

## **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

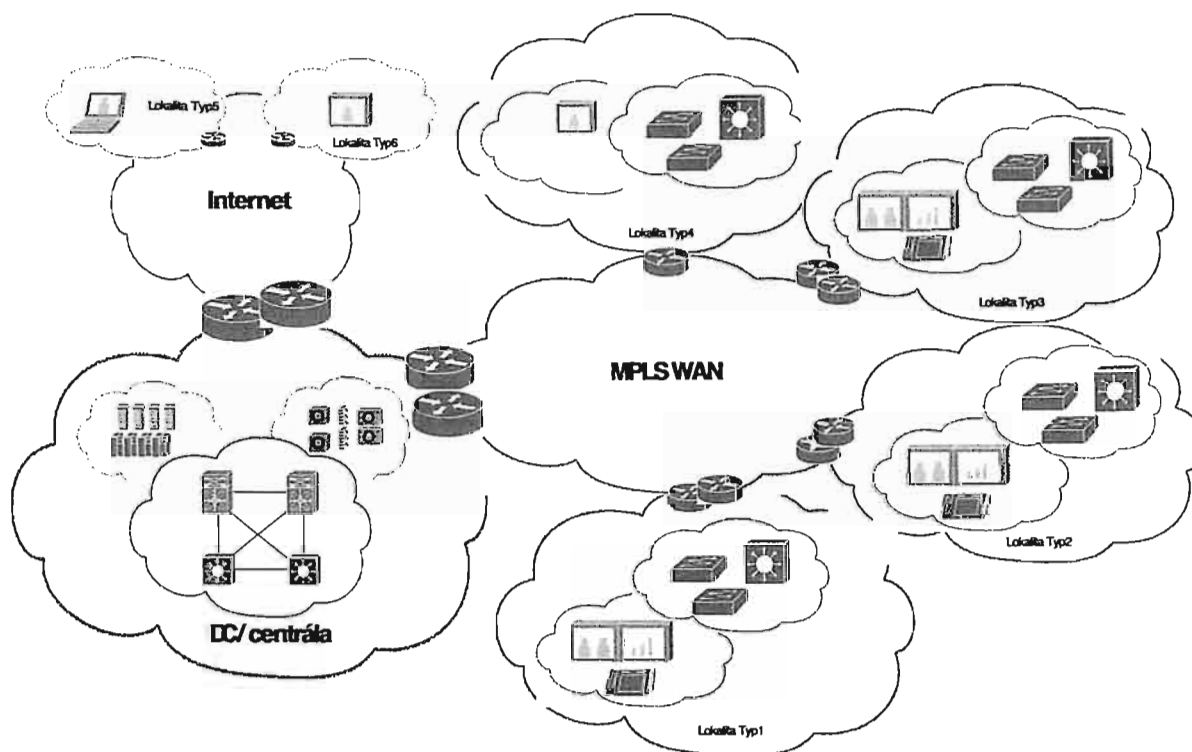
#### *4. Služby maintenance*

## 1. Opis súčasného stavu Služieb

### Základné časti riešenia

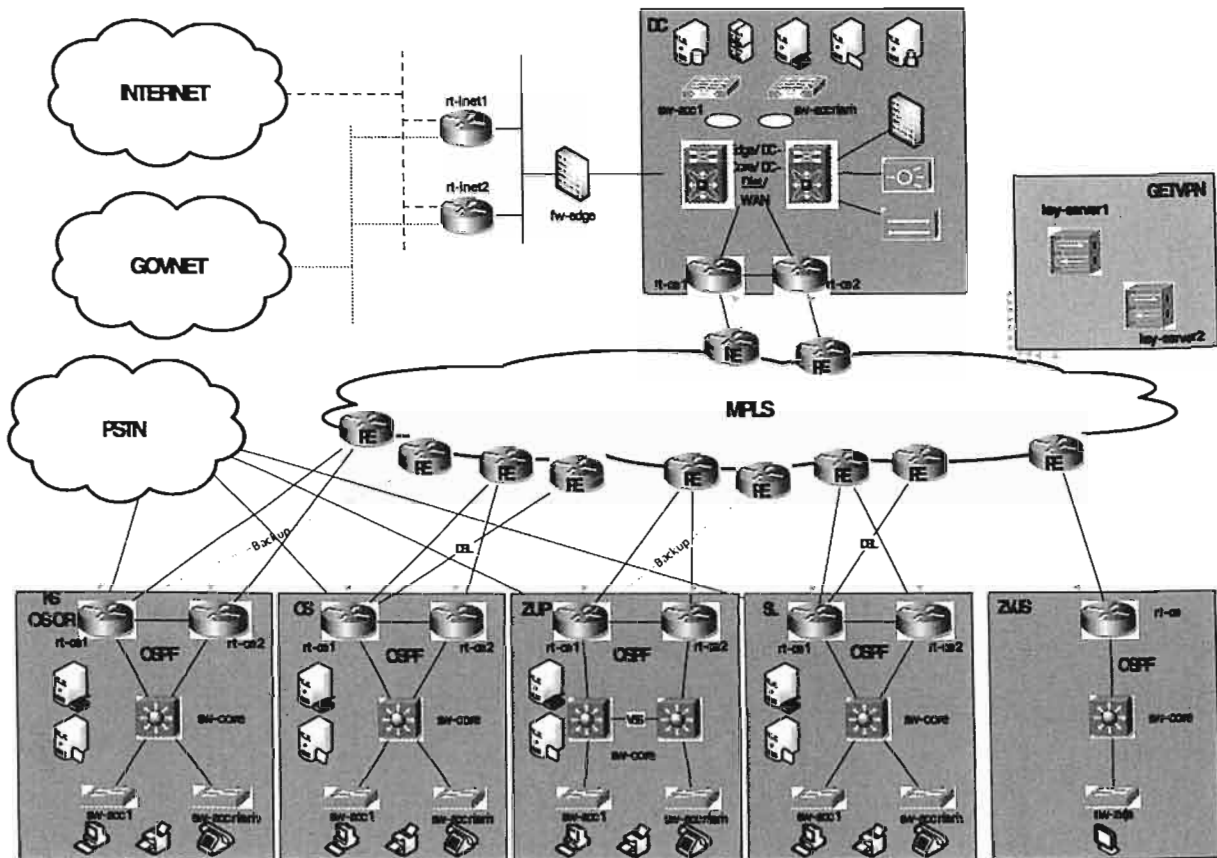
- Koncové body pre zjednotenú rezortnú komunikáciu v rámci lokalít MS SR
- Infraštruktúra pre zabezpečenie služieb zjednotenej rezortnej komunikácie
- Infraštruktúra dátovej siete

### Koncové body pre zjednotenú rezortnú komunikáciu v rámci všetkých lokalít MS SR



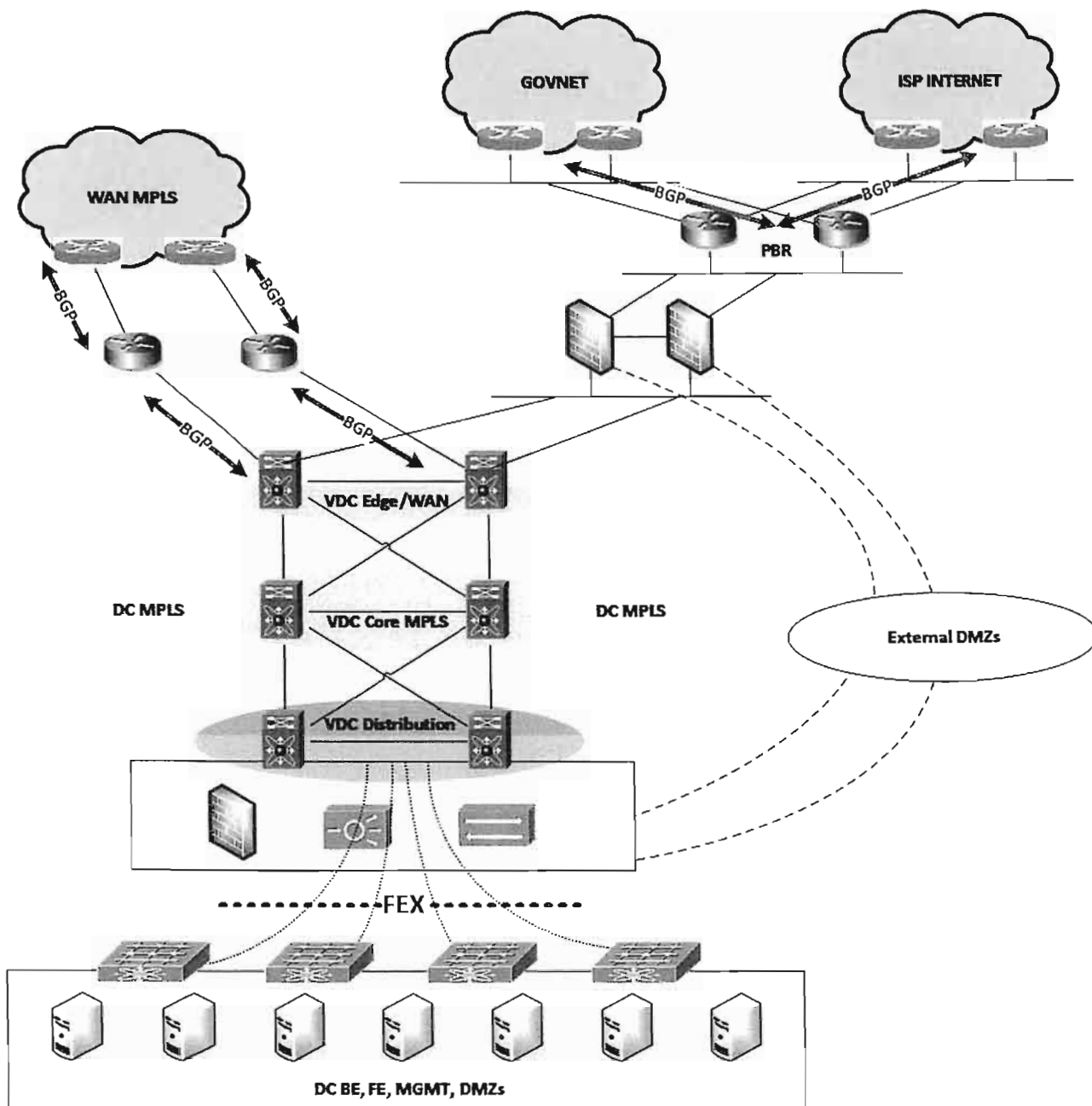
## Infraštruktúra pre zabezpečenie služieb zjednotenej rezortnej komunikácie

High level design:



### Datacentrum

V rámci komplexného redizajnu sieťovej infraštruktúry bolo vybudované dátové centrum v Bratislave v priestoroch Ministerstva financií SR - DATACUBE na Kopčianskej ulici. Nosnou časťou dizajnu je dvojica datacentrových prepínačov Cisco NEXUS 7000 series. V rámci virtualizácie týchto zariadení sú vytvorené VDCs pre DC Core ( MPLS Core ), VDC Distribution ( BE, FE, MGMT ) a VDC WAN/EDGE. Záložné dátové centrum je vybudované v Košiciach v provizórnom riešení.



## Krajské súdy

Počítačová sieť na krajských súdoch je konsolidovaná nielen na strane pripojenia k ISP, ale aj na strane prístupových switchov. Ako najvhodnejší model zapojenia sa použila hviezdicová topológia zapojenia, pričom je sieť rozdelená na tri funkčné bloky:

- WAN
- Campus core
- Campus access

WAN blok sa stará o pripojenie koncovej siete k MPLS sieti ISP, kde sú zapojené všetky MSSR lokality. Takisto sa stará o šifrovanie lan-to-land komunikácie a o prioritizáciu kritickej komunikácie (voice, video, elektronické aplikácie) v prípade, že je wan linka zahľtená. Pripojenie k ISP je navrhnuté redundantne cez 2 CE smerovače typu Cisco 2951. Každý zo smerovačov má vytvorený peering s jedným z PE smerovačov ISP poskytovateľa, od ktorých dostáva smerovacie informácie o ostatných MSSR sieťach.

Campus Access tvorí radu prístupových switchov, ktorých hlavnou úlohou je agregácia koncových zariadení, ako napr. počítače, telefóny, tlačiarne. Pripojené IP telefóny sú switchom Cisco 2960-X napájané cez POE

protokol. Ostatné koncové zariadenia zostávajú pripojené v pôvodných switchoch alebo sú prepojené cez IP telefóny.

*Campus core* blok tvorí centrálny uzol siete, ktorý prepája prístupovú vrstvu siete Campus Access s pripojením do WAN siete. Jednotlivé prístupové switchy sú pripájané do hviezdy, aby sa predišlo prípadným sieťovým slučkám. Centrálny bod je tvorený switchom Cisco 3850, prípadne stackom takýchto dvoch switchov. Ďalšou dôležitou úlohou je centrálny smerovanie medzi lokálnymi sieťami a smerovanie do WAN s podporou redundancie.

## Okresné súde

Počítačová sieť na okresných súdoch je obdobne riešená ako sieť na krajských súdoch s použitím hviezdicovej topológie zapojenia, pričom je sieť rozdelená na tri funkčné bloky:

- WAN
- Campus core
- Campus access

*WAN blok* sa stará o pripojenie koncovej siete k MPLS sieti ISP, kde sú zapojené všetky MSSR lokality. Takisto sa stará o šifrovanie lan-to-land komunikácie a o prioritizáciu kritickej komunikácie (voice, video, elektronické aplikácie) v prípade, že je wan linka zahltená. Pripojenie k ISP je navrhnuté redundantne cez 2 CE smerovače typu Cisco 2911. Každý zo smerovačov má vytvorený peering s jedným z PE smerovačov ISP poskytovateľa, od ktorých dostáva smerovacie informácie o ostatných MSSR sieťach.

*Campus Access* tvorí radu prístupových switchov, ktorých hlavnou úlohou je agregácia koncových zariadení, ako napr. počítače, telefóny, tlačiarne. Pripojené IP telefóny sú switchom Cisco 2960-X napájané cez POE protokol. Ostatné koncové zariadenia zostávajú pripojené v pôvodných switchoch, alebo sú prepojené cez IP telefóny.

*Campus core* blok tvorí centrálny uzol siete, ktorý prepája prístupovú vrstvu siete Campus Access s pripojením do WAN siete. Jednotlivé prístupové switchy sú pripájané do hviezdy aby sa predišlo prípadným sieťovým slučkám. Centrálny bod je tvorený switchom Cisco 3850, prípadne stackom takýchto dvoch switchov. Ďalšou dôležitou úlohou je centrálny smerovanie medzi lokálnymi sieťami a smerovanie do WAN s podporou redundancie.

## Lokality ZVJS

Na lokalitách ZVJS sú implementované iba video zariadenia, preto sú tieto lokality pripojené k sieťovej infraštruktúre Ministerstva spravodlivosti pomocou WAN technológie. Každá lokalita je pripojená k WAN pomocou smerovača Cisco C2911 resp. C2951 na centrálnej lokalite ZVJS. V campuse smerovanie dát zabezpečuje L3 prepínač Cisco CAT3850. Video zariadenie je pripojené do tohoto prepínača. Pokiaľ nie je možné video zariadenie pripojiť priamo, daná vlan sieť pre video komunikáciu je distribuovaná cez sieťovú infraštruktúru ZVJS.

## Videokomunikačné brány

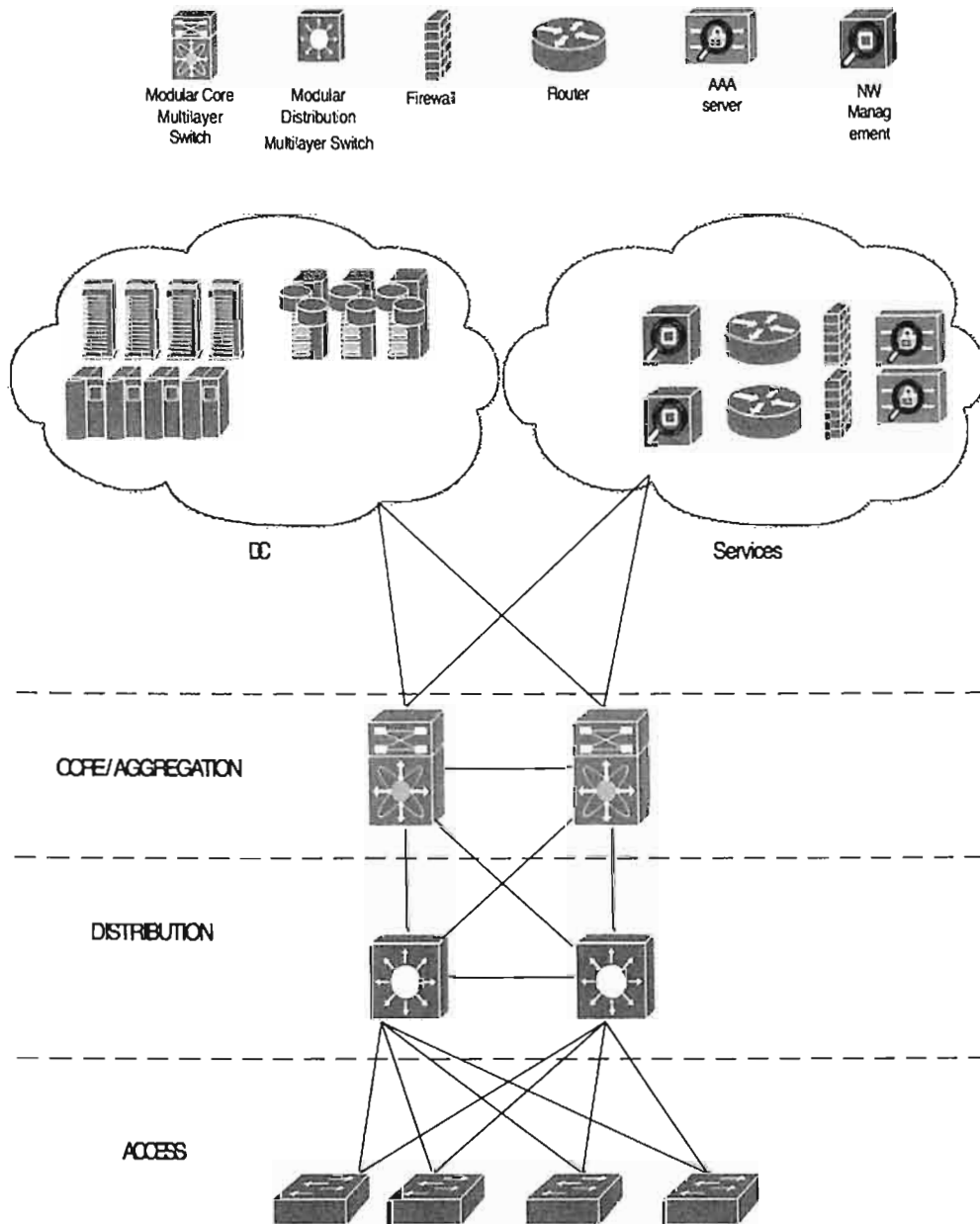
Videokomunikačné brány zabezpečujú prepojenie hovorov:

- Interných - v rámci MPLS WAN MS SR (interné SIP brány)
- Externých – prepojenie hovorov INTERNET – WAN MPLS (externé SIP brány)

## Infraštruktúra dátovej siete

Sieťová infraštruktúra MS SR je navrhnutá s ohľadom na povahu činnosti a agendy, ktorou sa MS SR zaoberá. Systém spĺňa reflektujúce požiadavky na stabilitu, vysoký výkon a bezpečnosť z pohľadu dostupnosti sieťovej infraštruktúry, prenosovej kapacity, škálovateľnosti adekvátnej existujúcim a budúcim potrebám ako aj zabezpečenia dôvernosti informácií.

Zjednodušený náčrt riešenia dátovej infraštruktúry pre zjednotenú rezortnú komunikáciu:



Pri budovaní siete boli dodržané nasledovné princípy:

- poskytnutie dostatočných prenosových kapacít pre náročné aplikácie a služby
- poskytnutie SW nástrojov pre implementáciu optimálnych QoS
- poskytnutie SW a HW nástrojov pre priamu podporu videa a hlasu v sieťovej infraštruktúre
- podpora zaistenia kontinuity činnosti
- eliminácia zložitých konfigurácií

Používané zariadenia zabezpečujú:

- jednoduchosť nasadenia

- flexibilitu a škálovateľnosť
- bezpečnosť a odolnosť
- jednoduchú správu a riadenie
- pripravenosť na pokročilé technológie

Architektúra pozostáva z nasledovných sieťových prvkov reflektujúc vhodný dizajn pre MS SR:

- Modulárny prepínač „core“ vrstvy (redundantne)
- Modulárny prepínač „distribučnej“ vrstvy (redundantne)
- Aktívne prvky pre bezpečnosť
- Smerovače WAN
- Programové vybavenie pre centralizovanú správu
- Programové vybavenie pre služby AAA (dvojica redundantne)

### **Modulárny DC prepínač „core“ vrstvy (redundantne)**

Modulárny prepínač pre centrálnu časť sieťovej infraštruktúry je realizovaný dvomi zariadeniami pre potrebu HA, na platforme zabezpečujúcej nasledovnú funkcionálnosť/vlastnosti:

Technické parametre:

- Modulárny prepínač s distribuovanou architektúrou prepínania
- Min. 1 riadiaci modul, možnosť osadenia sekundárneho riadiaceho modulu
- Celková agregovaná priepustnosť min. 8 Tbps
- Podpora Loopless infraštruktúry (bez potreby STP)
- Podpora FCoE
- Priepustnosť zbernice min 400 Gbps pre každý slot
- Virtualizácia prepínačov v rámci 1 fyzického šasi
- Podpora Agregácie liniek cez rôzne zariadenia bez straty priepustnosti,
- Hardvérovo asistovaný NAT, MPLS, GRE a smerovanie IPv4, IPv6 (min. 200 Mpps)
- Tabuľka pre aspoň 50 tisíc MAC položiek
- OSPFv2 a v3 (IPv4 a IPv6), BGP (IPv4 a IPv6)
- IP Multicast, PIM: Sparse, Bidir, ASM, a SSM modes (IPv4 a IPv6)
- MPLS VPN, MPLS QoS
- min. 4 virtuálne kontexty umožňujúce segmentáciu OS a HW zdrojov a následnú emuláciu min. 4 virtuálnych prepínačov v rámci 1 fyzického šasi.
- Linkové karty:
  - 1x karta s min. 48 portov 1000BaseX SFP
  - 2x karta s min. 48 portov 10/100/1000BaseT
  - 1x karta s min. 32 optickými portami 10GBaseX (1x min. 32 portov)

### **Modulárny prepínač „distribučnej“ vrstvy (redundantne)**

Distribučný prepínač pre centrálnu časť sieťovej infraštruktúry realizovaný dvomi zariadeniami pre potreby HA na platforme zabezpečujúcej nasledovnú funkcionálnosť/vlastnosti:

Technické parametre:

- Modulárny prepínač s agregovanou priepustnosťou min. 800 Gbps
- Min. 1 riadiaci modul, možnosť osadenia sekundárneho riadiaceho modulu
- Podpora tandemového zapojenia prepínačov (prepojenie 2 totožných prepínačov do jedného virtuálneho prepínača)
- Podpora Loopless infraštruktúry (bez potreby STP)
- Priepustnosť zbernice min 40 Gbps pre každý slot
- Redundantné AC zdroje
- Podpora Agregácie liniek cez rôzne zariadenia bez straty priepustnosti
- Hardvérovo asistované smerovanie IPv4, IPv6.
- Tabuľka pre aspoň 50 tisíc MAC položiek
- Aspoň 200 000 IPv4 ciest a aspoň 100 000 IPv6 ciest v tabuľke
- Priepustnosť minimálne 200 Mpps pre IPv4 a 100 Mpps pre IPv6
- Minimálne 24 optických portov GE (SFP) s možnosťou rozširovania pomocou voľných slotov šasi
- Minimálne 48 metalických 10/100/1000 Ethernet portov s možnosťou rozširovania pomocou voľných slotov šasi
- Minimálne 10 optických portov 10GE s možnosťou rozširovania pomocou voľných slotov šasi

**Aktívne prvky pre bezpečnosť (Firewall redundantne)**

Aktívne prvky v zapojení HA (vo dvojici) pre bezpečnosť zabezpečujú nasledovné funkcionality:

Aktívne prvky pre bezpečnosť (2x)

Technické parametre:

- Podpora firewallových služieb s priepustnosťou aspoň 1,5 Gbps.
- Podpora 5 virtuálnych kontextov pre firewallové služby
- Podpora IDS/IPS služieb
- Priepustnosť aspoň 600 Kpps
- Podpora aspoň 450 000 súčasných spojení.

**Smerovače WAN (smerovač redundantne)**

Pre WAN smerovače bola použitá platforma , ktorá zabezpečí minimálne nasledovné funkcionality:

Smerovač WAN (redundantne)



Technické parametre:

- min. 4 GE porty WAN/LAN z toho aspoň dva optické (SFP),
- redundantný napájací zdroj
- agregovaná priepustnosť min. 600 Mbps v rámci produkčnej sieťovej prevádzky a použitých službách ako QoS, ACL, NAT
- integrovaný procesor na šifrovanie
- Podpora BGP, OSPF, EIGRP, ISIS, RIP, Multicast,
- Podpora MPLS, BFD, RSVP, L2VPN
- Podpora IPSec, SSL VPN, GRE, a služieb IPS
- Podpora NetFlow, CPU and memory thresholding notification
- Podpora pre Unicast Reverse Path Forwarding
- Zabezpečenie autenticity firmware/OS (Digital image signing),
- Role-based CLI prístup
- Secure Shell (SSH) Protokol Verzie 2
- Simple Network Management Protocol (SNMP) Verzie 3
- Podpora pre bezpečnú úschovu kryptografických materiálov (napríklad usb token, integrované HSM,...),

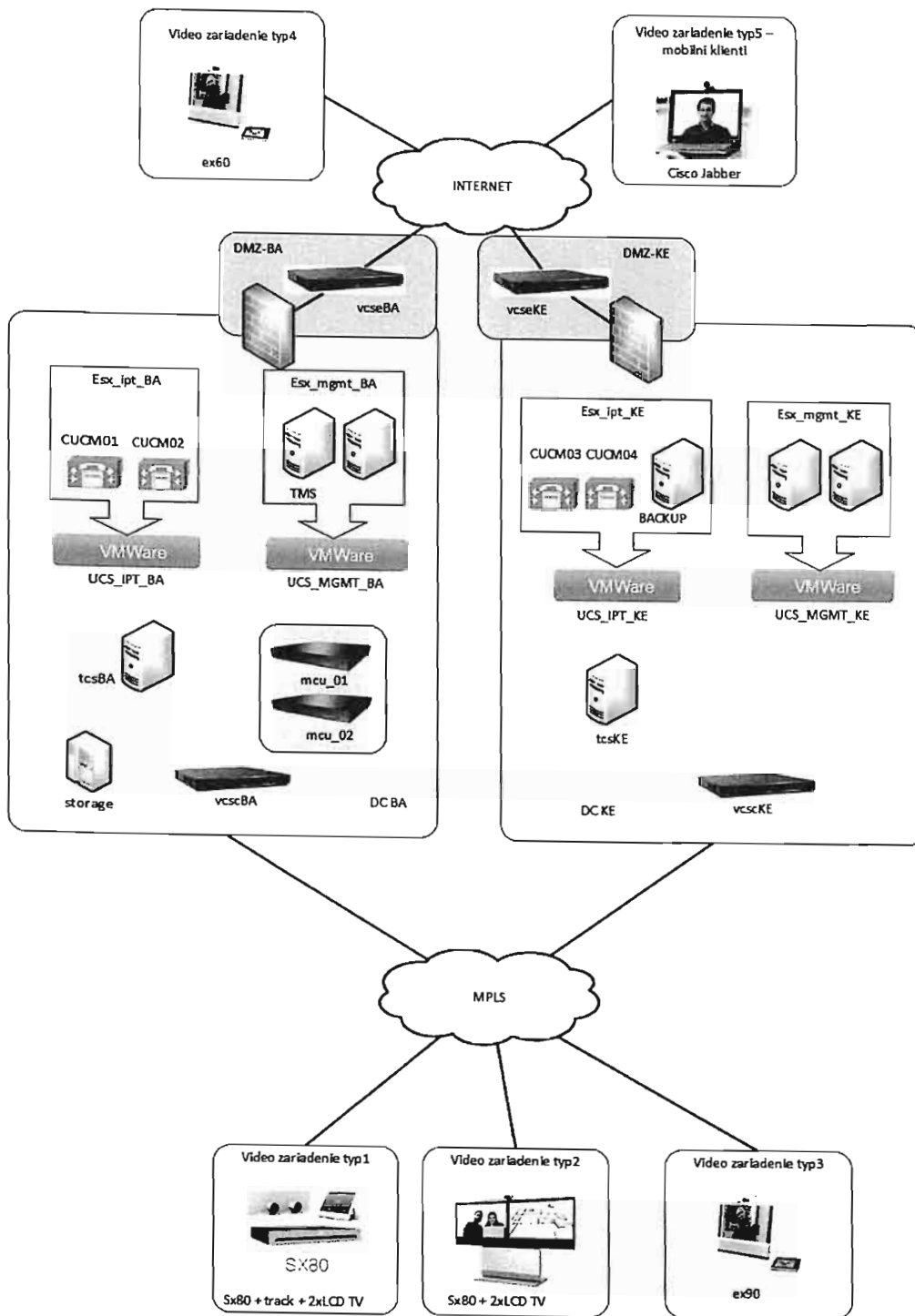
**Programové vybavenie pre centralizovanú správu (server)**

Pre potreby centralizovanej správy aktívnych prvok LAN, WAN bolo navrhnuté programové vybavenie s nasledovnou funkcionalitou/vlastnosťami:

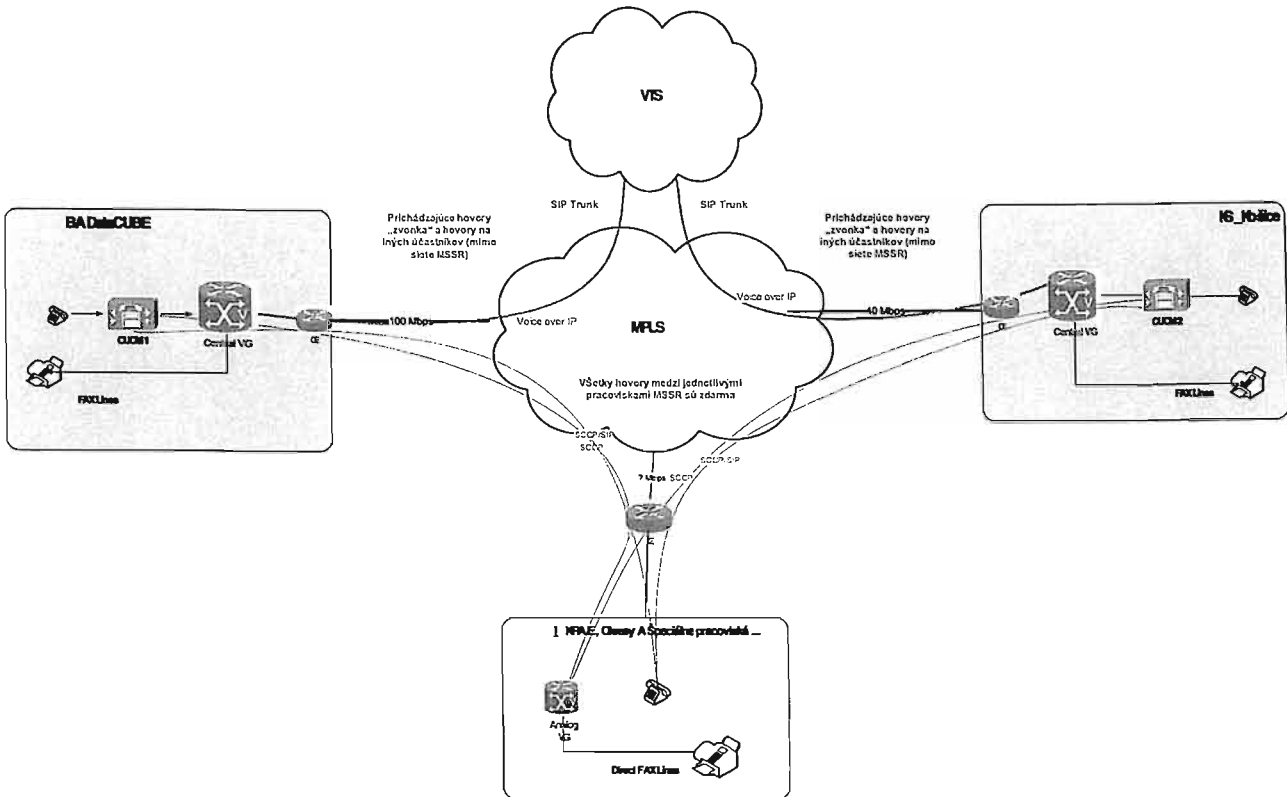
Technické parametre:

- Monitorovanie a riešenie problémov,
- Centrálny prehliadač chýb a udalostí,
- Workflow pre riešenie problémov,
- Podpora SNMP pre identifikáciu problémov s dostupnosťou a výkonom,
- Správa konfigurácií: zálohovanie, správa SW obrazov, change manažment,
- Podpora konfiguračných šablón,
- Inventory dashboard,
- Časovanie reportov na dennej, týždennej a mesačnej báze ako aj okamžité generovanie,
- Podpora smerovačov, prepínačov v počte min. 500
- Plánovací nástroj pre implementáciu AP

# Videokonferencie



## IP telefónia



## SAN infraštruktúra

SAN infraštruktúra sa nachádza v dátovom centre DATA CUBE na Kopčianskej ulici, je založená na protokole Fibre Channel a pozostáva zo siedmich vzájomne prepojených SAN prepínačov založených na operačnom systéme Brocade Fabric OS. Ako prepojovacie médium sú pre SAN použité prepojenia optickými prepojovacími káblami typu Multi-mode a v zariadeniach sú osadené FC SFP moduly s rýchlosťou 8 GB a 16 GB.

V SAN sú nadefinované dve redundantné VSAN, v ktorých sú medzi prepínačmi automatizovane šírené cez Inter-Switch Link E\_ports vytvorené aliasy koncových zariadení a definované zóny. Zónovanie vychádza zo zásad Single Initiator Zoning.

## 2. Služby podpory prevádzky

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

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

- Monitoring

- Interface monitoring – sledovanie stavu vybraných interfejsov HW infraštruktúry
- SNMP trap – zachytenie a spracovanie HW trapov pre HW infraštruktúru
- SNMP monitoring – sledovanie stavu sieťových a bezpečnostných zariadení, ktoré využívajú failover zapojenie a sledovanie iných položiek cez SNMP pre HW infraštruktúru
- Sieťová dostupnosť – sledovanie monitorovaného zariadenia v HW infraštruktúre z pohľadu dostupnosti
- Grafické vyjadrenie vyťaženia liniek na zariadeniach HW infraštruktúry a možnosť ich zobrazenia Objednávateľovi v reálnom čase cez web rozhranie
- Monitoring SAN infraštruktúry
- Monitoring telefónnej ústredne na báze IP protokolu

Vzniknuté alarmy budú spracované podľa USP na odstránenie problémov. Výstupy z monitoringu (alarmy) budú zaznamenávané v nástrojoch Poskytovateľa za účelom riešenia vzniknutých problémov a zároveň pre potreby reportovania. Objednávateľ požaduje poskytovať pravidelné reporty na mesačnej báze, z ktorých bude možné jednoznačne určiť počet a kategorizáciu alarmov vzhľadom na jednotlivé zariadenia infraštruktúry.

- b) zabezpečenie podpory HW komponentov od výrobcu a SW produktov 3. strany v súlade s čl. 4 tejto prílohy
- c) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku prostredníctvom ESSP
- d) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Problémov vrátane uvedenia typu Problému a početnosti jeho výskytu
- e) identifikácia Problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia
- 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 pre monitorované zariadenia
- k) proaktívny dohľad zariadení v režime 24x7 z hľadiska kybernetickej bezpečnosti vrátane spolupráce pri riešení incidentov, komunikácie s dotknutými časťami organizácie a inými zložkami systému kybernetickej ochrany (podľa požiadaviek Objednávateľa), identifikácia anomálií a ich vyhodnocovanie v intervale minimálne raz týždenne vrátane návrhov systémových riešení pri opakujúcich sa incidentoch
- l) profylaktika zariadení uvedených v Prílohe č.10, bude vykonávaná kontrolou logov, technického stavu a update softvéru na zariadeniach v intervale raz za tri mesiace po dobu trvania technickej podpory
- m) reporty o stave plnenia USP, o Problémoch prípadne operatívne návrhy na zlepšenie fungovania infraštruktúry
- n) raz ročne poskytnúť prehľad o stave platnosti / trvania podpory HW komponentov a SW produktov 3. strán
- o) vykonanie/ realizácia Drobných požiadaviek na zmenu v rozsah 20 človekohodín v jednom kalendárnom mesiaci, pričom nevyčerpané človekohodiny sa prenášajú do nasledujúcich mesiacov počas platnosti Servisnej zmluvy
- p) správa telefónnej ústredne na báze IP protokolu.

## 2.2. Helpdesk

Na hlásenie problémov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk 24 hodín 7 dní v týždni, pričom nahlasovanie vzniknutého problému je možné uskutočniť aj mimo pracovných hodín, avšak samotná doba neutralizácie problému bude požadovaná podľa podmienok USP. Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2) , musí spĺňať nasledovné parametre:

- Reakčná doba pri telefonáte:
  - Prevzatie hovoru do 20 sec. alebo opätovné zavolanie pri zmeškanom hovore do 10 minút.
- Zaevidovanie problému, servisnej požiadavky, požiadavky na zmenu v systéme ESSP poskytovateľom:

- Kritický problém do 10 minút od nahlásenia problému Objednávateľom
- Závažný problém do 20 minút od nahlásenia problému Objednávateľom
- Nekritický problém do 30 minút od nahlásenia problému Objednávateľom
- Kontaktovanie Objednávateľa s informáciou o stave riešenia problému:
  - Kritický problém - do jednej hodiny a každú nasledujúcu hodinu od nahlásenia problému až do jeho vyriešenia
  - Závažný problém - do dvoch hodín a každé nasledujúce dve hodiny od nahlásenia problému až do jeho vyriešenia
  - Nekritický problém - každý jeden pracovný deň až do vyriešenia problému
- Evidencia problémov, servisných požiadaviek, požiadaviek na zmenu, v elektronickom systéme ESSP a jeho sprístupnenie povereným osobám Objednávateľa s možnosťou zápisu. V danej aplikácii musia byť viditeľné metriky SLA minimálne reakčná doba a doba neutralizácie problému.
- Generovanie reportov pre pravidelné reportovacie mítingy.

### 2.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa alebo zamestnanci Objednávateľa oznámení Poskytovateľovi podľa bodu 7 (ďalej len „Zástupca Objednávateľa“) hlási problém/požiadavku najmä v systéme ESSP na adrese: <https://itop.soitron.com/>, resp. e-mailom na adresu: support@soitron.com a/alebo telefonicky na +421 2 5822 4099. Zástupca 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 Zástupca Objednávateľa. V prípade nahlásenia kritického problému e-mailom Objednávateľ Poskytovateľovi bezodkladne oznámi takéto hlásenie i telefonicky. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom zaeviduje Poskytovateľ 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, čas vyriešenia požiadavky alebo Problému a krátky popis spôsobu vyriešenia problému. Pokiaľ je to možné, tak 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 prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia 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 (Objednávateľ alebo Poskytovateľ na základe stavu v monitoringu) 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 nevznesie 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. 2.3. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických problémov.
7. Zoznam zamestnancov Objednávateľa pre nahlásenie problému v zmysle tohto článku doručí Objednávateľ Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pričom je oprávnený tento zoznam kedykoľvek zmeniť alebo doplniť.

#### 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.

#### Úroveň spracovania požiadaviek – USP – lokality DC, MS SR, GR ZVJS:

Pracovné hodiny Služieb podpory prevádzky Poskytovateľa sú nepretržite v režime 24x7.

Typ požiadavky	Reakčná doba v hodinách	Doba neutralizácie problému v hodinách
Kritický problém	do 0,5 hodiny	do 3 hodín
Závažný problém	do 0,5 hodiny	do 6 hodín
Nekritický problém	do 2 hodín	do 24 hodín

Tabuľka č. 1

#### Úroveň spracovania požiadaviek – USP – ostatné lokality:

Pracovné hodiny Služieb podpory prevádzky Poskytovateľa sú počas pracovných dní <06:00; 16:00> (5x10). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba v pracovných hodinách	Doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	do 1 hodiny	do 4 hodín

Závažný problém	do 1 hodiny	do 10 hodín
Nekritický problém	do 2 hodín	do 20 hodín

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:

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

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:

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
- nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou infraštruktúry Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov, SW komponentu, SW produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- v dôsledku výpadku fungovania HW 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, reportu o profylaktických činnostiach a reportu otvorených tiketov (ďalej len „Report“), ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi najskôr v posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca a najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od prvého dňa nasledujúceho 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, vždy k poslednému dňu mesiaca, pričom prílohou faktúry je Report obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre kvality poskytnutých služieb za dané obdobie podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy (typ požiadavky/problému a jeho početnosť výskytu v danom období).

### Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky:

- Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti, 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.

Vzor Reportov je uvedený v prílohe č. 4. Reporty je možné prispôbiť po vzájomnej dohode Oprávnených osôb Objednávateľa a Poskytovateľa.

## 3. Služby rozvoja

Služby rozvoja zahŕňajú aktivity Poskytovateľa súvisiace s predmetom plnenia nad rámec Služieb podpory prevádzky, ide najmä o analytické, konzultačné a implementačné práce súvisiace so zmenami a redizajnom sieťovej infraštruktúry a jej komponentov podľa požiadaviek Objednávateľa prípadne v zmysle legislatívnych zmien a ostatných nariadení príslušných orgánov a aktualizácia príslušnej dokumentácie na základe týchto zmien, rozvoj podporných služieb v komunikačnej oblasti (voice, video, firemná komunikácia a pod.), v bezpečnostnej oblasti (analytické a konzultačné práce v oblasti dátových prenosov v rezortnej a mimorezortnej dátovej komunikácii, monitoring SLA parametrov, a v oblasti procesnej analytiky) a v oblasti centralizácie poskytovania sieťovej infraštruktúry s ohľadom na moderné technológie (SDN, SAN a pod.).

### 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 v minimálnom rozsahu:

- Číslo zmeny
- Predmet cenovej kalkulácie/ponuky



- Prácnosť v MD prípadne ČH
- Cenová kalkulácia/ponuka
  - o v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny
  - o 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
- Dátum vyhotovenia cenovej ponuky a dĺžka jej platnosti
- Meno osoby zodpovednej za prípravu ponuky a jej podpis
- Navrhovaná lehota poskytnutia

V relevantných prípadoch k cenovej kalkulácii je potrebné priložiť:

- podrobný návrh technického riešenia a v relevantnom prípade aj analýzu dopadu na HW a SW komponenty Objednávateľa či na funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré budú realizáciou zmeny ovplyvnené,
- predpokladaný harmonogram prác.

Do 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, v prípade schválenia cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou, ktorá musí obsahovať i lehotu na poskytnutie Služieb rozvoja.

K realizácií Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky.

### 3.2. Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a/alebo s technickým popisom uvedeným v schválenej cenovej kalkulácii. 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, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.  Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej cenovej kalkulácii.	0
<b>Normálna</b>	Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

Tabuľka č. 4

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 záväznej 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 písomne Poskytovateľ Objednávateľa minimálne 5 (päť) pracovných dní pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia. Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu oprávnení zástupcovia oboch 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 5 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 nasledujúcom po uplynutí doby na doručenie dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Ak nastane prípad podľa predchádzajúcej vety, prílohou faktúry na úhradu ceny nie je akceptačný protokol, ale informácia o uplynutí vyššie uvedenej lehoty.

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

Ak je to relevantné, hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa vopred dohodnutých testovacích scenárov v testovacom prostredí prípadne priamo v produkčnom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť a požiadavky na testovanie 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 záväznej objednávke a/alebo v schválenej cenovej ponuke a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity. Nevyriešené 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 vád a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie náhradných dielov HW komponentov a SW produktov 3. strán. Na Reakčné doby a Doby neutralizácie pri odstraňovaní vád SW produktov 3. strán sa nevzťahujú časy podľa úrovne spracovania požiadaviek a budú poskytované v rozsahu zakúpených podmienok (maintenance).

Podmienky využívania podpory SW produktov 3. strán a HW komponentov, na ktorú sa vzťahuje objednaná Služba maintenance, určuje ich príslušný výrobca. V prípade HW komponentov uvedených v čl. 1 Prílohy č. 10, na ktoré ešte výrobca poskytuje podporu a bola podpora Objednávateľom zakúpená, sa vzťahuje povinnosť Poskytovateľa dodržať Reakčné doby a Doby neutralizácie popísané v čl. 2 ods. 2.4 tejto prílohy a to bez ohľadu na dĺžku reklamačného konania, resp. podmienky poskytovania záruky ich výrobcom.

Objednávateľ obstaral v predchádzajúcom období na základe predchádzajúcich zmlúv SW produkty 3. strán a HW komponenty uvedené v Prílohe č. 10 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 generačná výmena existujúcich SW produktov 3. strán alebo HW komponentov, ale zabezpečenie a poskytnutie služieb podpory (maintenance).

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 uvedené v Prílohe č. 10.

Objednávateľ je oprávnený zaslať Poskytovateľovi objednávku na Služby maintenance vo vzťahu ku konkrétnemu HW komponentu a SW produktu 3. strany najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím poskytovania Služieb maintenance s výnimkou obdobia 40 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy, na ktoré sa uvedená lehota na zaslanie objednávky nevzťahuje. Ak vo vzťahu ku konkrétnemu HW komponentu a SW produktu 3. strany Objednávateľ nemá v čase nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy zakúpenú podporu výrobcu, je Objednávateľ oprávnený zaslať objednávku na Služby maintenance kedykoľvek počas trvania tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby maintenance do 30 kalendárnych dní od doručenia objednávky.

Pokiaľ je to možné z pohľadu podmienok podpory od výrobcu, poskytuje Poskytovateľ Služby maintenance vždy na dobu 12 mesiacov do ďalšieho výročia poskytovania Služieb maintenance. Ak sa podpora výrobcu neposkytuje na 12 mesiacov, poskytne Poskytovateľ podporu do uplynutia obdobia podpory výrobcu a fakturuje Objednávateľovi alikvotnú časť jednotkovej ceny uvedenej v Prílohe č. 5 (Cena podpory od výrobcu v EUR bez DPH za kus za 12 mesiacov). V objednávke na Služby maintenance Objednávateľ uvedie konkrétne položky objednaných Služieb maintenance, pričom Objednávateľ je oprávnený objednať jednu alebo viac (aj všetky) z položiek uvedených v Prílohe č. 5 pre jeden alebo viac z HW komponentov alebo SW produktov 3. strany uvedených v Prílohe č. 10.

Záväzné jednotkové ceny položiek Služby maintenance sú uvedené v Prílohe č. 5.

**Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu**

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

### Príloha č. 3 – Návrh formulára Akceptačný protokol

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Gestor:		Organizácia:	
Projektový manažér:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

#### Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</li> </ul>
Výsledok nasadenia zmeny:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</li> </ul>
Realizácia školení	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoznam zrealizovaných školení.</li> <li>Prípadne odkaz na Školiaci plán</li> </ul>
Odobznanie dokumentácie:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoznam odovzdanej dokumentácie.</li> <li>Prípadne odkaz na externý dokument.</li> </ul>

#### Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

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

## Príloha č. 4 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky

### Report činností

▪ <b>Poskytovateľ</b>	<b>Objednávateľ</b>
▪ <i>obchodné meno:</i>	Ministerstvo spravodlivosti SR
▪ <i>Adresa:</i>	Račianska ulica 71, 813 11 Bratislava
▪ <i>Kontakt:</i>	Kontakt:
Názov servisnej zmluvy	
<p><i>Report činností za mesiac/rok v zmysle Servisnej zmluvy v rozsahu minimálne Tiket ID, ID Komponentu / Funkčnej časti, Popis tiketu, Typ tiketu/požiadavky, Iniciátor tiketu, Dátum a čas vytvorenia, Dátum a čas vyriešenia, Čas riešenia tiketu, Čas tiketu v stave čakajúci, Dôvod čakania, Priorita, Riešenie</i></p> <p><i>Štatistika tiketov pre sledovanie parametrov kvality poskytovaných služieb za mesiac/rok v zmysle Servisnej zmluvy v rozsahu minimálne Typ požiadavky/problému/incidentu, Početnosť, Splnenie/Nesplnenie doby neutralizácie problému</i></p>	

### Report o profylaktických činnostiach

Report o profylaktických činnostiach sa predkladá v elektronickej forme vo formáte Microsoft Excel. Názov zasielaného súboru je SYSTEM\_NET\_RRRR\_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac).

Štatistické hlásenie o vykonaných podporných službách			Obdobie:	MM/YYYY
ID Aktivity	ID Komponentu / Funkčnej časti	Popis vykonanej profylaktickej činnosti	Čas vykonania činnosti	Poznámka

### Report otvorených tiketov

Tiket ID	Popis tiketu	Dátum vytvorenia	Stav tiketu	Riešiteľ

## Príloha č. 5 – Cenník jednotkových sadziieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja, Cenník Služby podpory prevádzky a Cenník služieb maintenance

### Cenník Služieb podpory prevádzky

P.č.	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
1.	Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky	mesiac	48	50800	60960	2438400	20	487680	2926080

### Cenník Služieb rozvoja

P.č.	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
1.	Expert- jednotný paušál	MD	2 000	624	748,8	1248000	20	249600	1497600

### Cenník Služieb maintenance

#### HW komponenty:

P.č.	Položka/PN	Počet komponentov	Aktuálna doba platnosti podpory	Doba platnosti podpory výrobcom	Cena podpory od výrobcu v EUR bez DPH za kus za 12 mesiacov	Počet rokov pre podporu	Sadzba DPH v %	Výška DPH za požadovaný počet rokov a požadované množstvo v EUR	Cena za požadovaný počet rokov a požadované množstvo v EUR vrátane DPH
1.	VG310	1	31.03.2020		446,93	4	20	357,54	2145,27
2.	UCUCS-EZ-C220M3S	2	31.03.2020	31.10.2021	410,24	2	20	328,19	1969,14
3.	N2K-C2248TP-1GE	6	31.03.2020	30.11.2021	384,83	2	20	923,59	5541,57
4.	UCSC-C240-M3S	2	31.03.2020	31.12.2021	525,97	2	20	420,78	2524,65
5.	CISCO2911-HSEC/K9	1	31.03.2020	31.12.2022	514,67	3	20	308,80	1852,83
6.	CISCO2911-HSEC+/K9	131	31.03.2020	31.12.2022	691,57	3	20	54357,32	326143,94
7.	CISCO2921-HSEC+/K9	2	31.03.2020	31.12.2022	830,83	3	20	996,99	5981,95
8.	CISCO2951-HSEC+/K9	17	31.03.2020	31.12.2022	1248,59	3	20	12735,60	76413,59
9.	ASA5585-S20X-K9	2	31.03.2020	31.05.2023	7271,34	3	20	8725,61	52353,67

10.	ATA190	12	31.03. 2020	31.03. 2024	24,54	4	20	235,61	1413,68
11.	2073-720	2	31.03. 2020		1105,68	4	20	1769,09	10614,53
12.	2076-24F	2	31.03. 2020		3829,92	4	20	6127,87	36767,23
13.	2076-524	1	31.03. 2020		6127,80	4	20	4902,24	29413,44
14.	CISCO3945E- SEC/K9	2	29.04. 2020	31.12. 2022	2209,26	3	20	2651,11	15906,65
15.	N7K-C7010- B2S2	2	31.05. 2020		12535,73	4	20	20057,17	120343,02
16.	TCS-C220- PRO10P-K9	2	31.05. 2020	31.03. 2021	7529,77	1	20	3011,91	18071,45
17.	SNS-3495-K9	4	31.05. 2020	31.10. 2021	5001,87	2	20	8002,99	48017,92
18.	N2K- C2248TF-1GE	2	31.05. 2020	30.11. 2021	442,22	2	20	353,78	2122,68
19.	CTI-5320- MCU-K9	2	31.05. 2020	31.05. 2022	5856,22	2	20	4684,98	28109,85
20.	WS-C4510RE- S7+96V+	2	31.05. 2020	31.10. 2022	3073,95	3	20	3688,74	22132,44
21.	CISCO3945E- SEC/K9	2	31.05. 2020	31.12. 2022	2209,25	3	20	2651,10	15906,59
22.	ASR1001X- 2.5G-SEC	2	24.08. 2020		1108,39	4	20	1773,42	10640,51
23.	PA-3050	2	01.10. 2020	31.10. 2024	5100,00	4	20	8160,00	48960,00
24.	N2K-C2224TP	2	31.10. 2020	30.11. 2021	11245,30	2	20	8996,24	53977,44
25.	ASA5512-K9	2	31.12. 2020	31.08. 2022	518,45	2	20	414,76	2488,54
26.	ISR4331- AXV/K9	2	31.12. 2021		579,60	3	20	695,52	4173,12
<b>SPOLU:</b>								157330,94	943985,67

### SW produkty 3. strany:

P.č.	Položka/PN	Serial Number	Cena v	Cena v	Cena v	Cena v	Cena počas účinnosti zmluvy v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH počas účinnosti zmluvy v EUR	Cena počas účinnosti zmluvy v EUR vrátane DPH
			EUR bez DPH v prvom roku účinnosti zmluvy **	EUR bez DPH v druhom roku účinnosti zmluvy **	EUR bez DPH v tretom roku účinnosti zmluvy **	EUR bez DPH v štvrtom roku účinnosti zmluvy **				
1.	L-CSACS- 5-ADV- LIC=	3555J3EB3D7	1260,00	1260,00	1260,00	1260,00	5040,00	20	1008,00	6048,00
2.	L-CSACS- 5-LRG- LIC=	3555J1AB215	1260,00	1260,00	1260,00	1260,00	5040,00	20	1008,00	6048,00
3.	L- FLSASR1- FWNAT-R=	4721J3A2253	16,59	16,59	16,59	16,59	66,35	20	13,27	79,62
4.	L- FLSASR1- FWNAT-R=	4721J7FBD56	16,59	16,59	16,59	16,59	66,35	20	13,27	79,62
5.	R-PI2X-K9 1 x L-PI2X- BASE 1 x L-PI2X- LF-500 1 x L-	Instance Number: 1571235801	3317,68	1117,08	0,00	0,00	4434,76	20	886,95	5321,71



	PILMS42A-500 1 x R-PI20-SW-K9 1 x L-PI2X-AS-25 1 x L-PILMS42-KIT										
6.	VMW-VSP-STD-1A	Instance Number: 1577091031	476,10	476,10	476,10	476,10	1904,40	20	380,88	2285,28	
7.	VMW-VSP-STD-1A	Instance Number: 1577091032	476,10	476,10	476,10	476,10	1904,40	20	380,88	2285,28	
8.	VMW-VSP-STD-1A	Instance Number: 1577091033	476,10	476,10	476,10	476,10	1904,40	20	380,88	2285,28	
9.	VMW-VSP-STD-1A	Instance Number: 1577091034	476,10	476,10	476,10	476,10	1904,40	20	380,88	2285,28	
10.	CTI-TMS-SW-K9	80A66555	13419,27	13419,27	13419,27	13419,27	53677,08	20	10735,42	64412,50	
11.	L-CUAC10X	Instance number: 1570862550	1964,45	0,00	0,00	0,00	1964,45	20	392,89	2357,34	
12.	L-CUAC10X-ADV	Instance number: 1570862551	2245,09	0,00	0,00	0,00	2245,09	20	449,02	2694,10	
13.	LIC-CUCM-10X-ENH-A	Instance Number: 5088972283	314,19	314,19	314,19	314,19	1256,76	20	251,35	1508,11	
14.	LIC-CUCM-10X-BAS-A	Instance number: 5089300928	432,00	432,00	432,00	432,00	1728,00	20	345,60	2073,60	
15.	LIC-CUCM-10X-BAS-A	Instance Number: 5088972141	1767,27	1767,27	1767,27	1767,27	7069,07	20	1413,81	8482,88	
16.	LIC-CUCM-10X-ESS-A	Instance number: 5089300929	17,67	17,67	17,67	17,67	70,67	20	14,13	84,80	
17.	R-VMW-UC-FND5-K9	Instance Number: 1570861966	239,79	239,79	239,79	239,79	959,15	20	191,83	1150,98	
18.	R-VMW-UC-FND5-K9	Instance Number: 1570869263	239,79	239,79	239,79	239,79	959,15	20	191,83	1150,98	
19.	L-CUCM-USR-LIC-ADD	Instance number: 1725377237	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20	0,00	0,00	
20.	L-CUCM-USR-LIC-ADD	Instance Number: 1710932790	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20	0,00	0,00	
21.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 1559407684	15709,09	15709,09	15709,09	15709,09	62836,34	20	12567,27	75403,61	
22.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance number: 5070234118	4461,38	4461,38	4461,38	4461,38	17845,52	20	3569,10	21414,63	
23.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5215664245	173,12	173,12	173,12	173,12	692,50	20	138,50	831,00	

24.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5268613889	1790,83	1790,83	1790,83	1790,83	7163,32	20	1432,66	8595,98
25.	UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5338508146	11,78	11,78	11,78	11,78	47,12	20	9,42	56,55
26.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5416969718	62,83	62,83	62,83	62,83	251,32	20	50,26	301,58
27.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5416974948	58,91	58,91	58,91	58,91	235,62	20	47,12	282,74
28.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5419339588	58,91	58,91	58,91	58,91	235,62	20	47,12	282,74
29.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5419341250	19,63	19,63	19,63	19,63	78,52	20	15,70	94,22
30.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5422018403	39,27	39,27	39,27	39,27	157,07	20	31,41	188,48
31.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5416978524	98,18	98,18	98,18	98,18	392,72	20	78,54	471,27
32.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5428913596	1570,91	1570,91	1570,91	1570,91	6283,62	20	1256,72	7540,34
33.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599096	34,81	34,81	34,81	34,81	139,25	20	27,85	167,10
34.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599076	34,81	34,81	34,81	34,81	139,25	20	27,85	167,10
35.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599110	34,81	34,81	34,81	34,81	139,25	20	27,85	167,10
36.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599087	34,81	34,81	34,81	34,81	139,25	20	27,85	167,10
37.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599105	34,81	34,81	34,81	34,81	139,25	20	27,85	167,10
38.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599089	34,81	34,81	34,81	34,81	139,25	20	27,85	167,10
39.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599100	34,81	34,81	34,81	34,81	139,25	20	27,85	167,10
40.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437402779	23,56	23,56	23,56	23,56	94,25	20	18,85	113,10
41.	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 1570862646	88363,63	88363,63	88363,63	88363,63	353454,52	20	70690,90	424145,42
<b>SPOLU:</b>									108587,45	651524,70

\*\*V prípade že support výrobcom už v danom roku nie je poskytovaný, je v predmetnej bunke uvedená cena 0,00 EUR resp. Ak sa podpora výrobcu už neposkytuje na 12 mesiacov, cena zahŕňa alikvotnú časť jednotkovej ročnej ceny.

**Celková cena za predmet zmluvy**

Celková cena za predmet zmluvy v EUR	Cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena v EUR vrátane DPH
	5.015.991,98	20	1.003.198,39	6.019.190,37

## Príloha č. 6 – Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa	Stručný opis časti zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky
1.	<i>(Názov subdodávateľa)</i>	<i>(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)</i>	
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

## Príloha č. 7 – Zoznam kľúčových expertov

### Kľúčový expert č. 1 Garant pre oblasť sieťovej infraštruktúry

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti sieťovej infraštruktúry; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti sieťovej infraštruktúry; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- platný certifikát pre oblasť sieťovej infraštruktúry, napr. CCIE Routing and Switching alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu.

identifikácia experta: *(Pavol Šipoš)*

### Kľúčový expert č. 2 Garant pre oblasť sieťovej infraštruktúry

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti sieťovej infraštruktúry; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti sieťovej infraštruktúry; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- platný certifikát pre oblasť sieťovej infraštruktúry, napr. CCIE Routing and Switching alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu.

identifikácia experta: *(Tomáš Daniška)*

### Kľúčový expert č. 3 Garant pre oblasť sieťovej bezpečnosti

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti sieťovej bezpečnosti; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti sieťovej bezpečnosti; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- platný certifikát CCIE Security alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu.

identifikácia experta: *(Peter Marček)*

### Kľúčový expert č. 4 Garant pre oblasť ITSM procesy

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti ITSM procesov; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti ITSM procesov; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- platný certifikát pre oblasť ITSM procesov; napr. ITIL Expert Certificate in IT Service Management alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu.

identifikácia experta: *(Ján Benka)*

### Kľúčový expert č. 5 Garant pre oblasť projektového riadenia

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti projektového riadenia; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti projektového riadenia; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- platný certifikát pre oblasť projektového riadenia; napr. PRINCE2, alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu.

identifikácia experta: *(Veronika Kvetáková)*

**Kľúčový expert č. 6 Garant pre oblasť informačnej bezpečnosti**

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti informačnej bezpečnosti; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti informačnej bezpečnosti; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- platný certifikát CISA Certified Information Systems Auditor alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu

identifikácia experta: *(Štefan Porubčan)*

**Kľúčový expert č. 7 Garant pre oblasť telekomunikačnej a video technológie**

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti telekomunikačnej a video technológie; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti telekomunikačnej a video technológie; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- platný certifikát CCNP Collaboration, prípadne ekvivalent tohto certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu

identifikácia experta: *(Michal Tušš)*

**Kľúčový expert č. 8 Garant pre oblasť SAN infraštruktúry**

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti SAN technológie; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
- minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti SAN technológie v prostredí dátových centier s uvedením referencie na konkrétne projekty; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom aj s uvedením osoby u ktorej sa dá referencia overiť

identifikácia experta: *(Matej Šúr)*

## Príloha č. 8 – Elektronický systém pre správu požiadaviek

Pre túto SLA bude plniť úlohu systému pre správu požiadaviek systém iTOP poskytnutý Poskytovateľom.

Popis systému:

- a. spracovanie požiadaviek a Problémov
- b. helpdesk

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, ktorý poskytne osobám Objednávateľa (viď príloha 1 ods. 2.3 bod 7) nasledovné prehľadné zoznamy:

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

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xlsx.

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 pre všetky evidované požiadavky, resp. iba požiadavky ktorých je oprávnená osoba iniciátorom).

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. 9 – Zoznam lokalít

Organizácia, lokalita	PŠČ	Mesto	Adresa
Ministerstvo spravodlivosti SR	813 11	Bratislava	Račianska 71
Ministerstvo spravodlivosti SR - Datacentrum DCBA		Bratislava	Kopčianska 92/D
Ministerstvo spravodlivosti SR - Datacentrum DCKE		Košice	Štúrova 29
Špecializovaný trestný súd	902 01	Pezinok	Suvorovova č. 5/A
Špecializovaný trestný súd - pobočka	974 01	Banská Bystrica	Skuteckého 10
Inštitút vzdelávania Ministerstva spravodlivosti SR	914 43	Omšenie	Omšenie 825
Justičná akadémia	902 01	Pezinok	Suvorovova 5/C
<b>KRAJSKÝ SÚD V BRATISLAVE</b>	813 66	Bratislava	Záhradnícka 10
Okresný súd Bratislava I	812 44	Bratislava	Záhradnícka 10
Okresný súd Bratislava I – obchodné oddelenie	811 02	Bratislava	Medená 22
Okresný súd Bratislava II	827 02	Bratislava	Drieňová 5
Okresný súd Bratislava III	836 07	Bratislava	Námestie Biely kríž 7
Okresný súd Bratislava IV	844 54	Bratislava	Saratovská 1/A
Okresný súd Bratislava V	852 38	Bratislava	Prokofievova ul. 12
Okresný súd Malacky	901 11	Malacky	Mierové nám. č. 10
Okresný súd Pezinok	902 01	Pezinok	M. R. Štefánika 40
<b>KRAJSKÝ SÚD V TRNAVE</b>	918 70	Trnava	Vajanského 2/A
Okresný súd Trnava	917 83	Trnava	Hlavná 49
Okresný súd Dunajská Streda	929 27	Dunajská Streda	Alžbetínske nám. 8
Okresný súd Galanta	924 23	Galanta	Mierové nám. 1
Okresný súd Piešťany	921 01	Piešťany	Nálepkova 36
Okresný súd Senica	905 30	Senica	Nám. Oslobodenia 1
Okresný súd Skalica	909 01	Skalica	Nám. Slobody 15
<b>KRAJSKÝ SÚD V TRENČÍNE</b>	911 50	Trenčín	Nám. Svätej Anny č. 28
Okresný súd Trenčín	911 80	Trenčín	Piaristická 27
Okresný súd Nové Mesto nad Váhom	915 19	Nové Mesto nad Váhom	Hviezdoslavova 37
Okresný súd Považská Bystrica	017 33	Považská Bystrica	Štúrova 1/2
Okresný súd Prievidza	971 72	Prievidza	Švéniho 5
Okresný súd Partizánske	958 26	Partizánske	1. mája 225/4
Okresný súd Bánovce nad Bebravou	957 75	Bánovce nad Bebravou	Hollého 3
<b>KRAJSKÝ SÚD V NITRE</b>	950 48	Nitra	Štúrova 9
Okresný súd Nitra	949 68	Nitra	Štúrova 9
Okresný súd Komárno	945 35	Komárno	Pohraničná 6
Okresný súd Levice	934 31	Levice	Kalvínske nám. 7
Okresný súd Nové Zámky	940 16	Nové Zámky	F. Rákocziho 15
Okresný súd Topoľčany	955 15	Topoľčany	M. R. Štefánika 2238
<b>KRAJSKÝ SÚD V ŽILINE</b>	010 01	Žilina	Orolská 3
Okresný súd Žilina	010 59	Žilina	Hviezdoslavova ul. 28
Okresný súd Čadca	022 21	Čadca	ul. 17. novembra 1256
Okresný súd Dolný Kubín	026 25	Dolný Kubín	Radlinského 36
Okresný súd Liptovský Mikuláš	031 33	Liptovský Mikuláš	Tomášikova 5
Okresný súd Martin	036 61	Martin	E. B. Lukáča 2A
Okresný súd Námestovo	029 01	Námestovo	Nám. A. Bernoláka 332/16
Okresný súd Ružomberok	034 01	Ružomberok	Dončova 8
<b>KRAJSKÝ SÚD V BANSKEJ BYSTRICI</b>	974 87	Banská Bystrica	Skuteckého 7
Okresný súd Banská Bystrica	975 59	Banská Bystrica	Skuteckého 28
Okresný súd Banská Bystrica	974 05	Banská Bystrica	Zvolenská cesta 14



Okresný súd Brezno	977 01	Brezno	Kuzmányho 4
Okresný súd Lučenec	984 37	Lučenec	ul. Dr. Herza 14
Okresný súd Revúca	050 11	Revúca	Ul. SNP 539/1
Okresný súd Rimavská Sobota	979 14	Rimavská Sobota	Námestie Mihálya Tompu 1
Okresný súd Veľký Krtíš	990 14	Veľký Krtíš	SNP 714 /2
Okresný súd Zvolen	960 68	Zvolen	J. Kozáčeka 19
Okresný súd Žiar nad Hronom	965 35	Žiar nad Hronom	Nám. Matice slov. 5/1
<b>KRAJSKÝ SÚD V PREŠOVE</b>	080 01	Prešov	Hlavná č. 22
Okresný súd Prešov	080 42	Prešov	Grešova 3
Okresný súd Bardejov	085 75	Bardejov	Partizánska 1
Okresný súd Humenné	066 34	Humenné	Laborecká č. 17
Okresný súd Kežmarok	060 01	Kežmarok	ul. Trhovište č. 16
Okresný súd Poprad	058 01	Poprad	Štefánikova 100
Okresný súd Stará Ľubovňa	064 27	Stará Ľubovňa	17. novembra č. 30
Okresný súd Svidník	089 01	Svidník	Sov. hrdinov 200/35
Okresný súd Vranov nad Topľou	093 32	Vranov nad Topľou	M. R. Štefánika 874
<b>KRAJSKÝ SÚD V KOŠICIACH</b>	041 51	Košice	Štúrova 29
Okresný súd Košice I	041 51	Košice	Štúrova 29
Okresný súd Košice II	041 51	Košice	Štúrova 29
Okresný súd Košice - okolie	041 51	Košice	Štúrova 29
Okresný súd Michalovce	071 80	Michalovce	Nám. slobody 11
Okresný súd Rožňava	048 80	Rožňava	Nám. 1. mája č. 2
Okresný súd Spišská Nová Ves	052 80	Spišská Nová Ves	Stará cesta č. 3
Okresný súd Trebišov	075 01	Trebišov	Nám. mieru 838/2
Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže	821 08	Bratislava	Šagátova 1
Ústav na výkon väzby a Ústav na výkon trestu odňatia slobody	812 29	Bratislava 1	Chorvátska 5
Ústav na výkon väzby a Ústav na výkon trestu odňatia slobody	950 50	Nitra 1	Cintorínska 3
Ústav na výkon väzby a Ústav na výkon trestu odňatia slobody	975 28	Banská Bystrica	Komenského 7
Ústav na výkon väzby a Ústav na výkon trestu odňatia slobody	010 24	ŽILINA 1	Hlboká cesta 21
Ústav na výkon trestu odňatia slobody	919 35	Hrnčiarovce nad Parnou	Dlhé Lúky 1
Ústav na výkon trestu odňatia slobody	018 41	Dubnica nad Váhom	Dukelská štvrť 941/10
Ústav na výkon trestu odňatia slobody pre mladistvých	038 52	Sučany	Družstevná 1611/2
Ústav na výkon trestu odňatia slobody	034 01	Ružomberok	Dončova 6
Ústav na výkon trestu odňatia slobody	040 15	Košice-Šaca	Budovateľská 1
Ústav na výkon trestu odňatia slobody	950 61	Nitra-Chrenová	Vašinova ul. 124/59
Ústav na výkon trestu odňatia slobody Banská Bystrica	974 05	Banská Bystrica 5	Sládkovičova 80
Ústav na výkon trestu odňatia slobody	937 01	Želiezovce	Veľký Dvor č. 12
Ústav na výkon trestu odňatia slobody a Ústav na výkon väzby	920 41	Leopoldov	Gucmanova 19/670
Ústav na výkon trestu odňatia slobody a Ústav na výkon väzby	019 17	Ilava	Mierové námestie 1

Ústav na výkon väzby a Ústav na výkon trestu odňatia slobody	041 42	Košice	Floriánska 18
Ústav na výkon väzby a Ústav na výkon trestu odňatia slobody	081 13	Prešov	Kpt. Nálepku 1
Ústav na výkon trestu odňatia slobody	054 28	Levoča	Námestie Štefana Kluberta 7
Nemocnica pre obvinených a odsúdených a Ústav na výkon trestu odňatia slobody	911 96	Trenčín 1	Súdna 15

## Príloha č. 10 – Zoznam HW komponentov a SW infraštruktúry vrátane licencií

### 1. Hardvér

#### 1.1. HW komponenty pre ktoré Objednávateľ môže zakúpiť podporu na základe objednávky

Sériové číslo	PN	Popis položky	Aktuálna doba platnosti podpory	Doba platnosti podpory výrobcom
FCH1828V3SB	SNS-3495-K9	Large Secure Server for ISE, ACS and NAC Applications	2020-05-31	2021-10-31
FCH1828V3SD	SNS-3495-K9	Large Secure Server for ISE, ACS and NAC Applications	2020-05-31	2021-10-31
FCH1833V2CQ	UCUCS-EZ-C220M3S	UCS C220 M3 SFF dual-4-core/3.3 GHz, 64 GB RAM, 8x300 GB 15K	2020-03-31	2021-10-31
FCH1829V2C3	UCSC-C240-M3S	UCS C240 M3 SFF w/o CPU, mem, HD, PCIe, w/ rail kit, expdr	2020-03-31	2021-12-31
FCH1828V3QM	SNS-3495-K9	Large Secure Server for ISE, ACS and NAC Applications	2020-05-31	2021-10-31
FCH1828V38B	SNS-3495-K9	Large Secure Server for ISE, ACS and NAC Applications	2020-05-31	2021-10-31
FCH1833V2CC	UCUCS-EZ-C220M3S	UCS C220 M3 SFF dual-4-core/3.3 GHz, 64 GB RAM, 8x300 GB 15K	2020-03-31	2021-10-31
FCH1827V068	UCSC-C240-M3S	UCS C240 M3 SFF w/o CPU, mem, HD, PCIe, w/ rail kit, expdr	2020-03-31	2021-12-31
JMX1935800U	ASA5585-S20X-K9	ASA 5585-X Chas with SSP20,8GE,2SFP+,2GE Mgt,2 AC,3DES/AES	2020-03-31	2023-05-31
JMX1935800V	ASA5585-S20X-K9	ASA 5585-X Chas with SSP20,8GE,2SFP+,2GE Mgt,2 AC,3DES/AES	2020-03-31	2023-05-31
FGL182240X0	ASA5512-K9	ASA 5512-X with SW, 6 GE Data, 1 GE Mgmt, AC	2020-12-31	2022-08-31
FGL182240X5	ASA5512-K9	ASA 5512-X with SW, 6 GE Data, 1 GE Mgmt, AC	2020-12-31	2022-08-31
1701004958	PA-3050	Palo Alto Networks PA-3050	2020-10-01	2024-10-31
1701004954	PA-3050	Palo Alto Networks PA-3050	2020-10-01	2024-10-31
SUK18310018	CTI-5320-MCU-K9	Cisco TelePresence MCU 5320 up to 40 SD ports	2020-05-31	2022-05-31
SUK1832000G	CTI-5320-MCU-K9	Cisco TelePresence MCU 5320 up to 40 SD ports	2020-05-31	2022-05-31
FXS1832Q49G	ASR1001X-2.5G-SEC	ASR1001-X, 2.5G, VPN+FW Bundle, K9, AES, Built-in 6x1G	2020-08-24	
FXS1832Q4AC	ASR1001X-2.5G-SEC	ASR1001-X, 2.5G, VPN+FW Bundle, K9, AES, Built-in 6x1G	2020-08-24	
FCZ183370W8	CISCO3945E-SEC/K9	Cisco 3945E Security Bundle w/SEC license PAK	2020-05-31	2022-12-31
FCZ183460N7	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31

FCZ190861GD	CISCO2921-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2921 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ190861GH	CISCO2921-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2921 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183370W4	CISCO3945E-SEC/K9	Cisco 3945E Security Bundle w/SEC license PAK	2020-05-31	2022-12-31
FCZ183460N4	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183470HH	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836705A	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460NL	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836606L	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183470H4	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460H0	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460NC	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460GR	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460GU	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460GS	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460N2	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460GV	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183470H1	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460GP	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183470GZ	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460GW	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460P5	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FJC2050A0RW	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460NA	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460GT	CISCO2951-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2951 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183470HP	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ18367058	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31

FCZ1604709E	CISCO3945E-SEC/K9	Cisco 3945E Security Bundle w/SEC license PAK	2020-04-29	2022-12-31
FCZ1604709B	CISCO3945E-SEC/K9	Cisco 3945E Security Bundle w/SEC license PAK	2020-04-29	2022-12-31
FJC2018A19S	CISCO2911-HSEC/K9	HSEC bundle (no ISM VPN module) for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836605Z	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FDO2234A37D	ISR4331-AXV/K9	Cisco ISR 4331 AXV Bundle,PVDM4-32 w/APP,SEC,UC lic,CUBE-10	2021-12-31	
FDO2234A37T	ISR4331-AXV/K9	Cisco ISR 4331 AXV Bundle,PVDM4-32 w/APP,SEC,UC lic,CUBE-10	2021-12-31	
FCZ183460NJ	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ18367054	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183470HK	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836606N	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460NM	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836705F	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183470HB	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836605Y	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460NX	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ18367051	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836606J	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836705B	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183470HG	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836606B	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460P8	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836704B	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183460P3	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ1836606A	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31
FCZ183470HL	CISCO2911-HSEC+/K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2911 ISR platform	2020-03-31	2022-12-31











CCQ193106H5	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ193106HO	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ193106HS	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ193403AH	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ211203SB	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ193106I2	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ193106I3	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ193106IS	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ193106J2	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ1943005Z	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ193106JI	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
CCQ193106JW	ATA190	UC 2 Port Analog Telephone Adapter	2020-03-31	2024-03-31
7809100	2073-720	IBM Storwize V7000 Unified	2020-03-31	
7809112	2073-720	IBM Storwize V7000 Unified	2020-03-31	
78203RA	2076-24F	IBM Storwize V7000 SFF Expansion	2020-03-31	
782044N	2076-24F	IBM Storwize V7000 SFF Expansion	2020-03-31	
782050Z	2076-524	IBM Storwize V7000 SFF Control	2020-03-31	
FXS1825Q4BE	N7K-C7010-B2S2	Nexus 7010 Bundle (Chassis,1xSUP2,5xFAB2), No Power Supplies	2020-05-31	
FXS1825Q4BV	N7K-C7010-B2S2	Nexus 7010 Bundle (Chassis,1xSUP2,5xFAB2), No Power Supplies	2020-05-31	
FXS1827Q0VE	WS-C4510RE-S7+96V+	4510R+E Chassis, Two WS-X4748-RJ45V+E, Sup7-E	2020-05-31	2022-10-31
FXS1827Q0VG	WS-C4510RE-S7+96V+	4510R+E Chassis, Two WS-X4748-RJ45V+E, Sup7-E	2020-05-31	2022-10-31
SSI1815068T	N2K-C2248TF-1GE	Nexus 2248TP with 8 FET (2 AC PS, 1 Fan (Std Airflow))	2020-05-31	2021-11-30
FOX1924GP9D	N2K-C2248TP-1GE	N2K GE, 2 AC PS, 1 Fan (Std Air) , 48x100/1000-T+4x10GE	2020-03-31	2021-11-30
FOX1924GPD7	N2K-C2248TP-1GE	N2K GE, 2 AC PS, 1 Fan (Std Air) , 48x100/1000-T+4x10GE	2020-03-31	2021-11-30
FOX1924GP9G	N2K-C2248TP-1GE	N2K GE, 2 AC PS, 1 Fan (Std Air) , 48x100/1000-T+4x10GE	2020-03-31	2021-11-30
FOX1924HDR7	N2K-C2248TP-1GE	N2K GE, 2 AC PS, 1 Fan (Std Air) , 48x100/1000-T+4x10GE	2020-03-31	2021-11-30
FOX1924HDMF	N2K-C2248TP-1GE	N2K GE, 2 AC PS, 1 Fan (Std Air) , 48x100/1000-T+4x10GE	2020-03-31	2021-11-30

FOX1923GBG9	N2K-C2248TP-1GE	N2K GE, 2 AC PS, 1 Fan (Std Air) , 48x100/1000-T+4x10GE	2020-03-31	2021-11-30
Instance number: 1568025073	N2K-C2224TP	N2K-C2224TP-1GE (24x100/1000-T+2x10GE), airflow/power option	2020-10-31	2021-11-30
Instance number: 1568033211	N2K-C2224TP	N2K-C2224TP-1GE (24x100/1000-T+2x10GE), airflow/power option	2020-10-31	2021-11-30
SSI1815069G	N2K-C2248TF-1GE	Nexus 2248TP with 8 FET (2 AC PS, 1 Fan (Std Airflow))	2020-05-31	2021-11-30
FCH1829V0YB	TCS-C220-PRO10P-K9	TelePresence Content Server 10 Port Premium Resolution	2020-05-31	2021-03-31
FCH1829V10B	TCS-C220-PRO10P-K9	TelePresence Content Server 10 Port Premium Resolution	2020-05-31	2021-03-31
FGL194310UC	VG310	Modular 24 FXS Port VoIP Gateway with PVD3-64	2020-03-31	

## 1.2. Počet a typy existujúcich HW komponentov s doživotnou zárukou výrobcu

PN	Počet
WS-C2960+48PST-L	31
WS-C2960C-12PC-L	33
WS-C2960X-24PS-L	110
WS-C2960X-48FPS-L	8
WS-C2960X-48LPS-L	52
WS-C3850-12S-S	8
WS-C3850-24P-S	89
WS-C3850-48T-L	6

## 2. SW produkty 3. strany:

Popis položky	PN	Serial Number
ACS 5 Security Group Access System License (Elec. Delivery)	L-CSACS-5-ADV-LIC=	3555J3EB3D7
ACS 5 Large Deployment License (Electronic Delivery)	L-CSACS-5-LRG-LIC=	3555J1AB215
Firewall/NAT Stateful Inter-Chassis Redundancy E-Delivery PA	L-FLSASR1-FWNAT-R=	4721J3A2253
Firewall/NAT Stateful Inter-Chassis Redundancy E-Delivery PA	L-FLSASR1-FWNAT-R=	4721J7FBD56
Cisco Prime Infrastructure 2.x Nástroj bol už niekoľkokrát updatovaný a MSSR disponuje verziou 3.x, ktorá je v súčasnosti stále podporovaná s možnosťou zakúpenia SW supportu	R-PI2X-K9 1 x L-PI2X-BASE 1 x L-PI2X-LF-500 1 x L-PILMS42A-500 1 x R-PI20-SW-K9 1 x L-PI2X-AS-25 1 x L-PILMS42-KIT	Instance Number: 1571235801
VMware vSphere 6 Standard (1 CPU), 1-yr, Support Required	VMW-VSP-STD-1A	Instance Number: 1577091031
VMware vSphere 6 Standard (1 CPU), 1-yr, Support Required	VMW-VSP-STD-1A	Instance Number: 1577091032

VMware vSphere 6 Standard (1 CPU), 1-yr, Support Required	VMW-VSP-STD-1A	Instance Number: 1577091033
VMware vSphere 6 Standard (1 CPU), 1-yr, Support Required	VMW-VSP-STD-1A	Instance Number: 1577091034
Cisco TelePresence Management Suite - Includes 10 Systems	CTI-TMS-SW-K9	80A66555
Cisco Unified Attendant Consoles 10.x	L-CUAC10X	Instance number: 1570862550
Cisco Unified Attendant Console Advanced 10.x - 1 Lic	L-CUAC10X-ADV	Instance number: 1570862551
UC Manager-10.x Enhanced Single User License	LIC-CUCM-10X-ENH-A	Instance Number: 5088972283
UC Manager-10.x Basic Single User License	LIC-CUCM-10X-BAS-A	Instance number: 5089300928
UC Manager-10.x Basic Single User License	LIC-CUCM-10X-BAS-A	Instance Number: 5088972141
UC Manager-10.x Essential User License User	LIC-CUCM-10X-ESS-A	Instance number: 5089300929
Cisco UC Virt. Foundation 5.x (2-Socket)	R-VMW-UC-FND5-K9	Instance Number: 1570861966
Cisco UC Virt. Foundation 5.x (2-Socket)	R-VMW-UC-FND5-K9	Instance Number: 1570869263
Top Level Sku For Adding User License	L-CUCM-USR-LIC-ADD	Instance number: 1725377237
Top Level Sku For Adding User License	L-CUCM-USR-LIC-ADD	Instance Number: 1710932790
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 1559407684
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance number: 5070234118
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5215664245
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5268613889
Top Level Sku For 9.x/10.x User License	UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5338508146
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5416969718
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5416974948
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5419339588
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5419341250
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5422018403
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5416978524
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5428913596
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599096
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599076
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599110
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599087
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599105

Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599089
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437599100
Top Level SKU For UCL User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 5437402779
Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery	R-UCL-UCM-LIC-K9	Instance Number: 1570862646

## Príloha č. 11 – Bezpečnostné požiadavky

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

Pre účely tejto prílohy sa rozumie :

- 1) **Treťou stranou**, Poskytovateľ, resp. jeho subdodávateľa, podieľajúci sa na plnení Zmluvy,
- 2) **Aktívom** objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Objednávateľ utrpieť 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 povinnosti:
  - 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 nevniest 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 Objednávateľa. 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 Objednávateľa upravuje príslušný Garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
  - b. používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objednávateľa, 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 prvotné 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 dôvernú 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 Objednávateľa 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 Objednávateľa.
- 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 Objednávateľa 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 Objednávateľa, a to iba za prítomnosti na to určeného správcu, ktorý vykonáva nevyhnutne potrebné technické zásahy.

### 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**

##### **Vyšetovanie bezpečnostných incidentov**

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