do 6 hodín, 100% do 1 dňa (TTR 6 hod)
 - Priorita 3 80% do 8 hodín, 100% do 1 dňa (TTR 10 hod)
 - Priorita 4 80% do 12 hodín, 100% do 2 dní (TTR 12 hod)

Klasifikácia priorít

- Rozdelenie porúch do priorít pre bod 2.:
 - **Priorite 1** - okruhy pre prenos signálov pre dispečerske riadenie
 - **Priorite 2** - okruhy na prenos signálov ochrán
 - **Priorite 3** - okruhy pre zber údajov pre obchodné meranie
 - **Priorite 4** - okruhy pre ostatné účely (dohľad ochrán, zdrojov, objektová bezpečnosť, IIS...)
- Rozdelenie porúch do priorít pre bod 4:
 - **Priorita 1** - Nefunkčná telefónna prevádzka v celej lokalite, alebo poschodí, nefunkčné telefónne klapka pre dispečerske riadenie a obchodný dispečing
 - **Priorita 2** - Nefunkčné zaznamenávanie telefónnych hovorov
 - **Priorita 3** - Nefunkčná časť telefónnej prevádzky v lokalite resp. poschodí (do 5 klapiek)
 - **Priorita 4** - Ostatné poruchy telefónnej siete
- Rozdelenie porúch do priorít pre bod 5:
 - **Priorita 1** – nefunkčné firewally, nefunkčný intranet, nefunkčná emailová komunikácia, nefunkčný prístup do siete internet
 - **Priorita 2** - nefunkčné zóny, alebo VLANy
 - **Priorita 3** – nefunkčné tunely, infraštruktúra CITRIX
 - **Priorita 4** - odblokovanie webovej stránky a e-mailovej adresy, ostatné poruchy bezpečnostnej infraštruktúry

Príloha č. 3 Kľúčové výkonnostné indikátory kvality

System vyhodnocovania

Vyhodnocovanie aktivít bude reportované a kontrolované prostredníctvom Centrálného ServiceDesk-u poskytovateľa mesačne.

V prípade nedodržania stanovených KPI sa môže uplatniť paušálna pokuta vo výške 1000,- EUR bez DPH za každé nedodržané KPI uvedené v tejto Prílohe.

Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania BOZP a OPP

1. Poskytovateľ v zmysle rozsahu predmetu zmluvy a počas doby jej plnenia v plnom rozsahu zodpovedá za bezpečnosť práce svojich zamestnancov, zamestnancov svojich subdodávateľov ako aj spolupôsobiacich fyzických osôb – podnikateľov pri výkone zmluvných činností pre objednávateľa .
2. Objednávateľ, v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia, zabezpečí pred začatím jej plnenia pre zodpovedného zástupcu poskytovateľa

Meno a priezvisko: Martin BABOL'

Funkcia: Account delivery manager

a technika požiarnej ochrany poskytovateľa

Meno a priezvisko: Ján KUBÍK

Číslo osvedčenia: 1/113/2009

oboznámenie zamerané na problematiku dodržiavania predpisov bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a školenie o ochrane pred požiarimi. Zodpovedný zástupca objednávateľa bude oboznámený s určením niektorých prác spojených so zvýšeným ohrozením zdravia vyplývajúcim z pracovných podmienok .

3. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia preberá na seba povinnosti ustanovené legislatívnymi predpismi Slovenskej republiky a osobitnými predpismi pre oblasť bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci:
 - ⇒ Zákon č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - ⇒ Zákon č. 125/2006 Z. z. o inšpekcii práce a o zmene a doplnení zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - ⇒ Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
4. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia, preukázateľne zabezpečí pred začatím plnenia zmluvy pre svojich zamestnancov, zamestnancov svojich subdodávateľov ako aj spolupôsobiacich fyzických osôb – podnikateľov oboznámenie a odbornú spôsobilosť ako aj pravidelné oboznámenie ustanovené osobitnými predpismi, potvrdené podpismi všetkých zúčastnených osôb. Pre vlastných zamestnancov, zamestnancov svojich subdodávateľov ako aj pre spolupôsobiace fyzické osoby – podnikateľov, zabezpečí školenie o ochrane pred požiarimi, ktorí sa s vedomím poskytovateľa zdržujú v objektoch a priestoroch SEPS, hore uvedeným technikom požiarnej ochrany. Poskytovateľ je povinný aj v prípade zmeny u svojich zamestnancov, zamestnancov subdodávateľov a spolupôsobiacich fyzických osôb - podnikateľov (zvýšenie počtu, výmena skupín a pod.) preukázateľne vykonať oboznámenie a školenie týchto osôb.
5. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia predloží na požiadanie objednávateľovi, ešte pred uzavretím zmluvy, fotokópie platných dokladov odbornej a zdravotnej spôsobilosti, doklady o oboznámení s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a doklady o školení z predpisov o ochrane pred požiarimi na výkon zmluvne dohodnutých pracovných činností svojich zamestnancov, zamestnancov svojich subdodávateľov ako aj spolupôsobiacich fyzických osôb - podnikateľov.
6. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia zabezpečí pre všetky spolupôsobiace osoby bez odbornej spôsobilosti v zmysle vyhlášky č. 508/2009 Z. z., v znení neskorších predpisov stály dozor pri práci fyzickou osobou, ktorá spĺňa požiadavky

udalosť, závažná priemyselná havária, požiar) uhradiť škody spôsobené znemožnením prijazdu vozidiel hasičského a záchranného zboru alebo rýchlej zdravotnej služby.

15. V prípade nerešpektovania dopravného značenia a povolenej rýchlosti vozidlom poskytovateľa alebo jeho spolupôsobiaceho dodávateľa v objekte objednávateľa, bude s okamžitou platnosťou vydaný objednávateľom resp. zmluvným prevádzkovateľom zákaz vjazdu pre uvedené motorové vozidlo do objektu objednávateľa.
16. Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté na motorových vozidlách poskytovateľa spôsobené nerešpektovaním dopravného značenia a parkovaním na vyhradených miestach pre vozidlá hasičského a záchranného zboru alebo rýchlej zdravotnej služby.
17. Poskytovateľ je povinný na pracovisku objednávateľa dodržiavať všetky zmluvné podmienky a predpisy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarom pri prácach, ktoré bude v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia vykonávať. Na skutočnosti odporujúce predpisom bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarom je povinný písomne upozorniť zodpovedného zástupcu objednávateľa.
18. Povinnosťou poskytovateľa je preukázateľne upozorniť objednávateľa na riziká, vyplývajúce z činností pre splnenie predmetu zmluvy, ktoré bude na pracoviskách a v priestoroch objednávateľa vykonávať.
19. Zamestnanci poskytovateľa resp. jeho spolupôsobiaci dodávateľa sú povinní počas pracovnej doby zdržiavať sa na mieste výkonu práce, udržiavať na pracoviskách a v priestoroch SEPS čistotu a poriadok počas celej doby trvania a plnenia predmetu zmluvy.
20. Objednávateľ, poskytovateľ a jeho spolupôsobiaci dodávateľa sú povinní na spoločnom pracovisku zabezpečiť koordináciu činnosti a vzájomnú informovanosť o možných ohrozeniach, preventívnych opatreniach a opatreniach na poskytnutie prvej pomoci, na zdolávanie požiarov, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu osôb prítomných na pracovisku. Poskytovateľ je povinný organizovať všetky zmluvne dohodnuté pracovné činnosti tak, aby svojou činnosťou nenarušoval plynulý, bezpečný a včasný výkon ostatných pracovných činností prítomných osôb ako aj bezpečnosť prevádzkovaných zariadení.
21. Poskytovateľ v zmysle zmluvy a počas doby jej plnenia je povinný dodržiavať interné bezpečnostné, prevádzkové a technologické predpisy objednávateľa, ktoré mu boli poskytnuté, napr.: pri zaisťovaní, preberaní a odovzdávaní pracoviska a zariadení. V prípade porušenia týchto predpisov zo strany zamestnancov poskytovateľa resp. jeho spolupôsobiacich dodávateľov bude týmto odobraté oprávnenie pre vstup do objektu objednávateľa bez dopadu na plnenie zmluvných záväzkov poskytovateľa.
22. **Za nedodržanie zmluvných podmienok BOZP a OPP je poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 2000,- €. V prípade, ak objednávateľ zistí, že zamestnanci poskytovateľa alebo jeho spolupôsobiaci dodávateľa zjavným spôsobom porušujú zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarom, zmluvné podmienky zabezpečovania BOZP a iné písomne dohodnuté podmienky, môže uložiť ďalšiu pokutu až do dvojnásobku pokuty uvedenej v tomto bode alebo odstúpiť od zmluvy bez toho, aby poskytovateľovi vznikol nárok na náhradu prípadnej škody alebo nabehnutých nákladov.**
23. Uložením zmluvnej pokuty nie je poskytovateľ zbavený zodpovednosti za nedostatky v oblasti BOZP a OPP zistené kontrolnými orgánmi, ktoré boli spôsobené činnosťou poskytovateľa. Ak bude na základe zisteného porušenia právnych predpisov činnosťou poskytovateľa uložená pokuta objednávateľovi, poskytovateľ uhradí uloženú pokutu v plnej výške.

Zápis o poučení zodpovedného zamestnanca a požiarneho technika poskytovateľa povereným zamestnancom SEPS je neoddeliteľnou súčasťou uzatvorenej zmluvy o zabezpečení prevádzky a údržby telekomunikačných a komunikačných sietí a zariadení.

Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania informačnej bezpečnosti

Povinná príloha ku zmluvám a objednávkam, ktorých predmetom sú práce, služby alebo tovary v oblasti ICT

1 Rámec

1.1 Úvod

Tento dokument definuje základné bezpečnostné pravidlá a požiadavky SEPS navrhnuté za účelom optimálneho zabezpečenia dôveryhodnosti, dostupnosti a integrity informácií ako objednávateľa, tak aj informácií poskytovateľa, proti neautorizovanej úmyselnej alebo náhodnej modifikácii, poškodeniu, zničeniu alebo prezradeniu.

1.2 Rozsah

Rozsah tejto politiky je definovaný v zmysle zavedeného systému riadenia informačnej bezpečnosti v spoločnosti SEPS v súlade s požiadavkami ISO 27001:2013.

1.3 Organizácia

Osoba oprávnená rokovať vo veciach zmluvných za SEPS Každý zmluvný partner / poskytovateľ má v zmluve definovanú Osobu oprávnenú rokovať vo veciach zmluvných za SEPS, zodpovednú za vlastníctvo obchodného vzťahu a jeho celkové vykonávanie vrátane dodržiavania súladu s bezpečnostnými požiadavkami.

Gestor informačného systému za SEPS: zodpovedá za opodstatnenosť a primeranosť schválených oprávnení a rozsahu ICT prostriedkov (HW, SW, sieťové služby) poskytovateľovi prác, služieb alebo tovarov v oblasti ICT. Gestor informačného systému za SEPS ďalej zodpovedá za stanovenie technických a špecifických bezpečnostných požiadaviek a pravidiel vo vzťahu k samotným informačným systémom, aplikáciám, databázam ako aj k sieťovému prostrediu a jeho komponentom a za primerané nastavenie kvality poskytovaných služieb prostredníctvom detailne definovaných SLA v zmluvách a za ich následnú kontrolu počas plnenia predmetu zmluvy.

Štandardne je to za SEPS v zmluvách uvádzaná osoba oprávnená rokovať vo veciach technických.

Vedúci odboru bezpečnosti SEPS : Vedúci odboru bezpečnosti SEPS musí zhodnotiť riziká spojené so zmluvnými partnermi voči objednávateľovi a v prípade potreby navrhnúť primerané technické, organizačné alebo personálne opatrenia na zníženie identifikovaných rizík na akceptovateľnú úroveň. Z uvedených dôvodov je Vedúci odboru bezpečnosti SEPS oprávnený vykonať u poskytovateľa bezpečnostný audit v rozsahu definovanom medzinárodným štandardom ISO 27001. Vedúci odboru bezpečnosti SEPS musí úzko spolupracovať s Manažérom bezpečnosti poskytovateľa na udržiavaní primeranej odozvy na bezpečnostné incidenty/výsledky auditov a poskytnúť aktualizácie akýchkoľvek prebiehajúcich zmien bezpečnostných postupov a politík objednávateľa.

Manažér poskytovateľa & Manažér bezpečnosti poskytovateľa: Manažér poskytovateľa (štandardne je to osoba poskytovateľa definovaná v zmluve ako osoba oprávnená rokovať vo veciach zmluvných) musí identifikovať Manažéra bezpečnosti poskytovateľa zodpovedného za dodržiavanie bezpečnostných pravidiel a politík objednávateľa. Manažér bezpečnosti poskytovateľa spolupracuje pri bezpečnostných auditoch vykonaných vedúcim odborom bezpečnosti SEPS alebo ním povereným externým subjektom a je zodpovedný za implementáciu primeraných organizačných, technických alebo personálnych opatrení za účelom zníženia rizík identifikovaných bezpečnostným auditom. Manažér bezpečnosti poskytovateľa je ďalej zodpovedný za priebežnú aktualizáciu a riadenie rizík súvisiacich s poskytovanými prácami, službami alebo tovarmi s potenciálnym dopadom na objednávateľa. Zodpovednosťou manažéra poskytovateľa je aj informovanie objednávateľa za SEPS o akýchkoľvek subdodávkach resp. outsourcovanej práci pri plnení predmetu zmluvy a udržiavanie primeranej bezpečnostnej úrovne a dohôd aj u subdodávateľov.

2 Všeobecné bezpečnostné požiadavky

2.1 Bezpečnostný audit

- 2.1.1 SEPS ako objednávateľ je oprávnený vykonávať bezpečnostné audity v rozsahu definovanom štandardom ISO 27001 u poskytovateľa tovaru, služieb alebo prác so zameraním na predmet zmluvy. Objednávateľ môže vykonaním bezpečnostného auditu poveriť aj externý subjekt. Poskytovateľ musí poskytnúť primeranú súčinnosť pri bezpečnostných auditoch. Objednávateľ je povinný písomne informovať poskytovateľa o plánovanom audite najmenej 15 pracovných dní pred začatím auditu.
- 2.1.2 Manažér bezpečnosti poskytovateľa musí preskúmať spolu s vedúcim odborom bezpečnosti SEPS (ďalej len VOB SEPS) všetky riziká identifikované prostredníctvom preverenia infraštruktúry a auditov.
- 2.1.3 Poskytovateľ musí byť pripravený na požiadanie poskytnúť potrebnú technickú, prevádzkovú alebo bezpečnostnú dokumentáciu súvisiacu s dodávanými tovarmi, službami alebo prácami ako podporu pre externé audity ISMS v SEPS.
- 2.1.4 Okrem auditov zmluvných dohôd/záväzkov vo vzťahu k SEPS, musí poskytovateľ vyhovieť žiadosti objednávateľa ako aj zabezpečiť súčinnosť pri vykonaní jednej komplexnej bezpečnostnej previerky/auditov za rok, vrátane, ale bez obmedzenia na preskúmanie politík, procesov, postupov, dokumentácie a opatrení týkajúcich sa fyzickej bezpečnosti, siete, systémov a aplikácií v súlade s ISO 27001. Žiadosť o vykonanie komplexného bezpečnostného auditu objednávateľ oznámi poskytovateľovi písomne min. 30 kalendárnych dní pred začatím auditu.
- 2.1.5 Objednávateľ má právo prizvať na posúdenie zavedených procesov a postupov aj externého špecialistu v prípade, ak nie sú v rámci SEPS interné kapacity na dostatočnej úrovni znalostí konkrétneho systému, resp. aplikačného vybavenia.

2.2 Personálna bezpečnosť

- 2.2.1 Poskytovateľ musí mať zavedené procesy a špecifické ustanovenia, pre zabezpečenie primeranej previerky personálneho pozadia pracovníkov, ktorí sú nasadzovaní na plnenie predmetu zmluvy v SEPS. Toto ustanovenie je povinne auditované u poskytovateľa, ktorý zabezpečuje dodávku tovarov, prác alebo služieb pre objednávateľa na kritických systémoch, aplikáciách, resp. má prístup k citlivým informáciám.
- 2.2.2 Manažér bezpečnosti poskytovateľa musí zabezpečiť primerané monitorovanie pridelených ICT prostriedkov, prostredníctvom ktorých je zabezpečované plnenie predmetu zmluvy vo vzťahu k objednávateľovi. O tejto skutočnosti musia byť preukázateľne poučení všetci zamestnanci poskytovateľa, ktorí sa podieľajú na plnení predmetu zmluvy. Manažér bezpečnosti poskytovateľa musí mať definovaný formálny proces pre odozvu na porušenie bezpečnostných politík a predpisov.

2.3 Inventár, vlastníctvo a klasifikácia aktív

- 2.3.1 Poskytovateľ musí mať formalizovaný a zavedený proces riadenia aktív, minimálne v rozsahu:
- 2.3.2 **Inventár údajov a informácií:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár všetkých informačných aktív (vo vzťahu k SEPS). Inventár musí zahŕňať:
 - 2.3.2.1 názov, umiestnenie, uchovávanie a klasifikačný stupeň údajov. Týka sa to informačných aktív ako napr. technické dokumentácie, prevádzkové postupy, databázy ale napr. aj prístupové údaje, konfiguračné údaje systémov atď.
- 2.3.3 **Inventár fyzických aktív:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár fyzických aktív používaných pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS.
 - 2.3.3.1 Fyzické aktíva a vybavenie musí mať evidenčné štítky alebo zaznamenané sériové čísla.
 - 2.3.3.2 Každému aktívu musí byť priradený vlastník a musia byť definované požiadavky a podmienky pre primerané používanie aktív.
- 2.3.4 **Inventár softvéru:** zmluvní partneri musia udržiavať inventár softvéru používaného pri plnení predmetu zmluvy voči SEPS.

2.4 Ukladanie a narábanie s údajmi, ochrana informácií

- 2.4.1 Zmluvní partneri musia pri ukladaní údajov, resp. pri nakladaní s nimi dodržiavať minimálne požiadavky spĺňajúce nasledovné odporúčania:
 - 2.4.1.1 Nevěřné informácie musia byť uložené zamknuté, chránené heslom/zašifrované.

Zmluva o zabezpečení prevádzky a údržby telekomunikačných a komunikačných (LAN, WAN) sietí a zariadení

Príloha č. 6 Všeobecné zmluvné podmienky zabezpečovania informačnej bezpečnosti

- 2.4.1.2 Pri práci s papierovými dokumentmi SEPS je potrebné sa riadiť politikou čistého stola. Tlač citlivých dokumentov SEPS nesmie byť ponechaná bez dozoru.
- 2.4.1.3 Heslá do systémov a aplikácií SEPS nesmú byť uložené vo formáte nechráneného textu.
- 2.4.2 Nesmú sa robiť kópie citlivých informácií bez povolenia vlastníka informácií za SEPS.
- 2.4.3 Údaje a dokumenty SEPS používané poskytovateľom za účelom plnenia predmetu zmluvy, nesmú byť ukladané alebo replikované u prípadných subdodávateľov bez súhlasu objednávateľa; súhlas musí dať objednávateľ ešte pred prenosom údajov subdodávateľovi alebo ktorejkoľvek ďalšej entite mimo objednávateľa a poskytovateľa. Manažér poskytovateľa musí udržiavať zoznam subdodávateľov, ktorí dostávajú údaje, účel prenosu údajov, metódu prenosu a šifrovanie/ochrany alebo protokol, že údaje sú prenesené a schvaľovateľ za SEPS (gestor informačného systému za SEPS alebo vedúci odboru bezpečnosti za SEPS), ktorí autorizovali prenos s týmito opatreniami.
- 2.4.4 Poskytovateľ a všetci jeho zamestnanci podieľajúci sa na plnení predmetu zmluvy sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámili počas výkonu prác, služieb alebo dodávky tovarov v zmysle predmetu zmluvy a to ako po dobu trvania zmluvy, tak aj po jej skončení.
- 2.4.5 Poskytovateľ je oprávnený poskytovať zmluvou dohodnuté činnosti len prostredníctvom zamestnancov, ktorí boli odsúhlasení objednávateľom.
- 2.4.6 Pri ukončení alebo vypovedaní zmluvného vzťahu musia zmluvní partneri poskytnúť objednávateľovi kópie všetkých informácií udržiavaných v rámci zmluvného vzťahu, ako aj všetky záložné a archívne médiá obsahujúce informácie SEPS.
- 2.4.7 Pri ukončení zmluvného vzťahu musí byť spoločne so zmluvnými partnermi dohodnutý proces zničenia údajov kvôli odstráneniu všetkých informácií SEPS zo systémov a aplikácií zmluvných partnerov. Obdobným spôsobom musia byť zničené aj údaje v tlačenej forme.

2.5 Výmena informácií

- 2.5.1 Zmluvní partneri musia pri výmene informácií s objednávateľom dodržiavať nasledovné odporúčania:
 - 2.5.1.1 Email: Citlivé informácie SEPS musia byť pri prenose elektronickou poštou vo forme príloh šifrované.
 - 2.5.1.2 Doručovanie tlačených zásielok: Posielať citlivé tlačené informácie SEPS prostredníctvom kuriéra alebo doporučenou poštou so sledovaním/evenciou zásielky.
 - 2.5.1.3 Fax: citlivé informácie sa neodporúčajú vymieňať faxom.
 - 2.5.1.4 Telefón: citlivé informácie SEPS nesmú byť diskutované prostredníctvom pevných alebo IP telefónov.
 - 2.5.1.5 Mobilné telefóny: citlivé informácie SEPS nesmú byť diskutované prostredníctvom mobilných telefónov.

2.6 Pravidlá pre Notebooky/PC poskytovateľa pripájané do infraštruktúry SEPS

- 2.6.1 Zmluvní partneri musia mať definovanú politiku pre primerané použitie ICT prostriedkov.
- 2.6.2 Zmluvní partneri musia udržiavať bezpečnosť počítačov/notebookov prostredníctvom preukázateľného patch manažmentu a pravidelne aktualizovaného antivírusového programu. Pre všetky notebooky/PC s OS Windows pripájaných do siete SEPS sa vyžaduje zapnutie osobného firewall-u.
- 2.6.3 Údaje SEPS nesmú byť uložené na notebookoch alebo iných prenosných zariadeniach zmluvných partnerov, pokiaľ ich disky nie sú chránené šifrovaním.

2.7 Kontinuita činností

- 2.7.1 Manažér bezpečnosti poskytovateľa zodpovedá za aktuálnosť a funkčnosť plánov obnovy činností súvisiacich s plnením predmetu zmluvy voči objednávateľovi tak, aby dodávka služieb, prác alebo tovarov vyplývajúcich z predmetu zmluvy neboli ohrozené ani v prípadoch neočakávaných alebo havarijných situácií.
- 2.7.2 Vedúci odboru bezpečnosti SEPS musí zabezpečiť prípravu, udržiavanie a pravidelné testy BCP/DR plánov, ktoré umožnia dostupnosť všetkých kritických služieb vo vzťahu k objednávateľovi v prípade núdze alebo katastrofy a spĺňajú podmienky minimálnej požadovanej úrovne služieb.
- 2.7.3 Akýkoľvek stav núdze, havárie alebo inej neočakávanej situácie, ktorá má (môže mať) za následok prerušenie alebo znemožnenie plnenia predmetu zmluvy musí byť bezodkladne nahlásený Osobe oprávnenej rokovať vo veciach zmluvných za SEPS.

2.8 Odozva na incidenty

- 2.8.1 Manažér bezpečnosti poskytovateľa musí udržiavať a aktualizovať plán odozvy na bezpečnostné incidenty.
- 2.8.2 Manažér bezpečnosti poskytovateľa musí vedúceho odboru bezpečnosti SEPS bezodkladne informovať o bezpečnostných incidentoch, ktoré poskytovateľ zistí pri plnení predmetu zmluvy (jedná sa najmä o incidenty charakteru neautorizovaný prístup, narušenie dôvernosti alebo dostupnosti citlivých údajov, identifikovaný škodlivý kód).
- 2.8.3 Pokiaľ z predmetu zmluvy pre poskytovateľa vyplýva povinnosť zabezpečovať primeranú úroveň dôvernosti a/alebo dostupnosti systému alebo údajov v systéme, v oznámení o incidente musia byť popísané navrhované opatrenia ako aj návrh plánu budúcich činností na prevenciu pred podobnými incidentmi v budúcnosti. Manažér bezpečnosti poskytovateľa a vedúci odboru bezpečnosti SEPS musia v čo najkratšom možnom čase dohodnúť postup, resp. vzájomne odsúhlasiť zmeny za účelom odstránenia bezpečnostného incidentu a spôsob realizácie plánu budúcich činností.

2.9 Súlad s predpismi

Ak je ktorékoľvek ustanovenie tejto politiky v konflikte s politikami poskytovateľa, tento problém musí byť predložený vedúcemu odboru bezpečnosti SEPS na preskúmanie a vyriešenie ešte pred podpisom zmluvy.

2.10 Doplnujúce informácie

Ďalšie bezpečnostné požiadavky, najmä špecifické vo vzťahu ku konkrétnym aplikáciám, systémom ako aj ku sieťovej konektivitě môžu byť špecifikované Gestorom informačného systému za SEPS priamo v zmluve.

Zoznam subdodávateľov

Por.č.	Obchodné meno	Meno kontaktnej osoby	č. telefónu	e-mail	Webové sídlo	IČO	DIČ	Rozsah subdodávok vyjadrených v €	Podiel na celkovej dodávke v %
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									