

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi:

a. **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov

dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.

- b. **Bezpečnostný incident** – je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS Objednávateľa, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Kritickým incidentom, Závažným incidentom alebo Nekritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom probléme.
- c. **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- d. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- e. **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami IS Objednávateľa uvedenými v aktuálnej dokumentácii IS Objednávateľa.
- f. **Doba neutralizácie problému** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Problému, a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa, a to obnovou funkčnosti IS Objednávateľa, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS Objednávateľa s dodanou dokumentáciou. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom neutralizácie problému a čas následného riešenia príčiny problému; v prípade neutralizácie Kritického problému formou náhradného (dočasného) riešenia je však Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi trvalé riešenie Kritického problému najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od vykonania neutralizácie Kritického problému formou dočasného (náhradného) riešenia.
- g. **Drobná požiadavka na zmenu IS Objednávateľa** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti IS Objednávateľa, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS Objednávateľa, vrátane poskytnutia školení na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorej prácnosť je najviac 20 (dvadsať) človekohodín v jednom kalendárnom mesiaci.
- h. **Elektronický systém pre správu požiadaviek alebo ESSP** - je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Problémoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 11 tejto Servisnej zmluvy.

- i. **HW komponent** – ide o HW súčasti IS Objednávateľa ako serverová infraštruktúra, diskové pole, firewally, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť, a to pre produkčné a testovacie prostredie.
- j. **IS Objednávateľa** alebo **IS** - je Informačný systém aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry, vytvorený na základe Zmluvy o vytvorení Informačného systému aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry (IS BAI) č. MS/78/2015-95, ktorá bola uzatvorená dňa 15.07.2015 medzi Objednávateľom a spoločnosťou Ditec, a.s., so sídlom Plynárenská 7/C, Bratislava, IČO: 31385401 ako zhotoviteľom (ďalej len „Zhotoviteľ“) v znení Dodatku č. 1 č. MS/132/2015-95, ktorý bol uzavretý dňa 30.10.2015 (ďalej len „Zmluva o vytvorení IS BAI“), a nadväzujúcej Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) pre Informačný systém aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry uzavretej medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom dňa 26.09.2016 (interné číslo Objednávateľa MS/65/2016-95), v znení Dodatku č. 1 uzavretého dňa 30.09.2016 (interné číslo Objednávateľa MS/69/2016-95) a Dodatku č. 2 uzavretého dňa 21.12.2018 (interné číslo Objednávateľa MS/287/2018-95) (ďalej len „SLA pre IS BAI“), ktorý je predmetom služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, vrátane jeho rozšírení a úprav na základe tejto Servisnej zmluvy.
- k. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, funkčnosť či súčasť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k IS Objednávateľa, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi v zmysle čl. 12 bod 12.2 tejto Servisnej zmluvy.
- l. **Kritický problém** - je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti, ktorý znemožňuje jeho/jej použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za kritický považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 50 %), je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za kritický sa považuje problém vždy, ak spôsobuje nepoužiteľnosť celého IS Objednávateľa na stanovený účel.
- m. **Legislatívne zmeny** – sú zmeny v legislatíve zverejnené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, Úradnom vestníku Európskej únie a v interných predpisoch týkajúcich sa činnosti Objednávateľa.
- n. **Nekritický problém** – je každý problém, ktorý nie je Kritický problém alebo Závažný problém, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS Objednávateľa, modulu, súčasti alebo funkčnosti z hľadiska koncového používateľa.
- o. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa je oprávnená nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Servisnej zmluvy.
- p. **Oprávnená osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy.

- q. **Problém** - je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS Objednávateľa, je obmedzením jeho funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
- r. **Reakčná doba** - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3. bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom neutralizácie problému.
- s. **Servisná zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory IS Objednávateľa.
- t. **Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky, Služby rozvoja a Služby maintenance poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- u. **Služby maintenance** - sú služby podpory SW produktov 3. strán a HW komponentov, ktoré zahŕňajú poskytovanie upgrade, softvérovej a technickej podpory a ku ktorým vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana.
- v. **Služby podpory prevádzky** – sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov. V rámci Služieb podpory prevádzky má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa aj vykonanie/ realizáciu Drobných požiadaviek na zmenu, maximálne však v rozsah 20 človekohodín v jednom kalendárnom mesiaci.
- w. **Služby rozvoja** – sú služby, ktoré zahŕňajú všetky zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS Objednávateľa.
- x. **SW** - znamená štandardné programové vybavenie HW komponentu jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ.
- y. **SW komponent** – je časť IS Objednávateľa vytvorená na základe zmlúv identifikovaných v písm. j. tohto bodu Servisnej zmluvy a ktorú možno používať samostatne a nezávisle od ostatných častí IS Objednávateľa.
- z. **SW produkt 3. strany** – je krabicový SW (FPP – Full Packaged Product), prípadne SW riešenie, ktoré nie je osobitne vytvorené pre Objednávateľa, ale tvorí súčasť IS Objednávateľa.
- aa. **Úroveň spracovania požiadaviek alebo USP** - predstavuje reakčnú dobu a dobu neutralizácie problému dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy v závislosti od kategórie problému.
- bb. **Závažný problém** – je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, modulu, súčastí alebo funkčnosti, ktorý závažným spôsobom obmedzuje

jeho/ jej použitie, neobmedzuje však použitie IS Objednávateľa, modulu, súčastí alebo funkčnosti ako celku alebo jeho/jej podstatných častí. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za závažný považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 50 %), je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za závažný sa považuje i problém, ktorý sa prejavuje ako kritický, neprejavuje sa ale globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 50 %), nie je opakovane vyvolateľný a nemá trvalý charakter

- 1.2 Ak z kontextu textácie tejto Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien, resp. zmeny číslovania.
- 1.3 Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.
- 1.4 Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že:
  - 1.4.1 je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce, pričom osobitne zdôrazňuje, že sa dôsledne oboznámil a sú mu známe všetky podklady tvoriace zadávaciu dokumentáciu vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet tejto Servisnej zmluvy, že má vedomosť o všetkých právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na predmet tejto Servisnej zmluvy, osobitne o právnych predpisoch týkajúcich sa informačných systémov verejnej správy, a že disponuje všetkými oprávneniami vyžadovanými v zmysle príslušných právnych predpisov a príslušnými orgánmi, ako aj takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú nevyhnuté pre riadne a včasné poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy
  - 1.4.2 v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Servisnej zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora,
  - 1.4.3 je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy, čo preukázal Objednávateľovi pri uzatvorení tejto Servisnej zmluvy predložením platnej a účinnej poisťovnej zmluvy na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poistnú sumu 1.000.000,- EUR (slovom: jedenmilión eur), alebo ekvivalent v inej mene, alebo poistným certifikátom. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poistné krytie udržiavať počas celej doby trvania Servisnej zmluvy a na výzvu Objednávateľa je povinný túto skutočnosť preukázať. Porušenie záväzku Poskytovateľa podľa tohto odseku Servisnej zmluvy znamená podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom.
- 1.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce.

## **2. Predmet Servisnej zmluvy**

- 2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, údržbou a aktualizáciou IS Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Služieb podpory prevádzky, Služieb rozvoja, Služieb maintenance a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.

## **3. Cena**

- 3.1 Celková cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 7 993 116 € (slovom sedem miliónov deväťstodeväťdesiatšesťstošesť eur) bez DPH, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:
- a. cena za Služby podpory prevádzky za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je 3 600 000 € (slovom tri milióny šesťstotisíc eur) bez DPH,
  - b. maximálna cena za Služby rozvoja za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je 1 596 000 € (slovom jeden milión päťstodeväťdesiatšesťtisíc eur) bez DPH,
  - c. maximálna cena za Služby maintenance za celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy je 2 797 116 € (slovom dva milióny sedemstodeväťdesiatšesťtisíc eur) bez DPH.
- 3.2 Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ nie je počas trvania tejto Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu bez DPH.
- 3.3 Cena za Služby podpory prevádzky je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 75 000 € (slovom sedemdesiatpäťtisíc eur) bez DPH. Mesačný paušál pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky.
- 3.4 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že prípadné rozšírenie IS Objednávateľa na základe Služieb rozvoja nemá dopad na výšku ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy.
- 3.5 V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu pracovných dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu pracovných dní v danom mesiaci.
- 3.6 V prípade, ak Poskytovateľ riadne neplní, resp. neposkytuje Služby podpory prevádzky, má Objednávateľ právo na zľavu z ceny mesačného paušálneho poplatku v zmysle bodu 3.3 tohto

článku Servisnej zmluvy (ďalej aj len ako „zľava z ceny“), a to v rozsahu a za podmienok upravených v tabuľke č. 3 uvedenej v čl. 2 ods. 2.4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ má právo uplatniť nárok na zľavu z ceny najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vzniklo Objednávateľovi právo na zľavu z ceny, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku Objednávateľom oprávnenne uplatneného nároku na zľavu z ceny.

- 3.7 Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa (MD), ktorá je uvedená v Prílohe č. 8 tejto Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb rozvoja a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb rozvoja, udelenie licencie v zmysle čl. 6 tejto Servisnej zmluvy, ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii.
- 3.8 Nevyhnutnou podmienkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
- a. požiadavka na zmenu vo forme objednávky, ktorou Objednávateľ požiada o poskytnutie Služieb rozvoja,
  - b. cenová kalkulácia na realizáciu zmeny, resp. cenová kalkulácia na analýzu zmeny schválená Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja,
  - c. akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja, ak v tejto Servisnej zmluve, resp. jej Prílohe č. 1 nie je uvedené inak.
- 3.9 Cena za Služby maintenance v bode 3.1 tohto článku Servisnej zmluvy je stanovená ako maximálna cena po celý čas trvania tejto Servisnej zmluvy. Cena za každé poskytnutie Služby maintenance bude stanovená na základe objednávky Objednávateľa konkrétneho balíka Služby maintenance v zmysle článku 4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy a podľa záväznej jednotkovej ceny balíkov Služby maintenance podľa Prílohy č. 8. Uvedená cena zahŕňa všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa súvisiace s dodaním Služieb maintenance, vrátane prípadných nákladov a poplatkov za znovupridanie položky pod podporu výrobcu HW komponentov a SW produktov 3. strán.
- 3.10 Nevyhnutnou podmienkou pre realizáciu fakturácie za poskytnutie Služieb maintenance bude:
- a. objednávka Objednávateľa Služieb maintenance (konkrétneho balíka Služieb maintenance podľa čl. 4 Prílohy č. 1),
  - b. dodací list obsahujúci podrobný rozpis SW produktov 3. strán a HW komponentov, vo vzťahu ku ktorým sú poskytované Služby maintenance,
  - c. akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa.
- 3.11 V súvislosti s poskytovaním Služieb podpory prevádzky je Poskytovateľ oprávnený faktúry vystavovať vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté a v súvislosti so Službami rozvoja po ich poskytnutí na základe príslušnej objednávky, t. j. po úspešnom ukončení akceptačného konania podľa čl. 3 Prílohy č. 1, teda po podpísaní akceptačného protokolu, resp. potom, čo sa považuje akceptačný protokol za podpísaný. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa. Vo vzťahu k Službám maintenance je Poskytovateľ oprávnený vystaviť

faktúru v zmysle bodu 3.13 najskôr v deň podpisu akceptačného protokolu s potrebnými náležitosťami uvedenými v bode 3.10 písm. c) Servisnej zmluvy.

3.12 Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné a konečné.

3.13 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o a zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bode 3.8 tohto článku Servisnej zmluvy alebo čl. 2 ods. 2.5. a čl. 3 ods. 3.4. Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.

3.14 Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.

#### **4. Povinnosti a záväzky Zmluvných strán**

4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať. Pre zamedzenie pochybností sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy výlučne v slovenskom jazyku, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať IS Objednávateľa v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou dokumentáciou a v prípade schválených zmien IS Objednávateľa udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie v zmysle bodu 4.6 písm. a. tohto článku Servisnej zmluvy.

4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy, a to menovite:

- a. pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov,
- b. pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.

4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhnúť opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.

4.5 Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich sa na IS Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe

výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov, výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov, Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“), zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“), ako aj dodržiavať a aplikovať Metodiku Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (dostupná na <https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/governance-a-standardy/standardy-isvs/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>), resp. metodiku, ktorá ju nahradí.

#### 4.6 Poskytovateľ je ďalej povinný:

- a. udržiavať aktuálnosť zdrojových kódov a používateľskej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom IS Objednávateľa, ako aj udržiavať a aktualizovať integračnú dokumentáciu s externými systémami, v súvislosti s čím je Poskytovateľ povinný plniť i nasledovné povinnosti:
  - i. pri každej zmene zdrojového kódu IS Objednávateľa odovzdať Objednávateľovi aktuálnu verziu zdrojových kódov (spolu s komentármi a použitými knižnicami prislúchajúcimi ku kódu) a dátového modelu, vrátane metamodelu nákrešu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme spolu s aktuálnou technickou, prevádzkovou a užívateľskou dokumentáciou, takým spôsobom, aby sa Objednávateľ stal jediným a výhradným disponantom so všetkými informáciami zhromaždenými alebo získanými počas prevádzky IS Objednávateľa,
  - ii. ak to bude s ohľadom na všetky okolnosti poskytovania Služieb možné pri dodaní aktuálnej verzie zdrojových kódov zdrojový kód bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu<sup>1</sup> a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitý na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu IS Objednávateľa,
- b. poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto Servisná zmluva pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď táto Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia,
- c. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- d. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
- e. telefonicky, resp. písomne (e-mailom) reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,
- f. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,

<sup>1</sup> Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EURL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19.5.2017).

- g. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy.
  - h. ak Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb dodá plnenie, ktoré vyžaduje osvedčenie kvality, predložiť Objednávateľovi dokumenty a doklady osvedčujúce jeho kvalitu a/alebo kompletnosť (napr.: zoznam dodávok a zariadení, osvedčenie o akosti a kompletnosti, návody na montáž a obsluhu, atesty, správy o vykonaní odborných prehliadok a skúšok, výsledky testovania a skúšok, certifikáty, osvedčenia o vykonaných skúškach, použitých materiáloch a výrobkoch, doklady o spôsobe likvidácie odpadov, a pod.).
- 4.7 Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Servisnej zmluvy**“).
- 4.8 Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zabezpečí v záujme plynulého priebehu plnenia požadovanú nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.
- 4.9 Objednávateľ na základe písomnej požiadavky Poskytovateľa poskytne v primeranej lehote v dĺžke najmenej 3 (troch) pracovných dní, s výnimkou súčinnosti podľa písm. c. tohto bodu, pri ktorej lehota nemôže byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní, najmä nasledovnú súčinnosť:
- a. za predpokladu dodržania vydaných bezpečnostných opatrení a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa poskytne Poskytovateľovi v nevyhnutnom rozsahu prístup k testovaciemu a produkčnému softvéru a hardvéru, ako aj priestory potrebné pre plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah,
  - b. zabezpečí kontrolovaný prístup v nevyhnutnom rozsahu k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa,
  - c. poskytne informácie nevyhnutne potrebné pre implementáciu a konfiguráciu jednotlivých HW a SW komponentov IS Objednávateľa, ktoré si Poskytovateľ písomne vyžiada,
  - d. zabezpečí realizáciu Akceptačného testovania podľa pripravených testovacích scenárov,
  - e. zabezpečí prevádzkové prostredie (všetky servery), na ktorých je IS Objednávateľa prevádzkovaný tak, že akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku IS Objednávateľa, nebudú aplikované bez predchádzajúcej dohody s Poskytovateľom.
- 4.10 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky nevyhnutné informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne Poskytovateľovi, alebo ktoré bude musieť poskytnúť Poskytovateľovi, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezávadzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za akékoľvek straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov

Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistil alebo mohol zistiť.

- 4.11 Pre zamedzenie pochybností požiadavky Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti od Objednávateľa sa môžu týkať len informácií alebo materiálov, ku ktorým nemá Poskytovateľ sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
- 4.12 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle bodov 4.9 a 4.10 tohto článku Servisnej zmluvy, plynutie Doby neutralizácie problému sa prerušuje; Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Problému, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.
- 4.13 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:
- a. v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 7 a jej Prílohe č. 12,
  - b. v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
  - c. v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky,
  - d. v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na [https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT\\_v2.0.pdf](https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf))
- 4.14 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti IS Objednávateľa i informačných systémov a prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 4.15 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov.
- 4.16 Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko v oblasti predmetu plnenia.
- 4.17 Objednávateľ poskytuje Poskytovateľovi bezodplatne súhlas na použitie častí IS Objednávateľa a/alebo dokumentácie, ktoré sú predmetom autorskoprávnej ochrany a vo vzťahu ku ktorým je Objednávateľ oprávnený takýto súhlas udeliť v zmysle čl. 7 Zmluvy o vytvorení IS BAI, ako aj čl. 9 bod 4 SLA pre IS BAI, a to v rozsahu potrebnom a nevyhnutnom na účely riadneho a včasného plnenia tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom.

## 5. Záruky

- 5.1 Záručná doba na Komponenty vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent do rutínnej prevádzky. (t. j. odo dňa podpísania Akceptačného protokolu podľa bodu 3.4 Prílohy č. 1). Poskytovateľ

zodpovedá za to, že Komponent je ku dňu jeho protokolárneho prevzatia do rutinej prevádzky a počas záručnej doby bez väd, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opísané vo funkčnej špecifikácii Komponentu uvedenej v príslušnej objednávke, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady, a je plne funkčný a spôsobilý pre jeho využitie na dosiahnutie cieľu, za účelom ktorého bol tento Komponent vytvorený/ dodaný, ak bol tento Poskytovateľovi známy, resp. s ohľadom na všetky okolnosti musel byť známy. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať nezávadnosť Komponentov z hľadiska výskytu vírusov až do okamihu odovzdania Komponentov do rutinej prevádzky a ďalej zaručuje, že dodané Komponenty neporušujú akékoľvek autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích osôb. Pre vylúčenie pochybností, záruka sa nevzťahuje na SW komponenty a SW produkty 3. strán.

- 5.2 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľom vytknuté vady (skryté Defekty) Komponentov bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady (skrytého Defektu), najneskôr však do 30 (tridsať) dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 5.3 Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické produkty, ako aj programové produkty iné ako Komponenty Poskytovateľa), ktoré sa stanú súčasťou IS Objednávateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov.
- 5.4 Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS Objednávateľa, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak problémy vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy.

## 6. Práva duševného vlastníctva

- 6.1 Na každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené výhradne na základe plnenia tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto Servisnej zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto autorského diela, ktorými sú najmä právo autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise Akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu autorského diela, vrátane metamodelu nákrešu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).

- 6.2 Licenciu v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku Servisnej zmluvy poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi s účinnosťou odo dňa podpisu akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také autorské dielo súčasťou, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu autorského diela, poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi funkčnú špecifikáciu autorského diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.
- 6.3 Pre zamedzenie pochybností licencie sa nevzťahuje na SW komponenty a SW produkty 3. strán. Na tieto SW komponenty a SW produkty 3. strán sa budú aplikovať vždy konkrétne licenčné softvérovému produktu, pričom Poskytovateľ sa v rámci plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Servisnej zmluvy.
- 6.4 V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a. bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, 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 Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
  - b. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
  - c. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 6.5 Objednávateľ 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 Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.

- 6.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela.

## **7. Bezpečnosť a ochrana informácií**

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluvne ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
- a. ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane),
  - b. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
  - c. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
  - d. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
- 7.2. Dôvernou informáciou nie je táto Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.
- 7.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. zaviazá svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy u neho alebo u Objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.
- 7.4. Ak bude potrebné, aby Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy spracúval v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda aby vystupoval v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z., Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona č. 18/2018, a to pred začatím spracúvania osobných údajov Poskytovateľom ako sprostredkovateľom. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a

povinnosti v súlade s GDPR a so zákonom č. 18/2018 Z. z. Ak v dôsledku neuzatvorenia zmluvy o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety nebude Poskytovateľ môcť poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy, nebude mať ani právo na úhradu ceny podľa čl. 3 tejto Servisnej zmluvy

- 7.5. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
- 7.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.
- 7.7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 7.8. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Servisnej zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
- 7.9. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy.

## **8. Sankcie**

- 8.1 Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:
  - a. 500,- € (slovom päťsto eur) za každú, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému, ak omeškanie presiahne 16 (šestnásť) hodín vo výške 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy;
  - b. 200,- € (slovom dvesto eur) za každé, aj začaté 4 (štyri) hodiny omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou závažného problému, ak omeškanie presiahne 32 (tridsaťdva) hodín vo výške 400,- € (slovom štyristo eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou závažného problému, maximálne však vo výške jednej polovice mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,

- c. 100,- € (slovom sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou nekritického problému, ak omeškanie presiahne 48 (štyridsaťosem) hodín vo výške 200,- € (slovom dvesto eur) za každý ďalší aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou nekritického problému, maximálne však vo výške jednej štvrtiny mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
- d. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím trvalého riešenia kritického problému podľa čl. 1 bod 1.1 písm. f. tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak neutralizácia kritického problému bola vykonaná formou dočasného (náhradného) riešenia, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
- e. 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím plnenia v lehote dohodnutej v príslušnej objednávke podľa čl. 3 bod 3.8 písm. a. tejto Servisnej zmluvy; v prípade ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 15 (pätnásť) dní, za každý aj ďalší začatý deň omeškania má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % (pol percenta) z hodnoty objednávky, a to až do dosiahnutia 10 % (desať percent) hodnoty príslušnej objednávky,
- f. 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služby maintenance na základe objednávky Objednávateľa podľa čl. 3 bod 3.10 písm. a. tejto Servisnej zmluvy, maximálne však vo výške hodnoty príslušnej objednávky,
- g. 500,- € (päťsto eur) za každý, aj začatý deň, o ktorý odstránenie vady (skrytého Defektu) zo strany Poskytovateľa presiahne lehotu 30 (tridsať) dní od jej oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom podľa čl. 5 bodu 5.2 tejto Servisnej zmluvy alebo lehotu osobitne dohodnutú Zmluvnými stranami podľa čl. 5 bodu 5.2 tejto Servisnej zmluvy
- h. 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon č. 315/2016 Z. z.**“), resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon č. 343/2015 Z. z.**“), pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu;
- i. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
- j. 10.000,- € (slovom desaťtisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v zmysle čl. 10 bod 10.3 tejto Servisnej zmluvy,
- k. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle čl. 10 bod 10.4 tejto Servisnej zmluvy,
- l. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím súčinnosti Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bod 9.10 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 100.000,- € (slovom stotisíc eur),
- m. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý prípad neposkytnutia súčinnosti v zmysle čl. 9 bod 9.11 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 2 (dva) pracovné dni,
- n. 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu dôverných informácií v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov,

- o. 50.000,- € (slovom päťdesiat tisíc eur) za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.2 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
- 8.3 Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
- 8.4 Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 8.1 písm. a. a b. tohto článku Servisnej zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody, najviac však do výšky mesačného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že škoda vo výške 100 % Celkovej ceny za predmet zmluvy podľa prílohy č. 8 tejto Servisnej zmluvy je maximálnou škodou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Servisnou zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Servisnej zmluvy zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.
- 8.6 Pre zamedzenie pochybností právo Objednávateľa požadovať zmluvnú pokutu, nie je žiadnym spôsobom dotknuté uplatnením nároku na zľavu z ceny za Paušálne služby prevádzkovej podpory v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy.

## 9. Ukončenie Servisnej zmluvy

- 9.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 (štyridsaťosem) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.2 Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy:
- a. kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
  - b. výpoveďou za podmienok stanovených v bode 9.3 a 9.4 tohto článku Servisnej zmluvy;
  - c. odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 9.5 až 9.9 tohto článku Servisnej zmluvy.
- 9.3 Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu písomne vypovedať s výpovednou lehotou 6 (šesť mesiacov), ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a to výlučne z nasledovných dôvodov:
- a. ak Poskytovateľ poruší túto Servisnú zmluvu podstatným spôsobom alebo
  - b. ak Poskytovateľ opakovane (viac ako 3x (trikrát) počas obdobia dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov) poruší Servisnú zmluvu iným akom podstatným spôsobom.

- 9.4 V prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidlá ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle bodu 9.9 tohto článku Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.
- 9.5 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.
- 9.6 Okrem prípadov, ktoré sú za podstatné porušenie označené v iných ustanoveniach tejto Servisnej zmluvy sa za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom sa považuje najmä, ak:
- a. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s neutralizáciou kritického problému o viac ako dvojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému alebo neutralizáciou závažného problému o viac ako trojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému,
  - b. sa v období kalendárneho mesiaca vyskytnú viac ako 3 (tri) kritické problémy, s ktorých výskytom je spojené právo Objednávateľa na zľavu z ceny v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy,
  - c. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s plnením objednávky v zmysle čl. 3 bod 3.1 Prílohy č. 1 (čl. 3 bod 3.8 písm. a. Servisnej zmluvy) alebo objednávky v zmysle čl. 4 Prílohy č. 1 (čl. 3 bod 3.10 písm. a. Servisnej zmluvy) o viac ako 30 dní,
  - d. Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle čl. 10 bod 10.5 tejto Servisnej zmluvy, teda ak na plnení tejto Servisnej zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. (ďalej len „**Register**“), pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil alebo bol z Registra vymazaný,
  - e. Poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.7 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:
- a. sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
  - b. Poskytovateľ vstúpi do likvidácie,
  - c. sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
  - d. komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
  - e. bude nepochybné, že ani po uplynutí doby v zmysle čl. 12 bod 12.4 tejto Servisnej zmluvy si Poskytovateľ preukázateľne nezabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasne poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy (čl. 12 bod 12.3 tejto Servisnej zmluvy),
  - f. u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
  - g. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,

- h. Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. pre účasť na verejnom obstarávaní.
- 9.8 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ:
- a. v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 dní alebo
  - b. v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto Servisnej zmluvy o viac ako 30 (tridsať) pracovných dní.
- 9.9 Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 9.10 Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy Objednávateľom výpoveďou podľa bodu 9.3 alebo odstúpením od tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 4 (štyroch) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa vo forme odstraňovania kritických a závažných problémov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Servisnou zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie problémov predĺžených na dvojnásobok.
- 9.11 Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 3 (tri) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi bez nároku na akúkoľvek odmenu a/alebo náhradu nákladov všetku súčinnosť, ktorú bude po ňom Objednávateľ odôvodnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb pre IS Objednávateľa, najmä, ale nie len v podobe poskytnutia potrebných informácií a vysvetlení, a to:
- a. po dobu posledných (3) troch mesiacov pred plánovaným ukončením tejto Servisnej zmluvy uplynutím času v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy alebo
  - b. po dobu 3 (troch) mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb pre IS Objednávateľa, v prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy odstúpením od nej zo strany Objednávateľa alebo výpoveďou podľa čl. 9 bod 9.3 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.12 Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 9.10 a 9.11 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

## 10. Subdodávateľa a kľúčoví experti

- 10.1 Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 10.2 Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy.
- 10.3 Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
- 10.4 Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 10.5 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorým v súvislosti s touto Servisnou zmluvou vznikla povinnosť zápisu do Registra boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy zapísaný do Registra.
- 10.6 Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy (ďalej len „**Zoznam**“) a zároveň všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 9 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10.3 tohto článku Servisnej zmluvy, ktorých neuviedol v Zozname a nie sú zapísaní v Registri. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.
- 10.7 V prípade ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená subdodávateľmi (resp. budú na jej plnení participovať), ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra (resp. jeho udržiavania), má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorý sa riadne a včas nezapíše do Registra, resp. bude z Registra vymazaný.
- 10.8 V prípade omeškania Poskytovateľa s splnením povinnosti v zmysle bodu 10.6 tohto článku Servisnej zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania, maximálne však vo výške 100.000,- € (slovom stotisíc eur).

- 10.9 Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Servisnej zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 10 neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 10.10 Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto Servisnej zmluvy. 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 tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. 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 Servisnej zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. 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 tejto Servisnej zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- 10.11 Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 9, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, resp. zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa, ako ani v prípade aktualizácie Prílohy č. 10, t. j. zmena údajov o kľúčových expertoch, resp. zmena a/alebo doplnenie kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

## **11. Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán**

- 11.1 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma Zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou na nasledovné adresy:

Pre Objednávateľa:

Mgr. Ing. Peter Kvasnica, PhD.

Župné nám. 13

813 11 Bratislava

Tel.: 02/888 91 201

E-mail: peter.Kvasnica@justice.sk

Pre Poskytovateľa:

Ing. Roman Miklošovič  
DITEC, a.s.  
Plynárenská 7/C  
821 09 Bratislava  
Tel.: 02/58 222 222  
E-mail: miklosovic@дитеc.sk

- 11.2 Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
- 11.3 Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Servisnej zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
- 11.4 Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Servisnou zmluvou sa považuje za doručeníu druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- a. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielaajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielaajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielaajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za doručeníu uplynutím 48 hodín od jeho odoslania;
  - b. pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučené s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.
- 11.5 Každá zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej Oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej Oprávnenej osoby, a to do 15 (pätnástich) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 11.6 Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v bode 11.1 tohto článku Servisnej zmluvy, ako aj zmenu v zozname Oprávnených osôb v zmysle bodu 11.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Servisnej zmluve.

## **12. Ostatné dojednania**

- 12.1 Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa, v DataCentre DataCube na Kopčianskej ulici v Bratislave alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2 Objednávateľ je povinný dodať Poskytovateľovi aktuálne komentované zdrojové kódy a aktuálnu používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu do 15 (pätnástich) dní od

nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy, čo Zmluvné strany potvrdia podpisom preberacieho protokolu.

- 12.3 Poskytovateľ je povinný bezodkladne po dodaní aktuálnej dokumentácie k IS Objednávateľa podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy zabezpečiť si všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy, najmä zabezpečiť si vývojové prostredie a oboznámiť sa s IS Objednávateľa.
- 12.4 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že do času, kým nebude mať Objednávateľ za preukázané, resp. nebude zo skutkových okolností nepochybné, že Poskytovateľ si zabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy (bod 12.3 tohto článku Servisnej zmluvy), najdlhšie však po dobu 1 (jedného) mesiaca odo dňa poskytnutia dokumentácie v zmysle bodu 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy, nevzniká Objednávateľovi:
- a. právo na zľavu z ceny príslušného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy a ani
  - b. právo odstúpiť od Servisnej zmluvy v prípade, ak sa Poskytovateľ omešká s odstránením problému, a to bez ohľadu na skutočnosť, či takéto omeškanie predstavuje podstatné porušenie Servisnej zmluvy alebo nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy.

### **13. Záverečné ustanovenia**

- 13.1 Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- 13.2 Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
- 13.3 Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.
- 13.4 S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z..

- 13.5 Servisná zmluva sa vyhotovuje v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 4 (štyri) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 13.6 Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.
- 13.7 Zmluvné stany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
- 13.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a. Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb;
  - b. Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu;
  - c. Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov;
  - d. Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia;
  - e. Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny;
  - f. Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny;
  - g. Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol;
  - h. Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky;
  - i. Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky;
  - j. Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov;
  - k. Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov;
  - l. Príloha č. 11 – Elektronický systém pre správu požiadaviek;
  - m. Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky.

Za Objednávateľa:

V Bratislave dňa 24. FEB 2020

Ing. Štefan Iviesaros  
generálny tajomník  
služobného úradu

Za Poskytovateľa:

24. FEB 2020

V Bratislave dňa .....

PaedDr. Ivan Súra  
predseda predstavenstva

Ing. Csaba Baráth  
podpredseda predstavenstva a generálny  
riaditeľ

## **Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb**

### **Obsah prílohy**

1. Opis súčasného stavu
2. Služby podpory prevádzky
  - 2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky
  - 2.2. Helpdesk
  - 2.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek
  - 2.4. Parametre kvality poskytovanej služby
  - 2.5. Akceptačné konanie
3. Služby rozvoja
  - 3.1. Postup objednania Služby rozvoja
  - 3.2. Parametre kvality poskytovanej služby
  - 3.3. Akceptačné konanie
  - 3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby
4. Služby maintenance

## 1. Opis súčasného stavu

### 1.1. Funkčná špecifikácia IS BAI

### 1.2. Centrálna správa používateľov

Modul správa používateľov (resp. Identity and Access Management - IAM) poskytuje jednotné a centrálné služby pre ostatné rezortné systémy v nasledujúcich oblastiach:

- identifikácia a autentifikácia používateľov,
- autorizáciu používateľov - riadenie prístupov k informačným zdrojom a funkciám informačných systémov,
- správy používateľov a ich autorizačných údajov.

Modul správy používateľov (IAM) je implementovaný na produkte D.IAM od spoločnosti Ditec a.s s rozšíreniami a customizáciou využitím technológií Microsoft .Net.

V rámci funkčnosti modulu je implementovaný aj zber žiadostí o zriadenie prístupu (registračný formulár), a následne v rámci rozhrania modulu IAM funkčnosť pre spracovanie podaných žiadostí vo väzbe na funkcie správy používateľov a riadenie prístupov.

Používatelia sú členení na:

- interní používatelia (používatelia interných systémov),
- externí používatelia (občan, právnický subjekt v zastúpení oprávneného používateľa a externé systémy).

Modul IAM podporuje funkcionality:

- **správa identít** – správa interných, tak aj externých používateľov. V praxi to znamená vedenie a administrácia registra používateľov, ktorý prepája ich identitu s identifikátorom používateľa, autentifikačnými nástrojmi a oprávneniami, ktoré sú používateľovi pridelené. Evidencia používateľov je rozdelená podľa spôsobu prístupu na:
  - verejnú zónu - externí používatelia (fyzická osoba, právnická osoba, resp. externé systémy prístupujúce v ich mene)
  - privátnu zónu - interní používatelia (úradník, sudca, atď.) a interné agendové systémy.
- **autentifikácia používateľov** – preverenie deklarovanej identity používateľa prostredníctvom použitia autentifikačného predmetu (meno/heslo, token, prihlasovací certifikát a pod.). Pre autentifikáciu používateľa je k dispozícii viacero autentifikačných mechanizmov viazaných na jeho identitu:
  - verejná zóna
    - autentifikácia cez meno/heslo
    - autentifikácia prostredníctvom X.509 certifikátu
      - rozšírenie o podporu QmC pre ukladanie a poskytovanie údajov o mandantovi a mandáte
    - service provider pre autentifikačný modul ÚPVS pričom je podporovaná autentifikácia prostredníctvom:
      - meno/heslo
      - eID
      - eIDAS Node pre zahraničné osoby
    - identity provider pre autentifikačný modul UPVS - autentifikačný server pre autentifikáciu prostredníctvom advokátskych preukazov Slovenskej advokátskej komory
  - privátna zóna

- autentifikácia cez meno/heslo
- autentifikácia cez X.500 directory services (konkrétne Microsoft Active Directory), ktoré vystavuje služby cez LDAP protokol
- **správa prístupových práv a riadenie prístupov** - riadenie oprávnení k prístupu k informáciám a službám informačných systémov. Základným prvkom hierarchie riadenia prístupov je oprávnenie, ktoré bude autorizovať daného používateľa pre využitie operácie alebo funkcie systému. Oprávnenie je viazané na rolu, ku ktorej je konkrétny používateľ po autorizácii priradený. Táto hierarchia umožňuje detailne skladať role z oprávnení na operácie zodpovedajúce niektorej z komplexnejších činností. Skupiny zodpovedajú vyšším celkom zoskupujúcim viaceré činnosti do typových zaradení používateľov reprezentované skladaním skupín z jednotlivých rolí. V rámci riadenia prístupov sú používatelia zaradovaní do skupín – potom pri autorizácii používateľov je overovaná dostupnosť požadovaných oprávnení na základe ich zaradenia do skupín a v nich obsiahnutých roliach.
- **single sign-on** – jednotné prihlasovanie používateľov raz a do všetkých systémov, t.j. po úspešnej autentifikácii používateľa je jeho identita prenášaná do všetkých systémov a použitá pre riadenie jeho oprávnení. Používateľ sa teda nemusí autentifikovať (prihlasovať) do každého systému samostatne.
- **monitorovanie a audit** – základnou funkčnosťou sú prehľady správy používateľov a riadenia prístupov – okrem štandardným prehľadov objektov a ich hierarchie, aj informácie o vykonaných operáciách.

#### 1.2.1. Koncept riešenia

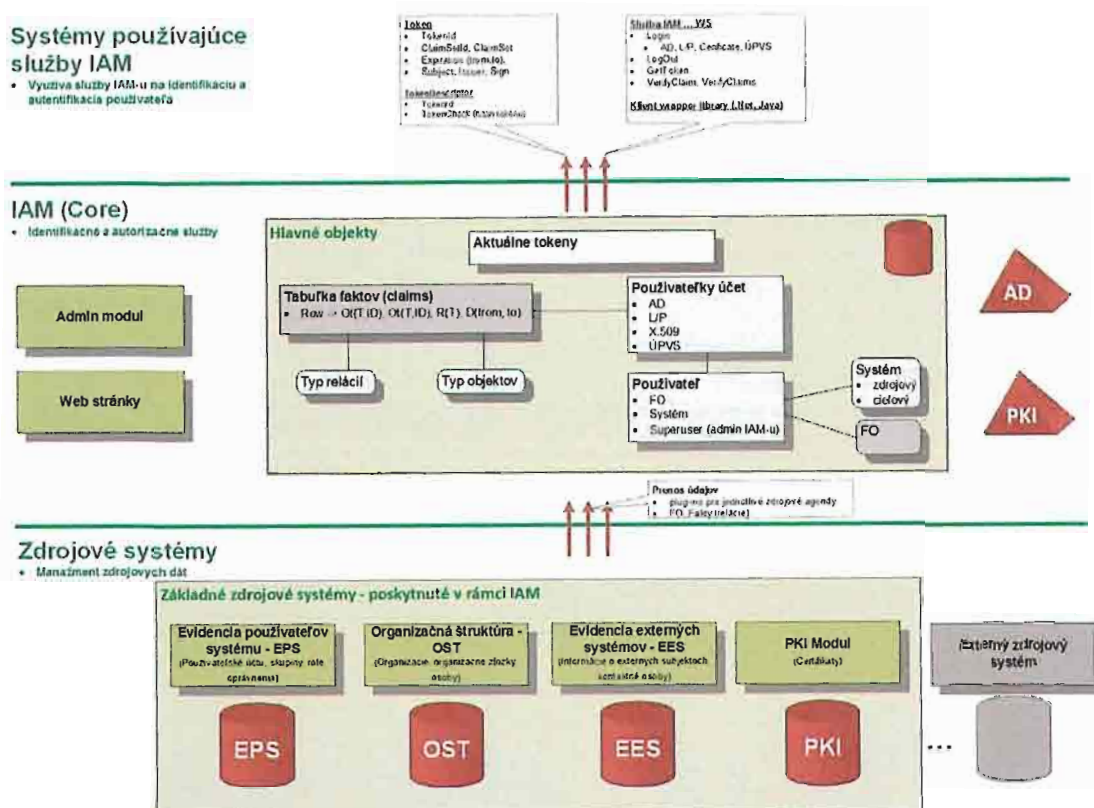
Identifikačný a autorizačný modul (IAM) je centrálny modul pre jednotnú identifikáciu, autentifikáciu a autorizáciu používateľov v rámci systému a ponúka údaje pre ostatné moduly systému tak, aby mohli kvalifikovane riešiť autorizáciu.

Súčasťou riešenia je samostatný centrálny IAM pre Externých používateľov (*IAM-Externý*) a samostatný centrálny IAM pre Interných používateľov (*IAM-Interný*).

Nasledujúci obrázok znázorňuje koncept riešenia IAM:

## Systémy používajúce služby IAM

- Využívajú služby IAM-u na identifikáciu a autentifikáciu používateľa



V rámci infraštruktúry IAM vystupujú nasledujúce typy modulov, resp. služieb:

- IAM core – poskytuje**
  - identifikačné a autorizačné služby
  - základný manažment používateľských účtov
    - Admin modul - pre administrátorov
    - Web stránky - pre klientov (napr. prihlasovacie a ohlasovacie stránky)
  - správu prenosu dát zo zdrojových systémov
  - manažment aktuálnych tokenov
  - logovanie a reportovanie
- Zdrojové systémy – poskytnuté v rámci IAM sú**
  - Evidencia používateľov systému (EPS) – rozšírený manažment používateľských účtov, skupín, rolí a oprávnení
  - Organizačná štruktúra (OST) – organizácie, organizačné zložky, zamestnanci
  - Evidencia externých systémov (EES) – informácie o externých subjektoch, kontaktné osoby
  - PKI modul (PKI) - certifikáty, CRL-ka
- Systémy používajúce služby IAM**

IAM core zhromažďuje dáta od zdrojových systémov (EPS, OST, EES, PKI). V prípade potreby údaje zhromaždené v IAM core je možné rozšíriť o dáta externých zdrojových systémov.

IAM poskytuje dáta o prihlásenom používateľovi pomocou špeciálneho objektu (resp. štruktúry) – tokenu. Token obsahuje nasledujúce typy údajov:

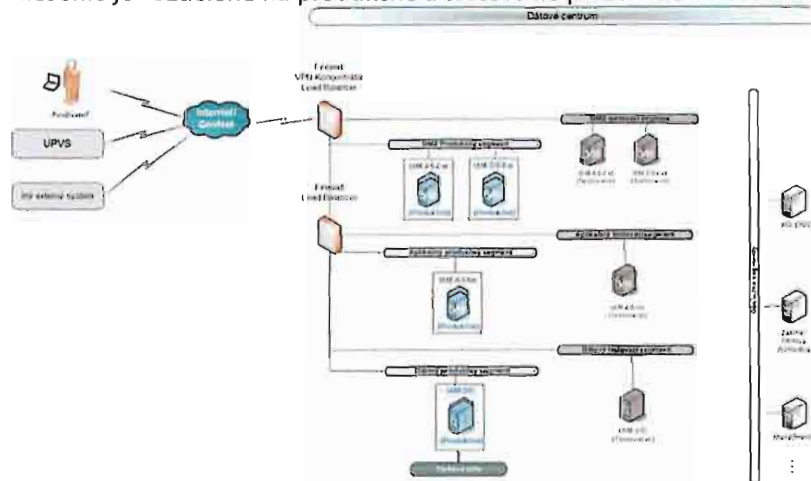
- TokenId – identifikátor tokenu
- ClaimSetId – identifikátor (verzia) sady známych faktov
- ClaimSet – sada známych faktov o používateľovi (napr. používateľ patrí do skupiny XY alebo používateľ má oprávnenie ZW)
- Expiration – platnosť tokenu od/do

- Subject – komu bol token vydaný resp. aký systém vyžiadal token
- Issuer – kto vydal token (IAM)
- Sign – elektronický podpis

Pre jednoduchšie použitie služieb IAM je poskytnutá klientska knižnica (Wrapper) pre .Net a Java vývojovú platformu.

### 1.2.2. Architektúra riešenia

Riešenie je rozdelené na produkčné a testovacie prostredie v dátovom centre:



DMZ segment obsahuje:

- IAM-AS-Ext: Aplikačná farma IAM pre externých používateľov.
- IAM-DB-Ext: Databázový cluster IAM pre externých používateľov.

Aplikačný segment obsahuje:

- IAM-AS-Int: Aplikačná farma IAM pre interných používateľov.

Dátový segment obsahuje:

- IAM-DB: Databázový cluster pre IAM interných používateľov.

### 1.2.3. PKI infraštruktúra

Obsahom PKI modulu je hardware a služby v súvislosti so zaistením vydávania kvalifikovaných mandátnych a komerčných certifikátov v súlade s legislatívou SR.

PKI infraštruktúra obsahuje nasledovné časti:

- 80 ks interných registračných autorít pre vydávanie kvalifikovaných certifikátov pre pracovníkov rezortu zo strany Akreditovanej Certifikačnej Autority (ACA) .
- Zabezpečenie HW a SW vybavenia pre PKI pre počet 6000 zamestnancov rezortu spravodlivosti v rozsahu:
  - kryptografická čipová karta, bezpečný produkt (SSCD) pre tvorbu ZEP, certifikovaný zo strany NBU SR
  - obslužný SW pre správu čipovej karty – pre OS Windows, v.7 a vyššie, 32 aj 64 bit, v slovenskom jazyku
  - čítačka čipových kariet
- Zabezpečenie kvalifikovaných mandátnych a/alebo komerčných certifikátov (v zmysle Zákona č.

215/2002 o elektronickom podpise) pre počet 6000 zamestnancov rezortu spravodlivosti.

#### 1.2.3.1. Registračná autorita

Registračné autority (RA) sú zriaďované pre účely vydávania certifikátov (komerčných a mandátnych) pre pracovníkov rezortu v prostredí MSSR. RA zabezpečuje prijímanie žiadostí na vydanie certifikátu a overenie klienta – žiadateľa o certifikát. Vydané certifikáty následne poskytuje žiadateľom. Dodávka jednej RA sa skladá zo špeciálnej softwarovej aplikácie (SW ICARA), špeciálnej čítačky čipových kariet pre operátorov RA a dvoch operátorských čipových kariet.

Pre prevádzku registračných autorít sa používajú počítače určené pre tento účel s prísne obmedzeným rozsahom prístupu a použitia – iba pre poverených operátorov RA.

Hardvérové vybavenie pre 80 ks RA:

- 80x osobný počítač
- 80x tlačiareň
- 80x LCD monitor
- 80x operátorská čítačka čipových kariet (autentifikácia operátorov RA a autorizácia operácií na systéme RA), tj. 1x pre 1 ks RA
- špecializovaný ovládací softvér k operátorskej čítačke
- 80x2 ks čipových kariet operátorov, tj. 2x pre 1 ks RA

Softvérové vybavenie pre všetky prevádzkované RA MSSR:

- aplikácia Registračná autorita ICARA od spoločnosti První certifikační autorita, a.s. (I.CA). – upravená pre potreby MSSR

Podmienky zriadenia a prevádzky registračných autorít MSSR sa riadi samostatnou „Zmluvou o prevádzke registračných autorít“.

#### 1.2.3.2. Zabezpečenie HW a SW vybavenia pre PKI

Vybavenie jedného zamestnanca:

- Kryptografická čipová karta Starcos 3.0
- Obslužný SW pre správu čipovej karty (aplikácia SecureStore I.CA od spoločnosti První certifikační autorita, a.s. (I.CA).)

Čipová karta Starcos 3.0 je dodávaná so slovenskou verziou SW SecureStore I.CA, ktorý podporuje funkčnosti tejto karty (management karty) a ktorý je tvorený niekoľkými modulmi:

- SecureStore CSP (Crypto Service Provider) – komponent umožňujúci použitie karty v prostredí MS Explorer, MS Outlook a ďalších aplikácií na platforme Windows, ktoré využívajú štandardné rozhranie CryptoAPI
- SecureStore PKCS#11 modul – komponent umožňujúci použitie karty v prehliadači Mozilla a aplikáciách využívajúcich štandardné rozhranie CryptoPKI
- Aplikácia SecureStore – Windows aplikácia umožňujúca správu karty.
- Čítačka čipových kariet Liteo – Ingenico

#### 1.2.3.3. Kvalifikované mandátne a komerčné certifikáty

Pre vydávanie kvalifikovaných mandátnych a komerčných certifikátov sú využívané služby spoločnosti První certifikační autorita, a.s. (ďalej ako „I.CA“), ktorá je akreditovaným poskytovateľom certifikačných služieb v zmysle zákona č. 215/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov o elektronickom podpise.

### 1.3. Integrovaná platforma

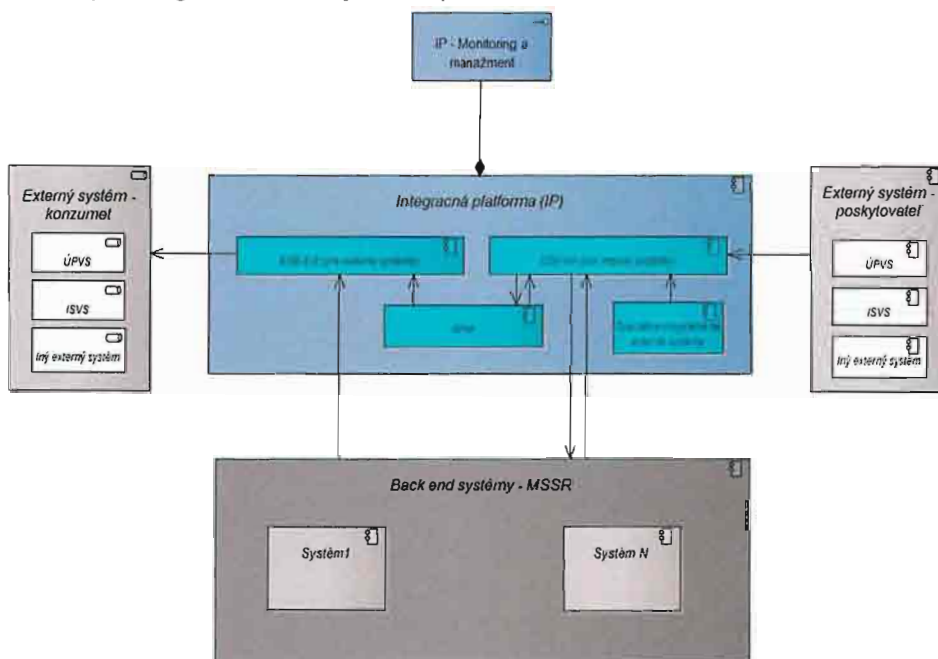
Integrovaná platforma (IP) predstavuje nástroj na prepájanie jednotlivých systémov a nimi poskytovaných funkcií a služieb centralizovaným a riadeným spôsobom.

Integrovaná platforma má nasledujúce hlavné súčasti:

- Enterprise Service Bus (ESB) - ESB predstavuje jeden zo základných stavebných prvkov servisne orientovanej integrácie, ktorý umožňuje vzájomne prepájať sprístupnené služby. ESB sa používa hlavne na transparentné vystavenie služieb (resp. webových služieb)
- Orchestrácia procesov (BPM – Business Process Management) – predstavuje základný nástroj pre vytváranie zložitejších procesov, integrujúcich viaceré publikované služby.
- Rozhrania pre sprístupnenie služieb (resp. Špeciálna integrácia na systémy) – slúži na sprístupnenie služieb (externých aj interných), ktoré nie je možné integrovať len čisto predpripravenými nástrojmi pre IP. V tomto prípade je potrebný špeciálny vývoj a následné rozšírenie IP. Príkladom je integrácia na spoločné moduly poskytnuté na ÚPVS.

Integrovaná platforma je implementovaná na produkte Neuron ESB od firmy NEUDESIC s rozšíreniami a customizáciou využitím technológií Microsoft .Net.

Nasledujúci diagram znázorňuje koncept riešenia modulu IP:



ESB je implementovaný zvlášť pre externých konzumentov služieb (ESB-Externý) a zvlášť pre interných konzumentov služieb (ESB-Interný). Na ESB-Interný sú vystavené služby Externých poskytovateľov aj služby Back end systémov MSSR.

Business process management (BPM) je riešený na centrálnom mieste tak pre služby poskytnuté externým aj interným systémom.

IS BAI aktuálne na Integrovannej platforme publikuje služby nasledovných systémov:

- Služby spoločných modulov UPVS sú na IP publikované pre ostatné IS rezortu prostredníctvom publikovania služieb informačných systémov ESMO (UPVSController), RESS a eBox, ktoré majú realizované priame integrácie na UPVS a jej moduly:
  - o modul elektronických schránok (eDesk + EKR)
  - o modul elektronického doručovania (MED)
  - o modul elektronických formulárov UPVS (eForm)

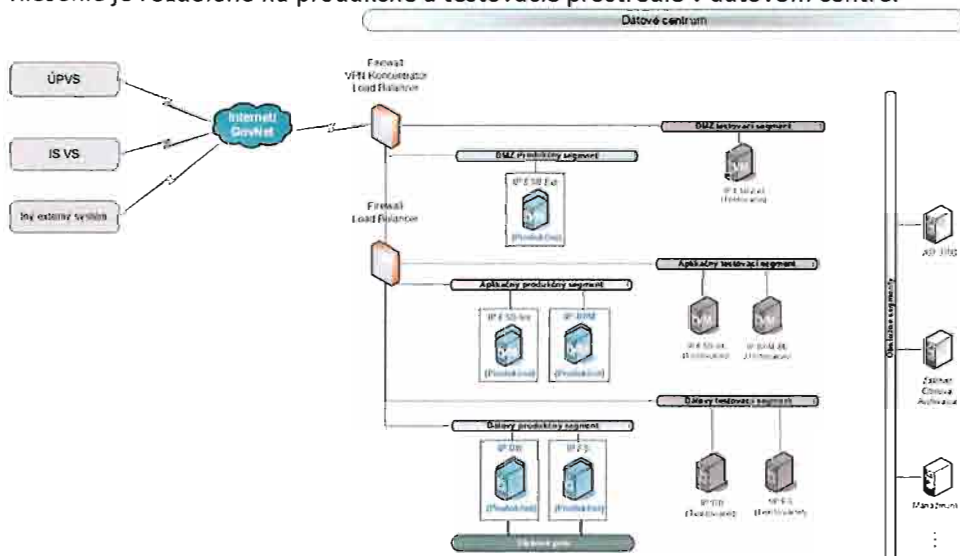
- modul elektronických platieb (MEP)
- autentifikačný modul UPVS (IAM) je riešený integráciou v module Centrálnej správy používateľov
- Služby IS Rozvoja elektronických služieb súdnictva (IS RESS)
  - Služby modulu UBÚS
  - Služby registra fyzických osôb (IS RFO)
  - Služby registra právnických osôb (IS RPO)
- Služby elektronickej podateľne Ministerstva spravodlivosti
  - Služby IS REP
- Informačný systém Elektronické služby monitoringu obvinených a odsúdených osôb (IS ESMO)
  - Služby registra adries (IS RA)

### Justice Distribution Point

V interných procesoch rezortu spravodlivosti sa na prezeranie elektronických podaní a elektronických úradných dokumentov a ich príloh využíva aplikácia D.Viewer. Pre zabezpečenie správnej vizualizácie štruktúrovaných elektronických formulárov (XML) je potrebné aby D.Viewer mal k dispozícii správne vizualizácie. Justice Distribution Point (JDP) predstavuje centrálnu službu, na ktorej sú umiestnené a dostupné vybrané vizualizácie štruktúrovaných XML formulárov používané pracovníkmi rezortu spravodlivosti. Služba JDP je realizovaná a nakonfigurovaná ako webová služba VisualizationWS pre aktualizáciu vizualizácií formulárov v súlade s prevádzkovou príručkou produktu D.Viewer. Riešenie JDP umožňuje pridávať / odoberať vizualizácie elektronických formulárov podľa potreby rezortu.

#### 1.3.1. Architektúra riešenia

Riešenie je rozdelené na produkčné a testovacie prostredie v dátovom centre:



DMZ segment obsahuje:

- IP-ESB-Ext: Predstavuje ESB (ESB farma), ktorý vystavuje služby pre externé systémy.

Aplikačný segment obsahuje:

- IP-BPM - Aplikačná farma pre BPM komponenty a pre Back end funkcionalitu IP.
- IP-ESB-Int: Predstavuje ESB (ESB farma), ktorý vystavuje služby pre externé systémy.

Dátový segment obsahuje:

- IP-DB: Databázový cluster pre konfiguračné dáta BPM komponent a Back end funkcionality IP.
- IP-FS: Centrálny file server pre konfiguračné dáta BPM komponent a Back end funkcionality IP.

#### **1.4. Prostriedky pre zvýšenie bezpečnosti a dostupnosti**

##### **1.4.1. Riadenie prístupov (WAF)**

Pre potreby web aplikačného firewallu a load balancingu sú nasadené 2x F5 BIGIP VIPRION 2400 chassis a 2x VIPRION 2250 blade t.j. pre každé chassis je určený jeden blade.

Potreba redundancie a vysokej dostupnosti BIGIP platformy je zabezpečená dodávkou 2-och F5 zariadení. Vysoká dostupnosť bude realizovaná na úrovni jednotlivých vCMP.

Web aplikácie/Web servisy bežiace na aplikačných serveroch vo frontendovej časti IAM (modul správy používateľov) a IP (modul Integrovaná platforma) nie sú prístupné napriamo, ale sú im predradené BIGIP VIPRION 2400 appliance fy F5, ktoré plnia nasledovné funkcie:

- Load Balancing - zabezpečenie vysokej dostupnosti web aplikácie, optimálneho vyťaženia/load sharingu na jednotlivých členoch/nodoch poolu/farmy aplikačných serverov, ako aj monitoring dostupnosti jednotlivých nodov, na ktoré sú smerované aplikačné requesty
- WAF - Web Application Firewall - ochrana voči web aplikačným útokom na L7, DoS/DDoS útokom, SQL Injection, Top 10 OWASP, možnosti blacklistingu, whitelingu, XML firewall
- SSL offloading/SSL bridging - dešifrovanie pre potreby inšpekcie a modifikácie obsahu web aplikačnej komunikácie a v prípade potreby opätovné zašifrovanie dát

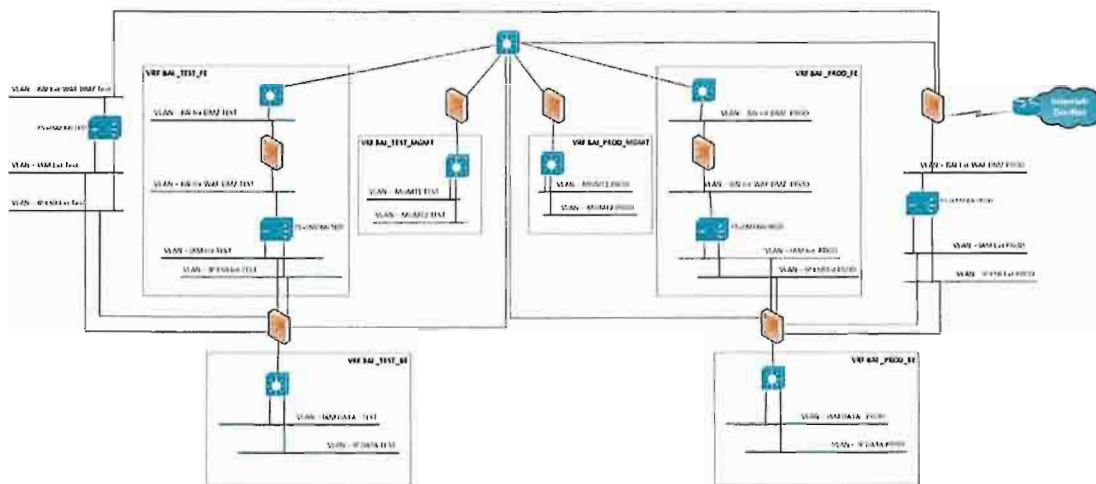
Pre potreby IAM a IP sú na BIGIP Viprion zariadeniach vytvorené virtuálne appliance tzv. vCMP - virtual Clustered Multiprocessing pre každé prostredie. Jeden vCMP bude slúžiť pre potreby produkčného prostredia a ďalší pre testovacie prostredie.

V danom prostredí pre každú publikovanú web aplikáciu je vytvorená na F5 vCMP konfiguračná jednotka tzv. virtuálny systém, ktorý je navonok prístupný prostredníctvom VIP - virtuálnej IP adresy. Prístup k web aplikácii bežiacej na poole/farme aplikačných serverov je riešený v rámci VS prostredníctvom full proxy architektúry a to tak, že požiadavky na danú aplikáciu sú prijímané na VIP pridelenú VS vo vstupnej VLAN. Následne je na požiadavku aplikovaná sada pravidiel a profilov, ktoré má daný VS nakonfigurované a v prípade že je požiadavka akceptovaná, tak je následne smerovaná na príslušný dostupný aplikačný server nachádzajúci sa vo výstupnej VLAN, kde sa nachádza daný aplikačný pool/farma.

##### **1.4.1.1. Architektúra riešenia**

High Level Design sieťovej architektúry zobrazujúcej zapojenie F5 vCMP pre potreby IS BAI v rámci infraštruktúry rezortu spravodlivosti.

V sieťovej schéme nie je zobrazená časť servisná časť infraštruktúry v rámci siete rezortu spravodlivosti, poskytujúca systémom služby ako DNS, prístup do Internetu napr. pre potreby update SW, prístup k reputačným databázam a pod.



Zapojenie vCMP v rámci HLD:

| Prostredie/vCMP  | Prípojené VLANy                                                                                                                                              |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F5 vCMP BAI PROD | VLAN - BAI Int WAF DMZ PROD<br>VLAN - BAI Ext WAF DMZ PROD<br>VLAN - IAM Int PROD<br>VLAN - IP ESB Int PROD<br>VLAN - IAM Ext PROD<br>VLAN - IP ESB Ext PROD |
| F5 vCMP BAI TEST | VLAN - BAI Int WAF DMZ TEST<br>VLAN - BAI Ext WAF DMZ TEST<br>VLAN - IAM Int TEST<br>VLAN - IP ESB Int TEST<br>VLAN - IAM Ext TEST<br>VLAN - IP ESB Ext TEST |

Zapojenie jednotlivých VS v rámci produkčnej infraštruktúry t.j. produkčného VS:

| VS                 | Vstupná VLAN                | Výstupná VLAN          |
|--------------------|-----------------------------|------------------------|
| VS_IAM_Int_PROD    | VLAN - BAI Int WAF DMZ PROD | VLAN - IAM Int PROD    |
| VS_IP_ESB_Int_PROD | VLAN - BAI Int WAF DMZ PROD | VLAN - IP ESB Int PROD |
| VS_IAM_Ext_PROD    | VLAN - BAI Ext WAF DMZ PROD | VLAN - IAM Ext PROD    |
| VS_IP_ESB_Ext_PROD | VLAN - BAI Ext WAF DMZ PROD | VLAN - IP ESB Ext PROD |

Popis jednotlivých produkčných VLAN v rámci konfigurácie VS:

| VLAN                        | Popis                                                                                                            |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VLAN - BAI Int WAF DMZ PROD | Nárazníková VLAN v ktorej sú zapojené VS pre potreby IP a IAM na ktoré pristupujú interní používatelia a systémy |
| VLAN - BAI Ext WAF DMZ PROD | Nárazníková VLAN v ktorej sú zapojené VS pre potreby IP a IAM na ktoré pristupujú externí používatelia a systémy |
| VLAN - IAM Int PROD         | VLAN pre Aplikačnú farmu IAM pre interných používateľov                                                          |

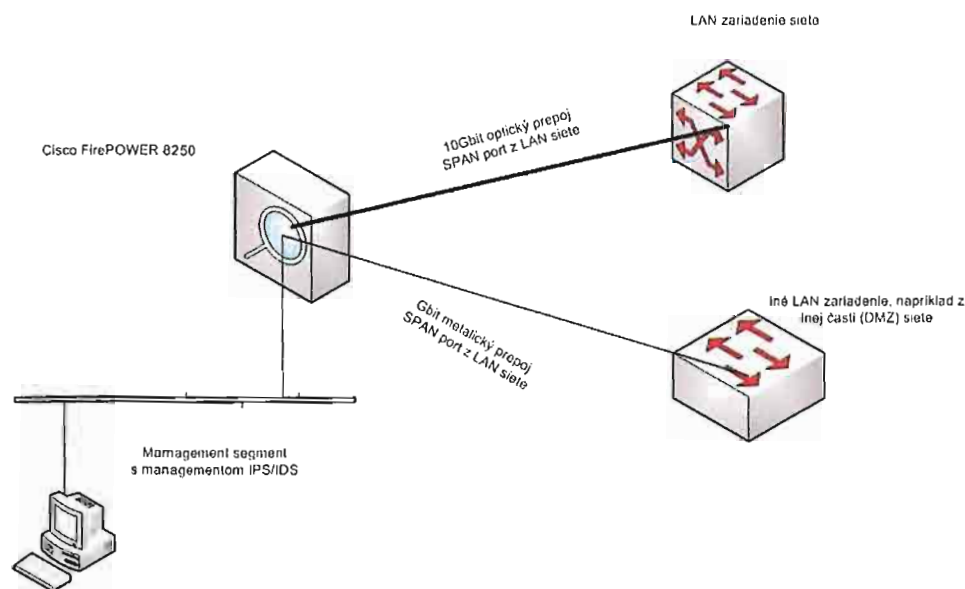
|                        |                                                                                 |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| VLAN - IAM Ext PROD    | VLAN pre Aplikačnú farma IAM pre externých používateľov                         |
| VLAN - IP ESB Int PROD | VLAN v ktorej je ESB farma, ktorá vystavuje služby pre externé systémy.         |
| VLAN - IP ESB Ext PROD | VLAN v ktorej je zapojená ESB farma, ktorá vystavuje služby pre externé systémy |

V testovacom prostredí sú vytvorené obdobné VS a VLANy, ktoré sú zapojené spôsobom kopírujúcim koncept VS a zapojenia VLAN v rámci produkčného prostredia.

#### 1.4.2. Ochrana proti infiltráciám na sieťovej vrstve

Implementovaný je systém Cisco FirePOWER 8250, vybavený 10 Gbit optickými rozhraniami a Gbit metalickými rozhraniami. Je zapojený v detekčnom režime (IDS). Súčasťou riešenia sú aj dva prepínače Catalyst 3650, ktoré sú použité pre doplnenie existujúcej sieťovej infraštruktúry tak, aby IPS systém bolo možné využiť čo najlepšie.

##### 1.4.2.1. Architektúra riešenia



Cisco FirePOWER 8250 je zapojený v detekčnom (IDS) režime. Kontrolovanú komunikáciu dostáva tak, že z LAN zariadení mu je kopírovaná (SPAN port).

#### 1.4.3. Systém jednotnej ochrany webového kanálu a elektronickej pošty

Ochrana webového kanálu je realizovaná systémom proxy pre prístup používateľov do internetu a ochrana mailovej komunikácie systémom mail relay, cez ktorý prechádza všetka mailová komunikácia z a tiež do internetu. Implementované riešenie zabezpečí kontrolu webovej a mailovej komunikácie z internetu ku používateľom (tiež aj v opačnom smere) s cieľom zamedziť zanesenie infiltrácií do vnútornej siete, na počítače používateľov, resp. iných staníc, ktoré komunikujú do internetu mailom, či využívajú web služby.

Webové proxy a mail relay sú implementované na technológii TRITON od firmy Websense. Implementované je riešenie v konfigurácii pre súčasný beh oboch funkcionalít (web aj mail), licenčne pokrývajúci ochranu pre 6000 používateľov.

#### 1.4.3.1. Mail relay

**Antispam ochrana** prichádzajúcich mailov je založená na centrálnej a on-line aktualizovanej databáze dôveryhodnosti odosielateľov (IP adresy) elektronickej pošty. Maily z jasne nedôveryhodných zdrojov sa neprijmú. Maily, prijaté od dôveryhodných odosielateľov sa ďalej podrobujú kontrole priamo v systéme tak, aby sa k používateľovi dostalo minimum nevyžiadanych správ.

**Analýza súborov v prílohách** mailov zabezpečí ochranu pred prijatím súboru, ktorý môže byť zavírený, resp. môže obsahovať inú formu malware.

**Analýza URL linkov** v prílohách zabezpečí ochranu pred útokmi typu phishing, resp. ochranu pred otvorením podvrhnutých web stránok so škodlivým obsahom.

**DLP (Data loss prevention)** ochrana umožňuje ochranu pred odosielaním citlivých informácií z organizácie smerom do internetu. Pre jej využitie je potrebné definovať vzory citlivých informácií.

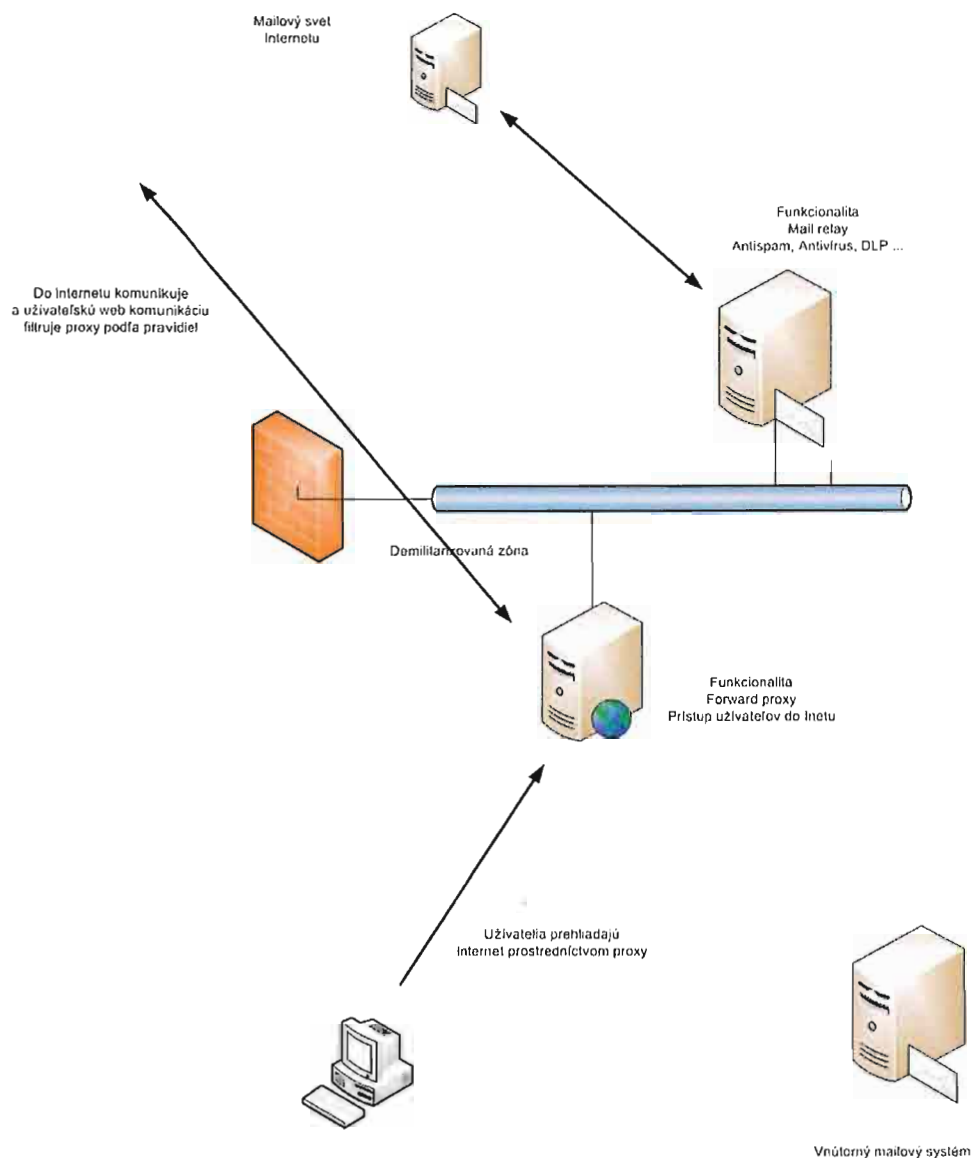
#### 1.4.3.2. Web proxy

**Web filtering:** Implementované riešenie umožňuje regulovať prístup používateľov na web stránky v internete podľa kategórie, do ktorej sú zaradené. Kategorizácia je centrálna a on-line aktualizovaná.

**Autentifikáciu a kategorizáciu používateľov** je možné naviazať na Active Directory. Potom môžu mať rôzne skupiny používateľov nastavené rôzne politiky prístupu do internetu.

**Ochrana pred malware na stránkach:** Web stránky sú okrem kategorizácie ohodnotené aj dôveryhodnosťou. Cieľom je zamedziť prístup používateľov na stránky, na ktorých je riziko malware, či iných škodlivých nástrah.

#### 1.4.3.3. Architektúra riešenia



Mail relay a proxy riešenie je zapojené v demilitarizovanej zóne.

Internetové proxy sa využíva v explicitnej konfigurácii. Užívatelia dostanú proxy nastavenie na svoje pracovné stanice pomocou doménovej politiky. Priama komunikácia do internetu ne je možná, resp. je možná len pre minimum staníc, či systémov, ktorých komunikácia nedokáže využiť proxy prístup do internetu.

Cez implementovaný mail relay preposiela maily z/do internetu server vnútorného mailového systému. Mailové domény, ktoré obsluhuje vnútorný systém elektronickej pošty sú prekonfigurované tak (ich MX záznamy v DNS domény), aby maily z internetu smerovali na implementované riešenie. Kde sú podrobené bezpečnostným kontrolám a maily, ktoré kontrolou prejdú, sú preposlané vnútornému mailovému systému. Opačným smerom (maily zvnútra do internetu) sú správy kontrolované na DLP nastavenia s cieľom brániť úniku citlivých informácií zvnútra organizácie.

#### 1.4.4. Logovanie a analýza logov (SIEM)

Implementovaný je systém pre zber, ukladanie a analýzu bezpečnostných udalostí SIEM Storm od spoločnosti Black Stratus. Systém je implementovaný vo vysoko dostupnej konfigurácii (High Availability)

**Zber bezpečnostných udalostí:** IT systémy generujú množstvo udalostí, ktoré systém zhromažďuje s cieľom následnej korelácie, analýzy a reportingu. Vzhľadom na rozsah IT systémov, ktorý je implementovaným riešením pokrytý, systém poskytuje robustnú kapacitu (minimálne 1TB) na ich ukladanie.

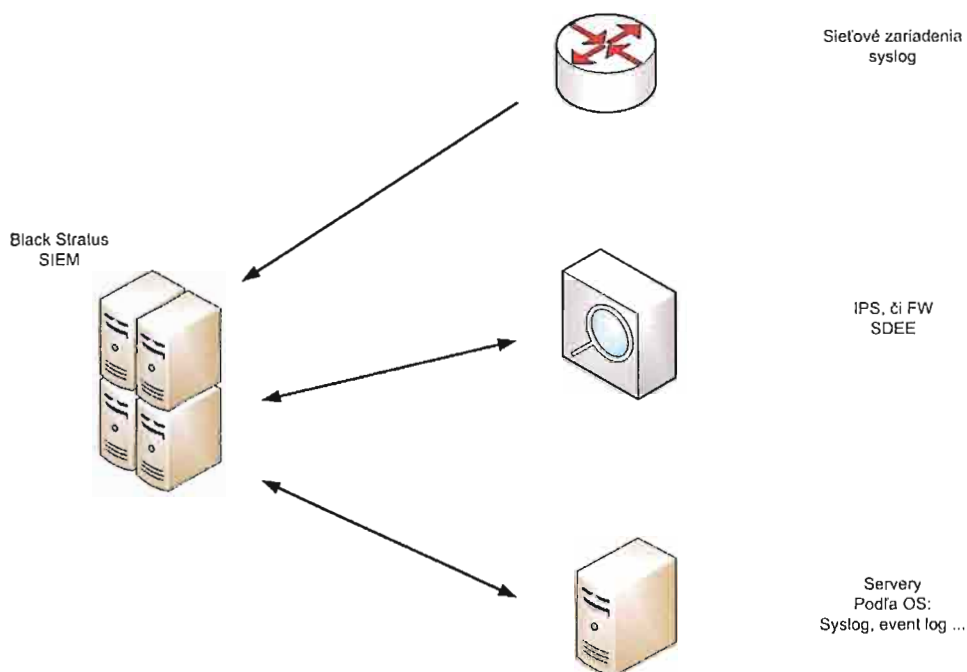
**Normalizácia a korelácia udalostí:** Normalizáciou sa rozumie transformácia udalostí z rôznych IT systémov do jednotného formátu. Napríklad neúspešné prihlásenie rôzne systémy zaznamenávajú správou rôznej formy, po normalizácii budú všetky správy o neúspešnom prihlásení popísané jedným typom udalosti. Následne sú udalosti korelované, t.j. pomocou logiky systému sú relevantné udalosti z rôznych systémov zgrupované do bezpečnostných incidentov. Jeden bezpečnostný incident typicky znamená výskyt rôznych súvisiacich udalostí od rôznych systémov. Korelácia udalostí sú realizované jednak podľa pravidiel, ktoré sú súčasťou systému a tiež podľa používateľsky vytvorených pravidiel.

**Zobrazovanie udalostí operátorovi:** Konzola systému zobrazuje bezpečnostné incidenty operátorovi. Súčasťou je aj systém pre správu incidentov. T.j. možnosť prideliť incident na riešenie konkrétnemu riešiteľovi a sledovať jeho riešenie.

**Automatizované reakcie na bezpečnostné incidenty:** V systéme je možné nakonfigurovať automatické reakcie na vzniknuté bezpečnostné incidenty. Myslí sa tým hlavne zaslanie informácie o vzniku incidentu elektronickou formou, typicky mailom.

**Reporting bezpečnostných incidentov:** Systém poskytuje možnosť generovať reporty nad bezpečnostnými incidentami. Vrátane "compliance" reportov podľa bežných regulačných štandardov (SOX a podobne). Reporty je možné generovať buď na vyžiadanie (jednorázovo), alebo pravidelne.

#### 1.4.4.1. Architektúra riešenia



Systém SIEM Storm podporuje zber udalostí zo širokej škály IT systémov:

**Udalosti zo sieťových zariadení** do systému prichádzajú vo forme syslog správ, ktoré generujú sieťové zariadenia na základe ich konfigurácie. Posielanie správ je treba nakonfigurovať na každom zariadení, ktoré ich má posilať do centralizovaného SIEM systému. Počíta sa desiatkami sieťových zariadení.

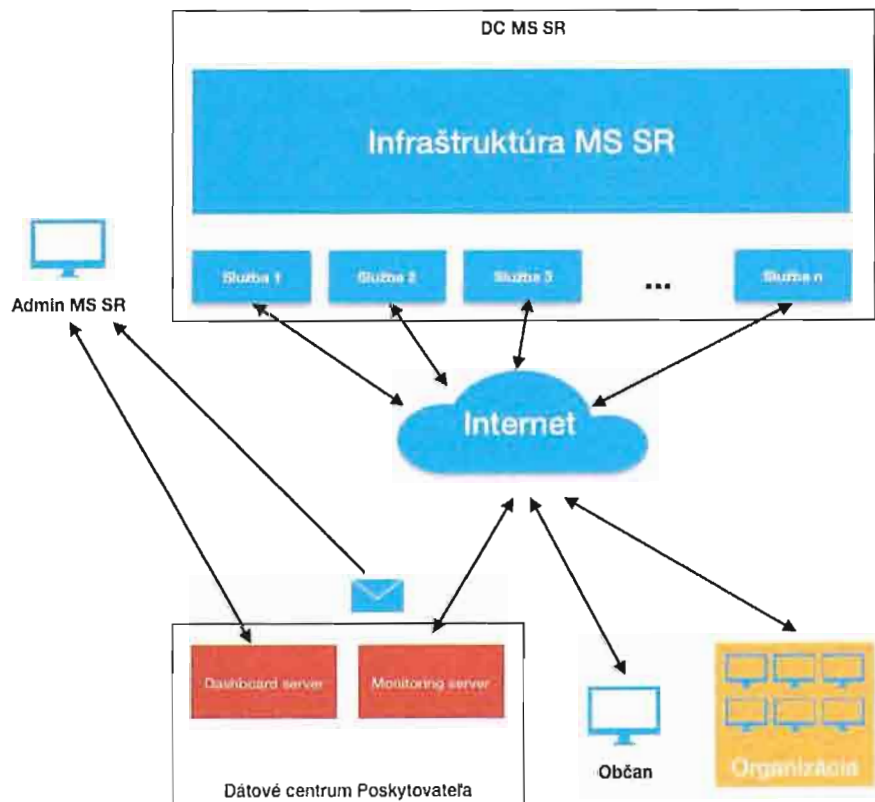
**Udalosti zo zariadení typu IPS, FW a podobných** prichádzajú do centrálneho systému SIEM pomocou protokolu SDEE (Security Device Event Exchange)

**Udalosti zo serverov a aplikácií** prichádzajú rôznymi spôsobmi v závislosti od ich možností. Typicky platí, že posielanie informácií je potrebné na týchto platformách nakonfigurovať včítane konfigurácie toho, čo presne a v akom rozsahu bude posielané. SIEM Storm podporuje analýzu Syslog správ, event logov a podobných pre rôzne platformy.

#### 1.4.5. Monitoring externých služieb z prostredia verejného internetu

Pre vybrané informačné systémy rezortu spravodlivosti poskytujúce elektronické služby pre verejnosť prostredníctvom verejnej siete internet je zabezpečené monitorovanie a vyhodnocovanie dostupnosti a spoľahlivosti služieb.

##### 1.4.5.1. Architektúra riešenia



Za účelom zabezpečenia nezávislosti monitorovania služieb na internej infraštruktúre MS SR je zber dát o jednotlivých poskytovaných službách realizovaný externe, z prostredia dátového centra poskytovateľa, čím sa podmienky testovania v maximálne možnej miere priblížia reálnej situácii občana alebo organizácie prístupujúcej k elektronickým službám prostredníctvom internetu mimo prostredia MS SR.

Súčasťou riešenia sú dva komponenty:

- Monitorovací server
  - zbiera informácie o stave poskytovaných služieb

- vykonáva prednastavené testovacie scenáre (prihlásenie, vyžiadanie určitej služby alebo operácie)
- ukladá históriu získaných údajov
- zasiela notifikácie pri prednastavených stavoch monitorovanej služby
- zasiela údaje na nadradený monitorovací systém (centrálny monitorovací systém MS SR)
- poskytuje informácie pre dashboardy
- Dashboard portál
  - poskytuje zobrazenia stavu poskytovaných služieb podľa špecifických požiadaviek prijímateľa, napr.:
    - Celkový prehľad o stave všetkých služieb v reálnom čase
    - Celkový prehľad o stave všetkých služieb s históriou
    - Detailný prehľad o jednotlivých službách podľa testovacích scenárov
  - dashboardy je možné prispôbiť pre každého používateľa podľa jeho požiadaviek a oblasti zodpovednosti

Celé riešenie je úplne nezávislé na infraštruktúre MS SR.

#### 1.4.6. Centralizácia čiastkových monitorovacích systémov

V prostredí rezortu spravodlivosti boli v rámci dodávky niektorých informačných systémov (aplikácií) implementované špecializované čiastkové monitorovacie systémy, ktoré neboli integrované s centrálnym monitorovacím systémom a nemajú nastavené notifikačné mechanizmy v súlade s požiadavkami správcov IS. Rozšírenie monitorovacieho systému zabezpečuje centrálny zber a vyhodnocovanie informácií o stave systémov a poskytovaných služieb a v prípadoch kde to nie je možné zabezpečiť preposielanie najdôležitejších údajov o systémoch do centrálného monitorovacieho systému s mechanizmom centrálnej správy notifikácií.

Rozšírenie monitorovacieho systému zabezpečuje:

- integráciu čiastkových monitorovacích systémov vybudovaných v rámci jednotlivých systémov
- zjednotenie zberu a zobrazovania dát z jednotlivých monitorovacích systémov
- zjednotenie a centralizácia správy notifikácií z jednotlivých samostatných monitorovacích systémov
- vytvorenie špecializovaných obrazoviek (dashboardov) pre jednotlivých administrátorov a garantov jednotlivých aplikácií/systémov založených na špecifických požiadavkách daných systémov
- integráciu monitoringu externých služieb z prostredia verejného internetu za účelom evidencie histórie stavu externých služieb.

#### 1.4.7. Monitoring vybraných eSlužieb

Monitoring eSlužieb zabezpečuje sledovanie počtu podaní a dostupnosti eSlužieb v rozsahu:

- sledovanie stavu podaní pre služby eŽaloba a ESSp – počty podaní, počty spracovaných podaní, a ak to má význam – informácia o priebežnom stave podania, vyhodnotenie koľko času a kde podanie strávi,
- vytvorenie reportov na zobrazovanie stavu podaní

- vytvorenie reportov na zobrazenie topológie služieb a na sledovanie ich dostupnosti v rozsahu služieb eZaloby a ESSp

### 1.5. Prostriedky pre podporu prevádzky

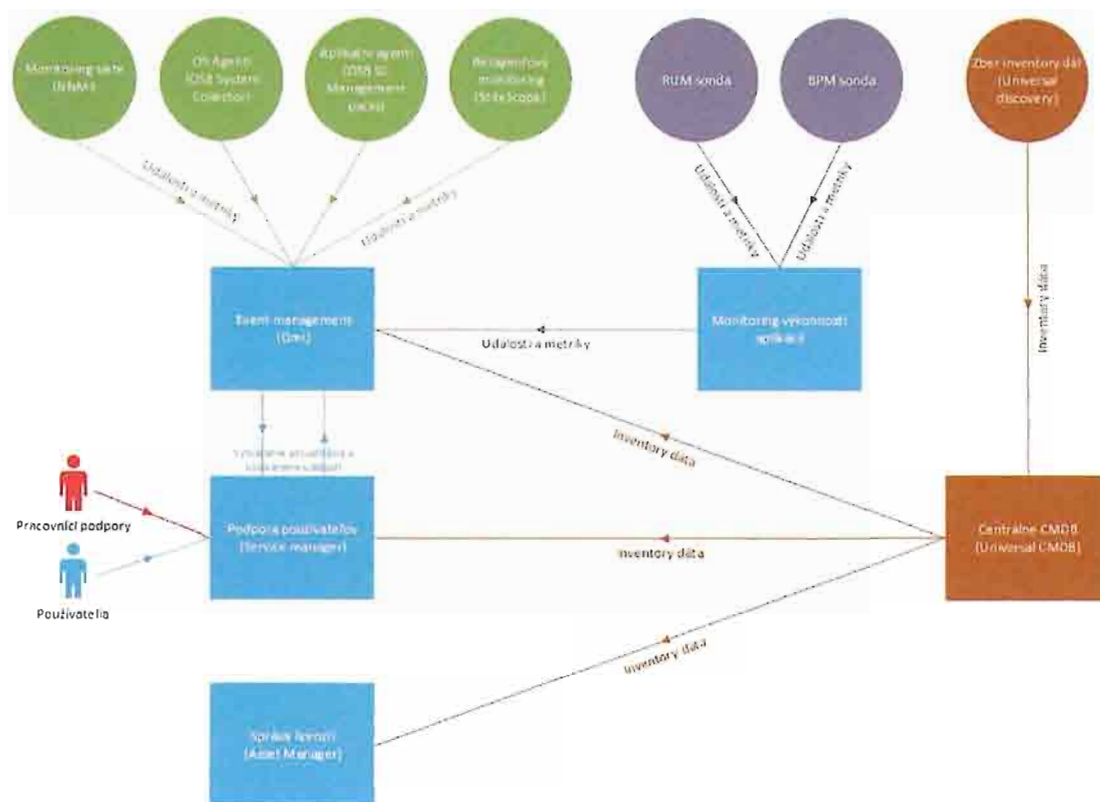
Podpora prevádzky infraštruktúry a informačných systémov zabezpečuje efektívnejšiu prevádzku nasadenej infraštruktúry a informačných systémov, ktoré sú využívané pre jednotlivé agendové informačné systémy. Poskytuje sadu nástrojov na centrálny dohľad aplikácií, systémov a sieťovej vrstvy, ďalej prostriedky pre centrálnu pracovisko správy prevádzky, systém dohľadu nad využívaním softvérových licencií a taktiež riešenie pre podporu a riadenie služieb IT.

Prostriedky podpory prevádzky je implementovaný vzájomne úzko spolupracujúcimi produktami spoločnosti HP pokrývajúcimi nasledujúce oblasti:

- Monitoring zariadení (MON)
  - HP Network Node Manager i
  - HP Network Node Manager i Smart Plugin for Performance Metrics
  - HP Site Scope server
  - HP Virtual Performance Viewer - Virtuálny Appliance
- Event manažment (EM)
  - HP Operations Manager i
  - HP Service Health Reporter
- Sledovanie a analýza výkonnosti aplikácií (APM)
  - HP Real User Monitor Probe
  - HP Real User Monitor Engine
  - HP Diagnostics Server
  - HP Business Process Monitor Probe
  - HP BSM Gateway
  - HP BSM Server (platforma)
- Správa licencií a ich využitie (LIC)
  - HP AssetManager
  - HP uCMDB
  - HP UDI
- Podpora používateľov, riešenie incidentov a súvisiace procesy správy služieb (ITSM)
  - HP Service Manager - aplikačný server
  - HP Service Manager - Web tier

#### 1.5.1. Koncept riešenia

Nasledujúci diagram znázorňuje koncept riešenia podpory prevádzky:



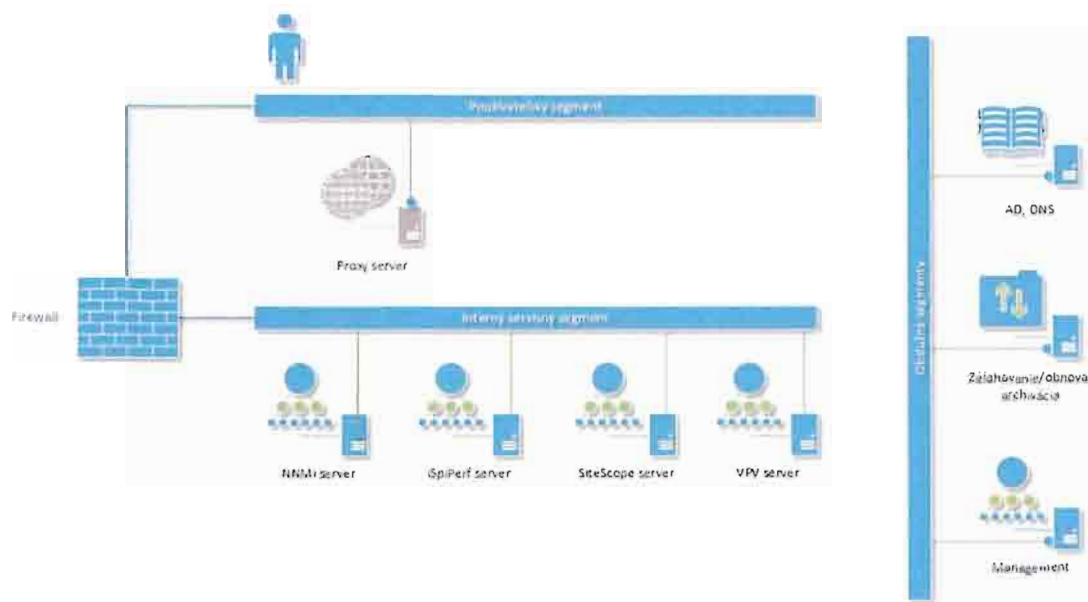
Riešenie pozostáva z niekoľkých samostatných nástrojov, ktoré medzi sebou úzko spolupracujú. Funkčné bloky riešenia:

- Centrálna Event konzola - zabezpečuje zber, spracovanie a zobrazovanie všetkých udalostí generovaných jednotlivými dohľadovými nástrojmi
- Monitoring
  - siete
  - serverov a operačných systémov
  - systémového softvéru (databáz, aplikačných serverov, ...)
  - virtualizovaného prostredia
  - výkonnosti aplikácií (syntetických transakcií a reálnych transakcií)
- Správa licencií
- Service Desk (Podpora používateľov)
- CMDB - centrálna konfiguračná databáza

#### 1.5.2. Systém pre monitorovanie zariadení (MON)

Úlohou systému pre monitorovanie zariadení je zber informácií o sledovaných parametroch zariadení, systémov a služieb, vytváranie notifikácií (udalostí) o neštandardných stavoch a následné preposielanie týchto udalostí do systému Event management. Zároveň sú údaje o prevádzkových parametroch zbierané reportovacím systémom, ktorý ich spracuje, zabezpečuje ich historické ukladanie a agregáciu a následne vytvára reporty o stave služieb a príslušnej infraštruktúry.

Všetky komponenty systému pre monitoring zariadení sú umiestnené v sieťovom segmente používanom na manažment a monitoring zariadení. Architektúru riešenia zobrazuje nasledujúci obrázok:



Server pre Virtual Performance Viewer je inštalovaný ako Virtual Appliance dodávaný priamo spoločnosťou HP. Zvyšné servery sú inštalované ako virtuálne servery v prostredí VMware.

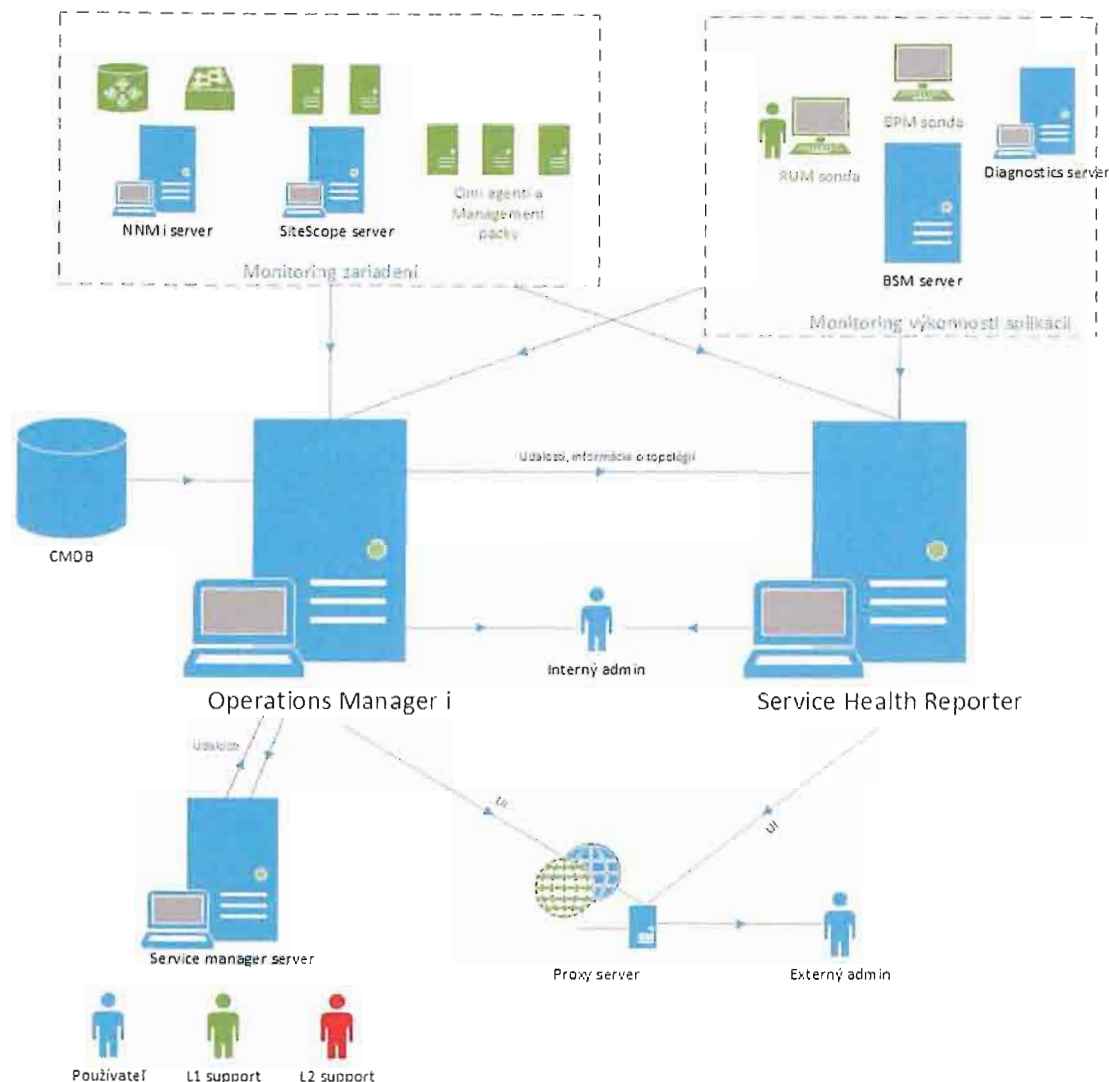
### 1.5.3. Systém pre Event management (EM)

Úlohou systému pre Event management je centrálny zber, zobrazovanie, spracovanie, vyhodnocovanie a preposielanie udalostí vznikajúcich v implementovaných nástrojoch na monitorovanie zariadení a aplikácií. Súčasťou systému je aj reportovací nástroj, ktorý na základe historických dát dokáže zobrazovať trendy ako aj napomáhať v hľadaní príčiny problémov (Root Cause Analysis).

Systém pre Event management pozostáva z dvoch navzájom prepojených nástrojov:

- HP Operations Manager i - centrálna konzola pre zber a vyhodnocovanie udalostí
- HP Server Health Reporter - reportovací nástroj na tvorbu a zobrazenie reportov

Nasledujúci obrázok znázorňuje koncept riešenia EM:



#### 1.5.4. Systém pre Sledovanie a analýzu výkonnosti aplikácií (APM)

Riešenie pre sledovanie a analýzu výkonnosti monitorovaných aplikácií zabezpečuje sledovanie dostupnosti vybraných aplikácií, zároveň merá a zaznamenáva ich odozvu. Riešenie zároveň analyzuje funkcie aplikačných serverov a tým zabezpečuje presnejšiu identifikáciu prípadných problémov na aplikačných serveroch a môže byť nápomocné aj pri optimalizácii výkonu aplikačných serverov.

Monitorované aplikácie sú monitorované dvoma spôsobmi. Prvým spôsobom je simulácie činnosti používateľa, kedy systém pravidelne podľa pripraveného scenára simulovať činnosti, ktoré by realizoval reálny používateľ a výstup je porovnávaný s očakávaným výstupom. Druhý spôsob monitorovania aplikácie je realizovaný odpočúvaním komunikácie aplikácie a sledovaním činnosti reálnych používateľov danej aplikácie za účelom získania informácií o funkcii monitorovanej aplikácie.

#### 1.5.5. Systém pre Správu licencií a ich využívanie (LIC)

Systém pre Správu licencií, alebo IT Asset Management (ITAM) predstavuje celý proces na zabezpečenie efektívneho sledovania, evidencie a správy IT assetov (software ako aj hardware). Systém pre Správu licencií a ich využívanie zabezpečuje nasledovné základné funkcionality:

- Asset tracking
- SW License Management
- SW License Compliance (Vyhodnotenie súladu)
- Contract Management
- Universal Discovery Inventory

#### 1.5.6. Systém pre Podporu používateľov a riešenie incidentov (ITSM)

Úlohou ITSM systému je vytvoriť jednotné kontaktné miesto na riešenie všetkých požiadaviek a incidentov (Service Desk) v súlade s postupmi procesov ITIL.

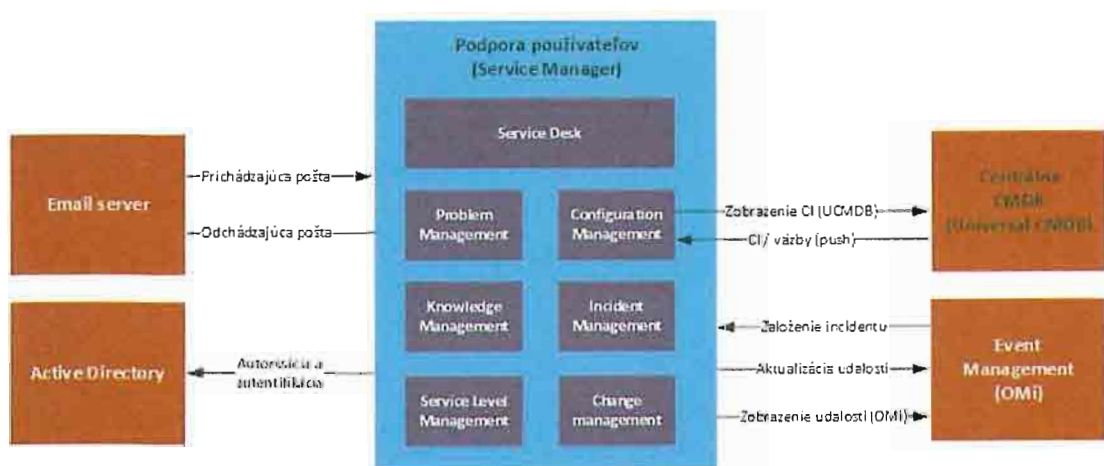
ITSM systém je budovaný ako komplexný a integrovaný systém pre podporu procesov riadenia IT služieb v súlade s odporúčaniami ITIL v3 v rozsahu:

- manažment incidentov vrátane funkcie Service Desk
- manažment problémov
- manažment aktív a konfigurácií
- manažment SLA
- manažment zmien
- manažment znalostí

ITSM systém je integrovaný s nasledovnými systémami:

- Email server
- Centrálna databáza používateľov (Active Directory)
- Event management
- Centrálna konfiguračná databáza

Nasledujúci obrázok zobrazuje blokovú schému riešenia:



## 1.6. Technologické komponenty IS BAI

IS BAI je prevádzkovaný na:

- 5 samostatných fyzických serveroch
- 1 blade chassis s 12 blade servermi a 2 storage blade na ktorých je prevádzkovaných 52 virtuálnych serverov a virtuálne diskové pole (Virtual Storage Appliance)

### 1.6.1. Použitý systémový softvér v riešení IS BAI

| Operačné systémy a systémový SW                     | Typ SW                             | Počet inštancií                 |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard           | operačný systém                    | 34                              |
| Microsoft Windows Server 2008 R2 x64 Standard s SP1 | operačný systém                    | 8                               |
| Red Hat Enterprise Linux 7.5                        | operačný systém                    | 2                               |
| Red Hat Enterprise Linux 7.6                        | operačný systém                    | 3                               |
| Red Hat Enterprise Linux 6                          | operačný systém                    | 1                               |
| Red Hat Enterprise Linux 6.10                       | operačný systém                    | 9                               |
| CentOS 6.9                                          | operačný systém                    | 1                               |
| VMware vSphere 6.5 Standard                         | virtualizačná platforma            | 14                              |
| VMware vCenter 6.5 Standard                         | manažment virtualizačnej platformy | 1                               |
| Microsoft SQL Server 2014 Enterprise Edition        | databáza                           | connect na centrálny DB cluster |
| Zabbix                                              | manažment                          | 1                               |

### 1.6.2. HW komponenty v IS BAI

| Produktové číslo  | Popis položky                                             | Merná jednotka | Počet |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|----------------|-------|
| 681844-B21        | HP BLc7000 CTO 3 IN LCD Plat Enclosure                    | ks             | 1     |
| 735151-B21        | HP BL460c Gen8 E5-v2 10/20Gb CTO Blade                    | ks             | 2     |
| 727021-B21        | HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade                    | ks             | 12    |
| 755258-B21        | HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server                             | ks             | 3     |
| S26361-K1463-V801 | PY TX2540 M1                                              | ks             | 2     |
| WS-C3650-48TQ-E   | Cisco Catalyst 3650 48 Port Data 4x10G Uplink IP Services | ks             | 2     |

|                     |                                                                                            |    |      |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| ASA5585-S20X-K9     | ASA 5585-X Chas with SSP20 8GE 2SFP+ 2GE Mgt 2 AC 3DES/AES                                 | ks | 2    |
| N7K-M224XP-23L=     | Nexus 7000 M2-Series 24 Port 10GE with XL Option                                           | ks | 4    |
| N2K-C2248TF-1GE     | Nexus 2248TP with 8 FET (každé zariadenie obsahuje 8 optických prevodníkov)                | ks | 12   |
| F5-VPR-LTM-C2400-AC | VIPRION 2400 Local Traffic Manager Chassis                                                 | ks | 2    |
| F5-VPR-LTM-B2250    | VIPRION 2250 Blade                                                                         | ks | 2    |
| FP8250-K9           | Cisco FirePOWER 8250 Chassis 2U 7 Slots                                                    | ks | 1    |
| 2076-524            | IBM Storwize V7000 SFF Control Enclosure                                                   | ks | 1    |
| 2076-12F            | IBM Storwize V7000 LFF Expansion Enclosure                                                 | ks | 1    |
| C8N26AV             | HP EliteDesk 800 G1 SFF                                                                    | ks | 80   |
| C9V75AA#ABB         | HP EliteDisplay E231, 23" LED, 1920x1080 FHD, 1000:1, 5ms, 250cd, VGA, DVI, DP, USB, PIVOT | ks | 80   |
| CN461A#A80          | HP Officejet Pro X476dw MFP                                                                | ks | 80   |
| X-XMC001-001-A40    | Operátorská čítačka čipových kariet Liteo – Ingenico - iHC200                              | ks | 80   |
|                     | Kryptografická čipová karta StarCos v.3.0                                                  | ks | 6160 |
| X-SMA005-004-A20    | Čítacie zariadenie čipových kariet Liteo – Ingenico                                        | ks | 6000 |

#### 1.6.3. SW produkty 3. strán v IS BAI

| Názov produktu | Popis položky                     | Merná jednotka | Počet |
|----------------|-----------------------------------|----------------|-------|
| NEURON         | NEURON ESB 3.5 ENTERPRISE EDITION | ks             | 400   |
| ICARA          | Registračná autorita ICARA        | ks             | 80    |
| IAM            | D.IAM                             | ks             | 2300  |
| TRITON         | TRITON AP-EMAIL                   | ks             | 6000  |
|                | TRITON Email DLP Module           | ks             | 6000  |
|                | TRITON Image Analysis Module      | ks             | 6000  |
|                | TRITON AP-WEB                     | ks             | 6000  |
|                | TRITON Web DLP Module             | ks             | 6000  |
|                | TRITON Manager (Web)              | ks             | 1     |

|        |                                             |    |     |
|--------|---------------------------------------------|----|-----|
|        | TRITON Manager (Email)                      | ks | 1   |
| SIEM   | SIEM Storm BASE PLATFORMS                   | ks | 1   |
|        | SIEM Storm HA/DR Platform                   | ks | 1   |
|        | SIEM Storm Server Devices and applications  | ks | 590 |
|        | SIEM Storm Additional Data Storage Capacity | ks | 2   |
|        |                                             |    |     |
| HPE    | HPE NNMi Prem Ed 250+/50 NdPk SW E-LTU      | ks | 13  |
|        | HPE Cld Opt Pre OSI 50Pk 1-4999 SW E-LTU    | ks | 6   |
|        | HP BPM Txn Ult Ed Single Loc SW E-LTU       | ks | 125 |
|        | HP Diag Ult Ed 1+ OSI SW E-LTU              | ks | 10  |
|        | HP RUM Probe Ultimate Edition SW E-LTU      | ks | 2   |
|        | HPE Asset Mgr Ent Ste Nmd User SW E-LTU     | ks | 3   |
|        | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU     | ks | 3   |
|        | HP Cnct Database Usr SW E-LTU               | ks | 3   |
|        | HP Cnct Email Usr SW E-LTU                  | ks | 3   |
|        | HP Cnct LDAP Usr SW E-LTU                   | ks | 3   |
|        | HP UD Inv 100 OS Instance SW E-LTU          | ks | 3   |
|        | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU     | ks | 3   |
|        | HP SM Ent Ste w C-It KM Nmd Usr SW E-LTU    | ks | 5   |
|        | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU     | ks | 5   |
|        | HP SM Ent Ste w C-It KM CC Usr SW E-LTU     | ks | 5   |
|        | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU     | ks | 5   |
|        | HP Cnct Base Connectors SW E-LTU            | ks | 5   |
|        | HP Cnct Base Connectors SW E-LTU            | ks | 5   |
|        | HP OBS PE 250+ Nd 50 Nd Pk SW E-LTU         | ks | 7   |
|        | HPE Ops Bridge Rptr Entitlement SW E-LTU    | ks | 7   |
|        | HP OBSC AO 250+ OSI 50 OSI Pk SW E-LTU      | ks | 6   |
|        | HP OpsB Mgmt Pack 25Pk OSI SW E-LTU         | ks | 1   |
|        | HP SiS Suite Entitlement SW E-LTU           | ks | 1   |
|        | HP Operations Agent Entitlement SW E-LTU    | ks | 6   |
|        | HP Perform Agent Entitlement SW E-LTU       | ks | 6   |
|        | HP OMi Foundation Entitlement SW E-LTU      | ks | 7   |
| ZABBIX | Zabbix a Grafana                            | ks | 1   |

### 1.7. Infraštruktúra

Produkčné a testovacie prostredia IS BAI sú umiestnené v dátovom centre ministerstva spravodlivosti v priestoroch Datacentra na Kopčianskej ulici v Bratislave.

Komponenty modulu PKI – registračné autority, sú prevádzkované v lokalitách krajských a okresných súdov, Centra právnej pomoci, Špecializovaného súdu a Ministerstva spravodlivosti SR.

### 1.8. Detailný zoznam HW komponentov a SW produktov 3.strán

Verejný obstarávateľ požaduje, aby uchádzač počas celej doby trvania zmluvy zabezpečil technickú podporu od výrobcov (maintenance) na SW produkty 3. strán a HW komponenty pre IS BAI podľa zoznamu uvedeného nižšie. Služby podpory SW produktov 3. strán a HW komponentov v rámci maintenance sa vzťahujú na produkčné a testovacie prostredie systému IS BAI a zahŕňajú nasledovné produkty:

| Produktové číslo              | Popis položky                                                  | Počet |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Podpora HW komponentov</b> |                                                                |       |
| C8N26AV                       | HP EliteDesk 800 G1 SFF Business PC                            | 80    |
| C8N61AV                       | Single Unit (SFF) Packaging                                    |       |
| D9P20AV                       | HP EliteDesk 800 SFF Gold Chassis                              |       |
| F4M55AV#BCM                   | Microsoft Windows 8.1 Pro downgrade to Win7 Pro 64 OS Czech-SK |       |
| D3W13AV#BCM                   | Win7 Pro 64 bit OS DVD+ DRDVD                                  |       |
| J9Q32AV                       | Intel Core i3-4160 3.6G 3M HD 4400 CPU                         |       |
| C8G38AV                       | 8GB DDR3-1600 DIMM (1x8GB) RAM                                 |       |
| C8M98AV                       | 500GB 7200 RPM SATA 6G 3.5 HDD                                 |       |
| E0N04AV#BCM                   | HP USB Keyboard - ME CZECH-SK                                  |       |
| C8N39AV                       | HP USB Mouse                                                   |       |
| F4L91AV                       | 15-In-1 USB2/3 3.5 MCR                                         |       |
| C8N65AV                       | Slim SuperMulti Optical Disc Drive                             |       |
| C8M86AV#ABB                   | 3/3/3 (material/labor/onsite) SFF Warranty EURO                |       |
| C8N24AV#BCM                   | HP EliteDesk 800 Country Kit                                   |       |
| ZD011A                        | HP Standard Delivery (Door/Dock) Desktop                       |       |
| C9V75AA#ABB                   | HP EliteDisplay E231 23 Inch LED BL Monitor EURO C9V75AA ABB   | 80    |
| CN461A                        | HP Officejet Pro X476dw MFP                                    | 80    |
|                               |                                                                |       |
| E5Y41A                        | HP OV 3yr 24x7 Encl FIO Phys 16 Svr Lic                        | 1     |
| 681844-B21                    | HP BLc7000 CTO 3 IN LCD Plat Enclosure                         | 1     |
| 735151-B21                    | HP BL460c Gen8 E5-v2 10/20Gb CTO Blade                         | 1     |
| 735151-B21 OD1                | Factory integrated                                             | 1     |
| 718057-L21                    | HP BL460c Gen8 E5-2670v2 FIO Kit                               | 1     |
| 718057-B21                    | HP BL460c Gen8 E5-2670v2 Kit                                   | 1     |
| 718057-B21 OD1                | Factory integrated                                             | 1     |
| 708641-B21                    | HP 16GB 2Rx4 PC3-14900R-13 Kit                                 | 8     |

|                |                                         |    |
|----------------|-----------------------------------------|----|
| 708641-B21 OD1 | Factory integrated                      | 8  |
| 652572-B21     | HP 450GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD    | 2  |
| 652572-B21 OD1 | Factory integrated                      | 2  |
| 700066-B21     | HP FlexFabric 20Gb 2P 630FLB FIO Adptr  | 1  |
| 690164-B21     | HP Smart Array P220i Controller FIO Kit | 1  |
| D7S26A         | HP SmartCache Nm 24x7 Supp 1 Svr Lic    | 1  |
| D7S26A OD1     | Factory integrated                      | 1  |
| BD725A         | VMw vCntr Srv Std 3yr SW                | 1  |
| BD725A OD1     | Factory integrated                      | 1  |
| BD711A         | VMw vSphere Std 1P 3yr SW               | 2  |
| BD711A OD1     | Factory integrated                      | 2  |
| 735151-B21     | HP BL460c Gen8 E5-v2 10/20Gb CTO Blade  | 1  |
| 735151-B21 OD1 | Factory integrated                      | 1  |
| 718057-L21     | HP BL460c Gen8 E5-2670v2 FIO Kit        | 1  |
| 718057-B21     | HP BL460c Gen8 E5-2670v2 Kit            | 1  |
| 718057-B21 OD1 | Factory integrated                      | 1  |
| 708641-B21     | HP 16GB 2Rx4 PC3-14900R-13 Kit          | 8  |
| 708641-B21 OD1 | Factory integrated                      | 8  |
| 652572-B21     | HP 450GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD    | 2  |
| 652572-B21 OD1 | Factory integrated                      | 2  |
| 700066-B21     | HP FlexFabric 20Gb 2P 630FLB FIO Adptr  | 1  |
| 690164-B21     | HP Smart Array P220i Controller FIO Kit | 1  |
| D7S26A         | HP SmartCache Nm 24x7 Supp 1 Svr Lic    | 1  |
| D7S26A OD1     | Factory integrated                      | 1  |
| BD711A         | VMw vSphere Std 1P 3yr SW               | 2  |
| BD711A OD1     | Factory integrated                      | 2  |
| 727021-B21     | HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade  | 9  |
| 727021-B21 OD1 | Factory integrated                      | 9  |
| 727001-L21     | HP BL460c Gen9 E5-2698v3 FIO Kit        | 9  |
| 727001-B21     | HP BL460c Gen9 E5-2698v3 Kit            | 9  |
| 727001-B21 OD1 | Factory integrated                      | 9  |
| 726719-B21     | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit            | 72 |
| 726719-B21 OD1 | Factory integrated                      | 72 |
| 652564-B21     | HP 300GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD    | 18 |
| 652564-B21 OD1 | Factory integrated                      | 18 |
| 700764-B21     | HP FlexFabric 20Gb 2P 650FLB FIO Adptr  | 9  |
| 761871-B21     | HP Smart Array P244br/1G FIO Controller | 9  |
| BD711A         | VMw vSphere Std 1P 3yr SW               | 18 |
| BD711A OD1     | Factory integrated                      | 18 |
| 727021-B21     | HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade  | 1  |
| 727021-B21 OD1 | Factory integrated                      | 1  |
| 726989-L21     | HP BL460c Gen9 E5-2670v3 FIO Kit        | 1  |
| 726989-B21     | HP BL460c Gen9 E5-2670v3 Kit            | 1  |
| 726989-B21 OD1 | Factory integrated                      | 1  |
| 726719-B21     | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit            | 6  |
| 726719-B21 OD1 | Factory integrated                      | 6  |
| 652564-B21     | HP 300GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD    | 2  |
| 652564-B21 OD1 | Factory integrated                      | 2  |

|                |                                          |    |
|----------------|------------------------------------------|----|
| 700764-B21     | HP FlexFabric 20Gb 2P 650FLB FIO Adptr   | 1  |
| 761871-B21     | HP Smart Array P244br/1G FIO Controller  | 1  |
| BD711A         | VMw vSphere Std 1P 3yr SW                | 2  |
| BD711A OD1     | Factory integrated                       | 2  |
| 727021-B21     | HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade   | 2  |
| 727021-B21 OD1 | Factory integrated                       | 2  |
| 726989-L21     | HP BL460c Gen9 E5-2670v3 FIO Kit         | 2  |
| 726989-B21     | HP BL460c Gen9 E5-2670v3 Kit             | 2  |
| 726989-B21 OD1 | Factory integrated                       | 2  |
| 726719-B21     | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit             | 12 |
| 726719-B21 OD1 | Factory integrated                       | 12 |
| 652564-B21     | HP 300GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD     | 4  |
| 652564-B21 OD1 | Factory integrated                       | 4  |
| 700764-B21     | HP FlexFabric 20Gb 2P 650FLB FIO Adptr   | 2  |
| 761871-B21     | HP Smart Array P244br/1G FIO Controller  | 2  |
| G3J29A         | RHEL Svr 2 Sckt/2 Gst 1yr 9x5 LTU        | 2  |
| G3J29A OD1     | Factory integrated                       | 2  |
| BD711A         | VMw vSphere Std 1P 3yr SW                | 4  |
| BD711A OD1     | Factory integrated                       | 4  |
| QW918A         | HP D2220sb Storage Blade CTO             | 2  |
| QW918A OD1     | Factory integrated                       | 2  |
| 691868-B21     | HP 800GB 6G SATA ME 2.5in SC EM SSD      | 4  |
| 691868-B21 OD1 | Factory integrated                       | 4  |
| 718162-B21     | HP 1.2TB 6G SAS 10K 2.5in DP ENT SC HDD  | 20 |
| 718162-B21 OD1 | Factory integrated                       | 20 |
| 691367-B21     | HP BLc VC FlexFabric-20/40 F8 Module     | 2  |
| 691367-B21 OD1 | Factory integrated                       | 2  |
| 453154-B21     | HP BLc VC 1G SFP RJ45 Transceiver        | 4  |
| 453154-B21 OD1 | Factory integrated                       | 4  |
| 455883-B21     | HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver           | 4  |
| 455883-B21 OD1 | Factory integrated                       | 4  |
| 517521-B22     | HP 6X 2400W Plat Ht Plg FIO Pwr Sply Kit | 1  |
| 456204-B21     | HP BLc7000 DDR2 Encl Mgmt Option         | 1  |
| 456204-B21 OD1 | Factory integrated                       | 1  |
| 677595-B21     | HP BLc 1PH Intelligent Power Mod FIO Opt | 1  |
| 517520-B21     | HP BLc 6X Active Cool 200 FIO Fan Opt    | 1  |
| H7J33A3        | HP 3yr Foundation Care NBD w DMR Service | 1  |
| H7J33A3 27X    | D2200sb JW Supp                          | 2  |
| H7J33A3 2J6    | HP SmartStorage Pack                     | 2  |
| H7J33A3 7FX    | HP c7000 Enclosure Support               | 1  |
| H7J33A3 7XE    | HP BL4xxc Svr Bld Support                | 2  |
| H7J33A3 TG8    | HP VC FlxFabr Support                    | 2  |
| H7J33A3 TT8    | HP BL460c Gen9 Server Blade Support      | 12 |
| D4U03A         | HP SV VSA 2014 10TB 5yr LTU              | 2  |
| 252663-B33     | HP 32A HV Core Only Corded PDU           | 2  |
| AC131A         | HP Door/dock XLarge Item Logistic SVC    | 1  |
| HA124A1        | HP Technical Installation Startup SVC    | 1  |
| HA124A1 56H    | HP Startup BladSys c7000 Encl Ntwk SVC   | 1  |

|                |                                          |   |
|----------------|------------------------------------------|---|
| HA124A1 55T    | HP StoreVirtual VSA Software Startup SVC | 2 |
|                |                                          |   |
| 755258-B21     | HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server            | 1 |
| 755258-B21 B19 | Europe - Multilingual Localization       | 1 |
| 755386-L21     | HP DL360 Gen9 E5-2640v3 FIO Kit          | 1 |
| 755386-B21     | HP DL360 Gen9 E5-2640v3 Kit              | 1 |
| 755386-B21 OD1 | Factory integrated                       | 1 |
| 726719-B21     | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit             | 8 |
| 726719-B21 OD1 | Factory integrated                       | 8 |
| 652589-B21     | HP 900GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD     | 8 |
| 652589-B21 OD1 | Factory integrated                       | 8 |
| 665243-B21     | HP Ethernet 10Gb 2P 560FLR-SFP+ Adptr    | 1 |
| 665243-B21 OD1 | Factory integrated                       | 1 |
| 749974-B21     | HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller  | 1 |
| 734807-B21     | HP 1U SFF Easy Install Rail Kit          | 1 |
| 734807-B21 OD1 | Factory integrated                       | 1 |
| 720478-B21     | HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit    | 2 |
| 720478-B21 OD1 | Factory integrated                       | 2 |
| 734811-B21     | HP 1U CMA for Easy Install Rail Kit      | 1 |
| 734811-B21 OD1 | Factory integrated                       | 1 |
| E5Y43A         | HP OV for DL 3yr 24x7 FIO Phys 1 Svr Lic | 1 |
| H7J33A3        | HP 3yr Foundation Care NBD w DMR Service | 1 |
| H7J33A3 TT5    | HP ProLiant DL360 Gen9 Support           | 1 |
| AC111A         | HP Door/dock Small Item Logistic SVC     | 1 |
| 455883-B21     | HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver           | 2 |
|                |                                          |   |
| 755258-B21     | HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server            | 1 |
| 755258-B21 B19 | Europe - Multilingual Localization       | 1 |
| 755386-L21     | HP DL360 Gen9 E5-2640v3 FIO Kit          | 1 |
| 726719-B21     | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit             | 8 |
| 726719-B21 OD1 | Factory integrated                       | 8 |
| 652589-B21     | HP 900GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD     | 8 |
| 652589-B21 OD1 | Factory integrated                       | 8 |
| 665243-B21     | HP Ethernet 10Gb 2P 560FLR-SFP+ Adptr    | 1 |
| 665243-B21 OD1 | Factory integrated                       | 1 |
| 749974-B21     | HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller  | 1 |
| 734807-B21     | HP 1U SFF Easy Install Rail Kit          | 1 |
| 734807-B21 OD1 | Factory integrated                       | 1 |
| 720478-B21     | HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit    | 2 |
| 720478-B21 OD1 | Factory integrated                       | 2 |
| 734811-B21     | HP 1U CMA for Easy Install Rail Kit      | 1 |
| 734811-B21 OD1 | Factory integrated                       | 1 |
| E5Y43A         | HP OV for DL 3yr 24x7 FIO Phys 1 Svr Lic | 1 |
| H7J33A3        | HP 3yr Foundation Care NBD w DMR Service | 1 |
| H7J33A3 TT5    | HP ProLiant DL360 Gen9 Support           | 1 |
| AC111A         | HP Door/dock Small Item Logistic SVC     | 1 |
| 455883-B21     | HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver           | 2 |
|                |                                          |   |

|                      |                                                                                |   |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---|
| 755258-B21           | HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server                                                  | 1 |
| 755258-B21 B19       | Europe - Multilingual Localization                                             | 1 |
| 755386-L21           | HP DL360 Gen9 E5-2640v3 FIO Kit                                                | 1 |
| 726719-B21           | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit                                                   | 8 |
| 726719-B21 0D1       | Factory integrated                                                             | 8 |
| 652589-B21           | HP 900GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD                                           | 2 |
| 652589-B21 0D1       | Factory integrated                                                             | 2 |
| 665243-B21           | HP Ethernet 10Gb 2P 560FLR-SFP+ Adptr                                          | 1 |
| 665243-B21 0D1       | Factory integrated                                                             | 1 |
| 749974-B21           | HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller                                        | 1 |
| 734807-B21           | HP 1U SFF Easy Install Rail Kit                                                | 1 |
| 734807-B21 0D1       | Factory integrated                                                             | 1 |
| 720478-B21           | HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit                                          | 2 |
| 720478-B21 0D1       | Factory integrated                                                             | 2 |
| 734811-B21           | HP 1U CMA for Easy Install Rail Kit                                            | 1 |
| 734811-B21 0D1       | Factory integrated                                                             | 1 |
| E5Y43A               | HP OV for DL 3yr 24x7 FIO Phys 1 Svr Lic                                       | 1 |
| H7J33A3              | HP 3yr Foundation Care NBD w DMR Service                                       | 1 |
| H7J33A3 TT5          | HP ProLiant DL360 Gen9 Support                                                 | 1 |
| AC111A               | HP Door/dock Small Item Logistic SVC                                           | 1 |
| 455883-B21           | HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver                                                 | 2 |
|                      |                                                                                |   |
| F5-VPR-LTM-C2400-AC  | VIPRION 2400 Local Traffic Manager Chassis (4 x Slots, Dual AC Power Supplies) | 2 |
| F5-VPR-LTM-B2250     | VIPRION 2250 Blade (64 GB Memory, SSD, 4 x QSFP+ Ports)                        | 2 |
| F5-ADD-VPR-BT-C2X00  | VIPRION Best Bundle for 2X00 Chassis                                           | 2 |
| F5-ADD-VPR-VCMP-2400 | VIPRION Virtual Clustered Multiprocessing License for 2400 Chassis             | 2 |
|                      |                                                                                |   |
| FP8250-BUN           | Cisco FirePOWER 8250 Chassis and Subscription Bundle                           | 1 |
| FP8250-K9            | Cisco FirePOWER 8250 Chassis 2U 7 Slots                                        | 1 |
| CAB-ACE              | AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M                                       | 2 |
| FP-PWR-AC-750W-      | Cisco FirePOWER 750W AC Power Supply                                           | 2 |
| SF-FP5.3-K9          | Cisco FirePOWER Software v5.3                                                  | 1 |
| FP8250-CTRL-LIC      | Cisco FirePOWER 8250 Control License                                           | 1 |
| FPNM-2SR-10G-BP      | FirePOWER 2-Port 10 Gbps SR Fiber Network Module with Bypass                   | 2 |
| FPNM-4CU-1G-BP       | FirePOWER 4-Port 1 Gbps Copper Network Module Bypass                           | 1 |
| WS-C3650-48TQ-E      | Cisco Catalyst 3650 48 Port Data 4x10G Uplink IP Services                      | 2 |
| S3650UK9-37E         | CAT3650 Universal k9 image                                                     | 2 |
| PWR-C2-250WAC        | 250W AC Config 2 Power Supply                                                  | 2 |
| PWR-C2-250WAC/2      | 250W AC Config 2 Secondary Power Supply                                        | 2 |
| CAB-TA-EU            | Europe AC Type A Power Cable                                                   | 4 |
| C3650-STACK-KIT      | Cisco Catalyst 3650 Stack Module                                               | 2 |

|                  |                                                                  |    |
|------------------|------------------------------------------------------------------|----|
| STACK-T2-50CM    | 50CM Type 2 Stacking Cable                                       | 2  |
| SFP-10G-SR=      | 10GBASE-SR SFP Module                                            | 4  |
| FP8250-TA-LIC=   | Cisco FirePOWER 8250 IPS and Apps Service Licenses               | 5  |
| FP8250-TA-1Y     | Cisco FirePOWER 8250 IPS and Apps 1YR Service Subscription       | 5  |
| FS-VMW-SW-K9     | Cisco FireSIGHT Management Center Virtual(VMWare) FSIGHT Lic     | 1  |
|                  |                                                                  |    |
| ASA5585-S20X-K9  | ASA 5585-X Chas with SSP20 8GE 2SFP+ 2GE Mgt 2 AC 3DES/AES       | 2  |
| SFP-10G-LRM      | 10GBASE-LRM SFP Module                                           | 4  |
| ASA5585-PWR-AC   | ASA 5585-X AC Power Supply                                       | 2  |
| SF-ASA-X-9.1-K8  | ASA 9.1 Software image for ASA 5500-X Series5585-X & ASA-SM      | 2  |
| ASA-VPN-CLNT-K9  | Cisco VPN Client Software (Windows Solaris Linux Mac)            | 2  |
| CAB-AC-2500W-EU  | Power Cord 250Vac 16A Europe                                     | 4  |
| ASA5585-SEC-PL   | ASA 5585-X Security Plus License (Enables 10G SFP+ Ports)        | 2  |
| ASA5585-BLANK-F  | ASA 5585-X Full Width Blank Slot Cover                           | 2  |
| ASA-SSP-20-INC   | ASA 5585-X Security Services Processor-20 with 8GE               | 2  |
| ASA5585-BLANK-HD | ASA 5585-X Hard Drive Blank Slot Cover                           | 4  |
| ASA5500-ENCR-K9  | ASA 5500 Strong Encryption License (3DES/AES)                    | 2  |
| ASA5585-PWR-AC   | ASA 5585-X AC Power Supply                                       | 2  |
| N7K-M224XP-23L=  | Nexus 7000 M2-Series 24 Port 10GE with XL Option (req. SFP+)     | 4  |
| N2K-C2248TF-1GE  | Nexus 2248TP with 8 FET (2 AC PS 1 Fan (Std Airflow))            | 12 |
| CAB-9K10A-EU     | Power Cord 250VAC 10A CEE 7/7 Plug EU                            | 24 |
| FET-10G          | 10G Line Extender for FEX                                        | 96 |
| ASA5500-SC-20    | ASA 5500 20 Security Contexts License                            | 2  |
|                  |                                                                  |    |
| 2076-524         | IBM Storwize V7000 SFF Control                                   | 1  |
| 5305             | 5m Fiber Cable (LC)                                              | 8  |
| 9730             | Power Cord - PDU connection                                      | 1  |
| AG00             | Shipping and Handling NC                                         | 1  |
| AHB1             | 8Gb FC Adapter Pair                                              | 1  |
| AHE1             | 300GB 15K 2.5 Inch HDD                                           | 10 |
| B0LG             | ServicePac not selected                                          | 1  |
| 5639-CB7         | IBM Storwize Family Software V7000 Controller V7.4               | 1  |
| UBJSC1           | Base Software Controller Per Storage Device with 1 Year SW Maint | 1  |
| UBJWC1           | Full Feature Controller Per Storage Device with 1 Year SW Maint  | 1  |
| 5639-CBC         | IBM Storwize Family Software V7000 Controller Maint (Reg): 3 Yr  | 1  |
| 9000             | SWMA Renewal Registration                                        | 1  |
| UBKAC5           | Base Software Controller Per Storage Device SW Maint 3 year Reg  | 1  |

|          |                                          |   |
|----------|------------------------------------------|---|
| T4511AAE | HP Cnct LDAP Usr SW E-LTU                | 3 |
| TF212AAE | HP UD Inv 100 OS Instance SW E-LTU       | 3 |
| TF234AAE | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU  | 3 |
| TD740AAE | HP SM Ent Ste w C-It KM Nmd Usr SW E-LTU | 5 |
| TF234AAE | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU  | 5 |
| TD741AAE | HP SM Ent Ste w C-It KM CC Usr SW E-LTU  | 5 |
| TF234AAE | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU  | 5 |
| T4247AAE | HP Cnct Base Connectors SW E-LTU         | 5 |
| T4247AAE | HP Cnct Base Connectors SW E-LTU         | 5 |
| H7T59AAE | HP OBS PE 250+ Nd 50 Nd Pk SW E-LTU      | 7 |
| TD857AAE | HPE Ops Bridge Rptr Entitlement SW E-LTU | 7 |
| H7T73AAE | HP OBSC AO 250+ OSI 50 OSI Pk SW E-LTU   | 6 |
| TB999AAE | HP OpsB Mgmt Pack 25Pk OSI SW E-LTU      | 1 |
| TC104AAE | HP SiS Suite Entitlement SW E-LTU        | 1 |
| M4E60AAE | HP Operations Agent Entitlement SW E-LTU | 6 |
| M4E61AAE | HP Perform Agent Entitlement SW E-LTU    | 6 |
| M4E62AAE | HP OMi Foundation Entitlement SW E-LTU   | 7 |
|          |                                          |   |
|          | Zabbix a Grafana                         | 1 |

## 2. Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami, vrátanie riešenia Problémov.

Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné prostredie IS Objednávateľa, poskytované v rámci dohodnutého paušálu:

- odstraňovanie Problémov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Problémov IS Objednávateľa, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS Objednávateľa,
- pravidelná kontrola funkčnosti IS Objednávateľa a jeho častí (monitorovanie systému),
- pravidelná kontrola nastavenia IS Objednávateľa podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS Objednávateľa,
- profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS Objednávateľa,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS Objednávateľa,
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Problémy, ako aj stavy IS Objednávateľa, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Problémov.
- drobné požiadavky na zmenu

### 2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS Objednávateľa, poskytované v rámci dohodnutého paušálu:

- Prevádzkový servis HW komponentov:

|                                      |                                                                    |      |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------|
| UBKEC5                               | Full Feature Controller Per Storage Device SW Maint<br>3 year Reg  | 1    |
| 2076-12F                             | IBM Storwize V7000 LFF Expansion                                   | 1    |
| 9730                                 | Power Cord - PDU connection                                        | 1    |
| ACUA                                 | 0.6m 12Gb SAS Cable(mSAS HD)                                       | 2    |
| AG00                                 | Shipping and Handling NC                                           | 1    |
| AHD2                                 | 3TB 7.2K 3.5 Inch NL HDD                                           | 12   |
| 5639-XB7                             | IBM Storwize Family Software V7000 Expansion V7.4                  | 1    |
| UBPNC1                               | Base Software Expansion Per Storage Device with 1<br>Year SW Maint | 1    |
| UBPTC1                               | Full Feature Expansion Per Storage Device with 1<br>Year SW Maint  | 1    |
| 5639-XBC                             | IBM Storwize Family Software V7000 Expansion<br>Maint (Reg): 3 Yr  | 1    |
| 9000                                 | SWMA Renewal Registration                                          | 1    |
| UBP7C5                               | Base Software Expansion Per Storage Device SW<br>Maint 3 year Reg  | 1    |
| UBRBC5                               | Full Feature Expansion Per Storage Device SW Maint<br>3 year Reg   | 1    |
|                                      |                                                                    |      |
| S26361-K1463-V801                    | PY TX2540 M1                                                       | 2    |
|                                      |                                                                    |      |
| <b>Podpora SW produktov 3. strán</b> |                                                                    |      |
|                                      | Red Hat Enterprise Linux Server, Standard                          | 6    |
|                                      | Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters,<br>Standard      | 2    |
|                                      | NEURON ESB 3.5 ENTERPRISE EDITION                                  | 400  |
|                                      | Registračná autorita ICARA                                         | 80   |
|                                      | D.IAM                                                              | 2300 |
|                                      | TRITON AP-EMAL                                                     | 6000 |
|                                      | TRITON Email DLP Module                                            | 6000 |
|                                      | TRITON Image Analysis Module                                       | 6000 |
|                                      | TRITON AP-WEB                                                      | 6000 |
|                                      | TRITON Web DLP Module                                              | 6000 |
|                                      | TRITON Manager (Web)                                               | 1    |
|                                      | TRITON Manager (Email)                                             | 1    |
|                                      | SIEM Storm BASE PLATFORMS                                          | 1    |
|                                      | SIEM Storm HA/DR Platform                                          | 1    |
|                                      | SIEM Storm Server Devices and applications                         | 590  |
|                                      | SIEM Storm Additional Data Storage Capacity                        | 2    |
| A7Z67AAE                             | HPE NNMi Prem Ed 250+/50 NdPk SW E-LTU                             | 13   |
| A8B12AAE                             | HPE Cld Opt Pre OSI 50Pk 1-4999 SW E-LTU                           | 6    |
| A8B49AAE                             | HP BPM Txn Ult Ed Single Loc SW E-LTU                              | 125  |
| A8B61AAE                             | HP Diag Ult Ed 1+ OSI SW E-LTU                                     | 10   |
| A8B74AAE                             | HP RUM Probe Ultimate Edition SW E-LTU                             | 2    |
| TF284AAE                             | HPE Asset Mgr Ent Ste Nmd User SW E-LTU                            | 3    |
| TF234AAE                             | HP UCMDDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU                           | 3    |
| T4503AAE                             | HP Cnct Database Usr SW E-LTU                                      | 3    |
| T4505AAE                             | HP Cnct Email Usr SW E-LTU                                         | 3    |

- i. implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov väd a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko vzniku vady zariadenia
  - ii. technická podpora podľa špecifikácií výrobcu
  - iii. diagnostika podľa špecifikácií výrobcu
  - iv. oprava a odstraňovanie incidentov
  - v. uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky
- b) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom ESSP
- c) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Problémov,
- d) prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
- e) identifikácia Problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;
  - i. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení problému– t.j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Problému; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Problémom pre prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa,
  - ii. neutralizácia Problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa, a to obnovou funkčnosti IS Objednávateľa, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS Objednávateľa s dodanou dokumentáciou IS Objednávateľa podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,
- f) poskytovanie konzultácii o Problémoch,
- g) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
- h) projektové riadenie servisných činností,
- i) riešenie eskalácií,
- j) poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení
- k) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS Objednávateľa, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
- l) profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
  - i. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
  - ii. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
  - iii. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
  - iv. kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
  - v. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- m) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Problémoch a operatívnych informácií o ich riešení.

## 2.2. Helpdesk

Na hlásenie problémov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2) , ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia Problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,

- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do ESSP.

### **2.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek**

1. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási problém/požiadavku najmä v systéme ESSP na adrese: [crm.ditec.sk](mailto:crm.ditec.sk), v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: [servis.justice.bai@дитеc.sk](mailto:servis.justice.bai@дитеc.sk), [servis.justice.iam@дитеc.sk](mailto:servis.justice.iam@дитеc.sk), [servis.justice.ip@дитеc.sk](mailto:servis.justice.ip@дитеc.sk), [servis.justice.security@дитеc.sk](mailto:servis.justice.security@дитеc.sk), [servis.justice.pki@дитеc.sk](mailto:servis.justice.pki@дитеc.sk), [servis.justice.prevadzka@дитеc.sk](mailto:servis.justice.prevadzka@дитеc.sk) a/alebo telefonicky na 02/58 222 888. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť, čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Problému. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v ESSP dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Problém a začne ich prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrovania bude pokračovať riešenie Problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených Problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v ESSP.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v ESSP.
5. Všetky vyriešené požiadavky/Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v ESSP. Splnenie požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Problému bude zaevidované priamo v ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v ESSP. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Problému a ani nevzniesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Problému za akceptované a ESSP vykoná mailovú notifikáciu.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Problému, doba neutralizácie Závažného problému a Nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia Kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického problému definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických problémov.

## 2.4. Parametre kvality poskytovanej služby

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do ESSP alebo v prípade nedostupnosti ESSP od momentu nahlásenia Problému alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Problému emailom alebo nahlásením Problému telefonicky.

Dostupnosť služieb IS Objednávateľa:

| Popis                      | Parameter | Poznámka                                                          |
|----------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------|
| Prevádzkové hodiny podpory | 8 hod.    | 08:00 – 16:00 hod                                                 |
| Servisné okno              | 11 hod.   | 20:00 – 07:00 počas pracovných dní                                |
|                            | 24 hod.   | 0:00 – 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov |

Tabuľka č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

Pracovné hodiny Služieb prevádzkovej podpory Poskytovateľa sú počas pracovných dní < 08:00; 16:00> (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie problému nezapočítava.

| Typ požiadavky     | Reakčná doba<br>v pracovných hodinách | Doba neutralizácie problému<br>v pracovných hodinách |
|--------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Kritický problém   | 2                                     | 8                                                    |
| Závažný problém    | 4                                     | 16                                                   |
| Nekritický problém | 8                                     | 40                                                   |

Tabuľka č. 2

## Zľava z ceny

| Výška zľavy | Hodnota problémov (x) |
|-------------|-----------------------|
| 5 %         | x>10                  |
| 10 %        | x>15                  |
| 15 %        | x>21                  |
| 20 %        | x>27                  |
| 25 %        | x>33                  |
| 30 %        | x>39                  |
| 35 %        | x>45                  |
| 40 %        | x>51                  |
| 45 %        | x>57                  |
| 50 %        | x>63                  |

Tabuľka č. 3

Hodnota problémov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

$x = [\text{počet kritických problémov v kalendárnom mesiaci} \times 5] + [\text{počet závažných problémov v kalendárnom mesiaci} \times 3]$

Výška zľavy závisí od počtu Problémov, ktoré sa v danom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Problémov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Problémy, ktoré vznikli:

- a) následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
- b) nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov, SW komponentu, SW produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- c) nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- d) v dôsledku výpadku fungovania HW komponentu, SW komponentu alebo SW produktu 3. strany, s výnimkou prípadov, ak k takémuto výpadku došlo z dôvodu porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

## 2.5. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná automaticky na mesačnej báze na konci daného mesiaca na podklade reportu (výkazu) o vykonaných Službách podpory prevádzky a reportu o profylaktických činnostiach (ďalej len „**Report**“), ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi najskôr v posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k poskytnutým Službám podpory prevádzky, resp. ku kvalite a úplnosti ich poskytnutia, v lehote 5 (piatich) pracovných dní od doručenia Reportu. Poskytovateľ je povinný sa k pripomienkam Objednávateľa vyjadriť, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a vysvetlí Objednávateľovi.

Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb (vrátane údajov o rozsahu čerpaných človekohodín na drobné požiadavky na zmenu), minimálne v rozsahu podľa ods. 2.3. bod 1 tejto Prílohy č. 1 Servisnej

### Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky:

Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS Objednávateľa, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.

Popis činností, ktoré sa vykonali:

- časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával,
- popis činnosti.

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činností vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

### 3. Služby rozvoja

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien.

#### 3.1. Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude:

- vlastná cenová kalkulácia –
  - v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
  - v prípade komplexnej požiadavky na zmenu bude najprv predložená cenová kalkulácia na analýzu zmeny, následne po odsúhlasení oprávnenými osobami a vykonaní analýzy bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny.
- podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadu (Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov), v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS Objednávateľa budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

#### 3.2. Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách. Pre zamedzenie pochybností, má Objednávateľ v rámci kvality

poskytovanej služby právo požadovať otestovanie a overenie prepojených funkcionalít s ostatnými integrovanými systémami. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

| Kategória       | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Povolený počet Defektov |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Kritická</b> | Defekt s dopadom na základné funkcionality IS Objednávateľa, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS Objednávateľa, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.<br><br>Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii. | 0                       |
| <b>Normálna</b> | Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS Objednávateľa, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.                                                                                                                                                                                 | 3                       |

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

### 3.3. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby rozvoja na základe objednávky na realizáciu zmeny doručenej Objednávateľom Poskytovateľovi. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Na odovzdanie príslušného plnenia vyzve Poskytovateľ Objednávateľa písomne minimálne 2 (dva) kalendárne dni pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 5 (piatich) pracovných dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa, že príslušné plnenie bolo poskytnuté a že je pripravené na odovzdanie. Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu zástupcovia obidvoch Zmluvných strán.

Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu iba písomne s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi. Pokiaľ nebude akceptačný protokol akceptovaný podpisom Objednávateľa a nebudú podľa predchádzajúcej vety doručené Objednávateľom Poskytovateľovi písomne dôvody, prečo nebol podpísaný, platí nevyvrátiteľná domnienka, že akceptačný protokol sa považuje za podpísaný a účinky podpísaného akceptačného protokolu nastali v deň odovzdávania plnenia. Ak nastane prípad podľa predchádzajúcej vety, prílohou faktúry na úhradu ceny nie je akceptačný protokol.

### **3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby**

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za poskytnuté služby sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.
- Akceptované – výstupom je podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyliešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity. Nevyliešené defekty (v rámci limitov) sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v lehote dohodnutej oprávnenými osobami Zmluvných strán. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný defekty (kategórie - normálna) odstrániť do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.

## **4. Služby maintenance**

Služby maintenance zahŕňajú poskytovanie technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, za podmienok určených treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie náhradných dielov HW komponentov. Na Reakčné doby a Doby neutralizácie pri odstraňovaní väd SW produktov 3. strán a HW komponentov sa nevzťahujú časy podľa úrovne spracovania požiadaviek uvedených vyššie a budú poskytované v rozsahu zakúpených podmienok (maintenance) výrobcov.

Objednávateľ obstaral v predchádzajúcom období na základe Zmluvy o vytvorení IS BAI SW produkty 3. strán a HW komponenty uvedené v bode 1.8. v čl. 1. tejto Prílohy č. 1 a plánuje ich zhodnocovať ďalším používaním tak, aby bola zachovaná udržateľnosť a interoperabilita v súlade s princípom hospodárnosti a efektívnosti. Predmetom tejto Servisnej zmluvy nie je dodanie alebo výmena existujúcich SW produktov 3. strán alebo HW komponentov, ale zabezpečenie a poskytnutie služieb podpory (maintenance), tak ako sú popísané v čl. 1. tejto Prílohy č. 1.

Objednávateľ požaduje, aby Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb maintenance v súlade s objednávkami Objednávateľa zabezpečil technickú podporu od výrobcov (maintenance) na SW

produkty 3. strán a HW komponenty pre IS BAI s objednanými položkami uvedenými v bode 1.8 v čl. 1. časti tejto Prílohy č. 1. Služby maintenance sa vzťahujú na produkčné a testovacie prostredie systému IS Objednávateľa.

Objednávateľ je oprávnený zaslať Poskytovateľovi objednávku na Služby maintenance najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím poskytovania Služieb maintenance, ktorým je 17. marec príslušného kalendárneho roka (ďalej len „**výročie poskytovania Služieb maintenance**“), a to vždy na dobu 12 mesiacov do ďalšieho výročia poskytovania Služieb maintenance. Podmienky využívania SW produktov 3. strán a HW komponentov, na ktoré sa vzťahuje objednaná Služba maintenance, určuje ich príslušný výrobca. V objednávke na Služby maintenance Objednávateľ uvedie konkrétny balík objednaných Služieb maintenance, pričom Objednávateľ je oprávnený objednať jeden alebo viac (resp. i všetky) z nasledujúcich balíkov Služieb maintenance

| Názov balíka | Produktové číslo položky | Popis položky                                                  | Merná jednotka | Počet |
|--------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------|-------|
| Podpora HP   | C8N26AV                  | HP EliteDesk 800 G1 SFF Business PC                            | ks             | 80    |
|              | C8N61AV                  | Single Unit (SFF) Packaging                                    |                |       |
|              | D9P20AV                  | HP EliteDesk 800 SFF Gold Chassis                              |                |       |
|              | F4M55AV#BCM              | Microsoft Windows 8.1 Pro downgrade to Win7 Pro 64 OS Czech-SK |                |       |
|              | D3W13AV#BCM              | Win7 Pro 64 bit OS DVD+ DRDVD                                  |                |       |
|              | J9Q32AV                  | Intel Core i3-4160 3.6G 3M HD 4400 CPU                         |                |       |
|              | C8G38AV                  | 8GB DDR3-1600 DIMM (1x8GB) RAM                                 |                |       |
|              | C8M98AV                  | 500GB 7200 RPM SATA 6G 3.5 HDD                                 |                |       |
|              | E0N04AV#BCM              | HP USB Keyboard - ME CZECH-SK                                  |                |       |
|              | C8N39AV                  | HP USB Mouse                                                   |                |       |
|              | F4L91AV                  | 15-In-1 USB2/3 3.5 MCR                                         |                |       |
|              | C8N65AV                  | Slim SuperMulti Optical Disc Drive                             |                |       |
|              | C8M86AV#ABB              | 3/3/3 (material/labor/onsite) SFF Warranty EURO                |                |       |
|              | C8N24AV#BCM              | HP EliteDesk 800 Country Kit                                   |                |       |
|              | ZD011A                   | HP Standard Delivery (Door/Dock) Desktop                       |                |       |
|              | C9V75AA#ABB              | HP EliteDisplay E231 23 Inch LED BL Monitor EURO C9V75AA ABB   |                | 80    |
|              | CN461A                   | HP Officejet Pro X476dw MFP                                    |                | 80    |
| Podpora HPE  | E5Y41A                   | HP OV 3yr 24x7 Encl FIO Phys 16 Svr Lic                        | ks             | 1     |
|              | 681844-B21               | HP BLc7000 CTO 3 IN LCD Plat Enclosure                         |                | 1     |
|              | 735151-B21               | HP BL460c Gen8 E5-v2 10/20Gb CTO Blade                         |                | 1     |
|              | 735151-B21 OD1           | Factory integrated                                             |                | 1     |
|              | 718057-L21               | HP BL460c Gen8 E5-2670v2 FIO Kit                               |                | 1     |
|              | 718057-B21               | HP BL460c Gen8 E5-2670v2 Kit                                   |                | 1     |
|              | 718057-B21 OD1           | Factory integrated                                             |                | 1     |
|              | 708641-B21               | HP 16GB 2Rx4 PC3-14900R-13 Kit                                 |                | 8     |

**Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia**

| Cenová ponuka           |  |
|-------------------------|--|
| Číslo Zmeny:            |  |
| Predmet cenovej ponuky: |  |
| Prácnosť v MD:          |  |
| Cenová ponuka:          |  |
| Ponuku pripravil:       |  |
| Dátum:                  |  |
| Podpis:                 |  |

**Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny**

| Objednávka realizácie zmeny |  |
|-----------------------------|--|
| Číslo Zmeny:                |  |
| ID Objednávky:              |  |
| Predmet objednávky:         |  |
| Prácnosť v MD:              |  |
| Cenová ponuka:              |  |
| Harmonogram plnenia:        |  |
| Objednávku vystavil:        |  |
| Dátum vystavenia:           |  |
| Podpis:                     |  |

## Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny

|                           | Plán realizácie zmeny                                                                          |                                        | Číslo Zmeny: |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------|
|                           | <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny</i> |                                        |              |
| ID objednávky:            |                                                                                                | Dátum vystavenia objednávky:           |              |
| Gestor:                   |                                                                                                | Organizácia:                           |              |
| Projektový manažér:       |                                                                                                | Plánovaný termín ukončenia realizácie: |              |
| Popis požiadavky na zmenu |                                                                                                |                                        |              |

## Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol Zmeny

|                                                          | Akceptačný protokol k zmene |                                        | Číslo Zmeny: |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------|
| ID objednávky:                                           |                             | Dátum vystavenia objednávky:           |              |
| Gestor:                                                  |                             | Organizácia:                           |              |
| <div> <div>▪</div> <div>Projektový manažér:</div> </div> |                             | Plánovaný termín ukončenia realizácie: |              |
| Krátky popis požiadavky na zmenu                         |                             |                                        |              |

### Popis predmetu akceptácie

|                           |                                                                                |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Výsledok testovania:      | <i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>                       |
| Výsledok nasadenia zmeny: | <i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>           |
| Realizácia školení        | <i>Zoznam zrealizovaných školení.<br/>Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>      |
| Odobzrdanie dokumentácie: | <i>Zoznam odovzdanej dokumentácie.<br/>Prípadne odkaz na externý dokument.</i> |

### Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

| Oprávnená osoba Objednávateľa - Gestor |  | ▪ Oprávnená osoba Objednávateľa - Projektový manažér |  |
|----------------------------------------|--|------------------------------------------------------|--|
| Meno:                                  |  | Meno:                                                |  |
| Funkcia:                               |  | Funkcia:                                             |  |
| Dátum:                                 |  | Dátum:                                               |  |
| Podpis:                                |  | Podpis:                                              |  |

|  |                   |                                         |    |
|--|-------------------|-----------------------------------------|----|
|  | 708641-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 8  |
|  | 652572-B21        | HP 450GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD    | 2  |
|  | 652572-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 2  |
|  | 700066-B21        | HP FlexFabric 20Gb 2P 630FLB FIO Adptr  | 1  |
|  | 690164-B21        | HP Smart Array P220i Controller FIO Kit | 1  |
|  | D7S26A            | HP SmartCache Nm 24x7 Supp 1 Svr Lic    | 1  |
|  | D7S26A OD1        | Factory integrated                      | 1  |
|  | BD725A            | VMw vCntr Srv Std 3yr SW                | 1  |
|  | BD725A OD1        | Factory integrated                      | 1  |
|  | BD711A            | VMw vSphere Std 1P 3yr SW               | 2  |
|  | BD711A OD1        | Factory integrated                      | 2  |
|  | 735151-B21        | HP BL460c Gen8 E5-v2 10/20Gb CTO Blade  | 1  |
|  | 735151-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 1  |
|  | 718057-L21        | HP BL460c Gen8 E5-2670v2 FIO Kit        | 1  |
|  | 718057-B21        | HP BL460c Gen8 E5-2670v2 Kit            | 1  |
|  | 718057-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 1  |
|  | 708641-B21        | HP 16GB 2Rx4 PC3-14900R-13 Kit          | 8  |
|  | 708641-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 8  |
|  | 652572-B21        | HP 450GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD    | 2  |
|  | 652572-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 2  |
|  | 700066-B21        | HP FlexFabric 20Gb 2P 630FLB FIO Adptr  | 1  |
|  | 690164-B21        | HP Smart Array P220i Controller FIO Kit | 1  |
|  | D7S26A            | HP SmartCache Nm 24x7 Supp 1 Svr Lic    | 1  |
|  | D7S26A OD1        | Factory integrated                      | 1  |
|  | BD711A            | VMw vSphere Std 1P 3yr SW               | 2  |
|  | BD711A OD1        | Factory integrated                      | 2  |
|  | 727021-B21        | HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade  | 9  |
|  | 727021-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 9  |
|  | 727001-L21        | HP BL460c Gen9 E5-2698v3 FIO Kit        | 9  |
|  | 727001-B21        | HP BL460c Gen9 E5-2698v3 Kit            | 9  |
|  | 727001-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 9  |
|  | 726719-B21        | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit            | 72 |
|  | 726719-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 72 |
|  | 652564-B21        | HP 300GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD    | 18 |
|  | 652564-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 18 |
|  | 700764-B21        | HP FlexFabric 20Gb 2P 650FLB FIO Adptr  | 9  |
|  | 761871-B21        | HP Smart Array P244br/1G FIO Controller | 9  |
|  | BD711A            | VMw vSphere Std 1P 3yr SW               | 18 |
|  | BD711A OD1        | Factory integrated                      | 18 |

|  |                   |                                         |    |
|--|-------------------|-----------------------------------------|----|
|  | 727021-B21        | HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade  | 1  |
|  | 727021-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 1  |
|  | 726989-L21        | HP BL460c Gen9 E5-2670v3 FIO Kit        | 1  |
|  | 726989-B21        | HP BL460c Gen9 E5-2670v3 Kit            | 1  |
|  | 726989-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 1  |
|  | 726719-B21        | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit            | 6  |
|  | 726719-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 6  |
|  | 652564-B21        | HP 300GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD    | 2  |
|  | 652564-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 2  |
|  | 700764-B21        | HP FlexFabric 20Gb 2P 650FLB FIO Adptr  | 1  |
|  | 761871-B21        | HP Smart Array P244br/1G FIO Controller | 1  |
|  | BD711A            | VMw vSphere Std 1P 3yr SW               | 2  |
|  | BD711A OD1        | Factory integrated                      | 2  |
|  | 727021-B21        | HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade  | 2  |
|  | 727021-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 2  |
|  | 726989-L21        | HP BL460c Gen9 E5-2670v3 FIO Kit        | 2  |
|  | 726989-B21        | HP BL460c Gen9 E5-2670v3 Kit            | 2  |
|  | 726989-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 2  |
|  | 726719-B21        | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit            | 12 |
|  | 726719-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 12 |
|  | 652564-B21        | HP 300GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD    | 4  |
|  | 652564-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 4  |
|  | 700764-B21        | HP FlexFabric 20Gb 2P 650FLB FIO Adptr  | 2  |
|  | 761871-B21        | HP Smart Array P244br/1G FIO Controller | 2  |
|  | G3J29A            | RHEL Svr 2 Sckt/2 Gst 1yr 9x5 LTU       | 2  |
|  | G3J29A OD1        | Factory integrated                      | 2  |
|  | BD711A            | VMw vSphere Std 1P 3yr SW               | 4  |
|  | BD711A OD1        | Factory integrated                      | 4  |
|  | QW918A            | HP D2220sb Storage Blade CTO            | 2  |
|  | QW918A OD1        | Factory integrated                      | 2  |
|  | 691868-B21        | HP 800GB 6G SATA ME 2.5in SC EM SSD     | 4  |
|  | 691868-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 4  |
|  | 718162-B21        | HP 1.2TB 6G SAS 10K 2.5in DP ENT SC HDD | 20 |
|  | 718162-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 20 |
|  | 691367-B21        | HP BLc VC FlexFabric-20/40 F8 Module    | 2  |
|  | 691367-B21<br>OD1 | Factory integrated                      | 2  |
|  | 453154-B21        | HP BLc VC 1G SFP RJ45 Transceiver       | 4  |

|  |                   |                                          |    |    |
|--|-------------------|------------------------------------------|----|----|
|  | 453154-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 4  |
|  | 455883-B21        | HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver           |    | 4  |
|  | 455883-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 4  |
|  | 517521-B22        | HP 6X 2400W Plat Ht Plg FIO Pwr Sply Kit |    | 1  |
|  | 456204-B21        | HP BLc7000 DDR2 Encl Mgmt Option         |    | 1  |
|  | 456204-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 1  |
|  | 677595-B21        | HP BLc 1PH Intelligent Power Mod FIO Opt |    | 1  |
|  | 517520-B21        | HP BLc 6X Active Cool 200 FIO Fan Opt    |    | 1  |
|  | H7J33A3           | HP 3yr Foundation Care NBD w DMR Service |    | 1  |
|  | H7J33A3 27X       | D2200sb JW Supp                          |    | 2  |
|  | H7J33A3 2J6       | HP SmartStorage Pack                     |    | 2  |
|  | H7J33A3 7FX       | HP c7000 Enclosure Support               |    | 1  |
|  | H7J33A3 7XE       | HP BL4xxc Svr Bld Support                |    | 2  |
|  | H7J33A3 TG8       | HP VC FlxFbrc Support                    |    | 2  |
|  | H7J33A3 TT8       | HP BL460c Gen9 Server Blade Support      |    | 12 |
|  | D4U03A            | HP SV VSA 2014 10TB 5yr LTU              |    | 2  |
|  | 252663-B33        | HP 32A HV Core Only Corded PDU           |    | 2  |
|  | AC131A            | HP Door/dock XLarge Item Logistic SVC    |    | 1  |
|  | HA124A1           | HP Technical Installation Startup SVC    |    | 1  |
|  | HA124A1 56H       | HP Startup BladSys c7000 Encl Ntwk SVC   |    | 1  |
|  | HA124A1 55T       | HP StoreVirtual VSA Software Startup SVC |    | 2  |
|  |                   |                                          |    |    |
|  | 755258-B21        | HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server            | ks | 1  |
|  | 755258-B21<br>B19 | Europe - Multilingual Localization       |    | 1  |
|  | 755386-L21        | HP DL360 Gen9 E5-2640v3 FIO Kit          |    | 1  |
|  | 755386-B21        | HP DL360 Gen9 E5-2640v3 Kit              |    | 1  |
|  | 755386-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 1  |
|  | 726719-B21        | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit             |    | 8  |
|  | 726719-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 8  |
|  | 652589-B21        | HP 900GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD     |    | 8  |
|  | 652589-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 8  |
|  | 665243-B21        | HP Ethernet 10Gb 2P 560FLR-SFP+ Adptr    |    | 1  |
|  | 665243-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 1  |
|  | 749974-B21        | HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller  |    | 1  |
|  | 734807-B21        | HP 1U SFF Easy Install Rail Kit          |    | 1  |
|  | 734807-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 1  |
|  | 720478-B21        | HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit    |    | 2  |
|  | 720478-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 2  |
|  | 734811-B21        | HP 1U CMA for Easy Install Rail Kit      |    | 1  |

|  |                   |                                          |    |   |
|--|-------------------|------------------------------------------|----|---|
|  | 734811-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 1 |
|  | E5Y43A            | HP OV for DL 3yr 24x7 FIO Phys 1 Svr Lic |    | 1 |
|  | H7J33A3           | HP 3yr Foundation Care NBD w DMR Service |    | 1 |
|  | H7J33A3 TT5       | HP ProLiant DL360 Gen9 Support           |    | 1 |
|  | AC111A            | HP Door/dock Small Item Logistic SVC     |    | 1 |
|  | 455883-B21        | HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver           |    | 2 |
|  |                   |                                          |    |   |
|  | 755258-B21        | HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server            |    | 1 |
|  | 755258-B21<br>B19 | Europe - Multilingual Localization       |    | 1 |
|  | 755386-L21        | HP DL360 Gen9 E5-2640v3 FIO Kit          |    | 1 |
|  | 726719-B21        | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit             |    | 8 |
|  | 726719-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 8 |
|  | 652589-B21        | HP 900GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD     |    | 8 |
|  | 652589-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 8 |
|  | 665243-B21        | HP Ethernet 10Gb 2P 560FLR-SFP+ Adptr    |    | 1 |
|  | 665243-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 1 |
|  | 749974-B21        | HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller  |    | 1 |
|  | 734807-B21        | HP 1U SFF Easy Install Rail Kit          |    | 1 |
|  | 734807-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 1 |
|  | 720478-B21        | HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit    |    | 2 |
|  | 720478-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 2 |
|  | 734811-B21        | HP 1U CMA for Easy Install Rail Kit      |    | 1 |
|  | 734811-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 1 |
|  | E5Y43A            | HP OV for DL 3yr 24x7 FIO Phys 1 Svr Lic |    | 1 |
|  | H7J33A3           | HP 3yr Foundation Care NBD w DMR Service |    | 1 |
|  | H7J33A3 TT5       | HP ProLiant DL360 Gen9 Support           |    | 1 |
|  | AC111A            | HP Door/dock Small Item Logistic SVC     |    | 1 |
|  | 455883-B21        | HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver           |    | 2 |
|  |                   |                                          |    |   |
|  | 755258-B21        | HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server            | ks | 1 |
|  | 755258-B21<br>B19 | Europe - Multilingual Localization       |    | 1 |
|  | 755386-L21        | HP DL360 Gen9 E5-2640v3 FIO Kit          |    | 1 |
|  | 726719-B21        | HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit             |    | 8 |
|  | 726719-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 8 |
|  | 652589-B21        | HP 900GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD     |    | 2 |
|  | 652589-B21<br>OD1 | Factory integrated                       |    | 2 |
|  | 665243-B21        | HP Ethernet 10Gb 2P 560FLR-SFP+ Adptr    |    | 1 |
|  |                   |                                          |    |   |

|                          |                          |                                                                                   |    |   |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|---|
|                          | 665243-B21<br>OD1        | Factory integrated                                                                |    | 1 |
|                          | 749974-B21               | HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller                                           |    | 1 |
|                          | 734807-B21               | HP 1U SFF Easy Install Rail Kit                                                   |    | 1 |
|                          | 734807-B21<br>OD1        | Factory integrated                                                                |    | 1 |
|                          | 720478-B21               | HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit                                             |    | 2 |
|                          | 720478-B21<br>OD1        | Factory integrated                                                                |    | 2 |
|                          | 734811-B21               | HP 1U CMA for Easy Install Rail Kit                                               |    | 1 |
|                          | 734811-B21<br>OD1        | Factory integrated                                                                |    | 1 |
|                          | E5Y43A                   | HP OV for DL 3yr 24x7 FIO Phys 1 Svr Lic                                          |    | 1 |
|                          | H7J33A3                  | HP 3yr Foundation Care NBD w DMR Service                                          |    | 1 |
|                          | H7J33A3 TT5              | HP ProLiant DL360 Gen9 Support                                                    |    | 1 |
|                          | AC111A                   | HP Door/dock Small Item Logistic SVC                                              |    | 1 |
|                          | 455883-B21               | HP BLc 10G SFP+ SR Transceiver                                                    |    | 2 |
|                          |                          |                                                                                   |    |   |
| Podpora<br>zariadenia F5 | F5-VPR-LTM-<br>C2400-AC  | VIPRION 2400 Local Traffic Manager Chassis<br>(4 x Slots, Dual AC Power Supplies) | ks | 2 |
|                          | F5-VPR-LTM-<br>B2250     | VIPRION 2250 Blade (64 GB Memory, SSD, 4<br>x QSFP+ Ports)                        |    | 2 |
|                          | F5-ADD-VPR-BT-<br>C2X00  | VIPRION Best Bundle for 2X00 Chassis                                              |    | 2 |
|                          | F5-ADD-VPR-<br>VCMP-2400 | VIPRION Virtual Clustered Multiprocessing<br>License for 2400 Chassis             |    | 2 |
|                          |                          |                                                                                   |    |   |
| Podpora<br>CISCO         | FP8250-BUN               | Cisco FirePOWER 8250 Chassis and<br>Subscription Bundle                           | ks | 1 |
|                          | FP8250-K9                | Cisco FirePOWER 8250 Chassis 2U 7 Slots                                           |    | 1 |
|                          | CAB-ACE                  | AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M                                          |    | 2 |
|                          | FP-PWR-AC-<br>750W-      | Cisco FirePOWER 750W AC Power Supply                                              |    | 2 |
|                          | SF-FP5.3-K9              | Cisco FirePOWER Software v5.3                                                     |    | 1 |
|                          | FP8250-CTRL-<br>LIC      | Cisco FirePOWER 8250 Control License                                              |    | 1 |
|                          | FPNM-2SR-10G-<br>BP      | FirePOWER 2-Port 10 Gbps SR Fiber<br>Network Module with Bypass                   |    | 2 |
|                          | FPNM-4CU-1G-<br>BP       | FirePOWER 4-Port 1 Gbps Copper Network<br>Module Bypass                           |    | 1 |
|                          | WS-C3650-<br>48TQ-E      | Cisco Catalyst 3650 48 Port Data 4x10G<br>Uplink IP Services                      |    | 2 |
|                          | S3650UK9-37E             | CAT3650 Universal k9 image                                                        |    | 2 |
|                          | PWR-C2-<br>250WAC        | 250W AC Config 2 Power Supply                                                     |    | 2 |
|                          | PWR-C2-<br>250WAC/2      | 250W AC Config 2 Secondary Power Supply                                           |    | 2 |
|                          | CAB-TA-EU                | Europe AC Type A Power Cable                                                      |    | 4 |

|             |                  |                                                              |    |    |
|-------------|------------------|--------------------------------------------------------------|----|----|
|             | C3650-STACK-KIT  | Cisco Catalyst 3650 Stack Module                             |    | 2  |
|             | STACK-T2-50CM    | 50CM Type 2 Stacking Cable                                   |    | 2  |
|             | SFP-10G-SR=      | 10GBASE-SR SFP Module                                        |    | 4  |
|             | FP8250-TA-LIC=   | Cisco FirePOWER 8250 IPS and Apps Service Licenses           |    | 5  |
|             | FP8250-TA-1Y     | Cisco FirePOWER 8250 IPS and Apps 1YR Service Subscription   |    | 5  |
|             | FS-VMW-SW-K9     | Cisco FireSIGHT Management Center Virtual(VMWare) FSIGHT Lic |    | 1  |
|             |                  |                                                              |    |    |
|             | ASA5585-S20X-K9  | ASA 5585-X Chas with SSP20 8GE 2SFP+ 2GE Mgt 2 AC 3DES/AES   | ks | 2  |
|             | SFP-10G-LRM      | 10GBASE-LRM SFP Module                                       |    | 4  |
|             | ASA5585-PWR-AC   | ASA 5585-X AC Power Supply                                   |    | 2  |
|             | SF-ASA-X-9.1-K8  | ASA 9.1 Software image for ASA 5500-X Series5585-X & ASA-SM  |    | 2  |
|             | ASA-VPN-CLNT-K9  | Cisco VPN Client Software (Windows Solaris Linux Mac)        |    | 2  |
|             | CAB-AC-2500W-EU  | Power Cord 250Vac 16A Europe                                 |    | 4  |
|             | ASA5585-SEC-PL   | ASA 5585-X Security Plus License (Enables 10G SFP+ Ports)    |    | 2  |
|             | ASA5585-BLANK-F  | ASA 5585-X Full Width Blank Slot Cover                       |    | 2  |
|             | ASA-SSP-20-INC   | ASA 5585-X Security Services Processor-20 with 8GE           |    | 2  |
|             | ASA5585-BLANK-HD | ASA 5585-X Hard Drive Blank Slot Cover                       |    | 4  |
|             | ASA5500-ENCR-K9  | ASA 5500 Strong Encryption License (3DES/AES)                |    | 2  |
|             | ASA5585-PWR-AC   | ASA 5585-X AC Power Supply                                   |    | 2  |
|             | N7K-M224XP-23L=  | Nexus 7000 M2-Series 24 Port 10GE with XL Option (req. SFP+) |    | 4  |
|             | N2K-C2248TF-1GE  | Nexus 2248TP with 8 FET (2 AC PS 1 Fan (Std Airflow))        |    | 12 |
|             | CAB-9K10A-EU     | Power Cord 250VAC 10A CEE 7/7 Plug EU                        |    | 24 |
|             | FET-10G          | 10G Line Extender for FEX                                    |    | 96 |
|             | ASA5500-SC-20    | ASA 5500 20 Security Contexts License                        |    | 2  |
|             |                  |                                                              |    |    |
| Podpora IBM | 2076-524         | IBM Storwize V7000 SFF Control                               | ks | 1  |
|             | 5305             | 5m Fiber Cable (LC)                                          |    | 8  |
|             | 9730             | Power Cord - PDU connection                                  |    | 1  |
|             | AG00             | Shipping and Handling NC                                     |    | 1  |
|             | AHB1             | 8Gb FC Adapter Pair                                          |    | 1  |
|             | AHE1             | 300GB 15K 2.5 Inch HDD                                       |    | 10 |
|             | B0LG             | ServicePac not selected                                      |    | 1  |

|                 |                   |                                                                  |    |    |
|-----------------|-------------------|------------------------------------------------------------------|----|----|
|                 | 5639-CB7          | IBM Storwize Family Software V7000 Controller V7.4               |    | 1  |
|                 | UBJSC1            | Base Software Controller Per Storage Device with 1 Year SW Maint |    | 1  |
|                 | UBJWC1            | Full Feature Controller Per Storage Device with 1 Year SW Maint  |    | 1  |
|                 | 5639-CBC          | IBM Storwize Family Software V7000 Controller Maint (Reg): 3 Yr  |    | 1  |
|                 | 9000              | SWMA Renewal Registration                                        |    | 1  |
|                 | UBKAC5            | Base Software Controller Per Storage Device SW Maint 3 year Reg  |    | 1  |
|                 | UBKEC5            | Full Feature Controller Per Storage Device SW Maint 3 year Reg   |    | 1  |
|                 | 2076-12F          | IBM Storwize V7000 LFF Expansion                                 |    | 1  |
|                 | 9730              | Power Cord - PDU connection                                      |    | 1  |
|                 | ACUA              | 0.6m 12Gb SAS Cable(mSAS HD)                                     |    | 2  |
|                 | AG00              | Shipping and Handling NC                                         |    | 1  |
|                 | AHD2              | 3TB 7.2K 3.5 Inch NL HDD                                         |    | 12 |
|                 | 5639-XB7          | IBM Storwize Family Software V7000 Expansion V7.4                |    | 1  |
|                 | UBPNC1            | Base Software Expansion Per Storage Device with 1 Year SW Maint  |    | 1  |
|                 | UBPTC1            | Full Feature Expansion Per Storage Device with 1 Year SW Maint   |    | 1  |
|                 | 5639-XBC          | IBM Storwize Family Software V7000 Expansion Maint (Reg): 3 Yr   |    | 1  |
|                 | 9000              | SWMA Renewal Registration                                        |    | 1  |
|                 | UBP7C5            | Base Software Expansion Per Storage Device SW Maint 3 year Reg   |    | 1  |
|                 | UBRBC5            | Full Feature Expansion Per Storage Device SW Maint 3 year Reg    |    | 1  |
|                 |                   |                                                                  |    |    |
| Podopra FUJITSU | S26361-K1463-V801 | PY TX2540 M1                                                     | ks | 2  |
|                 |                   |                                                                  |    |    |

| Názov balíka | Popis položky                     | Merná jednotka | Počet |
|--------------|-----------------------------------|----------------|-------|
| NEURON       | NEURON ESB 3.5 ENTERPRISE EDITION | ks             | 400   |
|              |                                   |                |       |
| ICARA        | Registračná autorita ICARA        | ks             | 80    |
|              |                                   |                |       |
| IAM          | D.IAM                             | ks             | 2300  |
|              |                                   |                |       |
| TRITON       | TRITON AP-EMAIL                   | ks             | 6000  |
|              | TRITON Email DLP Module           | ks             | 6000  |
|              | TRITON Image Analysis Module      | ks             | 6000  |
|              | TRITON AP-WEB                     | ks             | 6000  |

|      |                                             |    |      |
|------|---------------------------------------------|----|------|
|      | TRITON Web DLP Module                       | ks | 6000 |
|      | TRITON Manager (Web)                        | ks | 1    |
|      | TRITON Manager (Email)                      | ks | 1    |
| SIEM | SIEM Storm BASE PLATFORMS                   | ks | 1    |
|      | SIEM Storm HA/DR Platform                   | ks | 1    |
|      | SIEM Storm Server Devices and applications  | ks | 590  |
|      | SIEM Storm Additional Data Storage Capacity | ks | 2    |
| HPE  | HPE NNMi Prem Ed 250+/50 NdPk SW E-LTU      | ks | 13   |
|      | HPE Cld Opt Pre OSI 50Pk 1-4999 SW E-LTU    | ks | 6    |
|      | HP BPM Txn Ult Ed Single Loc SW E-LTU       | ks | 125  |
|      | HP Diag Ult Ed 1+ OSI SW E-LTU              | ks | 10   |
|      | HP RUM Probe Ultimate Edition SW E-LTU      | ks | 2    |
|      | HPE Asset Mgr Ent Ste Nmd User SW E-LTU     | ks | 3    |
|      | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU     | ks | 3    |
|      | HP Cnct Database Usr SW E-LTU               | ks | 3    |
|      | HP Cnct Email Usr SW E-LTU                  | ks | 3    |
|      | HP Cnct LDAP Usr SW E-LTU                   | ks | 3    |
|      | HP UD Inv 100 OS Instance SW E-LTU          | ks | 3    |
|      | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU     | ks | 3    |
|      | HP SM Ent Ste w C-It KM Nmd Usr SW E-LTU    | ks | 5    |
|      | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU     | ks | 5    |
|      | HP SM Ent Ste w C-It KM CC Usr SW E-LTU     | ks | 5    |
|      | HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU     | ks | 5    |
|      | HP Cnct Base Connectors SW E-LTU            | ks | 5    |
|      | HP Cnct Base Connectors SW E-LTU            | ks | 5    |
|      | HP OBS PE 250+ Nd 50 Nd Pk SW E-LTU         | ks | 7    |
|      | HPE Ops Bridge Rptr Entitlement SW E-LTU    | ks | 7    |
|      | HP OBSC AO 250+ OSI 50 OSI Pk SW E-LTU      | ks | 6    |
|      | HP OpsB Mgmt Pack 25Pk OSI SW E-LTU         | ks | 1    |
|      | HP SiS Suite Entitlement SW E-LTU           | ks | 1    |
|      | HP Operations Agent Entitlement SW E-LTU    | ks | 6    |

|        |                                         |    |    |
|--------|-----------------------------------------|----|----|
|        | HP Perform Agent Entitlement SW E-LTU   | ks | 6  |
|        | HP OMi Foundation Entitlement SW E-LTU  | ks | 7  |
|        |                                         |    |    |
| REDHAT | Red Hat operčný systém Enterprise Linux | ks | 15 |

Na základe objednávky Služieb maintenance doručí najneskôr v deň výročia poskytnutia Služieb maintenance Poskytovateľ Objednávateľovi dodací list, ktorý bude obsahovať prinajmenšom podrobný rozpis SW produktov 3. strán a HW komponentov, vo vzťahu ku ktorým sú poskytované Služby maintenance, resp. podrobnú špecifikáciu poskytovaných Služieb maintenance. Následne po doručení dodacieho listu podľa predchádzajúcej vety Oprávnená osoba Objednávateľa podpíše akceptačný protokol o poskytnutí Služieb maintenance, ktorým potvrdí predloženie dodacieho listu v súlade s objednávkou Objednávateľa na poskytnutie Služieb maintenance.

V prípade, ak si Objednávateľ na príslušné obdobie 12 mesiacov od výročia poskytovania Služieb maintenance v súlade s vyššie uvedeným neobjedná konkrétny balík Služieb maintenance, nie je oprávnený si v budúcnosti počas trvania tejto Servisnej zmluvy od ďalších výročí poskytovania Služieb maintenance objednať tento balík Služieb maintenance.

## Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu

| Požiadavka na zmenu                    |  |                                                  | Číslo Zmeny |
|----------------------------------------|--|--------------------------------------------------|-------------|
| Gestor (Objednávateľ):                 |  | Organizácia:                                     |             |
| Telefón:                               |  | E-mail:                                          |             |
| Projektový manažér<br>(Objednávateľ):  |  | Telefón:                                         |             |
| ▪ Dátum a čas zadania<br>požiadavky:   |  | Požadovaný<br>termín<br>ukončenia<br>realizácie: |             |
| Popis zmeny:                           |  |                                                  |             |
| Detailný popis požiadavky na<br>zmenu: |  |                                                  |             |
| Prílohy:                               |  |                                                  |             |

### Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

| Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny: |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Rozsah prácnosti implementácie zmeny:                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Návrh implementácie požiadavky:                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Návrh testovania a akceptácie požiadavky:                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Návrh harmonogramu plnenia:                                                                   | <i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i></li><li>• <i>Návrh termínov testovania</i></li><li>• <i>Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie</i></li></ul> |
| Požadovaná súčinnosť interných pracovníkov Objednávateľa:                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Štúdiu pripravil:                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dátum:                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Podpis:                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky

### Report činností

| Poskytovateľ                                                                                      | Objednávateľ                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <i>obchodné meno:</i>                                                                             | Ministerstvo spravodlivosti SR   |
| <i>Adresa:</i>                                                                                    | Župné nám. 13, 813 11 Bratislava |
| <i>Kontakt:</i>                                                                                   | Kontakt:                         |
|                                                                                                   |                                  |
|                                                                                                   |                                  |
| Servisná zmluva na IS Objednávateľa                                                               |                                  |
| Report činností za <i>mesiac/rok</i> v zmysle Servisnej zmluvy (interné číslo Objednávateľa ...): |                                  |
|                                                                                                   |                                  |

## Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadziieb Poskytovateľa pre Služby podpory prevádzky, Služby rozvoja a Služby maintenance

### Cenník Služieb podpory prevádzky

| Položka                                                  | Merná jednotka | Požadované množstvo | Jednotková cena v EUR bez DPH | Jednotková cena v EUR vrátane DPH | Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH | Sadzba DPH v % | Výška DPH v EUR | Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH |
|----------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------------------------------|
| Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky pre IS BAI | Mesiac         | 48                  | 75 000,00                     | 90 000,00                         | 3 600 000,00                              | 20             | 720 000,00      | 4 320 000,00                                  |

### Cenník Služieb rozvoja

| Položka                          | Merná jednotka | Požadované množstvo | Jednotková cena v EUR bez DPH | Jednotková cena v EUR vrátane DPH | Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH | Sadzba DPH v % | Výška DPH v EUR | Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH |
|----------------------------------|----------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------------------------------|
| Cena za Expert – jednotný paušál | MD             | 2800                | 570,00                        | 684,00                            | 1 596 000,00                              | 20             | 319 200,00      | 1 915 200,00                                  |

### Cenník Služieb maintenance

| Položka              | Merná jednotka | Požadované množstvo | Jednotková cena v EUR bez DPH | Jednotková cena v EUR vrátane DPH | Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH | Sadzba DPH v % | Výška DPH v EUR | Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH |
|----------------------|----------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------------------------------|
| Podpora HP           | rok            | 4                   | 6 365,00                      | 7 638,00                          | 25 460,00                                 | 20             | 5 092,00        | 30 552,00                                     |
| Podpora HPE          | rok            | 4                   | 37 925,00                     | 45 510,00                         | 151 700,00                                | 20             | 30 340,00       | 182 040,00                                    |
| Podpora zariadení F5 | rok            | 4                   | 76 828,00                     | 92 193,60                         | 307 312,00                                | 20             | 61 462,40       | 368 774,40                                    |
| Podpora CISCO        | rok            | 4                   | 35 144,00                     | 42 172,80                         | 140 576,00                                | 20             | 28 115,20       | 168 691,20                                    |
| Podpora IBM          | rok            | 4                   | 14 626,00                     | 17 551,20                         | 58 504,00                                 | 20             | 11 700,80       | 70 204,80                                     |
| Podpora FUJITSU      | rok            | 4                   | 1 236,00                      | 1 483,20                          | 4 944,00                                  | 20             | 988,80          | 5 932,80                                      |
| NEURON               | rok            | 4                   | 21 424,00                     | 25 708,80                         | 85 696,00                                 | 20             | 17 139,20       | 102 835,20                                    |
| ICARA                | rok            | 4                   | 2 627,00                      | 3 152,40                          | 10 508,00                                 | 20             | 2 101,60        | 12 609,60                                     |
| IAM                  | rok            | 4                   | 129 780,00                    | 155 736,00                        | 519 120,00                                | 20             | 103 824,00      | 622 944,00                                    |
| TRITON               | rok            | 4                   | 211 850,00                    | 254 220,00                        | 847 400,00                                | 20             | 169 480,00      | 1 016 880,00                                  |
| SIEM                 | rok            | 4                   | 43 487,00                     | 52 184,40                         | 173 948,00                                | 20             | 34 789,60       | 208 737,60                                    |
| HPE                  | rok            | 4                   | 110 406,00                    | 132 487,20                        | 441 624,00                                | 20             | 88 324,80       | 529 948,80                                    |
| REDHAT               | rok            | 4                   | 7 581,00                      | 9 097,20                          | 30 324,00                                 | 20             | 6 064,80        | 36 388,80                                     |

**Celková cena za predmet zmluvy**

|                                      | Cena v EUR bez DPH | Sadzba DPH v % | Výška DPH v EUR | Cena v EUR vrátane DPH |
|--------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| Celková cena za predmet zmluvy v EUR | 7 993 116,00       | 20             | 1 598 623,20    | 9 591 739,20           |

1. MD manday – človekodňová sadzba; 8 hodín

## Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov

| Por. č. | Subdodávateľ           | Osoba oprávnená konať za subdodávateľa                    | Podiel zákazky, ktorý má Zhotoviteľ v úmysle zadať subdodávateľovi |
|---------|------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1.      | <i>(Názov, sídlo)</i>  | <i>(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)</i> |                                                                    |
| 2.      | eGroup Solutions, a.s. | Ing. Štefan Orosz, Orechová 465/6 Kalinkovo, 24.7.1971    | 19%                                                                |
| 3.      |                        |                                                           |                                                                    |
| 4.      |                        |                                                           |                                                                    |
| 5.      |                        |                                                           |                                                                    |
| 6.      |                        |                                                           |                                                                    |
| 7.      |                        |                                                           |                                                                    |
| 8.      |                        |                                                           |                                                                    |
| 9.      |                        |                                                           |                                                                    |
| 10.     |                        |                                                           |                                                                    |

## Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov

| P. č. | Názov pozície experta                                                      | Titul, Meno, Priezvisko |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.    | Kľúčový expert č. 1 Projektový manažér                                     | Roman Šurina            |
| 2.    | Kľúčový expert č. 2 - Expert pre oblasť architektúry informačných systémov | Gabriel Iró             |
| 3.    | Kľúčový expert č. 3 - Analytik                                             | Ján Fric                |
| 4.    | Kľúčový expert č. 4 - Expert pre oblasť integrácie                         | Katarína Rúbalová       |
| 5.    | Kľúčový expert č. 5 - Špecialista pre registračné authority                | Tomáš Baran             |
| 6.    | Kľúčový expert č. 6 - Špecialista pre systémy monitorovania bezpečnosti    | Tibor Pospíšil          |
| 7.    | Kľúčový expert č. 7 - Špecialista pre oblasť aplikačnej bezpečnosti        | Ľubomír Liska           |
| 8.    | Kľúčový expert č. 8 - Špecialista pre oblasť správy používateľov           | Michal Mračka           |

## Príloha č. 11 – Elektronický systém pre správu požiadaviek

Pre IS Objednávateľa bude plniť úlohu systému pre správu požiadaviek CRM poskytnutý Poskytovateľom.

Popis systému:

- a. spracovanie požiadaviek a Problémov
- b. servicedesk

Možnosti zadávania požiadaviek, Problémov a otázok prostredníctvom:

- web rozhranie koncového používateľa,
- web rozhranie riešiteľa,
- e-mail.

Jednotlivé hlásenia budú prístupné on-line v systéme pre správu požiadaviek pre IS Objednávateľa, ktorý poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa nasledovné prehľadné zoznamy:

- nahlásených požiadaviek
- nahlásených Problémov s priradením úrovne podľa ÚSP,
- otázok a odpovedí,
- ďalšie informácie a štatistiky po dohode medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xls.

Nad zoznamami si každý používateľ bude môcť konfigurovať filtrovanie, zároveň bude systém pre správu požiadaviek podporovať nastavovanie emailových notifikácií na základe používateľských nastavení.

K uvedeným evidenciám budú mať prístup všetky oprávnené osoby, pričom je možné definovať rôzne úrovne oprávnení (čítanie, zapisovanie, administrácia).

Dostupnosť systému pre správu požiadaviek bude z verejnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby (prihlasovacie údaje vygeneruje Poskytovateľ).

Pre zamedzenie pochybností vlastníkom obsahu ESSP k IS Objednávateľa (resp. zaznamenaných údajov v ESSP) v rozsahu podľa bodu 2.3 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy je výhradne Objednávateľ.

## Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky

Ustanovenia tejto prílohy sa použijú pre účely Servísnej zmluvy primerane s prihliadnutím na predmet Servísnej zmluvy a práva a povinnosti zmluvných strán v Servísnej zmluve upravené.

Pre účely tejto prílohy sa rozumie :

- 1) **Tretou stranou**, Poskytovateľa, resp. jeho subdodávateľa, podieľajúci sa na plnení Zmluvy,
- 2) **Aktívom** objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Objednávateľ utpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, databázy údajov, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, poskytované služby, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a ďalšie informácie, ktoré považuje ministerstvo za dôležité, dôverné alebo citlivé ,
- 3) **Bezpečnostným incidentom** alebo **BI** každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom,
- 4) **Oprávneným zamestnancom** zamestnanec Objednávateľa a tretej strany poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, objednávky alebo projektu (napr. projektový manažér).
- 5) **Kritickým informačným systémom** je každý informačný systém, poskytujúci dostupnosť 24/7 (t.j. poskytujúci služby 24 hodín denne, 7 dní v týždni, s definovaným časom plánovaného výpadku), alebo informačný systém poskytujúci služby verejnosti, alebo informačný systém obsahujúci osobné údaje, alebo podporný informačný systém a technológia, nevyhnutné pre zabezpečenie dostupnosti 24/7 pre iné kritické IS.
- 6) **Dostupnosťou** je pomer celkového času z celého časového intervalu, počas ktorého možno funkčnú jednotku (systém, údaj, služba a pod.) používať, k celému zvolenému časovému intervalu. Dostupnosť zaručuje, že aktívum bude na požiadavku autorizovanej entity prístupné a schopné použitia.
- 7) **Dôvernosťou** je ochrana správ, informácií alebo uchovávaných údajov proti zneužitiu, odpočúvaniu alebo čítaniu neoprávnenými osobami. Zachovanie dôvernosti znamená, že prístup k aktívu je povolený len určenej skupine užívateľov IS alebo IKT.
- 8) **Integritou** je konzistencia komponentov a dát obsiahnutých v IS a ich zhoda s realitou. Zachovanie integrity znamená, že informačné aktíva neboli zmenené neautorizovaným alebo náhodným spôsobom.
- 9) **Informačnou bezpečnosťou** je ochrana IS a informácií, ktoré sú v nich uchovávané, spracovávané a prenášané. Informačná bezpečnosť je schopnosť IKT alebo IS ako celku odolať s určitou úrovňou spoľahlivosti náhodným udalostiam alebo nezákonnému konaniu, ktoré ohrozuje dostupnosť, pravosť, integritu a dôvernosť uchovávaných alebo prenášaných údajov a súvisiacich služieb poskytovaných alebo prístupných prostredníctvom IS a IKT.

## Článok 1

### Základné povinnosti tretej strany voči Objednávateľovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu Zmluvy

- 1) Tretia strana sa zaväzuje, že:
  - a. pred začatím činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností oznámi Oprávnenej osobe objednávateľa personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
  - b. bude bezodkladne informovať Oprávnenú osobu objednávateľa o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorý vykonáva činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
  - c. oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
  - d. oboznámi svojich zamestnancov resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinností:
    - ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre Objednávateľa do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
    - zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte prídu do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, bez písomného súhlasu Oprávnenej osoby Objednávateľa 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 Objednávateľa podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Objednávateľa,
    - rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Objednávateľa a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte,
    - rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Objednávateľom,
    - vrátiť Objednávateľovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a bezpečne zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
  - e. poskytne potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte,
  - f. poskytne potrebnú súčinnosť Objednávateľovi pre prípadný audit svojich IS a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu,
  - g. ak predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou IS, resp. IKT Objednávateľa, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa, 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 MF SR a nevniešť nepožadované alebo neschválené funkcie do IS. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvného vzťahu.

## Článok 2

### Povinnosti zamestnancov tretích strán pri riadení prístupu do IS a aplikácií Objednávateľa

- 1) Zamestnanec tretej strany, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy pre Objednávateľa, 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 Oprávnenou osobou Objednávateľa a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu. Zamestnanec tretej strany má vopred pridelenú rolu a prístupové oprávnenia potrebné na výkon

jeho činnosti. Zamestnanec tretej strany nesmie vykonávať iné činnosti, ako sú definované v jeho roli. Prístupové práva používateľov v pozícii tretích strán k informáciám a prostriedkom na ich spracovanie budú po ukončení pracovnoprávného pomeru, zmluvy alebo dohody odňaté alebo upravené

- 2) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia. Všetky činnosti privilegovaných používateľov v IS objednávateľa musia byť logované a archivované neobmedzenú dobu. Logy musia byť dostupné odborom auditu a IB objednávateľa.
- 3) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti a Oprávnenou osobou Objedávateľa. Používanie IS a IKT ministerstva tretími stranami pred i po uvedení do prevádzky musia byť monitorované a evidované.
- 4) Pri práci s heslami je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať nasledovné zásady:
  - a. pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Objedávateľa upravuje príslušný Garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
  - b. používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objedávateľa, podľa ktorých heslo:
    - musí mať dĺžku minimálne 8 znakov,
    - musí sa skladať minimálne z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a špeciálnych znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
    - nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
    - nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
    - nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
    - pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- 5) 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.
- 6) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, 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.
- 7) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí poškodený zamestnanec Poskytovateľa alebo tretej strany okamžite informovať oprávneného zamestnanca za Objedávateľa resp. príslušného správcu IS a nahlásiť udalosť ako bezpečnostný incident.
- 8) Po ukončení práce je zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, 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 Objedávateľa.
- 9) Vzdialený prístup zamestnancov Poskytovateľa je počas vývoja možný len do testovacieho prostredia k IS dodávanému Poskytovateľom. Vzdialený prístup do produkčného prostredia je možný len po podpise SLA, a vyžaduje schválenie manažérom bezpečnosti a gestorom IS.
- 10) Vzdialený prístup dodávateľa a tretích strán v právnom vzťahu k dodávanému dielu do ďalších informačných systémov a ostatného softvéru Objedávateľa nie je možný. Prístup k nim je možné povoliť iba manažérom bezpečnosti na základe písomnej žiadosti a to len v priestoroch, ktoré sú v správe Objedávateľa, a to iba za prítomnosti na to určeného správcu, ktorý vykonáva nevyhnutne potrebný technický zásah.

### Článok 3

#### Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov tretích strán do IS u Objednávateľa

- 1) Prenosné počítače zamestnancov tretích strán resp. tretích osôb v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy smú byť pripájané do IS Objednávateľa len na základe nevyhnutného účelu, splnenia bezpečnostných požiadaviek a písomného súhlasu manažéra bezpečnosti Objednávateľa.
- 2) Zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ktorý uchováva na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Objednávateľ, 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 musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- 3) Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti a opisu manažér bezpečnosti Objednávateľa pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia tretej strany.

### Článok 4

#### Riadenie bezpečnostných incidentov

Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy je povinný zistenie bezpečnostného incidentu alebo podozrenie na bezpečnostný incident bezodkladne nahlásiť na určené kontaktné miesto, ktorým je Service Desk (tel. číslo: +421 2 888 91 200, resp. email: [servicedesk.mssr@justice.sk](mailto:servicedesk.mssr@justice.sk)).

V rámci dokumentácie pre dodávaný IS:

- a. musia byť identifikované a dokumentované udalosti a riziká, ktoré môžu ohroziť dostupnosť, dôverynosť a integritu IS, alebo ktoré môžu spôsobiť prerušenie vnútorných procesov, musia byť zavedené procesy na zníženie pravdepodobnosti výskytu a vypracovaný možný dopad takýchto prerušení na prevádzku IS;
- b. musia byť vytvorené a zavedené plány udržiavania (BCP) a plány zálohovania a obnovy prevádzky (DRP), zaisťujúce požadovanú dostupnosť informácií v rámci požadovaných časových intervalov, a ich obnovu po prerušení alebo zlyhaní kritických procesov IS;
- c. musí byť vypracovaná dokumentácia BCM a DRP pre rámec dodávaného IS.

### Článok 5

#### Vyšetrovanie bezpečnostných incidentov

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