

Príloha č. 1 je samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní služieb pre zabezpečenie prevádzkavania certifikátov pre komponenty systému **E-Kolky** (ďalej len „**IS**“); obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov Zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rol a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovní, metrík, KPI služieb, zmeny cenových podmienok (penále, bonusy), používaných formulárov, reportov dohodnutých na základe tejto Zmluvy.

Zmeniť akýkoľvek parameter v tejto prílohe je možné iba na základe obojstranného súhlasu Garantov Zmluvy na strane Poskytovateľa a Objednávateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien oprávnených zamestnancov na strane Objednávateľa a oprávnených osôb na strane Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov Zmluvy.

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

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 v Prílohe č. 1. ju za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

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 v Prílohe č. 1. ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality IS v produkčnom prostredí.

Privátny kľúč predstavuje dáta slúžiace pre vytváranie elektronického podpisu.

Knižnica overovača obsahuje všetky používané vydané certifikáty obsahujúce verejné kľúče k privátnym kľúčom slúžiace na zabezpečenie procesu overenia vytvorených elektronických podpisov e-kolkov.

Nosič kľúča je médium – kde je uložený vytvorený kľúč. Pre zabezpečenie plnenia tejto zmluvy je použitá čipová karta

Problém je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.

Informačný systém (IS) je Aplikačné programové vybavenie (APV) t. j. aplikácia - softvér /SW/.

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická Podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

Prevádzková dokumentácia – súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít IS.

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1., č. 3. a č. 4. 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 v tejto prílohe za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1., č. 3. a č. 4. 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 tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb k prevádzkaniu certifikátov a knižníc pre komponenty systému eKolok	parafy:
číslo v CEEZ: 1166/2021 klasifikácia informácií: *V*	Strana 1/7	

2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno	Zaradenie
Ľubomír Mindek	Riaditeľ informačných technológií

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno	Zaradenie
Ľuboš Batěk	Predseda predstavenstva Disig, a.s.

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Tomáš Sztraka	Vedúci odboru prevádzky ES		

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Poskytovateľa
Ján Cesnak	Riaditeľ úseku informačnej bezpečnosti Disig, a.s.		

3. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

P. č.	Názov Podpornej služby	Forma odmeny
1.	Prevádzková podpora – Prevydanie certifikátov a knižníc	podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2 Tabuľka č. 1
2.	Servisná podpora – na vyžiadanie	podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2 Tabuľka č. 2.

V rámci poskytovania Podpornej služby - č. 1. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi v rámci Mesačnej paušálnej odmeny a služieb v rozsahu **bodu 6.1.**

V rámci poskytnutia Podpornej služby - č. 2. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi práce na vyžiadanie v rozsahu **bodu 6.2.**

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb k prevydaniu certifikátov a knižníc pre komponenty systému eKolok	parafy:
číslo v CEEZ: 1166/2021 klasifikácia informácií: *V*	Strana 2/7	

4. KONTAKTNÉ CENTRUM POSKYTOVATEĽA, OPRÁVNENÉ OSOBY POSKYTOVATEĽA A OBJEDNÁVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA SLUŽIEB PREVÁDZKOVEJ PODPORY POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

4.1 Kontaktné centrum Poskytovateľa

PoskytovateľKontaktné údaje Kontaktného centra

Tabuľka 6

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje	Dostupnosť
e-mail	podpora_sp@disig.sk	NBD

4.2 Oprávnené osoby

Riadenie komunikácie a koordinácie súčinnosti a ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia riadenia a riešenia predmetnej požiadavky na Podpornú službu prebiehajú prostredníctvom týchto nahlasovacích kanálov a kontaktných údajov.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre služby prevádzkovej podpory

Tabuľka 7

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Peter Miškovic		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre služby prevádzkovej podpory

Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Kríž		
Tomáš Sztraka		
Drahošlav Ferko		

Riadenie komunikácie vyplývajúce zo zabezpečenia riadenia a riešenia informačnej bezpečnosti na Podpornú službu prebiehajú prostredníctvom týchto nahlasovacích kanálov a kontaktných údajov.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 9

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ján Cesnak		
Robert Smiščík		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb k prevádzaniu certifikátov a knižníc pre komponenty systému eKolok	parafy:
číslo v CEEZ: 1166/2021 klasifikácia informácií: *V*	Strana 3/7	

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 10

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Kríž		
Pavel Sulík		

4.3 Spôsob realizácie výkonu plnenia Služieb prevádzkovej podpory Poskytovateľom

4.3.1 Na pracovisku Poskytovateľa.

4.3.2 Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia Podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako preferovanú. Vzdialený prístup do IS Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných IS Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

4.4 Miesta plnenie výkonu Služieb prevádzkovej podpory u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu Podporných služieb

Tabuľka 11

Miesto	
Primárna lokalita	Adresa: Slovenská pošta, a. s. Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica
Ostatné miesta	Príslušné pracoviska Slovenskej pošty, a. s. s prevádzkou IS s adresnosťou uvedenou v predmetnej Požiadavke na Podpornú službu

5. PRÍSTUPY K IKT AKTÍVAM OBJEDNÁVATEĽA

Na prístup k IKT aktívam Objednávateľa budú autorizovaní títo pracovníci Poskytovateľa, ktorým budú poskytnuté / sprístupnené aktíva v zmysle prílohy č. 5.

Poskytovateľ - oprávnené osoby na prístup k IKT aktívam

Tabuľka 12

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa	Typ prístupu
Ján Cesnak			vzdialený prístup
Robert Smiščík			vzdialený prístup
Jaroslav Imrich			vzdialený prístup

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb k prevádzaniu certifikátov a knižníc pre komponenty systému eKoloK	parafy:
číslo v CEEZ: 1166/2021 klasifikácia informácií: *V*	Strana 4/7	

6. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA

6.1 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – PREVYDANIE CERTIFIKÁTOV A KNIŽNÍC

PROSTREDNÍCTVOM TEJTO SLUŽBY ZABEZPEČUJE POSKYTOVATEĽ REALIZÁCIU POŽIADAVKY OBJEDNÁVATEĽA NA PREVÁDZKOVÚ PODPORU K SYSTÉMU E-KOLOK NA PREVYDANIE CERTIFIKÁTOV A KNIŽNÍC OVEROVAČA .

6.1.1 Spôsob nahlasovania:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára Prevádzková podpora,

6.1.2 Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby:

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby

Tabuľka 9

Prevádzkový čas služby	
Pracovné dni 08:00 - 17:00	
Cieľové úrovne služby	
Akceptácia a prijatie / odmietnutie realizácie požiadavky, Informácia o plánovanom čase dodania	do 5 prac. dní od nahlásenia
Dodanie certifikátov (musí byť poskytnutá plná súčinnosť zo strany objednávateľa, predovšetkým dostupnosť funkčných čipových kariet)	Akceptácia a prijatie realizácie + 15 prac. dní
Dodanie knižnice overovača	Dodanie certifikátov + 15 pracovných dní

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby

Tabuľka 10

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni 08:00 - 17:00

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom akceptačných protokolov s vykazovaním prác Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.1.3 Základné činnosti poskytované v rámci služby:

6.1.3.1 Prevýdanie 305 ks certifikátov pre koncové zariadenia systému E-Kolky

- generovanie kľúčových párov, generovanie žiadostí o vydanie certifikátov, vytvorenie 305 ks certifikátov pre koncové zariadenie systému eKOLOK s platnosťou 24 mesiacov, úprava aktuálnej produkčnej verzie knižnice overovača, kompilácia, testovanie, odovzdanie upravenej knižnice pre deployment – celkový počet prevýdaní podľa tohto bodu je obmedzený na maximálny počet 3 krát počas platnosti tejto zmluvy

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb k prevýdaniu certifikátov a knižníc pre komponenty systému eKolok	parafy:
číslo v CEEZ: 1166/2021 klasifikácia informácií: *V*	Strana 5/7	

6.1.3.2 Prevydanie 29 ks certifikátov pre potreby riešenia E-Kolky v rámci prostredia Slovenskej pošty prostredníctvom centrálneho podpisovača eKoloKSigner pre HSM v prostredí SP, a. s.

- generovanie kľúčových párov, generovanie žiadostí o vydanie certifikátov, vytvorenie 29 ks certifikátov pre s platnosťou 24 mesiacov - celkový počet prevydaní podľa tohto bodu je obmedzený na maximálny počet 2 krát počas platnosti tejto zmluvy – z toho 9 kusov pre testovacie účely

6.1.3.3 Úprava a prevykanie knižnice overovača pre potreby koncových zariadení

- aktualizácia prevydaných certifikátov pre koncové zariadenia systému E-Kolky a pre centrálny podpisovač eKoloKSigner pre HSM v prostredí SP, a. s., kompilácia, testovanie, odovzdanie upravenej knižnice pre deployment - celkový počet prevydaní podľa tohto bodu je obmedzený na maximálny počet 3 krát počas platnosti tejto zmluvy

6.1.3.4 Úprava a prevykanie knižnice overovača pre potreby centrálneho podpisovača pre HSM

- aktualizácia prevydaných certifikátov pre pre centrálny podpisovač eKoloKSigner pre HSM v prostredí SP, a. s., kompilácia, testovanie, odovzdanie upravenej knižnice pre deployment - celkový počet prevydaní podľa tohto bodu je obmedzený na maximálny počet 2 krát počas platnosti tejto zmluvy

6.2 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA – NA VYŽIADANIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na vyžiadanie služby:

- Analytik
- Programátora
- Bezpečnostného analytika
- Konzultanta
- Projektového manažéra
- Technika

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na vyžiadanie služby:

- Dodávku tovarov (čipovej karty, čítačky čipovej karty, certifikátov, SW licencie)
- Úpravy a prevykanie knižnice overovača

6.2.1 Spôsob nahlasovania:

Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára Hlásenie problému, Požiadavka na zmenu, Požiadavka na službu,

6.2.2 Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby

Tabuľka 115

Prevádzkový čas služby	
Pracovné dni 08:00 – 16:00	
Cieľové úrovne služby	
Akceptácia a prijatie / odmietnutie realizácie požiadavky, Informácia o plánovanom rozsahu a čase dodania služieb	Do 15 prac. dní od nahlásenia

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb k prevydaniu certifikátov a knižníc pre komponenty systému eKoloK	parafy:
číslo v CEEZ: 1166/2021 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 6/7		

Začatie poskytovania služby po obojstranne odsúhlasenom rozsahu	Akceptácia a prijatie realizácie + 15 prac. dní
---	---

Časy riešení budú stanovené individuálne podľa dohody oprávnených osôb uvedených v Tabuľke 7 a Tabuľke 8, prevádzkových garantov v Tabuľke č.3 a Tabuľke č.4 na základe predloženého návrhu na vyriešenie.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom akceptačných protokolov s vykazovaním prác a dodávok Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.2.3 Základné činnosti poskytované v rámci služby:

6.2.3.1 Poskytnutie služieb na vyžiadanie pre riešenie incidentov, problémov a konzultácií, zmien, v rámci poskytovaného rozsahu služieb

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“), Problémov (kategória služby „Problém“), Zmeny (kategória služby „Zmena“) Podpornej služby Servisná podpora – na vyžiadanie (dodávaných komponentov a služieb), ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS prostredníctvom vyššie definovaných odborníkov.

6.2.3.2 Poskytnutie služieb na vyžiadanie pre dodávku komponentov, zmien súvisiacich s dodávkou komponentov.

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi riešenie Objednávateľom Podpornej služby Servisná podpora – na vyžiadanie dodávanie komponentov označených Zmena (kategória služby „Zmena“), Požiadaviek na službu (kategória služby „Služba“), ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť, obnovu a kvalitu prevádzky IS formou komponentov.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb k prevádzaniu certifikátov a knižníc pre komponenty systému eKoloK	parafy:
číslo v CEEZ: 1166/2021 klasifikácia informácií: *V*	Strana 7/7	