

**Rámcová dohoda na poskytovanie služieb
systémovej a aplikačnej podpory informačného systému Integrovaných obslužných miest (IOM)**

(ďalej len „Rámcová dohoda“)
uzavretá podľa § 2 ods. 5 písm. g) a § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní
a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení

Číslo zmluvy Zákazníka: 2017/074

1. Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií Slovenskej republiky

Sídlo: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava
Zastúpené: Ing. Albínom Kotianom, generálnym tajomníkom služobného úradu
IČO: 00151742
DIČ: 2020798351
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie: Štátna pokladnica,
Radlinského 32, 810 05 Bratislava 15
Číslo účtu IBAN:

(ďalej ako "Zákazník 1")

a

2. Slovenská republika zastúpená Úradom podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu

Sídlo: Štefánikova ul. č. 15, 811 05 Bratislava
Zastúpené: Mgr. Patrik Krauspe, vedúci úradu
IČO: 50 349 287
DIČ: 2120287004
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu:

(ďalej ako "Zákazník 2")

(ďalej Zákazník 1 a Zákazník 2 spoločne ako „Zákazník“)

a

Poskytovateľ: Skupina poskytovateľov

Člen skupiny poskytovateľov 1

a súčasne líder skupiny poskytovateľov:

Sídlo: Enterprise Services Slovakia s. r. o.
Galvaniho 7, 820 02 Bratislava 22
Zastúpený: Ing. Martin Peluha, konateľ
Bankové spojenie:
Číslo účtu v tvare IBAN:
IČO: 35 785 306
DIČ: 2020213393
IČ DPH: SK 2020213393
Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným
Označenie registra: OR Okresného súdu Bratislava I
Číslo zápisu: 21438/B

(ďalej ako „Poskytovateľ 1“)

a

Člen skupiny poskytovateľov 2:	DITEC, a.s.
Sídlo:	Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava
Zastúpený:	PaedDr. Ivan Šúra, predseda predstavenstva Ing. Csaba Baráth, podpredseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Bankové spojenie:	
Číslo účtu v tvare IBAN:	
IČO:	31 385 401
DIČ:	2020304198
IČ DPH:	SK 2020304198
Právna forma:	akciová spoločnosť
Označenie registra:	OR Okresného súdu Bratislava I
Číslo zápisu:	769/B

(ďalej ako „Poskytovateľ 2“)

(ďalej Poskytovateľ 1 a Poskytovateľ 2 spoločne ako „Poskytovateľ“)

(ďalej Zákazník a Poskytovateľ spoločne ako „zmluvné strany“)

vedomé si svojich záväzkov v tejto Rámcovej dohode obsiahnutých a s úmyslom byť touto Rámcovou dohodou viazané sa dohodli na nasledujúcom znení tejto Rámcovej dohody:

Definície

„**Rámcová dohoda**“ je písomná dohoda medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, ktorá bližšie určuje podmienky zadávania zákaziek/poskytovania služieb počas doby jej platnosti, najmä čo sa týka ceny poskytovaných služieb a predpokladaného množstva predmetu rámcovej dohody.

„**IOM**“ je Integrované obslužné miesta.

„**Služba**“ alebo „**Služby**“ znamená podporu v rámci Aplikačnej podpory, služby na vyžiadanie a služby realizácie zmien, podrobne definované v tejto rámcovej dohode vrátane príslušných príloh, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

„**Softvérový produkt**“ je binárny kód softvéru poskytnutý Zákazníkovi podľa samostatnej rámcovej dohody, na základe licencie výrobcu softvéru.

„**Aplikačný softvér**“ je systém osobitných nastavení a parametrizácie, ktorá vznikla ako autorské dielo doplnením Softvérového produktu Poskytovateľom. Skladá sa zo samostatných funkčných blokov, ďalej tiež „modulov“.

„**Softvér**“ je spoločné označenie pre „softvérové riešenie systému IOM“.

„**Štandardná podpora Softvérového produktu**“ je podpora v rámci podmienok údržby Softvérového produktu (na základe licencie výrobcu softvéru – tzv. softvérový maintenance).

„**Aplikačná podpora**“ je činnosť zameraná najmä na podporu kľúčových používateľov a administrátorov systému IOM, zmeny v nastavení systému IOM, ako aj riešenie rozvoja systému IOM, zákaznických úprav a implementáciu zmien Softvéru.

„**Popis služby**“ znamená dokument tvoriaci súčasť tejto Rámcovej dohody popisujúci atribúty príslušnej Služby a povinnosti Poskytovateľa a Zákazníka v súvislosti s danou Službou (t.j. príloha č.1 a 2).

„**Výkaz vykonaných prác**“ znamená dokument, ktorým Zákazník potvrdí obsah a rozsah Služieb riadne poskytovaných Poskytovateľom počas kalendárneho mesiaca, výšku prenášaného kreditu nevyčerpaného v rámci predmetného mesačného paušálu a v prípade potreby potvrdí prevzatie/akceptáciu plnenia riadne poskytovaného Poskytovateľom.

„**Akceptačný protokol**“ znamená dokument, ktorým Zákazník potvrdí obsah a rozsah riadne vykonaných prác, ktoré sú súčasťou služieb na vyžiadanie, resp. služieb realizácie zmien.

„**Help desk**“ je systém technickej podpory Zákazníka.

„**Garant IOM**“ je menovaný zástupca Zákazníka zodpovedný za funkčnosť IOM, schvaľuje požiadavky na zmeny systému.

„**Poskytovateľ**“ sa ako skupina dodávateľov (pre účely tejto Rámcovej dohody „skupina poskytovateľov“) zúčastnil verejného obstarávania, ktoré realizoval verejný obstarávateľ – Zákazník 1 postupom verejnej súťaže podľa § 66 a nasl. zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní“) na predmet zákazky „Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Integrovaných obslužných miest (IOM)“, a bol vyhlásený za úspešného uchádzača. Zákazka bola zverejnená v Úradnom vestníku Európskej únie pod číslom 2017/S 228-475400 zo dňa 28.11.2017 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 235/2017 zo dňa 29.11.2017 pod číslom 16614 – MSS (ďalej aj „zákazka“).

„**Líder skupiny poskytovateľov**“, bol nominovaný členmi skupiny poskytovateľov v procese verejného obstarávania zákazky do pozície lídra skupiny poskytovateľov. Líder skupiny poskytovateľov je oprávnený a povinný na prijímanie všetkých pokynov Zákazníka a konanie v mene všetkých členov skupiny poskytovateľov vo všetkých právnych úkonoch a činnostiach týkajúcich sa plnenia predmetu Rámcovej dohody. Vystavovať a doručovať Zákazníkovi faktúry za riadne poskytovanie predmetu Rámcovej dohody budú jednotliví členovia skupiny poskytovateľov za jednotlivé plnenia v zmysle tejto Rámcovej dohody, tak, ako to má na zreteli Príloha č. 7.. Pokiaľ sú v Rámcovej dohode uvedené povinnosti a/alebo záväzky a/alebo zodpovednosti Poskytovateľa, je za zabezpečenie ich plnenia zo strany Poskytovateľa zodpovedný jednotlivý člen skupiny poskytovateľov I, ktorý predmetné plnenie poskytuje. Pre zamedzenie pochybností to však nevylučuje skutočnosť, že líder skupiny poskytovateľov je povinný zabezpečiť dosiahnutie účelu a cieľa podľa bodu 1.7 tejto Rámcovej dohody.

Úvodné ustanovenia

1. Táto Rámcová dohoda je výsledkom spoločného verejného obstarávania realizovaného na základe Zmluvy o spoločnom verejnom obstarávaní, uzavretej medzi MF SR a UPPVII, č. MF SR 2017/135, zo dňa 17.7.2017.
2. Zákazník 1 a Zákazník 2 ako verejný obstarávateľia podľa § 7 ods. 1 písm. a), na základe § 16 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní uskutočnili spoločné verejné obstarávanie, za účelom obstarania služieb, ktoré sú predmetom tejto Rámcovej dohody.
3. Dňom nadobudnutia účinnosti dodatku k Dohode o prechode práv a povinností vyplývajúcich zo štátnozamestnaneckých vzťahov, z pracovnoprávných vzťahov a iných právnych vzťahov zamestnancov zabezpečujúcich výkon tejto kompetencie, ako aj práv a povinností z iných právnych vzťahov z Ministerstva financií Slovenskej republiky na Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu, č. MF SR 2016148202, zo dňa 1.6.2016 (ďalej ako „delimitačný protokol“), ktorým bude delimitovaný celý projekt MetaIS z MF SR na UPPVII, prechádzajú všetky práva a povinnosti z tejto Rámcovej dohody na Zákazníka 2.
4. Zákazník 2 na základe tejto Rámcovej zmluvy splnomocňuje Zákazníka 1 na konanie v mene Zákazníka vo veci akýchkoľvek úkonov a činností v procese plnenia tejto Rámcovej dohody, vrátane komunikácie.
5. Poskytovateľ bude vystavovať a doručovať faktúry za riadne poskytnuté plnenia Zákazníkovi 1.
6. Sankcie za nedodržanie povinností Poskytovateľa bude mať právo uplatňovať voči Poskytovateľovi iba Zákazník 1.
7. Sankcie za nedodržanie povinností Zákazníka bude mať právo uplatňovať Poskytovateľ iba voči Zákazníkovi 1.
8. Splnomocnenie, udelené na základe tejto Rámcovej dohody zaniká dňom prechodu práv a povinností z tejto Rámcovej dohody na Zákazníka 2.

V prípade zániku Zákazníka 2 bez právneho nástupcu, prechádzajú všetky práva a povinnosti z tejto Rámcovej dohody na Zákazníka 1. V prípade zániku Zákazníka 1 bez právneho nástupcu, prechádzajú všetky práva a povinnosti z tejto Rámcovej dohody na Zákazníka 2.

1 PREDMET, ÚČEL A CIEĽ RÁMCOVEJ DOHODY, MIESTO PLNENIA

- 1.1 Predmetom tejto Rámcovej dohody je záväzok Poskytovateľa poskytovať na základe objednávok Zákazníka riadne a včas služby systémovej a aplikačnej podpory a realizácie zmien informačného systému Integrovaných obslužných miest (ďalej len „systém IOM“). Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby Zákazníkovi v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode, resp. v príslušnej objednávke a Zákazník bude mať tomu zodpovedajúci záväzok zaplatiť dohodnutú odmenu (cenu).
- 1.2 Služby, ktoré sú predmetom plnenia Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody a spôsob ich poskytovania, sú špecifikované v Prílohe č.1 tejto Rámcovej dohody, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť. Služby sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe objednávok, v ktorých bude uvedený najmä predmet plnenia, čas poskytnutia služby, meno a podpis oprávnenej osoby Zákazníka, dátum vystavenia objednávky.
- 1.3 Služby v rámci aplikačnej podpory (mesačný paušál) sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe písomnej objednávky, vystavenej vždy na obdobie príslušného kalendárneho roka, podpísanej oprávnenou osobou Zákazníka a doručenej Poskytovateľovi v elektronickej podobe s následným dorúčením v písomnej podobe poštovou prepravou. Objednávka bude vystavená vždy do konca decembra predchádzajúceho kalendárneho roka s účinnosťou od 1.1. nasledujúceho roka. Prvá objednávka bude vystavená do 10 dní po nadobudnutí účinnosti tejto Rámcovej dohody s platnosťou do konca príslušného kalendárneho roka.
- 1.4 Služby na vyžiadanie (nadpaušál) sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe individuálnej objednávky vystavenej jednou z oprávnených osôb Zákazníka (garantom systému IOM) a doručenej Poskytovateľovi elektronickou poštou.
- 1.5 Služby realizácie zmien sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe individuálnej písomnej požiadavky vystavenej podľa aktuálnych potrieb Zákazníka. Schvaľovanie zmenových požiadaviek je v kompetencii Garanta IOM.
- 1.6 Služby help desku IOM budú poskytované v zmysle Prílohy č. 1, bod 3. Definícia typov problémov a kvalitatívnych požiadaviek tejto Rámcovej dohody.
- 1.7 Účelom tejto Rámcovej dohody je prostredníctvom vystavených objednávok zabezpečiť riadnu, funkčnú a bezpečnú prevádzku systému IOM. Cieľom tejto Rámcovej dohody je zabezpečenie potrebných úprav a aktualizácií systému IOM podľa požiadaviek Zákazníka z dôvodu zachovania jeho prevádzkyschopnosti a rozvoja funkcionality v súlade s platnou legislatívou.
- 1.8 Miestom plnenia je sídlo Zákazníka.

2 DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSTI RÁMCOVEJ DOHODY

- 2.1 Táto Rámcová dohoda, vrátane jej Príloh č.1 až 7, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 2.2 Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody, alebo do vyčerpania jej finančného limitu podľa bodu 3.1 Rámcovej dohody, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

3 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1 Celková cena/odmena za poskytovanie služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa tejto Rámcovej dohody je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške 3 390 672,00 EUR bez DPH, čo je 4 068 806,40 EUR s 20 % DPH. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa tejto rámcovej dohody.

3.2 Výška odmeny za aplikačnú podporu a služby realizácie zmien, poskytnuté Poskytovateľom, je zložená:

- A. **Z pevnej ceny** – mesačný paušál (744 človekohodín) vo výške 51 708,00 EUR bez DPH, čo je 62 049,60 EUR s 20 % DPH, v členení za poskytnutie predplatených Služieb podľa Prílohy č. 1 bod 2.1 tejto Rámcovej dohody pre obdobie 1 mesiaca.

Odmena podľa bodu 3.2. A) sa bude fakturovať mesačne vždy vo výške mesačného paušálu a to začiatkom kalendárneho mesiaca za predchádzajúci mesiac.

- B. **Z ceny za služby na vyžiadanie** - nadpaušál, ktorý je závislý na rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Poskytovateľom podľa Prílohy č.1 bod 2.2 tejto Rámcovej dohody na základe príslušnej objednávky. Cena nadpaušálu bude tvorená ako súčin jednotkovej ceny sadzby výkonov Poskytovateľa podľa Prílohy č.6 a množstva takých výkonov, uvedených v príslušnej objednávke.

Odmena podľa bodu 3.2. B) sa bude fakturovať v súlade s príslušnou objednávkou na základe akceptačného protokolu. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po riadnom poskytnutí predmetnej Služby podpíšu akceptačný protokol vystavený Poskytovateľom.

- C. **Z ceny za služby realizácie zmien** – nadpaušál činností súvisiacich s rozvojom systému IOM požadovaných Zákazníkom a poskytnutých Poskytovateľom podľa Prílohy č. 1 bod 2.3 tejto Rámcovej dohody na základe príslušnej objednávky. Cena služieb realizácie zmien bude tvorená ako súčin jednotkovej ceny sadzby výkonov Poskytovateľa podľa Prílohy č.6 a množstva takých výkonov, uvedených v príslušnej objednávke.

Odmena podľa bodu 3.2. C) sa bude fakturovať v súlade s príslušnou objednávkou na základe akceptačného protokolu. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po riadnom poskytnutí predmetnej Služby podpíšu akceptačný protokol vystavený Poskytovateľom.

3.3 Odmena za poskytnuté plnenie podľa bodu 3.2 bude uhradená v súlade s príslušnou objednávkou na základe predloženej faktúry, ktorej súčasťou bude príslušný výkaz vykonaných prác alebo podpísaný akceptačný protokol. Zmluvné strany sa v súlade s § 340b ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že faktúry budú splatné vždy do 30 dní odo dňa doručenia faktúry do sídla Zákazníka. Faktúry budú doručené na adresu Zákazníka uvedenú v záhlaví Rámcovej dohody najneskôr do 5 dní odo dňa podpísania výkazu vykonaných prác, resp. akceptačného protokolu.

3.4 Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa § 74 Zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a číslo príslušnej objednávky a Rámcovej dohody Zákazníka. Ak bude faktúra obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, má Zákazník právo v lehote splatnosti faktúru vrátiť Poskytovateľovi na opravu. Poskytovateľ faktúru opraví alebo vystaví novú a doručí ju Zákazníkovi. Dňom doručenia opravenej alebo novej faktúry začína plynúť nová 30 dňová lehota splatnosti.

3.5 Odmena za poskytovanie služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa príslušnej objednávky a v súlade s touto Rámcovou dohodou bude fakturovaná v mene EUR.

4 PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

4.1 Základná doba pre poskytovanie Služieb podľa tejto Rámcovej dohody je definovaná ako Základné časové pokrytie v čase od 8.00 do 16.00 od pondelka do piatku, okrem štátnych sviatkov, dní pracovného pokoja a pracovného voľna, pokiaľ nie je stanovené inak.

4.2 Zákazník zabezpečí prítomnosť zástupcu Zákazníka pre príslušnú oblasť počas vykonávania Služby, pokiaľ sa vykonáva v sídle Zákazníka.

4.3 Zákazník sa zaväzuje upozorniť Poskytovateľa na akékoľvek potenciálne ohrozenie bezpečnosti a zdravia vo svojich objektoch a prijať všetky opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia. Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať a dodržiavať upozornenia a opatrenia Zákazníka o zaistení bezpečnosti a ochrany

zdravia pri práci.

- 4.4 V prípade zásahu do systému IOM, ktorý svojou povahou predstavuje zmenu nastavenia systému IOM z pohľadu dodaného popisu nastavenia, sa Poskytovateľ zaväzuje do 5 dní od dodania výkonu predložiť Zákazníkovi o tom písomný záznam, ktorý bude prílohou k existujúcemu popisu nastavenia systému IOM.

5 SÚČINNOSŤ

- 5.1 Zákazník poskytne Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri plnení podľa tejto Rámcovej dohody, ktorú si Poskytovateľ vyžiada aspoň 5 pracovných dní pred jej poskytnutím, resp. bezodkladne po obdržaní písomnej objednávky, v dostatočnom rozsahu a v primeranej miere najmä tým, že zabezpečí súčinnosť svojich zamestnancov a spolupracujúcich osôb, umožní prístup k telekomunikačným zariadeniam, bude spolupracovať na špecifikáciách, testoch, prevzatí atď. Dostatočný rozsah a primeraná miera súčinnosti bude špecifikovaná pri rešpektovaní technických a kapacitných možností Zákazníka a potrieb riadneho poskytovania služieb Poskytovateľom. Zákazník umožní Poskytovateľovi kontrolovaný prístup k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Zákazníkom, pričom Poskytovateľ je povinný rešpektovať, zabezpečiť a dodržiavať ochranu dát Zákazníka ako aj osobitné povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov (napr. ustanovenie § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), z. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“). Zákazník nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti so zabezpečením nevyhnutnej súčinnosti vzniknú.
- 5.2 Zmluvné strany si do 10 dní od nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody, v zmysle bodu 15.4, písomne oznámia zoznam Oprávnených osôb, ktoré budú zastupovať záujmy svojej zmluvnej strany pre definovanú oblasť.
- 5.3 Zákazník zabezpečí, aby nemohlo dôjsť ku strate dát (len v prípade, ak k strate dát nedôjde systémovou chybou, chybou aplikácie, alebo neošetrenou bezpečnostnou zraniteľnosťou), pre spracovanie ktorých boli Služby Poskytovateľa poskytnuté alebo použité a bude udržiavať aktuálne záložné kópie príslušného Softvéru a dát. Toto zabezpečenie bude vykonané podľa pokynov Poskytovateľa spôsobom, ktorý nezabráni prevádzke systému IOM počas pracovných hodín a zároveň nezabráni plneniu povinností Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám takých dát. Je povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia systému IOM.
- 5.4 Je povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si na vlastné náklady štandardnú podporu systémového SW. V prípade potreby vykonať aktivity nad aplikáciou, ktoré si vyžadujú podporu Softvérového produktu (tzv. maintenance), je Zákazník povinný si túto podporu zabezpečiť v zmysle licenčných podmienok Poskytovateľa licenčných práv jednotlivých SW.
- 5.5 Zákazník je povinný po celú dobu platnosti tejto Rámcovej dohody zabezpečiť poskytovanie housingových služieb pre systém IS IOM, HW a SW podporu systému IS IOM a pracovísk IOM. V opačnom prípade bude Poskytovateľ poskytovať služby podľa tejto Rámcovej dohody v obmedzenom rozsahu, čo ho však nezaväzuje povinnosti vykonávať služby s odbornou starostlivosťou a povinnosti bezodkladne upozorniť Zákazníka na dôsledky vyplývajúce z neposkytnutia housingových služieb, HW a SW podpory systému IS IOM a pracovísk IOM.

6 VADY A ZÁRUKA

- 6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať plnenie podľa tejto Rámcovej dohody a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Služby spočívajúce v podpore Aplikačného softvéru budú poskytované s odbornou starostlivosťou a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto Rámcovej dohode Aplikačný softvér mal požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť.

- 6.2 Ohľadom každého funkčného bloku, ktorý vznikne ako výsledok Služieb realizácie zmien, Poskytovateľ poskytuje záruku, že Aplikačný softvér bude mať za stanovených podmienok požadovanú kvalitu a funkcionálnosť v súlade s účelom a cieľom zmluvy a so vzájomne dohodnutou funkčnou špecifikáciou uvedenou v Štúdiu realizovateľnosti, vypracovanej Poskytovateľom v súlade s bodom 2.2 Prílohy č. 2, a že slúži jeho obvyklému účelu. Ak sa počas používania Aplikačného softvéru zistí, že taká funkcionálnosť a/alebo kvalita SW nie je v súlade so Štúdiom realizovateľnosti z dôvodov na strane Poskytovateľa, Poskytovateľ bude mať povinnosť taký nesúlad odstrániť na svoje náklady, za predpokladu, že Zákazník bezodkladne po zistení takejto vady tieto písomne oznámi Poskytovateľovi najneskôr do 24 mesiacov odo dňa prevzatia služieb uvedených v príslušnom akceptačnom protokole. Poskytovateľ sa zaväzuje Aplikačný softvér odovzdať bez právnych a faktických väd.

7 OSOBNÉ USTANOVENIA

- 7.1 Závazok Poskytovateľa poskytovať služby podľa tejto Rámcovej dohody sa nevzťahuje na:
- a. riešenie problémov spôsobených vonkajšími zásahmi, akýmkoľvek poškodením alebo stratou dát (aj náhodným), prevádzkou mimo parametrov uvedených v príslušnej produktovej dokumentácii, alebo v dôsledku zlyhania pamäťových médií neudržiavaných Poskytovateľom;
 - b. riešenie problémov spôsobených zásahmi, servisom, modifikáciami systému IOM inými osobami ako sú osoby poskytujúce Služby podľa tejto Rámcovej dohody alebo zamestnanci Zákazníka konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa;
 - c. riešenie problémov spôsobených nenainštalovaním opravy chyby alebo určenej verzie operačného systému;
 - d. riešenie problémov spôsobených používaním systému IOM v rozpore s dokumentáciou;
 - e. plnenia mimo dohodnutých hodín pokrytia.

8 AUTORSKÉ PRÁVA A PRÁVA TRETÍCH OSÔB

- 8.1 Na každé autorské dielo, vytvorené výhradne v rámci poskytovania služieb realizácie zmien, udeľuje Poskytovateľ Zákazníkovi ku dňu podpisu akceptačného alebo preberacieho protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také dielo súčasťou, časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto Rámcovej dohody plne splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý, pre zamedzenie pochybností zahŕňa spôsoby použitia diela, ktorými sú najmä právo dielo spracovať (dokončiť, zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny diela, verejné rozširovanie originálu diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad diela, a verejný prenos diela, a to ako Zákazníkom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie diela pre akékoľvek tretie osoby, či na postúpenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise akceptačného alebo preberacieho protokolu povinný dodať Zákazníkovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu diela, vrátane metamodelu BDA nákresu na CD/DVD nosiči, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že Zákazník bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
- 8.2 Licenciu v rozsahu podľa bodu 8.1 poskytuje Poskytovateľ Zákazníkovi s účinnosťou od úplného zaplatenia príslušnej časti ceny podľa článku 3 tejto Rámcovej dohody, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu diela poskytne Poskytovateľ Zákazníkovi funkčnú špecifikáciu diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.
- 8.3 Poskytovateľ vyhlasuje, a zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež software) dodaným alebo poskytnutým Poskytovateľom Zákazníkovi na základe príslušnej objednávky a v súlade s touto Rámcovou dohodou na základe licencií udelených Poskytovateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, Poskytovateľ udeľuje Zákazníkovi právo na ich používanie Zákazníkom v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia

dodané/poskytnuté Poskytovateľovi príslušnou z takých tretích osôb.

- 8.4 V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok proti Zákazníkovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Rámcovej dohody, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- 8.4.1 bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Zákazníka, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Zákazníka tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Zákazníka rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Rámcovej dohode, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
 - 8.4.2 poskytnúť Zákazníkovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Zákazníkovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
 - 8.4.3 nahradiť Zákazníkovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Zákazníkovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 8.5 Zákazník sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Zákazníka účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovnaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.
- 8.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu diela vykonanú Zákazníkom alebo treťou osobou poverenou Zákazníkom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky diela.

9 SUBDODÁVATELIA, REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA A KLÚČOVÍ EXPERTI

- 9.1 Na poskytovanie niektorých plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Zákazníka, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Rámcovej dohody v súlade s § 41 ods. 8 zákona č. 343/2015 o verejnom obstarávaní a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Zákazníkovi 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 % vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej dohody (poznámka: verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo primerane upraviť znenie tohto bodu, ak v čase uzavretia tejto Rámcovej dohody víťazný uchádzač nebude mať žiadnych subdodávateľov).
- 9.2 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Zákazníkovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o zmene dozvedel.
- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť a /alebo doplniť subdodávateľa počas trvania zmluvy. Poskytovateľ je povinný Zákazníkovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene a /alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje

o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 9.1.

- 9.4 Poskytovateľ zaplatí Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 1000,- EUR, ak
- a) porušil alebo riadne a úplne nevykonal povinnosť uvedenú v bode 9.2 a 9.3 tohto článku predložiť písomné oznámenie o zmene a/alebo doplnení subdodávateľa.
- 9.5 Porušenie povinnosti podľa bodu 9.2 a 9.3 tohto článku sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej dohody.
- 9.6 Poskytovateľ je povinný na plnenie Rámcovej dohody použiť expertov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti určené VO podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a ktorí podmienky účasti splnili, a to počas doby trvania Rámcovej dohody. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety, ktorí sa budú podieľať na plnení Rámcovej dohody, sa zaväzuje Poskytovateľ Zákazníkovi predložiť pri podpise tejto Rámcovej dohody. Poskytovateľ je povinný zoznam expertov aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Zákazníka podľa nasledujúceho bodu 9.7. Aktuálny zoznam expertov zašle Poskytovateľ Zákazníkovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 9.7 Poskytovateľ má povinnosť vyžiadať si vopred písomný súhlas Zákazníka, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu Rámcovej dohody/objednávok. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie Rámcovej dohody/objednávky, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Zákazníka. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Rámcovej dohody. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené verejným obstarávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Rámcovej dohody. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa Rámcovej dohody/objednávky. Po kladnom stanovisku poverenej osoby Zákazníka môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia Rámcovej dohody/objednávky.
- 9.8 Poskytovateľ, jeho subdodávateľa a subdodávateľa podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon č. 315/2016 Z.z.“) musia byť v súlade s § 11 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania tejto Rámcovej dohody. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej dohody a je dôvodom, ktorý oprávňuje Zákazníka na odstúpenie od Rámcovej dohody.
- 9.9 Dôvodom na odstúpenie od Rámcovej dohody je aj právoplatné rozhodnutie o pokute z dôvodov podľa § 13 ods. 2, výmaz z registra partnerov verejného sektora podľa § 12, ako aj akékoľvek porušenie povinností ustanovených zákonom č. 315/2016 Z.z.. Právo odstúpiť od Rámcovej dohody vzniká Zákazníkovi aj vtedy, ak Poskytovateľ je viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinností podľa § 10 ods. 2 tretej vety zákona č. 315/2016 Z.z.. Kým Poskytovateľ nesplní svoje povinnosti podľa zákona č. 315/2016 Z.z., Zákazník nie je povinný plniť z Rámcovej dohody a nedostane sa pri tom do omeškania.
- 9.10 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 z.č. 315/2016 Z.z. Kým Poskytovateľ nevykoná overenie identifikácie konečného užívateľa výhod, Zákazník nie je povinný plniť zo zmluvy a nedostane sa pri tom do omeškania.

10 NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

- 10.1 Poskytovateľ je zodpovedný za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním podpory a údržby v súlade s Rámcovou dohodou, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

- 10.2 Zákazník má nárok vyžadovať od Poskytovateľa úhradu zmluvnej pokuty vo výške 1000,- EUR za každý deň omeškania s poskytnutím služby podpory alebo s odstránením vady na produkčnom prostredí v rámci doby vyriešenia v zmysle tabuľky uvedenej v prílohe č. 1, bod 3.2.
- 10.3 V prípade, že Poskytovateľ nedodrží požadovanú spoľahlivosť Produkčného prostredia s preukázateľným zavinením na strane Poskytovateľa v zmysle bodu 3.2 Prílohy č. 1 Zmluvy, je Zákazník oprávnený si uplatniť pokutu vo výške 1000,- EUR za každý aj začatý deň nad definovaný limit v zmysle bodu 3.2 Prílohy č. 1 Zmluvy.
- 10.4 Celkový objem pokút podľa bodu 10.2 a 10.3 za jeden kalendárny mesiac, nepresiahne sumu 30% z mesačného paušálneho poplatku za službu.
- 10.5 Zaplatenie zmluvnej pokuty nebude mať vplyv na právo Zákazníka na náhradu škody preukázateľne vzniknutej v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa prekračujúceho zaplatenú zmluvnú pokutu.
- 10.6 Ak je Zákazník v omeškaní so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi úroky z omeškania z nezaplatenej sumy v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z.z., ak o ich zaplatenie Poskytovateľ požiada.
- 10.7 Poskytovateľ má nárok na náhradu škody spôsobenej omeškaním Zákazníka so splnením peňažného záväzku, len v rozsahu, v akom táto škoda nie je krytá úrokmi z omeškania alebo paušálnou náhradou nákladov spojených s uplatnením pohľadávky alebo ich súčtom.
- 10.8 Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaní a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane oprávnenej zmluvnej strany alebo inak mimo kontrolu povinnej strany, a to aj v prípade, že taká okolnosť nastala v čase, kedy bola povinná zmluvná strana už v omeškaní.

11 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 11.1 Poskytovateľ zaručuje, že poskytované Služby sú bez právnych väd, predovšetkým nie sú zaťažené právami tretích osôb z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva. Poskytovateľ sa zaväzuje odškodniť Zákazníka za všetky nároky tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľov podľa tejto Rámcovej dohody, a to za predpokladu, že Zákazník:
- (a) Oznámi Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu uplatnenie akéhokoľvek takého nároku z duševného vlastníctva tretích osôb,
 - (b) Neuzná sám taký nárok,
 - (c) Splnomocní Poskytovateľa k vysporiadaniu takého nároku súdnou alebo mimosúdnou cestou a
 - (d) Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa neurobí akékoľvek právne úkony vo veci takého nároku.
- 11.2 Každá zo zmluvných strán bude oprávnená odstúpiť od Rámcovej dohody, ak druhá zmluvná strana nesplní svoju povinnosť vyplývajúcu pre ňu z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky ani v primeranej lehote na to určenej druhou zmluvnou stranou, v ktorej po uplynutí dohodnutého termínu na také plnenie bola druhou zmluvnou stranou k tomu písomne vyzvaná. Za podstatné porušenie Rámcovej dohody sa teda bude považovať len také porušenie, ktoré trvá i po uplynutí lehoty na nápravu uvedenej v ustanovení predchádzajúcej vety. Odstúpením Zákazníka od Rámcovej dohody nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom plnení Poskytovateľa, ktoré boli do tej doby Zákazníkom riadne objednané, Poskytovateľom riadne poskytnuté a Zákazníkom prevzaté (akceptované), vrátane práv vyplývajúcich z udelených licencií.
- 11.3 Túto Rámcovú dohodu je možné vypovedať len s uvedením výpovedného dôvodu, písomnou výpoveďou doručenou druhej strane. Výpovedná lehota je pre obe zmluvné strany 3-mesačná a začína plynúť 1. dňom mesiaca nasledujúceho po jej doručení druhej zmluvnej strane.

- 11.4 Poskytovateľ je oprávnený túto Rámcovú dohodu vypovedať ako celok, len v prípade porušenia tejto Rámcovej dohody Zákazníkom. Porušením Rámcovej dohody sa pre tento prípad rozumie, ak Zákazník i napriek písomnému upozorneniu zo strany Poskytovateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie, je v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky dlhšie než 30 dní po lehote splatnosti faktúry.
- 11.5 Výpoveďou tejto Rámcovej dohody zo strany Poskytovateľa nie je dotknuté právo Poskytovateľa na zaplatenie ceny, resp. jej časti za riadne poskytnuté a prevzaté plnenia do uplynutia výpovednej doby, a to podľa podmienok príslušnej objednávky a tejto Rámcovej dohody.
- 11.6 Zákazník je oprávnený túto Rámcovú dohodu vypovedať ako celok len v prípade porušenia tejto Rámcovej dohody Poskytovateľom. Porušením Rámcovej dohody sa pre tento prípad rozumie, ak Poskytovateľ je v omeškaní s poskytovaním služieb Aplikačnej podpory a/alebo zmien alebo neposkytuje služby Aplikačnej podpory a/alebo zmien riadne.
- 11.7 Opakované nedodržanie záväzku poskytnutia služby v dobe vyriešenia/dodania náhradného riešenia, uvedenej v tabuľke v prílohe č. 1 bod 4 tejto Rámcovej dohody z viny Poskytovateľa, budú považovať zmluvné strany za podstatné porušenie zmluvného vzťahu v zmysle § 345 odsek 2 Obchodného zákonníka. Pri odstúpení od Rámcovej dohody sa zmluvné strany budú riadiť podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka. Riadne poskytnuté a prevzaté plnenia do doby odstúpenia od Rámcovej dohody, si Zákazník a Poskytovateľ ponechajú.

12 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 12.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas doby trvania Rámcovej dohody, pokiaľ ho Zákazník v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť bude platiť aj pre subdodávateľov Poskytovateľa. V rozsahu zaisťujúcom možnosť splnenia takej povinnosti Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona.
- 12.2 Záväzok mlčanlivosti a ochrana údajov, ktoré podliehajú zákonu č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane utajovaných skutočností) sa riadi týmto zákonom.
- 12.3 Záväzok mlčanlivosti Poskytovateľa trvá aj po ukončení platnosti tejto Rámcovej dohody. Trvanie záväzku mlčanlivosti vo vzťahu k údajom podliehajúcim zákonu o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a sa riadi ustanoveniami tohto zákona.
- 12.4 Zákazník sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií Poskytovateľa, ktoré sú jasne a písomne označené Poskytovateľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá aj po ukončení tejto Rámcovej dohody. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto článku nebude považovaná taká informácia, ktorá jej je už známa, alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej strany bez obmedzenia s jej nakladaním v zmysle tejto Rámcovej dohody, alebo ju je Zákazník povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o slobodnom prístupe k informáciám“), pričom v takom prípade sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvo Poskytovateľa v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky.
- 12.5 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými Zákazníkom ako s dôvernými údajmi. Dôvernými údajmi pre účely tejto zmluvy sú všetky skutočnosti naplňajúce znaky obchodného tajomstva podľa § 17 Obchodného zákonníka a osobné údaje dočasne uchovávané v rámci jednotlivých databáz IOM (ďalej len „dôverné informácie“). Pre zamedzenie pochybností sa stanovuje, že uchovávanie osobných údajov v rámci jednotlivých databáz IOM sa nepovažuje za spracovávanie údajov podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („ďalej ako zákon o ochrane osobných údajov“). Poskytovateľ je však povinný zabezpečiť dodržiavanie povinnosti mlčanlivosti o týchto osobných údajoch a poučiť svojich zamestnancov a všetky osoby, ktoré v rámci plnenia tejto zmluvy majú prístup k IS IOM o povinnosti dodržiavať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými prídu do styku v zmysle § 22 vyššie

zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a sankciami za porušenie tejto mlčanlivosti (§ 68 ods. 7 písm. d) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov).

- 12.6 Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom Zákazníka, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Poskytovateľ je ďalej oprávnený poskytnúť dôverné informácie svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení tejto Rámcovej dohody, avšak vždy len v nevyhnutnom rozsahu a výlučne za predpokladu, že príslušný subdodávateľ bol zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti v zmysle bodu 12.1. tohto článku. Táto Rámcová dohoda neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.

13 INFORMAČNÁ BEZPEČNOSŤ

- 13.1 Obidve zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dodržiavať informačnú bezpečnosť, v súlade s podmienkami tejto Rámcovej dohody a jej Prílohy č. 4 a s pravidlami stanovenými v predpisoch informačnej bezpečnosti Zákazníka, najmä Bezpečnostnej politiky Zákazníka, ktoré budú Poskytovateľovi protokolárne predložené najneskôr pri podpise tejto Rámcovej dohody, a za ktorých dodržiavanie Poskytovateľ zodpovedá, vrátane škody, ktorá vznikne porušením jeho povinností z nich vyplývajúcich.

14 RIEŠENIE SPOROV

- 14.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky alebo v súvislosti s touto Rámcovou dohodou a/alebo príslušnou objednávkou a k ich vyriešeniu sa využijú predovšetkým jednania kontaktných osôb alebo poverených zástupcov.
- 14.2 Všetky spory zo Rámcovej dohody budú podľa dohody obidvoch zmluvných strán riešiť príslušné súdy Slovenskej republiky.

15 DORUČOVANIE A KOMUNIKÁCIA

- 15.1 Doručením sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná na adresu Zákazníka a Poskytovateľa.
- 15.2 Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná sa považuje takisto deň:
- (a) v ktorom táto zmluvná strana ju odoprela prijať,
 - (b) ktorým márne uplynula odberná lehota pre jej vyzdvihnutie si na pošte, alebo
 - (c) v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že "adresát sa odsťahoval", "adresát je neznámy" alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky.
- 15.3 Kontaktné adresy pre písomnú listovú komunikáciu sú:
- (a) v prípade Zákazníka:
Meno:
Adresa: Štefanovičova 5, P.O.BOX 82, 817 82 Bratislava 15
Tel:
E-mail
 - (b) v prípade Poskytovateľa 1:
Meno:
Adresa: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava 22
Tel:
 - (c) v prípade Poskytovateľa 2:
Meno:
Adresa: Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava

Tel:

15.4 Poskytovateľ a Zákazník sa zaväzujú navzájom si oznámiť:

- a) oprávnené osoby pre potreby realizácie Rámcovej dohody a príslušných objednávok. Mená, funkcie a kontaktné údaje oprávnených osôb, vrátane e-mailových adries, si zmluvné strany oznámia písomne do 10 pracovných dní od začiatku účinnosti tejto Rámcovej dohody.
- b) akékoľvek zmeny v obsadení rolí listom, najneskôr do 10 pracovných dní odkedy takáto zmena nastane.

15.5 Vzájomná komunikácia medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní plnenia podľa Rámcovej dohody a pri doručovaní písomností bude prebiehať výlučne v slovenskom jazyku.

15.6 Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s Rámcovou dohodou sa považuje za doručенú druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:

15.6.1 faxu, okamihom vytlačenia potvrdenia o odoslaní faxovej správy z faxu použitého odosielateľom, ktoré potvrdí doručenie zasielanej písomnosti na číslo faxu príjemcu počas obvyklého pracovného času adresáta; alebo

15.6.2 elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielajúcej zmluvnej strany, potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 2 pracovných dní, inak sa bude takýto email považovať za doručенý. Pre potreby doručovania prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail) sa použije adresa zmluvnej strany uvedená v záhlaví príslušnej zmluvnej strany, dokým príslušná zmluvná strana neurčí inak..

15.7 Akákoľvek písomnosť týkajúca sa platnosti alebo účinnosti Rámcovej dohody, jej zániku či zmeny musí byť napísaná v slovenskom jazyku a doručovaná druhej strane výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne na jej hore uvedenú alebo dodatočne písomne oznámenú adresu.

15.8 Zákazník a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v Rámcovej dohode pre budúce doručovanie.

15.9 Pokiaľ v tejto Rámcovej dohode nie je dohodnuté inak, doručením písomností sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná.

16 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

16.1 Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, túto Rámcovú dohodu je možné meniť len po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k Rámcovej dohode a v súlade s § 18 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní.

16.2 Táto Rámcová dohoda je vyhotovená v ôsmich exemplároch. Každá strana dostane po štyroch z nich.

16.3 Ak sa niektoré z ustanovení tejto Rámcovej dohody stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platných právnych predpisov, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné, či neplatné. Ďalšie ustanovenia Rámcovej dohody zostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia toto nevynútiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojim obsahom bude čo najviac približovať.

16.4 Právne vzťahy touto Rámcovou dohodou neupravené sa riadia predovšetkým príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a Autorského zákona v platnom znení, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

16.5 Nevykonanie akéhokoľvek práva z tejto Rámcovej dohody neznamena zrieknutie sa alebo zrušenie takého práva.

- 16.6 Podmienky tejto Rámcovej dohody a/alebo objednávky a práva a záväzky, vzniknuté na ich základe, ktoré svojou povahou presahujú dobu ich platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán. Práva z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky nie sú prevoditeľné bez predchádzajúceho písomného súhlasu obidvoch zmluvných strán.
- 16.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámcovej dohody sú nasledujúce Prílohy, ktorých ustanovenia sa použijú v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam uvedeným v tejto hlavnej časti Rámcovej dohody:
- Príloha č. 1 – Podrobný opis predmetu zákazky „Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Integrovaných obslužných miest (IOM)“,
 - Príloha č. 2 – Spôsob riešenia aplikačnej podpory a realizácie zmien systému IOM (s použitím formulárov z prílohy č.5),
 - Príloha č. 3 – Zoznam subdodávateľov,
 - Príloha č. 4 – Prístup tretích strán,
 - Príloha č. 5 – Vzory formulárov (Požiadavka na zmenu, Štúdia realizovateľnosti, Analýza dopadov, Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti, Odovzdávací protokol k zmene, Akceptačný protokol k zmene),
 - Príloha č. 6 – Návrh na plnenie kritérií (cenník služieb),
 - Príloha č. 7 - Fakturácia.
- 16.8 Táto Rámcová dohoda podlieha podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie povinnosť Zákazníka na zverejnenie tejto Rámcovej dohody vrátane všetkých jej príloh a prípadných budúcich dodatkov v plnom rozsahu, ako aj všetkých súvisiacich objednávok a faktúr, a svojím podpisom dáva súhlas na ich zverejnenie.
- 16.9 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť oprávneným osobám výkon kontroly/auditov súvisiaceho s poskytovanými službami kedykoľvek počas platnosti Rámcovej dohody. Oprávnenými osobami sú najmä: Ministerstvo financií Slovenskej republiky, Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Úrad vládneho auditu, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby, Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby, Splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov, osoby prizvané orgánmi uvedenými v tomto bode Rámcovej dohody. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s oprávnením Zákazníka a oprávnených orgánov v zmysle právnych predpisov SR a EÚ vykonávať kontrolu u Poskytovateľa, umožniť vstup do kontrolovaných objektov oprávnenej osobe Zákazníka a ostatným orgánom kontroly a auditu zo strany poskytovateľa finančných prostriedkov EÚ (RO, SORO), poskytnúť vyžiadanú dokumentáciu od Poskytovateľa, zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa, prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov.
- 16.10 Zmluvné strany po prečítaní textu tejto Rámcovej dohody zhodne vyhlasujú, že zneniu Rámcovej dohody porozumeli a že túto Rámcovú dohodu uzatvárajú na základe slobodnej a vážnej vôle, na znak čoho pripájajú pod jej znenie svoje podpisy.

V Bratislave, dňa:

Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií
Slovenskej republiky

Ing. Albin Kotian, generálny tajomník služobného
úradu

V Bratislave, dňa:

Enterprise Services Slovakia s. r. o.

Ing. Martin Peluha, konateľ

Slovenská republika zastúpená Úradom podpredsedu
vlády Slovenskej republiky pre investície
a informatizáciu

Mgr. Patrik Krauspe, vedúci úradu

DITEC, a.s.

PaedDr. Ivan Súra, predseda predstavenstva

Ing. Csaba Baráth, podpredseda predstavenstva
a generálny riaditeľ

PRÍLOHA Č. 1:
Podrobný opis predmetu zákazky
„Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Integrovaných obslužných miest (IOM)“

Integrované obslužné miesto (IOM) umožňuje pracovníkovi tohto miesta po fyzickej identifikácii žiadateľa sprístupniť e-služby tak, ako keby k nim pristupoval priamo žiadateľ. Rozširujúcou službou IOM je vydávanie potvrdení, výpisov, či iných dokumentov generovaných na základe údajov z rôznych informačných systémov verejnej správy v papierovej, prípadne elektronickej podobe. Rozmiestnenie IOM pokrýva potreby verejnosti v SR.

Pre jednotný, transparentný a bezpečný spôsob výkonu procesov IOM je ich technická a systémová podpora zabezpečená Informačným systémom IOM, čo je systém dodaný v rámci plnenia **Zmluvy o dodávke komponentov komunikačných procesov a procesov správy dát pre eGov služby** patriacich do kompetencie MF SR a **súvisiacich dodatkov** vrátane a **Zmluvy o úprave a doplnení komponentov komunikačných procesov a procesov správy dát pre eGov služby** patriacich do kompetencie MF SR vrátane **súvisiacich dodatkov**.

1. Všeobecné informácie

Cieľom opisu predmetu zákazky je zadefinovanie potrebných služieb, činností a rolí, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie systémovej, aplikačnej podpory a rozvoja IS IOM, prevádzkovaného v Dátovom centre Ministerstva financií, vrátane systémovej podpory prostredia prevádzkarní. Zároveň dokument poskytuje stručný prehľad o systéme (architektúre, moduloch, technických komponentoch), ktorý determinuje požiadavky na systémovú a aplikačnú podporu.

Predpokladom pre poskytovanie týchto služieb je zákazníkom zabezpečené:

- Poskytnutie housingových služieb v Dátovom centre Ministerstva financií
- HW a SW podpora systému (SW a HW maintenance)

2. Služby systémovej a aplikačnej podpory

Pre systémovú a aplikačnú podporu IS IOM sa predpokladajú nasledovné služby:

A. Služby systémovej a aplikačnej podpory (V RÁMCI PAUŠÁLU)

Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IOM:

- Činnosti správy a údržby HW zariadení
- Činnosti správy systémoveho softvéru, systému IOM vykonávané priebežne podľa SLA, (Administrácia, manažment, monitoring a zálohovanie IT infraštruktúry systému IOM, ako aj klienta IOM v rámci prevádzkarní)
- Podpora aplikácií, integračného komponentu a modulov systému IOM podľa definovanej SLA

B. Služby systémovej a aplikačnej podpory na vyžiadanie (NAD PAUŠÁL)

Prevádzkové činnosti poskytované nad rámec služieb poskytovaných v rámci systémovej a aplikačnej podpory.

C. Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (NAD PAUŠÁL)

Tieto činnosti zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek garanta systému na zmenu funkčnosti systému IOM. Zmenu funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému IOM a súvisiacej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou používateľov na zlepšenie existujúcej funkcionality alebo zavedenie novej funkcionality v IOM.

2.1 Služby systémovej a aplikačnej podpory (v rámci paušálu) systému IS IOM

Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie systému IOM, ktoré je prevádzkované v infraštruktúre dátového centra MFSR (housing DC MFSR), ktorými sú:

činnosti správy a údržby systémoveho softvéru a systému IOM (vrátane kontroly príslušných operačných systémov, kontroly logov, naplnenosti diskového priestoru, operačnej pamäte, správy komunikačnej matice pre jednotlivé služby produktov, sledovania informácií výrobcov a dodávateľov zariadení, príslušných bezpečnostných riešení, patchov a nutných aktualizácií, správa služieb infraštruktúry (DNS, NTP, VPN), monitorovanie vyťaženia systému, monitorovanie sieťovej komunikácie, monitorovanie naplnenosti databáz, správa certifikátov interných/externých, prideľovanie systémových prostriedkov (CPU, Disk, RAM), vytváranie záloh, nasadzovanie nových verzií, poskytovanie súčinnosti pri odstávkach dátového centra, poskytovanie súčinnosti pri patchovaní dátového centra, vykonávanie preventívnej údržby, udržiavanie systému v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, súčinnosť pri bezpečnostnom audite.

- Uvedenie systému IOM do plne funkčného stavu alebo poskytnutie náhradného riešenia (po poruchách, chybách) podľa definovaných parametrov pre systém IOM.
- Podpora systémoveho softvéru a systému IOM (vrátane riešenia vzniknutých problémov).
- Podpora pre integračný komponent a jeho prezentačnej vrstvy / GUI (vrátane riešenia vzniknutých problémov)
- Riešenie systémových incidentov a monitoring operačných systémov a databáz.
- Riešenie systémových a prevádzkových chýb súvisiacich s potrebou funkčnej úpravy nastavených procesov.
- Nasadzovanie nových verzií APV do testovacieho a produkčného prostredia.
- Lokalizácia potenciálnych problémov pri používaní prostredia
- Priebežná stabilizácia a optimalizácia prevádzky na základe odsúhlasených návrhov riešení
- Aktualizácia prevádzkovej, používateľskej a bezpečnostnej dokumentácie vyplývajúcej z aktuálneho nastavenia systému.

2.1.1 Činnosti správy a údržby systému IOM vykonávané priebežne.

- Požiadavky na činnosti slúžiace k identifikácii neštandardných stavov systému IOM sú definované v katalógu služieb pre jednotlivé oblasti s detailným popisom v rámci tohto opisu. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Výsledky kontrol budú evidované v reporte s návrhom preventívnych akcií na elimináciu neštandardných stavov systému IOM a integračného komponentu.
- Vedenie evidencií a reportovanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o stave prevádzky, poskytovaní služieb, výsledkov monitoringu, kontrol a auditov, vedenie potrebných technických a prevádzkových evidencií (technická dokumentácia, nastavenie parametrov, evidencia technických prostriedkov, užívateľské príručky, evidencia dodávateľov a kontaktných osôb,...), poskytovanie štatistických informácií pre garanta systému.
- Zabezpečovanie kvality služieb zamerané na predkladanie návrhov opatrení na zlepšenie kvality služieb prevádzky, implementáciu schválených opatrení.
- Plánovanie a riadenie preventívnej údržby a opráv, prevádzkových a bezpečnostných auditov, riadenie vnútorných procesov a spolupráce s ostatnými zložkami.
- Zabezpečiť funkčnosť pracoviska IOM (**typ 1**) a aktuálnosť programového vybavenia koncových staníc pre potrebu vybavenia klienta IOM (eID klient, aplikačný framework, pluginy prehliadača, JAVA, antivírus, Windows updaty, ovládače koncových zariadení atď.) a konfiguračných súborov pre pracoviská (súbory obsahujú jednorazové kľúče na registráciu koncových staníc) v súlade s prevádzkovou dokumentáciou systému IOM.
- Zabezpečiť funkčnosť a aktuálnosť programového vybavenia koncových staníc (**typ 2**) pre potrebu vybavenia klienta IOM (eID klient, aplikačný framework, pluginy prehliadača, JAVA, antivírus, Windows updaty, ovládače koncových zariadení atď.) a konfiguračných súborov pre pracoviská (súbory obsahujú jednorazové kľúče na registráciu koncových staníc) v súlade s prevádzkovou dokumentáciou systému IOM.

Typy pracovísk IOMO sú nasledovné:

1. Pracovisko IOMO - ZMOS a MVSR
 - a. MV - Pracovisko IOMO: 80ks
 - b. Obec bez matriky: 38ks
2. Pracovisko IOMO – CISMA
 - a. Obec s matrikou: 973ks
3. Pracovisko IOMO - Slovenská pošta (zabezpečiť len aplikačnú podporu Integrovaného komponentu ako integrálnej súčasti centrálneho riešenia IS IOM).

V rámci zabezpečenia funkčnosti je predpokladom, že prevádzkovatelia IOM zabezpečia nevyhnutné opravy HW zariadení.

Štandardné dodávané hardvérové vybavenie pre pracovisko IOMO (typ 1 a typ 2) je:

- Pracovná stanica
- LCD monitor pre pracovníka
- LCD monitor pre žiadateľa
- Čítačka čipových kariet pre pracovníka
- Čítačka čipových kariet pre žiadateľa
- Multifunkčné zariadenie

Štandardný systémový softvér pre pracovisko IOMO (pre typ pracoviska 1.) je:

- Microsoft Windows 8.1 Professional, x64
- .NET Framework 4.5.1, Acrobat Reader XI,
- Java Applet
- Symantec Endpoint Protection

Štandardný systémový softvér pre pracovisko IOMO (pre typ pracoviska 2.) je:

- Microsoft Windows 7 Professional, x86
- .NET Framework 4.5.1, Acrobat Reader XI,
- Java Applet
- Microsoft ForeFront antivír

Štandardné dodávané aplikačné vybavenie pre pracovisko IOMO (typ 1 a typ 2) je:

- Natívna Windows 32bit aplikácia
- Aktualizácia je riadená cez technológiu Microsoft ClickOnce
- Aplikácia integruje web prehliadač (Chromium)
- Komunikácia medzi prehliadačom a aplikáciou je riešená pomocou "komponent API integrácie"

Aplikačné programové vybavenie (APV) potrebuje priamo komunikovať s nasledujúcimi frontend službami:

- Inštalácia eID klienta
- Dokladovanie prítomnosti klienta - eID Autorizačný server
- Prihlásenie klienta cez autentifikačný modul ÚPVS - GUI "Slovensko.sk"
- Vyhľadávanie čísla listu vlastníctva cez portál ÚGKK - GUI "kataster.skgeodesy.sk"
- Portál IOMO - www.iomo.sk

Pracovisko IOM (typ 1 a typ 2) používa nasledovný systémový a aplikačný softvér:

Typ	Špecifikácia	Poznámky
Operačný systém	Microsoft Windows 7 Professional SK (32-bit), a novšie verzie	Z bezpečnostného hľadiska je nastavené šifrovanie lokálneho disku PC technológiou BitLocker Drive Encryption, ktorá rieši transparentné šifrovanie lokálneho disku PC, je súčasťou OS Microsoft Windows a oficiálne je podporovaná pre nasledujúce verzie: - Windows 7: Windows 7 Enterprise, Windows 7 Ultimate, a Windows Server 2008 R2. (http://technet.microsoft.com/en-us/library/ee449438(v=ws.10).aspx) - Windows 8: Windows 8 Pro, Windows 8 Enterprise a Windows Server 2012 (http://technet.microsoft.com/en-us/windows/jj737997.aspx)
Aplikačný Framework	.NET Framework 4.5.1 prípadne novšie verzie	
PDF reader	Adobe Reader XI prípadne novšie verzie	Schopnosť readera vytlačiť PDF dokument cez command line parametre - tlač PDF bez nutnosti použitia aplikačného menu readera
eID klient	Aplikácia eID klient 1.8.5 prípadne novšie verzie	Overenie fyzickej prítomnosti občana na pracovisku IOM
Antivírusový systém	Symantec Endpoint Protection	Ochrana proti: - Počítačovým vírusom (antivírus) - Škodlivému softvéru (antimalware) - Sledovaciemu softvéru (antispysware) Heuristická ochrana Aplikačný firewall založený na pravidlách IDS/IPS a browser intrusion prevention Riadenie spúšťania aplikácií, vrátane kontroly ich verzii v závislosti na užívateľovi Riadenie zariadení (povolenie/zakázanie) minimálne nasledovných typov: - USB porty - Sieťové adaptéry Detekcia a aplikácia bezpečnostných politík v závislosti na pripojení: - LAN - WAN - WiFi - Offline Riadenie užívateľských oprávnení
Pomocné aplikácie hostované	Java Applet	Aplikácie sú súčasťou hostiteľskej webovej stránky.

ako plugin webového prehliadača		Inštalácia prebieha pri prvej návšteve lokality webovej stránky.
Ovládače koncových zariadení	Ovládač koncového zariadenia kompatibilný s operačným systémom	Integrácia ovládačov koncových zariadení do prostredia pracoviska IOM.
Aplikačný softvér	Klientská časť Modulu pracoviska IOM	Pre OS Windows 7 Professional (64-bit) a vyššie. Ostatné klientské moduly IS IOM budú riešené čisto ako klientská aplikácia, ktoré bežia pod Web prehliadačom.

PC pracoviska IOM cez VPN klient komunikuje s dátovým centrom. Pre každé pracovisko IOM je vygenerovaný certifikát pre jeho VPN klient.

Pracovisko IOM (pracovisko typ 1.)

a) HARDWARE

Pracovisko IOM pozostáva z:

- počítača (pracovnej stanice),
- dvoch čítačiek čipových kariet (SmartCard) pre PKI a eID karty,
- dvoch LCD monitorov (jeden pre pracovníka IOM a jeden pre klienta),
- multifunkčného zariadenia (tlačiareň/skener) a
- potrebnej kabeláže.

Pracovisko IOM (pracovisko typ 2.)

Projekt IOM dodáva k existujúcemu HW vybaveniu počítačov CISMA:

- LCD Monitor pre žiadateľa a
- čítačku čipových kariet pre žiadateľa.

PRACOVNÁ STANICA – HW RIEŠENIE



Súčasťou navrhutej konfigurácie je pracovná stanica HP rp5800 Retail System špeciálne určená do prostredia kde pracovná stanica predstavuje rozhranie pre obsluhu a súčasne pre klienta.

Konfigurácia pracovnej stanice:

- Intel Core i5-2400 3.1G 6M HD 2000 CPU
- 8GB DDR3-1600 DIMM (2x4GB) RAM
- 2x 500GB 7200 RPM SATA 6G 3.5"
- podpora konfigurácie RAID 1
- grafická karta NVIDIA NVS 315 1GB PCIe x16 GFX
- 16X SuperMulti DVDRW SATA
- HP DMS-59 to dual DisplayPort Adapter
- integrovaný TPM (Trusted Platform Module) modul
- integrovaná sieťová karta 10/100/1000 Intel 82579LM
- 2x sériový port RS-232
- USB porty
 - 2x USB 2.0 port vpredu
 - 5x USB 2.0 port vzadu
 - 1x USB 24V
 - 3x USB+PWR 12V USB port
- zadný kryt na káble a I/O
- optická USB myš
- USB klávesnica s integrovanou čítačkou čipových kariet SmartCard

ČÍTAČKY ČIPOVÝCH KARIET (SMARTCARD)

1. Pre použitie pracovníkom IOM na prihlásenie do systému IS IOM (PKI karta - autentifikačný certifikát) a na podpisovanie pomocou ZEP (PKI karta - mandátny certifikát)
 - USB klávesnica s integrovanou čítačkou čipových kariet SmartCard (súčasť dodanej pracovnej stanice)
 - Typ: HP USB SmartCard CCID Keyboard
2. Pre žiadateľa na preukázanie fyzickej prítomnosti klienta a predvyplnenie údajov o žiadateľovi pre elektronické formuláre pomocou eID karty
 - PS/SC čítačka SCR 3310v2.0
 - obrázok - dve farebné vyhotovenia:



Monitory

LCD monitor pre pracovníka IOM

HP EliteDisplay E221c



Parametre:

- uhlopriečka 21,5"
- matný povrch
- LED podsvietenie
- natívne rozlíšenie 1920x1080
- statický kontrast 1000:1
- jas 250 nitov
- odozva 7ms
- pozorovacie uhly 178° / 178°

- Energy Star
- EPEAT Gold
- TCO
- vstupy
 - 1x DisplayPort s podporou HDCP
 - 1x VGA
 - 1x DVI-D s podporou HDCP
- náklon -5° až +30°
- výškovo nastaviteľný
- pivot (90°)
- integrovaný USB rozbočovač
- 720p WEB kamera
- mikrofón
- 1W reproduktory

LCD monitor pre žiadateľa
HP EliteDisplay E241i



Parametre:

- uhlopriečka 24"
- matný povrch
- LED podsvietenie
- natívne rozlíšenie 1920x1200
- statický kontrast 1000:1
- jas 250 nitov
- odozva 7ms
- pozorovacie uhly 178° / 178°
- Energy Star
- EPEAT Gold
- TCO
- vstupy
 - 1x DisplayPort s podporou HDCP
 - 1x VGA

- 1x DVI-D s podporou HDCP
- náklon -5° až +30°
- výškovo nastaviteľný
- pivot (90°)
- integrovaný USB rozbočovač

MULTIFUNKČNÉ ZARIADENIE

Súčasťou pracoviska IOM je multifunkčné zariadenie (tlačiareň/skenér) HP LaserJet Pro 500 color MFP M570dn



Parametre:

- Farebné laserové multifunkčné zariadenie s funkciami kopírky – skenera – tlačiarne pre tlač do formátu A4
- Rozlíšenie tlače - 600x600 dpi
- Rozlíšenie kopírovania - 300x300 dpi
- Rozlíšenie skenovania – 1200x1200 dpi
- Pamäť - 256MB
- Rýchlosť farebnej tlače, kopírovania, skenovania - 31 strán/min
- Zoom - 25 - 400%
- Funkcie - Scan-to-PC, scan-to-email, scan-to-cloud, scan-to-FTP,
- Rýchlosť vytlačenia prvej strany - Výstup prvej strany čiernobiela/ farebná: do 10,5 sekundy.
- Duplex - Áno, automatický.
- Tlačové jazyky - PCL 5, PCL 6, PS level 3 emulácia, priama pdf.
- Vstupná kapacita - 350. listov
- Skener - Plochý farebný s automatickým obojstranným podávačom dokumentov (ADF) na 50 listov
- Mesačná zaťažiteľnosť - maximálna - 75 000 strán mesačne
- Mesačná zaťažiteľnosť – doporučená - 4000 strán mesačne
- Podávanie a výstup papiera - viacúčelový zásobník na 100 listov, vstupný zásobník na 250 listov
- Rozhranie a pripojiteľnosť - tlačový modul so sieťovou kartou GigabitEthernet, 1 x USB 2.0, 1x USB 2.0 hostiteľský port
- Ovládací panel - LCD, dotykový panel s uhlopriečkou 8 cm
- Spotreba v režime spánku – 8,1W
- Podpora - 2 roky s odozvou nasledujúci pracovný deň
- HW ovládače výrobcu pre WINDOWS XP Profesional, WINDOWS 7 Professional, WINDOWS 8 Professional, Linux, MAC OS stiahnuteľné z domovskej stránky výrobcu

VPN KOMUNIKÁCIA KLIENTA IOM DO DC

Z hľadiska komunikačného spojenia potrebuje klientská stanica IOM možnosť komunikácie prostredníctvom siete Internet (pracovisko obce), prípadne do privátnej siete (sieť KC MVSR, sieť matričných úradov), ktoré tejto stanici umožní cez svoju sieťovú infraštruktúru komunikovať. Využívať sa budú protokoly štandardu IPSec, tieto musia byť povolené z klientskej stanice smerom do internetu. Klientská stanica pracoviska IOM bude s aplikáciami v DC komunikovať vnútri kryptovaného VPN spojenia. Toto spojenie vytvorí VPN klientská aplikácia (Cisco AnyConnect klient), kryptované spojenie bude ukončené v DC na FW-VPN-IPS zariadení. Autentifikácia bude zabezpečená certifikátom, ktorý vydá certifikačná autorita (súčasť riešenia DC).

KONTROLA NA VÍRUSY A INÝ ŠKODLIVÝ KÓD

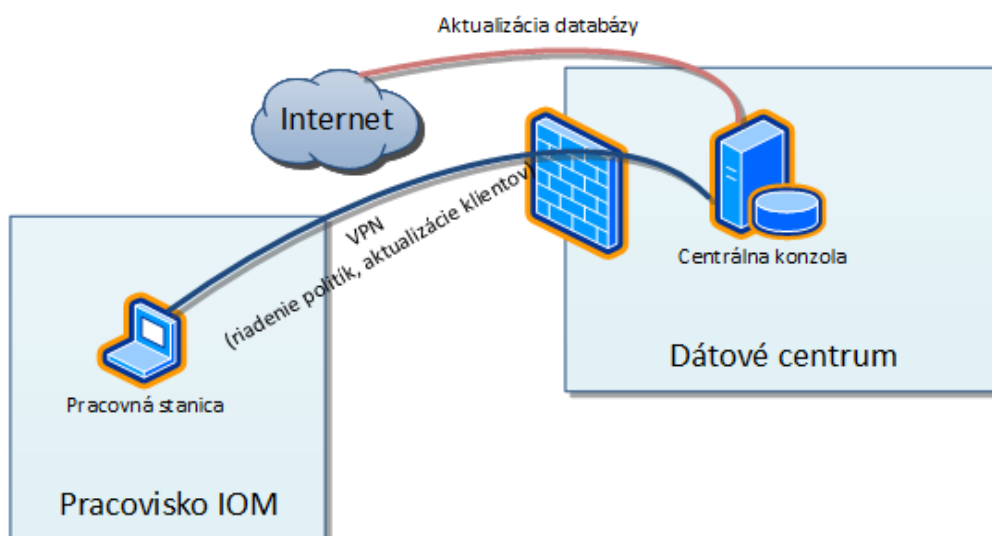
Kontrolu na vírusy a iný škodlivý kód (antimalware) bude na pracovisku IOM zabezpečovať Symantec Endpoint Protection klient.

Symantec Endpoint Protection klient poskytuje ochranu pracovnej stanice v nasledujúcich oblastiach:

- Sieťová ochrana - politikami riadený firewall a ochrana webového prehliadača
- Ochrana súborov - na základe signatúr detekuje vírusy, červy, trójske kone, spyware, adware a rootkit-y
- Analýza súborov na základe reputácie
- Analýza súborov na základe správania - aktívna ochrana, ktorá na základe vzorcov správania odhaľuje neznáme hrozby
- Oprava - umožňuje odstrániť odhalený malware vzdialene z centrálnej konzoly

Centrálnym bodom antivírovej ochrany je centrálna riadiaca konzola, ktorá bude prevádzkovaná v dátovom centre IOM v bezpečnostnej zóne DMZ. Centrálna konzola udržiava všetky aktualizácie a zabezpečuje distribúciu bezpečnostných politik a signatúr známych hrozieb.

Principiálna schéma činnosti systému je na nasledujúcom obrázku.



2.1.2 Monitoring IOM

Monitorovanie operačných systémov

Zabezpečené je centrálnym monitorovacím systémom Microsoft System Center Operations Manager.

V rámci monitorovania operačných systémov sú sledované minimálne tieto parametre:

- Dostupnosť servera na sieťovej úrovni
- Základné parametre vyťaženia servera (využitie CPU, obsadenosť systémovej pamäte, cache a pod.)
- Obsadenosť diskov a diskových partícií
- Sledovanie systémových logov a udalostí
- Dostupnosť systémových služieb
- Identifikácia pokusov o neoprávnený prístup

Monitorovanie databázových systémov

Databázy Microsoft SQL sú monitorované prostredníctvom špecializovaného management packu pre Microsoft System Center Operations Manager.

V rámci monitorovania databázovej vrstvy sú sledované minimálne tieto parametre:

- Dostupnosť jednotlivých uzlov databázy
- Dostupnosť databázových služieb (kontrola pripojenia pre každú službu)
- Obsadenosť diskových priestorov
- Zaplnenosť tabuľkových priestorov

Databázy Oracle odporúčame monitorovať štandardným nástrojom Oracle Enterprise Manager, ktorý umožňuje sledovanie vyťaženia databázového a operačného systému. Okrem toho umožňuje aj správu databázových používateľov, tabuľkových priestorov, databázových jobov, klastrom spravovaných služieb, notifikáciu hraničných hodnôt parametrov inštancií a databáz a vytváranie reportov o priebehu správy sa databázy.

Monitorovanie aplikačného softvéru

Pre zabezpečenie monitorovania jednotlivých aplikačných modulov IS IOM je programové vybavenie implementované tak, aby umožňovalo integráciu s centrálnym monitorovacím nástrojom na báze sledovania aplikačných udalostí. Jednotlivé spôsoby integrácie sú realizované nasledovnými spôsobmi:

- Monitorovanie business udalostí - business log (modul Centrálna evidencia činností - CEC)
- Monitorovanie technických udalostí - technický log (modul LOG)
- Monitorovanie textových logov metódou parsovania a vyhodnocovania logovaných správ generovaných jednotlivými modulmi IS IOM, pričom na základe definovaných pravidiel budú generované v monitorovacom systéme udalosti.
- Monitorovanie udalostí v Microsoft Windows Event Logu, kde budú jednotlivé aplikačné moduly zapisovať svoje stavové informácie ako aj informácie o chybách.

2.1.3 Podpora aplikácií, modulov a komponentov systému IOM podľa definovanej SLA

Vo všeobecnosti sa jedná o zabezpečenie kvality služby riešenia incidentov nahlásených používateľmi systému IOM v rutinej prevádzke podľa definovaných metrík v rámci tohto dokumentu, prevádzkovú podporu a profylaktiku dostupnosti služieb prostredníctvom integračného komponentu. Tieto servisné služby sa vzťahujú na produkčné prostredie systému IOM.

2.1.4 Help Desk úrovne L3 stupňa podpory

Popis služby: Analýza incidentu, určenie zodpovedného za dodanie riešenia a zabezpečenie preposlania incidentu v rámci HP Service manager, monitoring, dostupnosť vývojového tímu, komunikácia v tímoch, riešenie incidentov na základe hlásení L2 a postúpenia garantov systémov.

2.2 Služby systémovej a aplikačnej podpory na vyžiadanie (NAD PAUŠÁL)

Prevádzkové činnosti poskytované nad rámec služieb poskytovaných v rámci systémovej a aplikačnej podpory.

- Aktivity spojené s pripojením nových prevádzkarní
- Školenia garantov a používateľov
- Poskytovanie služieb odborných a technických konzultácií nad rámec činností uvedených v SLA
- Špecifická podpora na vyžiadanie
- Ďalšie činnosti a služby systémovej a aplikačnej podpory súvisiace so zabezpečením prevádzky systému

2.3 Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (NAD PAUŠÁL)

Činnosti súvisiace s rozvojom informačného systému IOM. Tieto činnosti zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek používateľov na zmenu funkčnosti systému IOM najmä:

- Rozširovanie funkcionality IOM - Analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie aplikačného softvéru IOM vrátane dátového modelu, na základe metodických alebo legislatívnych zmien.
- Vykonanie úprav v nastavení modulov IOM voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam.
- Programovanie nových funkcií v rámci existujúcich modulov Systému.
- Vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní.
- Programovanie a implementácia nových integračných rozhraní.
- Realizácia testov podľa testovacích scenárov.
- Projektové riadenie a koordinácia tímov pre realizáciu Zmien.
- Zmeny používateľskej dokumentácie.

Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému IOM a súvisiacej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou používateľov na zlepšenie existujúcej funkcionality alebo zavedenie novej funkcionality v IOM.

3. Definícia typov problémov a kvalitatívnych požiadaviek

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

3.1 Úrovně podpory používateľov:

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

- **L1 podpory IS IOM** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod zákazníka - Centrum podpory používateľov (zabezpečuje DataCentrum).
- **L2 podpory IS IOM** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou systému IS IOM (zabezpečuje prevádzkovateľ systému IOM).
- **L3 podpory IS IOM** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore systému IS IOM (zabezpečuje Poskytovateľ).

Pre služby sú definované takéto SLA:

- Help Desk je dostupný cez telefón, email, incidenty sú evidované v aplikácii DataCentra - HP Service Manager,
- Dostupnosť podpory pre IS IOM je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

Riešenie incidentov – SLA parametre

Za incident je považovaná chyba systému IS IOM, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou dokumentáciou IS IOM. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS IOM napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby.

- Označenie naliehavosti incidentu:

Označenie naliehavosti incidentu	Závažnosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
A	Kritická	Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS.
B	Vysoká	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňuje používať časť systému.
C	Stredná	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.
D	Nízka	Kozmetické a drobné chyby.

- možný dopad:

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

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

Matica priority incidentov		Dopad		
		Katastrofický	Značný	Malý
Naliehavosť	Kritická - A	1	2	3
	Vysoká - B	2	3	3
	Stredná - C	2	3	4
	Nízka - D	3	4	4

3.2 Vyžadované reakčné doby:

Označenie priority incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾	Spoľahlivosť ⁽³⁾ (počet incidentov za mesiac)
1	1 hod.	24 hodín	2
2	1 hod.	48 hodín	4
3	4 hod.	120 hodín	10
4	20 hodín	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	

- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu Zákazníkom z úrovne L2 na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu Zákazníkom a vyriešením incidentu Poskytovateľom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu Zákazníkom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Zákazníka, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Zákazníka schválenie riešenia incidentu.

- (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.
- (4) Incidenty nahlásené Zákazníkom Poskytovateľovi v rámci testovacieho prostredia
 - a) Majú prioritu 3 a nižšiu
 - b) Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
 - c) Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vzťahujúci sa k práve testovanej funkcionalite

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

- Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)
- Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

3.3 Požadovaná dostupnosť:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	8 hodín	od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	11 hodín	od 19:00 hod. - do 6:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov
Dostupnosť produkčného prostredia IS IOM	93,4246%	• 93,4246% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 48 hod. x 12 mesiacov = 576 hod. ročne • Maximálny mesačný výpadok je 48 hodín. • Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni, vrátane dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov • Nedostupnosť IS IOM sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu z L2 na L3 v čase od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS IOM nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS IOM. • V prípade nedodržania dostupnosti IS IOM bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.

4. Popis systému IOM

IS IOM umožňuje asistované využívanie e-služieb vyplývajúcich z agend jednotlivých povinných osôb, resp. možných životných situácií, sprístupnených v zmysle Zákona o eGovernmente pre použitie na prístupových bodoch. Fyzická alebo právnická osoba môže jednotlivé služby eGovernmentu využívať prostredníctvom integrovaného obslužného miesta.

Informačný systém IOM má nasledujúcich front-end klientov:

- Externý Web
- Interný Web
- Modul pracoviska IOM
- Správa IS IOM
- Správa pracoviska IOM
- Reporty a štatistiky

- IS prevádzkovateľa

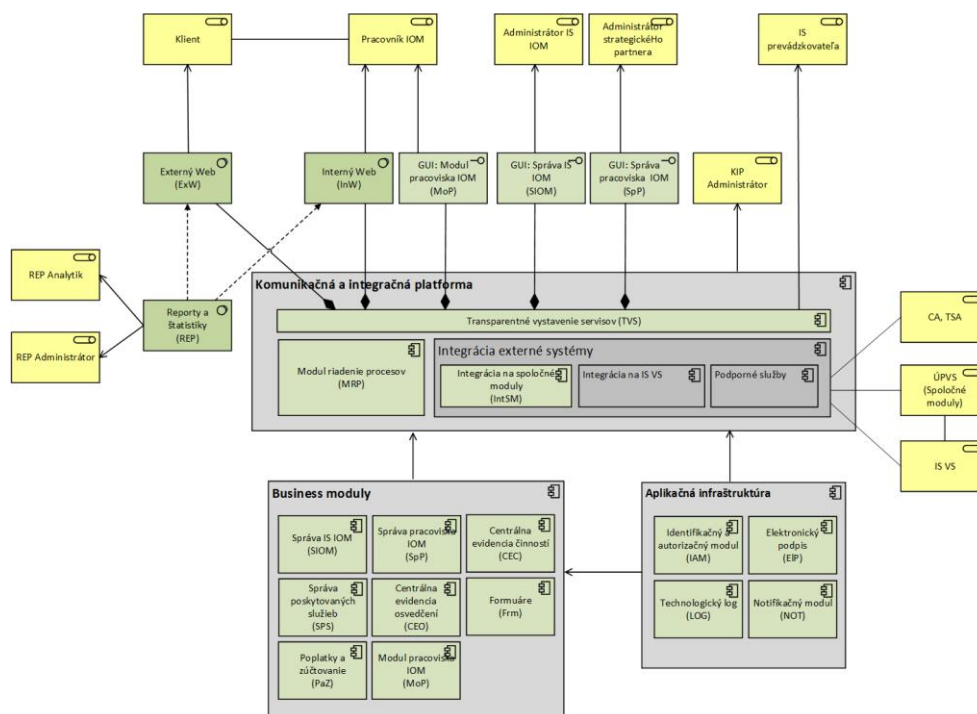
Back-end klientami sú:

- Business moduly
- Modul riadenia procesov
- Modul integrácia na externé systémy

Poskytovateľmi služieb sú:

- Business moduly - základné business služby (resp. atomické služby)
- Modul riadenia procesov - vytvára zložené služby ("composite services") pomocou atomických služieb
- Externé systémy (ÚPVS – Ústredný portál verejnej správy, IS VS – informačný systém verejnej správy, CA- Certifikačná autorita, TSA – Time Stamp Authority).

Služby pre klientov vystavuje Komunikačná a integračná platforma (KIP). Moduly aplikačnej infraštruktúry poskytujú podporné služby priamo pre beh business modulov a KIP.



Obr. Diagram znázorňujúci využité informačné systémy pri riešení IOM, hlavné moduly IOM, ich funkcionality a vzájomnú spoluprácu.

Komunikačná a integračná platforma (KIP) rieši oblasť komunikácie medzi:

- modulmi IS IOM
- IS IOM a externými systémami
- KIP je súhrnný modul, ktorý obsahuje viacero pod modulov alebo častí na:
- vystavenie služieb - modul Transparentné vystavenie služieb
- vytváranie zložených služieb z atomických a riadenie dlho trvajúcich procesov - Modul riadenie procesov
- integráciu na externé systémy
- KIP obsahuje aj GUI a rozhranie (WS) pre vlastnú administráciu.

4.1 Popis modulov IOM

4.1.1 Modul Pracoviska IOM

Modul pracoviska IOM (MoP) je ústredný prístupový bod občana-žiadateľa k službám poskytovaným na pracovisku IOM - predstavuje primárne používateľské rozhranie. Žiadateľ prístupuje k jednotlivým úkonom poskytovanej služby hlavne sprostredkované - teda prostredníctvom asistencie pracovníka IOM. Aktérmi, prístupujúcimi k modulu pracoviska IOM, sú teda:

- Žiadateľ - žiadajúci o asistovanú službu. So systémom interaguje pri zadávaní BOK kódu v prípade použitia eID a pasívne pri kontrole zadávania formulára a celého podania.
- Pracovník IOM - poskytujúci asistovanú službu, priamo aktívne interaguje so systémom IOM

4.1.2 Správa pracoviska IOM

Modul Správa pracoviska IOM je modul pre administráciu prevádzkovateľov, prevádzkarní, pracovníkov IOM a koncových pracovísk. Je základným používateľským rozhraním pre administrátora strategického partnera. Realizuje podstatnú časť administratívnych procesov, súvisiacich s registráciou prevádzkarní podľa vyhlášky 25/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov, ako aj operatívnu administráciu.

4.1.3 Elektronické služby IS IOM

Tento modul poskytuje a zhŕňa funkčnosť viacerých modulov. Poskytuje služby vo forme webových služieb, prípadne webového sídla, ktoré sú publikované navonok.

4.1.4 Poplatky a zúčtovanie

Modul poplatky a zúčtovanie (PaZ) je backend modul bez vlastného používateľského rozhrania. Zabezpečuje evidenciu platieb. Poskytuje svoje služby na evidenciu, správu a poskytovanie číselníkov pre poplatky za poskytnuté služby a pre asistenčné poplatky jednotlivých pracovísk.

4.1.5 Správa IS IOM

Modul Správa IS IOM (SIOM) poskytuje konfiguráciu a administráciu konfiguračných parametrov platných pre celý systém alebo len pre jednotlivé moduly systému z centrálného miesta. Tento modul ďalej umožňuje spravovať referenčné dáta systému o strategických partneroch, poskytovaných službách a znalostnej databázy. Primárnym aktérom modulu Správa IS IOM je Administrátor IS IOM.

4.1.6 Správa poskytovaných služieb

Modul Správa poskytovaných služieb (SPS) slúži ako repozitár služieb poskytovaných prostredníctvom IOM.

Obsahuje dva základné podmoduly:

- Správa poskytovaných eGov služieb
- Správa doplnkových služieb

4.1.7 Podpora výkonu IOM

Modul podpora výkonu vykonáva pomocné činnosti pre vytvorenie podania, odoslania podania a poskytnutie obsahu elektronickej schránky.

4.1.8 Integrácia na spoločné moduly (ÚPVS)

Tento modul predstavuje centrálny bod pre komunikáciu so spoločnými modulmi - implementovanými na ÚPVS, ktorý bude používaný ďalšími modulmi IS IOM.

4.1.9 Elektronické vzdelávanie

Tento modul sprístupňuje prihlásenie a školenia pre pracovníkov. Samotné školenia sú formou e-learning hostované v školiacom systéme.

4.1.10 Elektronický podpis

Modul Elektronický podpis (EIP) ponúka služby na podpisovanie a overenie elektronických dokumentov. Na tento účel vedie evidenciu potrebných konfiguračných údajov ako:

- evidencia dátových objektov, evidencia štruktúr podaní
- evidencia verifikovaných dát (XSD, XSLT, PDF/A req level, ...)
- evidencia validných dát pre overovač (CA, certifikáty, CRL, OCSP, ..)
- evidencia podporovaných podpisových politik

Dáta sú synchronizované s dátami ÚPVS.

4.1.11 Formuláre

Modul Formuláre rieši manažment elektronických formulárov, poskytuje služby na vyplňanie, vizualizáciu a validáciu elektronických formulárov.

4.1.12 Reporty a štatistiky

Modul Reporty a štatistiky (REP) slúži na administráciu, vytváranie, generovanie a prezentáciu reportov. Základom modulu Reporty a štatistiky je produkt IBM Cognos Business Intelligence.

4.1.13 Externý Web (Portál pre verejnosť)

Externý Web (ExW) poskytuje základné informácie o systéme IOM pre širokú verejnosť a je dostupný priamo na verejnom internete. Implementovaný je ako webová aplikácia založená na technológii Orchard. Používateľom je poskytovaná minimálne nasledujúca sada informácií:

- Čo je cieľom IOM
- Kde sú prevádzky IOM, kontakty a adresy
- Aké služby jednotlivé IOM poskytujú
- Vizualizáciu prehľadov o využívaní IOM za jednotlivých poskytovateľov
- Odpovede na najčastejšie kladené otázky

Prístup do webovej aplikácie je pre verejnosť anonymný a autentifikácia je vyžadovaná len pre administrátora - správcu modulu pri práci s obsahom webu.

4.1.14 Interný Web (Znalostný komponent)

Modul interný web (InW) implementuje časť znalostného komponentu riešenia IOM určenú pre interných používateľov a je dostupný na vnútornej sieti ako kolaboračný webový portál. Portál slúži ako zdroj informácií a know-how pre prácu s IOM pre koncových pracovníkov a ako úložisko zdieľaných dokumentov. Takisto poskytuje aj nástroj na vyhľadanie poskytovaných služieb a informácií o nich s možnosťou ďalšieho rozširovania znalostnej databázy. Vystavuje tiež reporty a štatistiky pre interných používateľov podľa business požiadaviek.

4.1.15 Modul centrálna evidencia činností

Modul Centrálna evidencia činností (CEC) realizuje business logy - zabezpečuje evidenciu všetkých potrebných prevádzkových udalostí a udalostí spojených s výkonom funkcie IOM. Používateľské rozhranie je riešené cez modul Reporty a štatistiky.

4.1.16 Modul centrálna evidencia osvedčení

Modul Centrálna evidencia osvedčení (CEO) zabezpečuje evidenciu všetkých osvedčení o konverzii dokumentov a vydaných autorizácií pre pracovníkov IOM. Jedná sa o backend modul, používateľské rozhranie realizuje modul Reporty a štatistiky.

4.1.17 Rozhrania pre interné systémy prevádzkovateľov

Modul obsahuje funkčnosť, ktorá tvorí rozhranie s informačnými systémami prevádzkovateľa.

4.1.18 IAM

Identifikačný a autorizačný modul (IAM) je centrálny modul pre jednotnú identifikáciu, autentifikáciu a autorizáciu používateľov v rámci systému a ponúka údaje pre ostatné moduly systému tak, aby mohli kvalifikovane riešiť autorizáciu.

4.1.19 Notifikačný modul

Notifikačný modul (NOT) slúži na zbieranie a následne odosielanie notifikačných správ formou e-mailov z IS IOM.

4.1.20 Technický log

Technický log (LOG) slúži na centrálné zaznamenávanie udalostí technického charakteru. Každá vrstva serverovej časti systému zaznamenáva svoje činnosti a prípadné chyby pomocou tohto modulu na centrálné miesto. Údaje, ktoré sú potrebné na sledovanie stavu a činnosti systému, môžu byť zapísané do databázy alebo do súborového systému. Kritické udalosti sú zaznamenané aj do event logov operačného systému OS Windows na účely centrálného monitorovania štandardnými monitorovacími nástrojmi ako napríklad Microsoft System Center Operations Manager (SCOM).

4.2 Systém IOM má nasledujúce typy služieb:

4.2.1 Služby pre internet klientov

Služby pre Internet klientov sú vystavené pomocou modulu KIP-FE a sú dostupné z Internetu cez HTTPS protokol. Služby sú anonymné.

4.2.2 Služby pre interných klientov

Služby pre interných klientov sú vystavené pomocou modulu KIP-FE a sú dostupné z Internetu cez HTTPS a cez VPN. Služby môžu byť anonymné a neanonymné - klient sa musí prihlásiť do centrálneho modulu IAM pomocou svojho používateľského účtu typu fyzická osoba.

4.2.3 Služby pre externé systémy

Služby pre externé systémy sú vystavené pomocou modulu KIP-FE a sú dostupné z Internetu (cez HTTPS protokol alebo VPN). Služby môžu byť anonymné a neanonymné - klient sa musí prihlásiť do centrálneho modulu IAM pomocou svojho používateľského účtu typu systémový účet.

4.2.4 Služby back-end modulov

Služby back-end modulov sú vystavené pomocou modulu KIP-BE a sú dostupné v rámci dátového centra. Sú realizované anonymnými službami.

4.2.5 Služby modulov aplikačnej infraštruktúry

Služby modulov aplikačnej infraštruktúry sú dostupné v rámci dátového centra (back-end) a sú dostupné priamo - bez vystavenia na KIP. Sú realizované anonymnými službami. Pre klientov mimo dátového centra (front-end) sú vybrané služby vystavené na KIP-FE (napr. IAM Webové servisy na prihlásenie).

4.2.6 Služby externých systémov

Služby externých systémov sú vystavené pomocou modulu KIP-BE a sú dostupné v rámci dátového centra pre back-end moduly. Sú realizované anonymnými službami smerom dovnútra a vonok identifikáciu a autentifikáciu smerom na externý systém rieši KIP podľa požiadaviek externého systému. Pre komunikáciu s externými systémami je preferovaná technológia Webových servisov.

4.3 Katalóg služieb

4.3.1 Zápis autorizácie pracovníkom IOM

Služba umožňuje zaevidovanie autorizácie úkonu v rámci poskytovaných e-služieb prostredníctvom IOM. Autorizácia identifikuje, že bol vytvorený pracovníkom IOM (napr. použitím „mandátneho“ certifikátu, alebo iným spôsobom - potvrdením oprávnenia pracovníka pracoviska IOM konať v mene pracoviska IOM).

4.3.2 Poskytnutie generovania reportov a štatistík

Služba poskytuje štatistiky a reporty z interných databáz IS IOM napr. o využívaní e-služieb prostredníctvom IS IOM, a o činnostiach pracovísk IOM.

4.3.3 Zápis prevádzkovateľa IOM do registra IOM

Služba umožňuje pristupovať do registra prevádzkovateľov IOM vedenom správcom IOM a publikovať informácie o aktuálnych prevádzkovateľoch IOM napr. prostredníctvom UPVS.

4.3.4 Poskytnutie prístupu do registra IOM

Služba umožňuje pristupovať do registra prevádzkovateľov IOM vedenom správcom IOM a publikovať informácie o aktuálnych prevádzkovateľoch IOM napr. prostredníctvom UPVS.

4.3.5 Poskytnutie údajov pre vysporiadanie poplatkov

Služba poskytuje detailné informácie o vykonanej úhrade správnych a iných poplatkov voči PO za poskytnutie služby prostredníctvom IOM. Rozdeľuje celkovú platbu na časť, ktorá je uhradená prostredníctvom platobného modulu (voči PO) a časť, ktorá prislúcha samotnému prevádzkovateľovi IOM.

4.3.6 Zápis úhrady poplatkov za poskytnutie služby prostredníctvom IOM

Služba umožňuje zápis vykonanej úhrady správnych a iných poplatkov za poskytnutie služby prostredníctvom IOM. Ide o detailnú evidenciu poplatkov na základe zverejnených cenníkov pracovísk IOM.

4.3.7 Poskytnutie údajov z cenníka pracoviska IOM

Služba umožňuje získať údaje z cenníka pracoviska IOM, ktoré sú nevyhnutné na rozdelenie platieb pre vysporiadanie poplatkov voči PO. Táto služba je nevyhnutná pre IS službu poskytnutie údajov pre vysporiadanie poplatkov.

4.3.8 Zápis cenníka pracoviska IOM

Služba umožňuje zápis cenníka služieb pre konkrétne pracovisko IOM, pričom informácia o úhrade za službu je rozdelená minimálne na dve časti: 1. správne a iné poplatky voči PO 2. úhrada za službu samotného IOM.

4.3.9 Poskytnutie prístupu k záznamom o osvedčeniach v centrálnej evidencii

Služba umožňuje prístup iba na čítanie k záznamom vybraných procesných aktivít (napr. záznamy o vykonaných osvedčeniach pracoviskami IOM) pre účely predchádzania podvodov pri osvedčovaní. Centrálny systém evidencií poskytuje funkcionality generovania a pridelenia jednoznačného identifikátora spolu s časovou pečiatkou, ktorá zabezpečuje, aby sa záznam nedal antidaťovať.

4.3.10 Poskytnutie prístupu k evidenciám a záznamom

Služba umožňuje prístup prevádzkovateľa IOM iba na čítanie k údajom o vykonaných aktivitách pracovníkov prevádzkovateľa IOM uložených v interných databázach IS IOM. Uvedená služba vykonáva logovanie všetkých vykonaných aktivít používateľov IS IOM.

4.3.11 Zápis do znalostnej databázy

Služba umožňuje prostredníctvom webových služieb zadávanie problémov pre jednotlivých prevádzkovateľov IOM do znalostnej databázy.

4.3.12 Poskytnutie prístupu k znalostnej databáze

Služba umožňuje prostredníctvom webových služieb sprístupniť znalostnú databázu najčastejších otázok súvisiacich s prevádzkou IOM získaných tak z interného, ako aj externého prostredia. Znalostná databáza umožní jednak pro-aktívne zodpovedať potenciálne otázky žiadateľov a pracovníkov IOM ako preniesť dodatočnú znalosť fungovaní procesov IOM medzi prevádzkovateľmi IOM.

4.3.13 Poskytnutie prístupu k školiacemu modulu

Služba umožňuje prostredníctvom webových služieb sprístupniť pre prevádzkovateľov IOM školiaci modul (poskytovaný externým školiacim systémom). Školiaci modul umožňuje: 1. Vykonať tréning pracovníkom IOM, na využívanie e-služieb prostredníctvom IOM. 2. Alternatívne umožňuje aj vykonanie on-line testovania.

4.3.14 Poskytnutie e-formulára pre úkony IOM

Služba sprístupňuje prostredníctvom funkcionality mikroMEF pre IS IOM e-formuláre pre účely podpory prevádzky IOM. Ide napríklad o autorizačný formulár pre udelenie autorizácie žiadateľom o službu pre pracovníka IOM.

4.3.15 Zápis overenia autorizácie

Služba umožňuje zaevidovanie overenia APS (najmä KEP) v rámci poskytovaných e-služieb prostredníctvom IOM. IS IOM poskytuje napríklad automatické overenie KEP pri výstupoch, ktoré sú odovzdané žiadateľovi o výstup z IISVS.

4.3.16 Zápis prístupu do registra IOM

Služba umožňuje riadiť prístup do registra prevádzkovateľov IOM vedenom správcom IOM. Služba umožňuje zápis zmenu a výmaz prístupových práv do registra IOM.

4.3.17 Poskytnutie riadenia a správy prístupových práv k modulu podpory správy IOM

Služba umožňuje správcovi IS IOM pridávať, meniť a odoberať prístupové práva k aplikáciám príslušných modulov správy IS IOM

4.3.18 Poskytnutie riadenia a správy prístupových práv k modulu podpory výkonu IOM

Služba umožňuje prostredníctvom IS IOM prevádzkovateľom IOM pridávať, meniť a odoberať prístupové práva pre svojich pracovníkov, ktorí budú mať oprávnenie prístupovať do modulov podpory výkonu IOM.

4.3.19 Vytvorenie a odoslanie podania

Webová služba na odoslanie podania a zaevidovanie potvrdenia prijatia podania od podateľne CEP, REP.

4.3.20 Získanie výstupu zo spracovania podania z eDesk

Webová služba umožňuje získať pracovníkovi IOM po fyzickom autorizovaní žiadateľa v jeho mene prístup k výstupu zo spracovania podania.

4.4 Integrácia služieb

Popisuje funkčnosť služieb, ktoré sú v rámci IS IOM integrované do systému:

4.4.1 Služby ÚGKK

Výpis z listu vlastníctva

Odosielanie elektronickej žiadosti z IS IOM prostredníctvom vystaveného webového rozhrania Katastrálneho portálu, ktorý spúšťa proces elektronickej služby katastra nehnuteľnosti pre výpis z Listu vlastníctva použiteľného na právne účely v elektronickej forme. Po spracovaní žiadosti je autorizovaný výpis Listu vlastníctva v elektronickej forme zasielaný Katastrálnym portálom priamo do elektronickej schránky žiadateľa, ktorého identita bude určená pri podaní žiadosti (sender).

4.4.2 Služby MSSR

Výpis z Obchodného registra

Podanie žiadosti o Výpis z Obchodného registra umožňuje IOM integráciou na informačný systém verejnej správy prevádzkovaný Ministerstvom spravodlivosti SR - Obchodný register.

4.4.3 Služby GP SR

Výpis/Odpis z Registra trestov

Služba Podanie žiadosti o výpis a odpis z RT umožňuje podať žiadosť o vydanie výpisu alebo odpisu z RT. Z pohľadu integrácie predstavuje synchrónnu komunikáciu súvisiacu s odoslaním žiadosti o výpis alebo odpis RT do informačného systému GP SR. Jeho výsledkom je informácia o prijatí žiadosti.

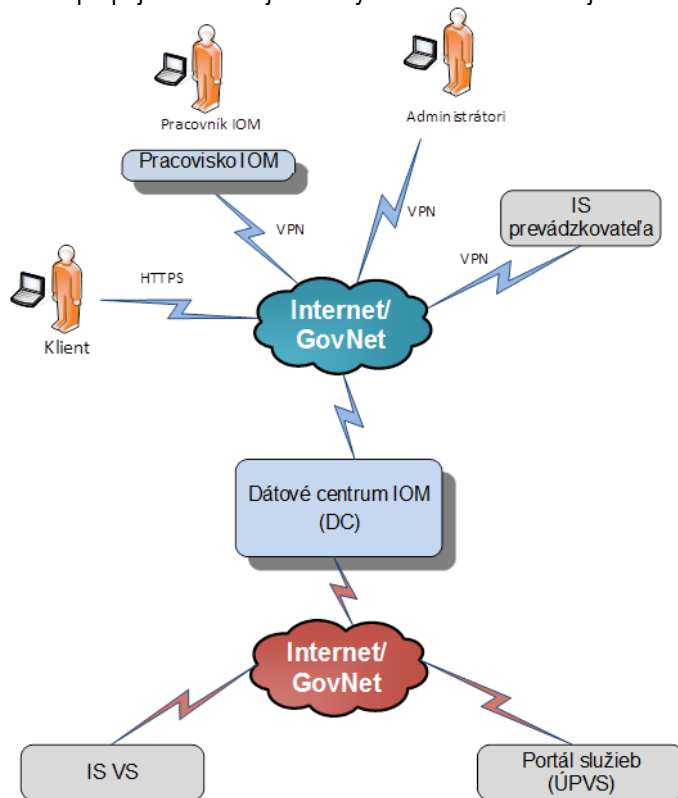
4.4.4 Integrovaný komponent SP

Integrovaný komponent SP je komponent sprístupňujúci služby systému IOM formou webových služieb pre interný systém Slovenskej pošty. Integrovaný komponent SP sprístupňuje:

- Inicializácia overenia prítomnosti
- Odoslanie formulára a príloh pre vytvorenie podania
- Overenie elektronického podpisu dokumentu a konverzia do PDF
- Overenie prístupnosti eGov služby
- Poskytnutie detailu správy schránky
- Poskytnutie hlavičiek správ schránky
- Poskytnutie hromadných predpisov na úhradu
- Poskytnutie id formulára podľa typu dokumentu
- Poskytnutie identifikátora
- Poskytnutie identifikátora technického tokenu
- Poskytnutie priečinkov schránky
- Poskytnutie prílohy správy schránky
- Poskytnutie referencie eDoc
- Poskytnutie súvisiaceho dokumentu formulára
- Poskytnutie všetkých asistenčných a doplnkových služieb prevádzkarne
- Poskytnutie zmenových dávok číselníkov
- Poskytnutie zmenových dávok inštancií eGov služieb (metóda vracia asociačnú tabuľku eGov služba - inštitúcia-agenda-životná situácia)
- Poskytnutie zmenových dávok služieb z katalógu služieb
- Poskytnutie zoznamu prevádzkarní prevádzkovateľa
- Poskytnutie zoznamu schránok prístupných pre občana
- Vizualizovanie existujúceho formulára
- Vizualizovanie prázdneho formulára
- Vyhľadanie platobných predpisov v IOM
- Vyhľadanie platobných predpisov v MEP
- Vytvoriť platobný predpis IOM
- Zaevidovanie záznamu autorizačného protokolu
- Zaevidovanie záznamu o zaručenej konverzii
- Zaplatenie platobného predpisu
- Reporting

4.5 Architektúra IS IOM

Riešenie IS IOM vychádza z čisto centralizovanej architektúry s jedným dátovým centrom (DC). Globálnu architektúru systému a prepojenie medzi jednotlivými entitami znázorňuje nasledujúci obrázok:



Obr. Globálna architektúra systému a prepojenie medzi jednotlivými entitami.

So systémom IOM komunikujú nasledujúce hlavné typy klientov cez Internet:

- Klient (potenciálny zákazník) IOM - klient používa externý Web systému IOM, aby zistil základné informácie o IOM
- Pracovník IOM - z pracoviska IOM rieši úkony pre klienta IOM
- Administrátori:
 - Administrátor IS IOM - nastavuje parametre systému, eviduje údaje o strategických partneroch IOM
 - Administrátor strategického partnera IOM - nastavuje údaje o prevádzkovateľoch IOM
 - Administrátor IS prevádzkovateľa - použije služby IOM, prípadne poskytuje služby pre IOM

Komunikácia Klienta IOM s externým Webom IOM je zabezpečená pomocou protokolu HTTPS. Ostatné komunikácie sú riešené cez technológiu Virtual Private Network (VPN).

Aplikačné vybavenie systému IOM komunikuje cez Internet, FINNET alebo GovNet so svojim okolím.

4.5.1 Technologické komponenty IOM

Systém je navrhnutý ako čisto centralizované riešenie (centralizovaná databáza a centralizované aplikačné a prezentačné servery). Systém má viacvrstvovú aplikačnú architektúru rozdelenú na

- klientsku vrstvu,
- aplikačnú vrstvu a
- dátovú vrstvu.

Architektúra a implementácia aplikácií je riešená podľa princípov SOA (základným princípom je zapuzdrenie služby, ktorá je poskytovaná len cez definované rozhranie, pričom voľné viazanie zamedzuje ovplyvňovanie služby mimo jej rozhrania).

Služby modulov IS IOM alebo externé služby, ktoré konzumujú moduly IS IOM sú vystavené cez KIP (Komunikačná a integračná platforma) ako webové služby podľa štandardu Web Services Basic Profile 1.0. Protokolom pre prenos správ je SOAP 1.2. Aplikačné vybavenie systému podporuje jeho aktívne monitorovanie.

Aplikácie systému sú bezstavové z pohľadu load balancera, možnosť smerovania požiadaviek na určitý uzol aplikačnej alebo prezentačnej farmy je možné zistiť aj na úrovni 7. vrstvy OSI modelu (aplikačná vrstva) – efektívne vytvorenie prezentačnej a aplikačnej farmy na úrovni protokolov HTTP alebo TCP/IP. Integrovaný komponent a jeho GUI.

Identifikácia a autentifikácia používateľov (fyzické osoby, interné a externé systémy) je vykonaná pomocou centrálného modulu IAM.

Zaznamenávanie udalostí:

- Business logy sú riešené cez modul Centrálna evidencia činností (CEC) - tento log neobsahuje citlivé údaje.
- Na účely technického logovania v rámci modulov je použitý centrálny logovací modul (LOG) - pri prevádzke sú zaznamenávané len výnimky (Exceptions).
- Udalosti zaznamenávané v technickom logu sú prepojené s udalosťami zaznamenávanými v business logoch.

Pre používateľské rozhranie je primárne použitý tenký klient (Web aplikácia) – v odôvodnených prípadoch smart klient (WinForm alebo WPF aplikácia).

- Serverový operačný systém:
 - i. Microsoft Windows Server 2012
 - ii. RedHat Enterprise Linux - v odôvodnených prípadoch
- Databázový stroj:
 - i. pre "business" dáta - Oracle DB 11g
 - ii. pre konfiguračné dáta - Microsoft SQL Server 2012
- Komunikačná a integračná platforma:
 - i. pre vystavenie služieb a riadenie procesov sú použité: Neuron ESB, Windows Workflow Foundation, AppFabric

Aplikačný server: Microsoft .Net Framework 4.5 a operačný systém Microsoft Windows Sever 2012 (služby: Internet Information Server, File Server, Core Services)

- Externý Web:
 - i. Web Content Management System: Orchard
- Interný Web:
 - i. Web Content Management System: Microsoft SharePoint Server 2013
- Reporty a štatistiky:
 - i. IBM Cognos Business Intelligence
- Nástroje pre PKI
 - i. na strane servera:
 - D.Verifier-SVR/XAdES (na overenie XAdES), D.Verifier-SVR/CAAdES (na overenie CAAdES), Disig QES Signer (na overenie PAdES)
 - D.Signer-SVR/XAdES (na podpisovanie)
 - ii. na strane klienta:
 - D.Signer-XAdES Java (na podpisovanie)
- Podpora a monitorovanie systémov: CISCO nástroje (sieť), Microsoft System Center Operations Manager (HW, systémový a aplikačný SW).

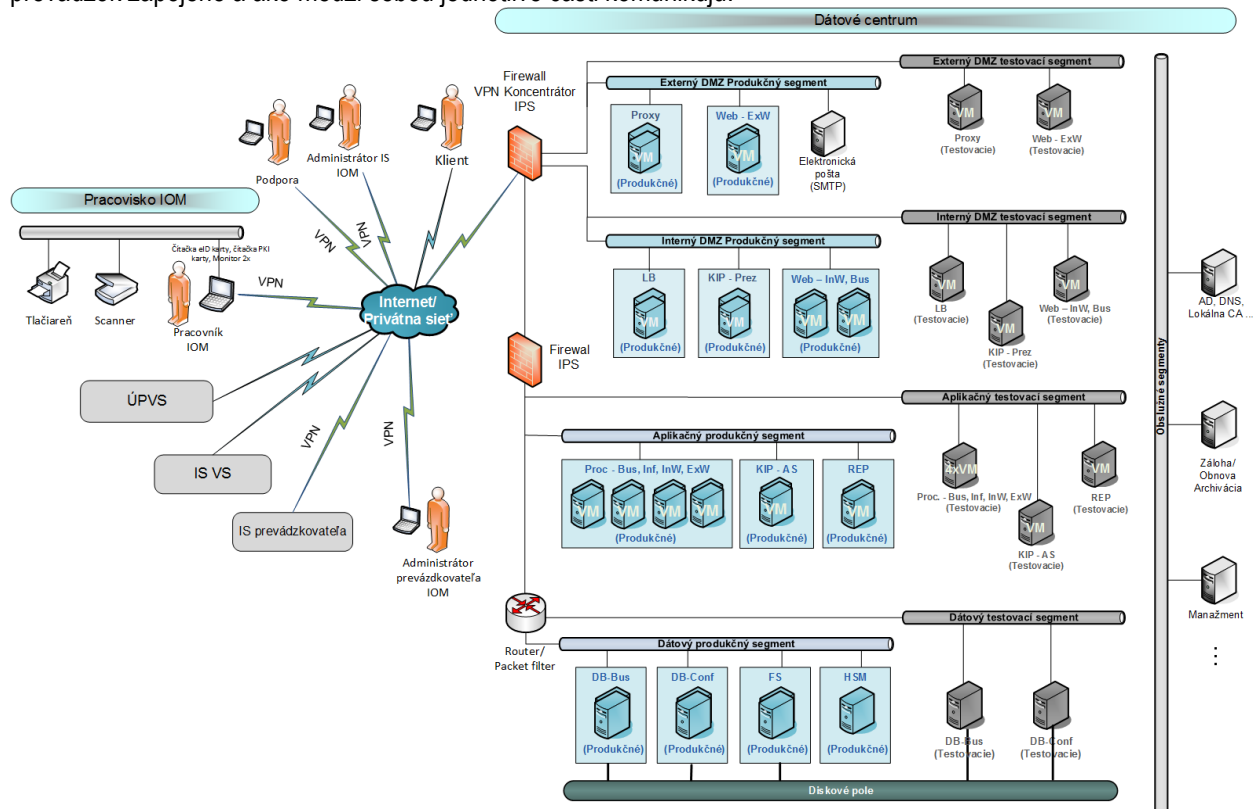
Použitý systémový softvér v riešení IS IOM:

Systémový softvér	Krátky opis a linka
AnyConnect	VPN Klient pre pracovisko IOM. Linka: http://www.cisco.com/c/en/us/support/security/anyconnect-vpn-client/tsd-products-support-series-home.html
Application Request Routing	Rozšírené softvérové zabezpečenie dostupnosti serverov nad OS Microsoft Windows. Linka: http://www.iis.net/downloads/microsoft/application-request-routing
Cisco Security Manager	Management a konfigurácia sieťových prvkov: FW, IPS a VPN. Linka: http://www.cisco.com/c/en/us/products/security/security-manager/index.html
HP Data Protector	Centrálna zálohovanie a obnova.

	Linka: http://www8.hp.com/sk/sk/software-solutions/software.html?compURI=1175640#.VBq_xvmSypc
IBM Cognos Business Intelligence	Integrovaný business intelligence nástroj pre reportovanie a analýza dát. Linka: http://www.ibm.com/developerworks/data/roadmaps/roadmap_Cognos_BI_10_2_1.html
Microsoft Hyper-V	Virtualizačná vrstva (resp. platforma) - súčasť serverovej OS Windows. Linka: http://www.microsoft.com/en-us/server-cloud/products/windows-server-2012-r2/
Microsoft SharePoint Server	Webová platforma integrujúca intranet, content management a document management. Linka: http://office.microsoft.com/en-001/sharepoint/sharepoint-2013-overview-collaboration-software-features-FX103789323.aspx
Microsoft Windows	Operačný systém pre prezentačné a aplikačné servery. Linka: http://www.microsoft.com/en-us/server-cloud/windows-server Operačný systém pre klientske počítače. Linka: http://www.microsoft.com/windows/default.mspx
Microsoft System Center	Monitoring, antivírusová ochrana, manažment serverov dátového centra. Linka: http://www.microsoft.com/en-us/server-cloud/products/system-center-2012-r2/
Microsoft SQL Server	Relačný databázový sever pre (konfiguračné dáta) Linka: http://www.microsoft.com/en-us/server-cloud/products/sql-server
.Net Framework	Aplikačný server pre vývojovú platformu Microsoft. Linky: http://msdn.microsoft.com/en-us/netframework/default.aspx , http://en.wikipedia.org/wiki/.Net_Framework
Network Load Balancing	Základné zabezpečenie dostupnosti serverov nad OS Microsoft Windows. Linka: http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb742455.aspx
Neuron ESB	Platforma pre vystavenie servisov a riadenie procesov. Linky: http://www.neuronesb.com/product/overview/
Oracle DB Standard Edition	Relačný databázový sever pre business dáta Linka: http://www.oracle.com/us/products/database/index.html
Oracle Real Application Cluster	Zabezpečenie vysokej dostupnosti Oracle DB prevádzkovej v OS Linux. Linka: http://www.oracle.com/technetwork/database/options/clustering/overview/index.html
Orchard	Webová platforma pre content management system modulu externý web. Linka: http://www.orchardproject.net/
RedHat Enterprise Linux	Použitý serverový operačný systém pre DB cluster nad Oracle DB. Linka: http://www.redhat.com/en/technologies/linux-platforms/enterprise-linux
Symantec Endpoint Protection	Rieši ochranu pracoviska IOM proti škodlivému kódu. Linka: http://www.symantec.com/en/uk/endpoint-protection
Windows Active Directory Certificate Services	Lokálna certifikačná autorita (súčasť serverového OS Windows) na vydanie a manažment certifikátov pre VPN klientov pracovísk IOM. Linka: http://technet.microsoft.com/en-us/windowsserver/dd448615.aspx

4.5.2 Infraštruktúra

Produkčné a testovacie prostredia IS IOM sú umiestnené v dátovom centre typu serverhousing. Nasledujúci obrázok znázorňuje, z akých systémov (častí) sú jednotlivé prevádzky vyskladané, do akej VLAN sú jednotlivé časti prevádzok zapojené a ako medzi sebou jednotlivé časti komunikujú:



Obr. Infraštruktúra IS IOM

Nasledujúca tabuľka uvádza rozmiestnenie modulov IS IOM na príslušné HW prvky IS IOM v dátovom centre:

SW/Server	Prezentačná farma	Aplikačná farma	Business DB Cluster (Oracle)	Konfig. DB Cluster (MS SQL)	DWH (MS SQL)	Centrálny FS	HSM
IAM		Proc-Inf	DB-Bus				
LOG		Proc-Inf	DB-Bus				
NOT		Proc-Inf	DB-Bus				
KIP-TVS	KIP-Prez						
KIP-MRP		KIP-AS		DB-Conf			
EIP		Proc-Inf		DB-Conf		FS	HSM
SIOM	Web-Bus	Proc-Bus	DB-Bus				
KIP-IntE		KIP-AS	DB-Bus				
ExW	Web-ExW	Proc-ExW		DB-Conf		FS	
InW	Web-InW	Proc-InW		DB-Conf		FS	
REP		REP*			DWH	FS	
SPS		Proc-Bus	DB-Bus				
Frm	Web-Bus						
PaZ		Proc-Bus	DB-Bus				
Reg	Web-Bus	Proc-Bus	DB-Bus				
SpP	Web-Bus	Proc-Bus	DB-Bus				
CEC		Proc-Bus	DB-Bus				
CEO		Proc-Bus	DB-Bus				
MoP	Web-Bus		DB-Bus				

* Aplikačné servery

Nasledujúca tabuľka uvádza rozmiestnenie (deployment) operačného, systémového a aplikačného softvéru na príslušné HW prvky IS IOM v dátovom centre:

Server/SW	Operačný systém	Systémový softvér	Aplikačný softvér
Proxy	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5, ARR, NLB	
Web-ExW	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5	
LB	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5, ARR, NLB	
KIP-Prez	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5, Neuron.ESB 3.5	TVS
KIP-AS	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5, WF, AppFabric	MRP, IntE
Web-InW	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5	InW
Web-Bus	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5, ASP.NET MVC 5.0, ASP.NET Razor	Frm, Reg, SpP, MoP, SIOM
Proc-Bus	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5	SPS, PaZ, Reg, SpP, CEC, CEO, SIOM, MoP
Proc-Inf	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5	IAM, LOG, EIP, NOT
Proc-ExW	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5, Orchard 1.8.1	ExW
Proc-InW	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5, Microsoft SharePoint Server	InW
REP	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	IIS, .Net Framework 4.5, IBM Cognos Business Intelligence 10.2.1	REP
DB-Bus	RedHat Enterprise Linux	Oracle Database 11g (a vyššie) Standard, Oracle Real Application Cluster	IAM, LOG, IntE, SPS, PaZ, Reg, SpP, CEC, CEO, MoP
DB-Conf	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	MS SQL Server 2012 Standard, Microsoft Cluster Services	REP (DWH), InW, ExW, MRP, EIP
FS	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	Microsoft Cluster Services	EIP, ExW, InW, REP
HSM	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard		EIP

PRÍLOHA Č. 2

SPÔSOB RIEŠENIA POŽIADAVIEK

Služby aplikačnej podpory a realizácie zmien budú realizované prostredníctvom oprávnených osôb, a to v nasledovných roliach:

- Oprávnená osoba Zákazníka - je osoba, ktorá je kompetentná na akceptovanie výkonov aplikačnej podpory a akceptáciu zmenových konaní informačného systému IOM.
- Projektový manažér Poskytovateľa - osoba, ktorá zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony aplikačnej podpory, je oprávnená na vystavovanie a akceptáciu mesačných výkazov, koordináciu a akceptáciu zmenových konaní.
- Projektový manažér Zákazníka - osoba, ktorá zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony aplikačnej podpory. Je oprávnená na akceptáciu mesačných výkazov aplikačnej podpory, na objednávanie, koordináciu a akceptáciu zmenových konaní.
- Riadiaci výbor projektu IOM – najvyšší kolektívny orgán projektu, kompetentný na odsúhlasovanie realizácie zmenových konaní.

Zoznam osôb predstavujúcich obsadenie vyššie uvedených rolí, zodpovedných za oblasť vykonávania služieb aplikačnej podpory, bude na základe bodu 15.4 Rámcovej dohody zaslaný každou zo zmluvných strán do 10 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody.

1. Aplikačná podpora existujúcej funkcionality – mesačný paušál

- 1.1. Po ukončení kalendárneho mesiaca Projektový manažér Poskytovateľa vystaví mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory a zašle ho mailom na akceptáciu Oprávnenej osobe a Projektovému manažérovi Zákazníka.
- 1.2. V prípade akceptácie Oprávnenou osobou a Projektovým manažérom Zákazníka Projektový manažér Zákazníka vytlačí a spolu s Oprávnenou osobou podpíše dva originály (jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Zákazníka) mesačného výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory. Projektový manažér Poskytovateľa svojim podpisom potvrdí prevzatie tohto výkazu.
- 1.3. V prípade vznesenia pripomienky zo strany Zákazníka k obsahu mesačného výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory Oprávnená osoba Zákazníka vráti Výkaz predkladateľovi a požiada ho o prepracovanie/dopracovanie Výkazu.
- 1.4. Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa Rámcovej dohody. Prílohou faktúry bude kópia akceptovaného Výkazu.

2. Aplikačná podpora existujúcej funkcionality – služby na vyžiadanie

- 2.1. Po poskytnutí príslušného plnenia Projektový manažér Poskytovateľa vystaví akceptačný protokol o poskytnutí aplikačnej podpory a zašle ho mailom na akceptáciu Projektovému manažérovi Zákazníka.
- 2.2. Projektový manažér Zákazníka zašle akceptačný protokol mailom Oprávnenej osobe (garantovi informačného systému IOM) na akceptáciu.
- 2.3. V prípade akceptácie Oprávnenou osobou a Projektovým manažérom Zákazníka Projektový manažér Zákazníka vytlačí a spolu s Oprávnenou osobou podpíše dva originály (jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Zákazníka) akceptačného protokolu o poskytnutí aplikačnej podpory. Projektový manažér Poskytovateľa svojim podpisom potvrdí prevzatie tohto protokolu.
- 2.4. Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa Rámcovej dohody. Prílohou faktúry bude kópia akceptačného protokolu.

3. Realizácia zmien

- 3.1. Projektový manažér Zákazníka v spolupráci s Oprávnenou osobou Zákazníka v rámci procesu riadenia zmien spracuje žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov. Vyplnenú žiadosť zašle e-mailom projektovému manažérovi Poskytovateľa a následne originál žiadosti podpísaný Projektovým manažérom Zákazníka a Oprávnenou osobou Zákazníka zašle Projektovému manažérovi Poskytovateľa.
- 3.2. Projektový manažér Poskytovateľa spracuje štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov, ktorú predloží Projektovému manažérovi Zákazníka v elektronickej aj písomnej forme.
- 3.3. Po odsúhlasení zmeny Oprávnenou osobou a Riadiacim výborom projektu IOM vystaví Projektový manažér Zákazníka objednávku podľa štúdie realizovateľnosti a odošle ju mailom Projektovému manažérovi Poskytovateľa. Následne uvedený dokument vytlačí v dvoch origináloch a podpísaný Oprávnenou osobou a Projektovým manažérom Zákazníka ho zašle Projektovému manažérovi Poskytovateľa.
- 3.4. Po prijatí podpísaného originálu objednávky Projektový manažér Poskytovateľa potvrdí objednávku a termín plnenia mailom a následne zahájí realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.
- 3.5. Po vypracovaní riešenia zmeny Projektový manažér Poskytovateľa elektronicky zažiada Oprávnenú osobu Zákazníka o súhlas s nasadením do testovacej prevádzky, následne Poskytovateľ vykoná nasadenie a požiada Oprávnenú osobu a Projektového manažéra Zákazníka o realizáciu testovania.
- 3.6. Projektový manažér Zákazníka zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom, po ukončení testov Projektový manažér Zákazníka uvedie súhlas s realizáciou zmeny v odovzdávacom protokole (popis testov v testovacom prostredí).
- 3.7. Projektový manažér Zákazníka vystaví akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti a podpísaný ho doručí Projektovému manažérovi Poskytovateľa v dvoch origináloch.
- 3.8. Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa Rámcovej dohody. Prílohou faktúry bude kópia akceptovaného výkazu.

PRÍLOHA Č. 3
ZOZNAM SUBDODÁVATEĽOV

Predmet zákazky „**Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Integrovaných obslužných miest (IOM)**“, vyhlásenej podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zabezpečenie uvedeného predmetu zákazky budem(e) plniť prostredníctvom týchto subdodávateľov

1.)

Obchodný názov subdodávateľa: eGroup Solutions, a.s.
Adresa: Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava
IČO: 44 989 709
DIČ: 2022913409
IČ DPH: SK2022913409
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu BA I, Oddiel: Sa, Vložka 4875/B

Osoba oprávnená konať v mene subdodávateľa:
Ing. Štefan Orosz - podpredseda predstavenstva
Dátum narodenia: 24.7.1971
Trvalý pobyt: Orechová 465/6, Kalinkovo 900 43

Predmet subdodávky: Aplikačná a systémová podpora IS IOM
Podiel subdodávky: do 12%

2.)

Obchodný názov subdodávateľa: SIGP, s.r.o.
Adresa: Jazernica 6, 038 44 Jazernica, Slovakia
IČO: 36659592
DIČ: 2022226954
IČ DPH: SK2022226954
Zapísaný v Obchodnom registri Žilina, odd. Sro, vl.č.17854/L

Osoba oprávnená konať v mene subdodávateľa:
Matej Štafurik - konateľ
Dátum narodenia: 6.8.1983
Trvalý pobyt: 492, Blatnica 038 15

Osoba oprávnená konať v mene subdodávateľa:
Ing. Daniel Beke - konateľ
Dátum narodenia: 15.3.1986
Trvalý pobyt: Borova 3204/30
Žilina 01001

Predmet subdodávky: Aplikačná a systémová podpora IS IOM
Podiel subdodávky: do 10%

PRÍLOHA Č. 4

PRÍSTUP TRETÍCH STRÁN

Preambula

Ustanovenia tejto prílohy sa použijú pre účely Rámcovej dohody primerane s prihliadnutím na predmet Rámcovej dohody a práva a povinnosti zmluvných strán v Rámcovej dohode upravené.

Pre účely tejto prílohy sa rozumie :

- (1) treťou stranou, Poskytovateľ, resp. jeho subdodávateľa, podieľajúci sa na plnení Rámcovej dohody,
- (2) aktívom objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Zákazník utrpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a pod.,
- (3) bezpečnostným incidentom každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident (ďalej aj „BI“) môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom,
- (4) oprávneným zamestnancom zamestnanec Zákazníka a tretej strany poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s naplnením účelu rámcovej dohody, objednávky alebo projektu (napr. projektový manažér).

Článok 1

Pohyb tretích strán v objekte/priestoroch Zákazníka

- (1) Zamestnanci tretej strany sú pri vstupe do objektu Zákazníka a odchode z objektu Zákazníka povinní riadiť sa pokynmi strážnej služby.
- (2) Do objektu Zákazníka môžu zamestnanci tretej strany vstupovať a z neho odchádzať len k tomu určenými vchodmi.

Článok 2

Základné povinnosti tretej strany voči Zákazníkovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu rámcovej dohody

- (1) Tretia strana sa zaväzuje, že:
 - a) pred začatím činností spojených s naplnením účelu Rámcovej dohody, a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností oznámi Zákazníkovi personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka,
 - b) bude bezodkladne informovať Zákazníka o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorý vykonáva činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka,
 - c) oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
 - d) oboznámi svojich zamestnancov resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody, pre Zákazníka a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinností:
 1. ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre Zákazníka do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,

2. zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte pre Zákazníka prídu do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, bez súhlasu Zákazníka ich nesmie zverejniť, nikomu poskytnúť ani sprístupniť, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu k tretej strane; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, zdokumentovať všetky zásahy do IKT Zákazníka podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Zákazníka,
 3. rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Zákazníka a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte pre Zákazníka,
 4. rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Zákazníkom,
 5. vrátiť Zákazníkovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
- e) poskytnú potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte pre Zákazníka,
 - f) poskytnú potrebnú súčinnosť Zákazníkovi pre prípadný audit svojich IS a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu pre Zákazníka,
 - g) ak predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou IS, resp. IKT Zákazníka, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Zákazníka, platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu Zákazníka a neviesť nepožadované alebo neschválené funkcie do IS Zákazníka. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za porušenie zmluvného vzťahu.
- (2) V prípade nevyhnutnosti prístupu tretích strán k projektom obsahujúcim utajované skutočnosti, Zákazníka tretiu stranu o tejto skutočnosti tretiu stranu vopred upovedomí a sa postupuje podľa ustanovení zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok 3

Povinnosti zamestnancov tretích strán pri riadení prístupu do IS a aplikácií Zákazníka

- (5) Zamestnanec tretej strany, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka, je povinný prihlasovať sa do IS a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo IS. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu.
- (6) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia.
- (7) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody, pre Zákazníka nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti Zákazníka.
- (8) Pri práci s heslami je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať nasledovné zásady:
 - a) pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Zákazníka upravuje príslušný garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
 - b) používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Zákazníka, podľa ktorých heslo:
 1. musí mať dĺžku minimálne 8 znakov,

2. musí sa skladať z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a iných znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
 3. nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
 4. nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
 5. nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
 6. pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- (9) Ak to aplikácia alebo IS dovoľuje, musí byť prvé heslo, ktoré bolo zamestnancovi tretej strany na prístup do tejto aplikácie alebo IS pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- (10) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka, ručí za dôvernosť a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedá za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- (11) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí poškodený zamestnanec tretej strany okamžite informovať oprávneného zamestnanca za Zákazníka resp. príslušného správcu IS a nahlásiť udalosť ako bezpečnostný incident.
- (12) Po ukončení práce je zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka, povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu. Táto povinnosť sa nevzťahuje na zamestnanca tretej strany v prípade, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená manažérom bezpečnosti Zákazníka.
- (13) Vzdialený prístup dodávateľa a tretích strán v právnom vzťahu k dodávanému dielu do informačných systémov a ostatného softvéru Zákazníka nie je možný. Prístup je možné povoliť iba manažérom bezpečnosti na základe písomnej žiadosti a to len v priestoroch, ktoré sú v správe Zákazníka, a to iba s dohľadom na to určeného zamestnanca.

Článok 4

Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov tretích strán do IS u Zákazníka

- (14) Prenosné počítače zamestnancov tretích strán resp. tretích osôb v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody Zákazníka smú byť pripájané do IS Zákazníka len na základe písomného súhlasu manažéra bezpečnosti Zákazníka.
- (15) Zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka, ktorý uchováva na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Zákazník, je povinný:
- a) chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; zamestnanec tretej strany nesmie ponechať prenosný počítač/zariadenie bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
 - b) okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako bezpečnostný incident,
 - c) ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie zaradené do triedy dôvernosti „INTERNÉ“ alebo „CHRÁNENÉ“, musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- (16) Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti manažér bezpečnosti Zákazníka pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia tretej strany.

Článok 5

Používanie elektronickej pošty Zákazníka zamestnancami tretích strán

Pri používaní elektronickej pošty je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať tieto zásady:

- a) využívať elektronicкую poštu iba na účely plnenia služobných alebo pracovných úloh spôsobom a v rozsahu tejto Rámcovej dohody,
- b) informovať Help Desk o všetkých neočakávaných správach s prílohami od neznámych odosielateľov (mimo prostredie Zákazníka), ktoré mu boli doručené elektronicickou poštou, správy neotvárať - nečítať z dôvodu ohrozenia zavírením a ďalej postupovať podľa pokynov pracovníka Help Desku,
- c) nezapíňať kapacitu elektronickej pošty objemnými dátami v prílohách,
- d) po ukončení práce s elektronicickou poštou prostredníctvom externého prístupu - Outlook web Access sa používateľovi odporúča odhlásiť sa a zavrieť okno internetového prehliadača,
- e) email s prílohami posielaný mimo Zákazníka alebo v rámci siete LAN Zákazníka nesmie prekročiť povolenú veľkosť; používateľ má mailovú schránku generovanú automatizovaným procesom s pevne stanovenou veľkosťou a bližšie informácie o kapacitách mailov a veľkosti mailových schránok získa u pracovníkov Help Desku.

Článok 6

Riadenie bezpečnostných incidentov

Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka je povinný zistenie bezpečnostného incidentu alebo podozrenie na bezpečnostný incident bezodkladne nahlásiť na určené kontaktné miesto, ktorým je Help Desk (tel. číslo: +421 2 5958 2400, kl.: 2400, resp. email: Help Desk @mfsr.sk).

Článok 7

Vyšetrovanie bezpečnostných incidentov

- (17) Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka je povinný, pri vyšetrovaní bezpečnostných incidentov zamestnancom alebo zamestnancami Zákazníka, poskytnúť potrebnú súčinnosť.
- (18) Po vzniku bezpečnostného incidentu nesmie zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka vykonávať akékoľvek aktivity, ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov BI.

PRÍLOHA Č. 5

VZORY FORMULÁROV

5.1 Požiadavka na zmenu

	Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov Proces Change Management	Číslo Zmeny: ####
--	--	---------------------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	
Zadávateľ Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena /Áno , Nie/
Riešenie požadované:	☐ štúdia realizovateľnosti ☐ analýza dopadov ☐ reklamácia

Popis požiadavky

Krátky popis požiadavky: Dôvod pre realizáciu Zmeny:
Detailný popis požiadavky:

5.2 Štúdia realizovateľnosti

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

Štúdia realizovateľnosti č.

1. Špecifikácia služby / aké služby sa požiadavka týka -
2. Analýza požiadavky / spracovanie funkčnej špecifikácie –
3. Návrh implementácie požiadavky –
4. Návrh testovania a akceptácie požiadavky -
5. Návrh harmonogramu plnenia -
6. Požadovaná súčinnosť Zákazníka –

V týchto tabuľkách Dodávateľ uvedie časovú náročnosť a cenovú kalkuláciu:

Náročnosť zapracovania pre Zmenu aplikačného SW

Termíny	Dátum
Predpokladaný začiatok realizácie:	
Predpokladané ukončenie realizácie (termín nasadenie do testovacieho prostredia):	
Navrhovaný termín nasadenia do produkčného prostredia:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Náročnosť zapracovania pre Zmenu mimo aplikačný SW

Termíny navrhovaných činností	Dátum
Navrhovaný termín realizácie Zmeny:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

Dátum:

Oprávnená osoba Dodávateľa:

Organizácia:

5.3 Analýza dopadov

Vyplní spracovateľ analýzy:

1. Vplyv na zákazníkov
2. Vplyv na prevádzku fungujúcich systémov, infraštruktúry a zaistení poskytovaných služieb. (Podľa definovaných SLA.)
3. Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť
4. Vplyv na iné služby (iné aplikácie) bežiace na rovnaké infraštruktúre lebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy, napr. VÚC, portály, atď.
5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, help desk, ..
6. Dopad pri nerealizácii Zmeny
7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových užívateľov, časové dopady, požiadavky na nové prvky

Dátum:

Spracovateľ:

Organizácia:

5.4 Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

Formulár je určený pre Change managera, ktorý objednáva spracovanie Zmeny.

	Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti Proces Change Management	Číslo Zmeny: ####
--	--	--------------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena /Áno , Nie/

Popis požiadavky

Krátky popis požiadavky:	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu.
--------------------------	--

Objednávame si spracovanie Zmeny č. #### v rámci zmenového konania v zmysle štúdie realizovateľnosti prevedenej k tejto Zmene.

Identifikácia výkonu

Oprávnená osoba Zákazníka:	Oprávnená osoba Dodávateľa:
Dátum vystavenia Objednávky:	
Požadovaný termín zahájenia plnenia:	Potvrdený termín plnenia:

Príloha: Požiadavka na Zmenu RFC obsahujúci štúdiu realizovateľnosti č. ####

Dátum:

Oprávnená osoba Zákazníka:

Organizácia:

5.5 Odovzdávací protokol k Zmene

Formulár je určený pre plánovanie a dokumentovanie priebehu Zmeny a vyplňa ho realizátor Zmeny (pracovníci tímu).

Odovzdávací protokol k Zmene (Dokumentácia priebehu Zmeny a testovania) Proces Change Management	Číslo Zmeny: ####
---	--------------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena /Áno , Nie/
Zmena schválená: Meno Change managera	Dátum schválenia:

Popis a plán realizácie Zmeny:

Krátky popis požiadavky:	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu. Detailný popis zmeny je vo Štúdiu realizovateľnosti.
Detailný popis realizácie Zmeny:	/Uveďte plán a postup testovania a postup realizácie./ /Pre Aplikačný SW - uveďte zoznam funkcií, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť./
Identifikácia release:	/Pre Aplikačný SW - špecifikujte release vo ktorom bude Zmena realizovaná./
Ústupový plán:	/Špecifikácia ústupového plánu v prípade neúspešnej realizácie./
Opravené chyby:	/Zoznam opravených chýb zistených počas testovania s uvedením čísla chyby a čísla RFC./
Odstávka systému:	/Špecifikujte aké systémy budú odstavené a či je odstávka potrebná./
Zoznam modulov	/Pre aplikačný SW - uveďte zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne./
Odhadovaný čas :	hod /Samotná implementácia – čas odstávky/
Odhadovaný čas na Recovery :	/v prípade neúspešnej realizácie/

Implementácia do testovacieho prostredia:

Realizáciu vykonal: _____	Dátum a čas realizácie: _____
Priebeh implementácie: /Popis priebehu- bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis./	
Výsledok základného otestovania funkcionality:	

Popis testu v testovacom prostredí:

Stručný popis vykonaných testov :	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /
Výsledok testu:	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba1, Chyba 2 . . . /
Záverečné vyjadrenie:	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému ☐ Nesúhlasím ☐ Podmienečne súhlasím ☐
Podmienky:	/Uveďte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
Testoval : _____	Dátum: _____

Popis integračného testu v testovacom prostredí:

Stručný popis vykonaných testov :	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /
Výsledok testu:	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba1, Chyba 2 . . . /
Záverečné vyjadrenie:	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému ☐ Nesúhlasím ☐ Podmienečne súhlasím ☐
Podmienky:	/Uveďte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
Testoval : _____	Dátum: _____
Poznámka:	Musia byť podpísaní pracovníci, ktorí vykonali integračný test za každú aplikáciu.

Realizácia do produkčného prostredia.

Realizáciu schválil:	_____	Dátum:	_____
Realizáciu vykonal:	_____	Dátum a čas realizácie:	_____
Priebeh realizácie:	/Popis priebehu- bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis./		

Výsledok základného
otestovania funkcionality:

Podpis: _____

Informácie pre užívateľa:

Zoznam modulov:

Popis zmien: /Popis zmien z pohľadu koncového užívateľa/

Zverejnenie zabezpečil: _____

Meno
Dátum
Podpis

5.6 Akceptačný protokol k Zmene

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL Č.

Predmet akceptácie

V priebehu mesiaca xx/xxxx boli implementované požiadavky v súlade s Požiadavkou na zmenu PZ XXXXXX:

Požiadavka na zmenu	EUR (bez DPH)
SPOLU:	

SPOLU FAKTURÁCIA (EUR bez DPH):

Záver akceptácie

Zástupcovia zúčastnených strán svojimi podpismi potvrdzujú, že implementované požiadavky sú v súlade so schválenou požiadavkou na zmenu.

So znením akceptačného protokolu súhlasí:

za objednávateľa: xxxxxxxxxxxx – projektový manažér a manažér zmien

xxxxxxxxxx – garant systému

za zhotoviteľa: xxxxxxxxxxxx – projektový manažér

v Bratislave:

Príloha č. 6 Rámcovej dohody

Návrh na plnenie kritérií (cenník služieb)

CENNÍK SLUŽIEB

P.č.	Názov položky	Jednotková cena v EUR bez DPH (t.j. cena za 1 človekohodinu v EUR bez DPH)	Sadzba DPH (20 %)	Jednotková cena v EUR s DPH (t.j. cena za 1 človekohodinu v EUR s DPH)	Max. počet človekohodín na 48 mesiacov	Cena spolu v EUR bez DPH (cena za uvedený počet človekohodín)	Cena spolu v EUR s DPH (cena za uvedený počet človekohodín)
1	Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál)	69,50	13,90	83,40	35 712	2 481 984,00	2 978 380,80
Služby na vyžiadanie a realizácia zmien (nadpaušál)							
2	Projektový manažér	35,00	7,00	42,00	1 600*	56 000,00	67 200,00
3	Softvérový analytik	35,00	7,00	42,00	2 400*	84 000,00	100 800,00
4	Pracovník pre riadenie IT procesov	25,00	5,00	30,00	1 600*	40 000,00	48 000,00
5	Konzultant pre bezpečnosť	35,00	7,00	42,00	1 600*	56 000,00	67 200,00
6	Databázový špecialista	20,00	4,00	24,00	2 000*	40 000,00	48 000,00
7	Pracovník pre oblasť integrácie a procesnej automatizácie systémov	20,00	4,00	24,00	1 600*	32 000,00	38 400,00
8	Tester	20,00	4,00	24,00	4 000*	80 000,00	96 000,00
9	IT architekt	50,00	10,00	60,00	1 160*	58 000,00	69 600,00
10	Programátor	70,00	14,00	84,00	4 400*	308 000,00	369 600,00
11	Systémový špecialista	38,00	7,60	45,60	2 000*	76 000,00	91 200,00
12	Školiteľ	14,18	2,84	17,02	1 600*	22 688,00	27 225,60
13	Sieťový špecialista	35,00	7,00	42,00	1 600*	56 000,00	67 200,00
14	Cena spolu za celý predmet zákazky	-	-	-	-	3 390 672,00	4 068 806,40

* *jedná sa o predpokladaný maximálny počet človekohodín.*

Príloha č. 7 Rámcovej dohody

Fakturácia

Členovia skupiny poskytovateľov - Poskytovateľ 1 a Poskytovateľ 2, sa dohodli fakturovať Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál) v pravidelných mesačných intervaloch nasledovne:

Člen konzorcia	Jedn.cena bez DPH	Počet človekohodín mesačne	Mesačná cena spolu bez DPH	DPH	Mesačná cena spolu s DPH
Poskytovateľ 1	69,50 €	246	€ 17,097.00	€ 3,419.40	€ 20,516.40
Poskytovateľ 2	69,50 €	498	€ 34,611.00	€ 6,922.20	€ 41,533.20

Každý člen skupiny poskytovateľov (Poskytovateľ 1, Poskytovateľ 2) vystaví samostatnú faktúru za vykonané pravidelné služby na Zákazníka. Za doručenie faktúr, ich opravu či zmenu je zodpovedný Poskytovateľ 1.

V prípade nadpaušálnych služieb, Faktúry vystavuje ten člen skupiny poskytovateľov (Poskytovateľ 1, Poskytovateľ 2) v koho zodpovednosti je príslušný modul, ktorého sa zmena týkala.

Prehľad zodpovednosti za jednotlivé moduly sa nachádza v priloženej tabuľke:

			Zodpovednosť	
		<i>Popis</i>	<i>Poskytovateľ 1</i>	<i>Poskytovateľ 2</i>
CEC		<i>Centrálna evidencia činností (Business logy)</i>	X	
CEO		<i>Centrálna evidencia osvedčení</i>	X	
EIP		<i>Elektronický podpis</i>		X
ELS		<i>Elektronické služby</i>		X
ExW		<i>Externý Web</i>		X
Frm		<i>Formuláre (Elektronické formuláre)</i>		X
IAM		<i>Identifikačný a autorizačný modul</i>		X
KIP		<i>Komunikačná a integračná platforma</i>		X
IntE		<i>Integrácia na externé systémy</i>		
	IntAM	<i>Integrácia na Autentifikačný modul</i>		X
	IntCEP	<i>Integrácia na Modul centrálnej elektronickej podateľne</i>		X
	IntMEP	<i>Integrácia na Modul elektronických platieb</i>		X
	IntFrm	<i>Integrácia na Elektronické formuláre</i>		X
	IntMES	<i>Integrácia na Modul elektronických schránok</i>		X
	IntG2G	<i>Integrácia na modul G2G</i>		X
	SUS	<i>Modul synchronizácie údajov o poskytovaných eGov službách ÚPVS</i>		X
	IntEID	<i>Integrácia na systém - Elektronické identifikačné karty</i>	X	
	IntRFO	<i>Integrácia na Register fyzických osôb</i>	X	
	IntCA	<i>Integrácia na CA a TSA</i>		X

	CaP	Cache podaní		X
InW		Interný Web (Znalostný komponent)		X
Log		Technický log		X
MoP		Modul pracoviska IOM	X	
NOT		Notifikačný modul		X
PaZ		Poplatky a zúčtovanie		X
REP		Reporty a štatistiky		X
SIOM		Správa IS IOM		X
SpP		Správa pracoviska IOM	X	
SPS		Správa poskytovaných služieb		X