

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej ako „**SLA Zmluva**“ alebo „**Zmluva**“)

medzi:

Názov:	Úrad pre verejné obstarávanie
Sídlo:	Ružová dolina 10, 821 09 Bratislava ,Slovenská republika
IČO:	31797903
Zastúpená:	predseda Úradu pre verejné obstarávanie
Bankové spojenie (názov banky):	Štátna pokladnica
IBAN/SWIFT:	IBAN SK 13 8180 0000 0070 0006 2756

(ďalej ako „Objednávateľ“)

(ďalej ako „Objednávateľ“)

a

Obchodné meno:	Invidia solutions, a.s.
Sídlo:	Klincová 35, 821 08 Bratislava
IČO:	46041958
IČ DPH:	SK2023207230
Osoba oprávnená konať:	Ing. Mariana Veselá
Registrácia:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel SRO, vložka č.: 70925/B
Bankové spojenie (názov banky):	[REDACTED]
Číslo účtu:	[REDACTED]
Kód banky:	[REDACTED]
IBAN/SWIFT:	[REDACTED]

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „Zmluvné strany“)

PREAMBULA

- A. Objednávateľ je právnickou osobou, ústredným orgánom štátnej správy Slovenskej republiky, ktorý pri svojej činnosti využíva viaceré informačné systémy prevádzkované na vlastnej informačnej a komunikačnej infraštruktúre (ďalej len „**IS ÚVO**“ a „**Infraštruktúra**“). Objednávateľ uzatvára túto Zmluvu za účelom zabezpečenia spoľahlivosti a dostupnosti Infraštruktúry tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb, rýchle odstránenie prípadných výpadkov alebo iných Incidentov Infraštruktúry bez negatívneho dopadu na IS ÚVO a procesy Objednávateľa, a zároveň za účelom prípadného rozvoja, a/alebo aktualizácie, ktorá bude vynútená budúcimi zmenami

pracovných postupov a/alebo zmenou vnútorných a/alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa Infraštruktúra integruje alebo bude integrovať.

Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na obstaranie zákazky s názvom Poskytovanie služieb SLA pre podporu prevádzky infraštruktúry, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 92/2024 dňa 14.05.2024 pod značkou 12615 -MSS, ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky a údržby Infraštruktúry, vrátane podpory a údržby prípadných rozšírených komponentov dodaných a/alebo vytvorených v rámci rozvoja a rozšírenia Infraštruktúry podľa tejto Zmluvy a rozvoj, rozšírenie Infraštruktúry na základe požiadaviek Objednávateľa (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).

- B. Poskytovateľ vyhlasuje, že má k dispozícii kapacity, technické schopnosti a skúsenosti potrebné na riadny výkon úloh a poskytnutie plnení ako sú predpokladané touto SLA Zmluvou.
- C. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

Pokiaľ priamo z kontextu Zmluvy nevyplýva inak, majú nasledujúce slová, výrazy a pojmy použité v tejto Zmluve a jej Prílohách nasledovný význam:

- a) **„Akceptačné konanie“** proces schvaľovania implementácie rozvoja a/alebo rozšírenia Infraštruktúry, vrátane akceptačného testovania, ktorého výsledkom je schválenie implementovaných zmien Infraštruktúry.
- b) **„Akceptačný protokol“** dokument, ktorý Objednávateľ potvrdí splnenie podmienok na implementáciu rozšírenej funkcionality informačného systému ako výsledku Akceptačného konania.
- c) **„Človekoden“** a **„Manday“** je práca jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 (osem) pracovných hodín, ktoré môžu ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň. Jeden človekoden predstavuje prácu jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 (osem) pracovných hodín, ktoré môžu ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň.
- d) **„Dôvernou informáciou“** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 13 tejto Zmluvy,
 - a) ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä 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) a,
 - b) ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
 - 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 a,

- d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
- e) **„Vada“** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Infraštruktúry dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA Zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Infraštruktúry alebo jej časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Infraštruktúry alebo jej časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Infraštruktúry, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
- f) **„Vada A“** (kritická vada, kritický incident, problém) je Odchýlka od zmluvných špecifikácií služby, ktorá zabraňuje alebo vážne obmedzuje použitie celej služby alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti služby v takom rozsahu, že služba nemôže byť použitá v každodenných operáciách, alebo môže byť použitá len pri neprimeranom úsilí, ktoré nemôže byť z ekonomického pohľadu oprávnené; za vadu Kategórie A môžu byť tiež považované viaceré vady Kategórie B a C, ktoré sa objavia súčasne, ak môže byť dokázané, že kombinované vady majú rovnaký efekt ako definovaná kritická vada.
- g) **„Vada B“** (podstatná vada, podstatný incident, problém) je akákoľvek odchýlka od zmluvne odsúhlasených špecifikácií služby, ktorá výrazne ovplyvní použitie služby v každodenných operáciách v takom rozsahu, že vedie k podstatnej dodatočnej práci v spojení s použitím služby v porovnaní s použitím služby v každodenných operáciách, bez znemožnenia prevádzky zmluvne špecifikovanej Služby, ako to je popísané v definícii vady kategórie A.
- h) **„Vada C“** (nepodstatná vada, nepodstatný incident, problém) je akákoľvek odchýlka od zmluvne dohodnutých špecifikácií služby, ktorá neovplyvní podstatne funkčnosť, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj.
- i) **„Doba neutralizácie Incidentu“** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **Prílohy č. 1** tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Infraštruktúry formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Infraštruktúry, resp. jej jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Infraštruktúry je v porovnaní s dokumentáciou k Infraštruktúre (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie Incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Infraštruktúry Objednávateľom za účelom neutralizácie Incidentu.
- j) **„Doba trvalého vyriešenia“** je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu postupom v zmysle **Prílohy č. 1** tejto SLA zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Infraštruktúry, resp. jej jednotlivých funkcionálov alebo služieb v zmysle dokumentácie Infraštruktúry bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Infraštruktúre (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie)
- k) **„Infraštruktúra pre správu požiadaviek“** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek v zmysle ITIL noriem alebo inej ekvivalentnej normy, ktorý poskytuje Poskytovateľ, a prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto SLA Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely

Infraštruktúry pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/Incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.

- l) **„Komponent“** je každý nový produkt, program, softvér, či funkcionálna, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme a ktorý je doplnením alebo zmenou Infraštruktúry voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Infraštruktúre.
- m) **„Incident“** je stav, pri ktorom dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii poskytovanej Služby.
- n) **„Bezpečnostný Incident“** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Infraštruktúry alebo jej časti, 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 Incidentom alebo Vadou. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného Incidentu ustanovenia o odstránení Vady kategórie A, a to aj v prípade ak závažnosť Bezpečnostného incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Infraštruktúry, alebo ak nedosahuje intenzitu Kritického incidentu.
- o) **„HW“** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia Infraštruktúry.
- p) **„SW“** alebo **„softvér“** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Infraštruktúry.
- q) **SW 3. strany** alebo **„softvér 3. strany“** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Infraštruktúry.
- r) **„Návrh riešenia“** je návrh predložený Poskytovateľom na základe požiadavky doručenej Objednávateľom na vypracovanie návrhu uskutočnenia Služby na vyžiadanie v zmysle čl. 4. tejto SLA Zmluvy.
- s) **„Objednávateľ“** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- t) **„Paušálne služby“** sú služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory, prevádzky a služby údržby Infraštruktúry v súlade s touto SLA Zmluvou.
- u) **„Poskytovateľ“** je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- v) **Oprávnená osoba Objednávateľa** je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení písomne oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi. Voči Poskytovateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Objednávateľa. Kontroluje v mene Objednávateľa podľa Zmluvy činnosť Poskytovateľa vrátane ukladania úloh a písomného preberania dokončených plnení Zmluvy, monitoruje plnenie detailného harmonogramu dodávky a plní ďalšie určené úlohy v mene Objednávateľa. Je oprávnená na všetky úkony v mene Objednávateľa podľa Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu Zmluvy.
- w) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení písomne oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi. Voči Objednávateľovi je prednostnou kontaktnou osobou za Poskytovateľa. Má na základe poverenia Poskytovateľa alebo na základe výkonu funkcie u Poskytovateľa dostatočné právomoci

na všetky úkony v mene Poskytovateľa podľa Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu Zmluvy.

- x) **„Infraštruktúra“** zahŕňa všetky hardvérové a softvérové komponenty a služby potrebné pre prevádzku informačných systémov a aplikácií, a to najmä, no nie však výhradne, servery, komunikačné zariadenia, operačné systémy, databázy, systémy pre zálohovanie, ktoré zabezpečujú pokrytie služieb zabezpečovaných Objednávateľom a sú predmetom služieb podľa tejto Zmluvy – ich bližšie vymedzenie je obsiahnuté v prílohe č. 1 Zmluvy.
- y) **„Podpora a údržba Infraštruktúry“** je servisná služby zahŕňajúca najmä, no nie však výhradne monitoring Infraštruktúry, odstraňovanie Incidentov, posudzovanie a nasadzovanie bezpečnostných záplat, inštaláciu, konfiguráciu a/alebo parametrizáciu Infraštruktúry na nový HW a/alebo zabezpečenie prechodu Infraštruktúry na nové verzie, ďalšie administrátorské práce a práce vykonávané na základe hlásení Objednávateľa, bližšie definované v tejto SLA Zmluve a v Súťažných podkladoch.
- z) **„Rozvoj Infraštruktúry“** alebo **„Služby na vyžiadanie“** zmeny, doplnky, rozšírenia a upgrade Infraštruktúry, pri ktorých ide o úpravy, zmeny a rozšírenia Infraštruktúry a/alebo zmeny prevádzkových parametrov služby podľa tejto SLA Zmluvy sú poskytované na základe požiadaviek Objednávateľa vzniknutých najmä v dôsledku potreby zmien, legislatívnych zmien, zmien v pracovných postupoch, zmien vnútorných alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa Infraštruktúra integruje alebo bude integrovať a ich zadanie nie je zo strany Poskytovateľa nárokovateľné.
- aa) **„Služby“** sú spoločne „Paušálne služby“ a „Služby na vyžiadanie“
- bb) **„Súťažné podklady“** sú súťažné podklady v zmysle § 42 ZVO, ktoré obsahujú podrobné vymedzenie predmetu zákazky, verejného obstarávania, ktorého výsledkom je táto Zmluva.
- cc) **„Autorský zákon“** je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
- dd) **„Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z.z.“** je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.
- ee) **„Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
- ff) **„Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS
- gg) **„Zákon o KB“** znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- hh) **„Zákon o ITVS“** znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- ii) **„Zákon o registri partnerov verejného sektora“** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

- jj) „**Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“ znamená zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov.
- kk) „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto SLA Zmluva o poskytovaní servisných služieb, ktorou sa poskytujú služby podpory, prevádzky, údržby a rozvoja informačných systémov a Infraštruktúry, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva.
- ll) „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávaciu dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy a súčasne že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora. Poskytovateľ bezodkladne informuje Objednávateľa o zmene zápisov v predmetnom registri.
- 2.3 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením dokladu o poistení (účinnnej poistnej zmluvy alebo poistného certifikátu) najneskôr pri podpise tejto SLA Zmluvy, ktoréhopedmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu 36 násobku Odplaty za Paušálne služby podľa bodu 10.1 Zmluvy. Nepredloženie dokladu o poistení zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu k SLA Zmluve. Zánik poistnej zmluvy podľa predchádzajúcej vety bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou s rovnakou alebo vyššou poistnou sumou počas účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný preukázať platnosť dokladu o poistení a trvanie poistenia aj opätovne, kedykoľvek počas trvania Zmluvy, a to do 3 (troch) pracovných dní, ak o to Objednávateľ požiada.
- 2.4 Objednávateľ vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci zriadeným zákonom, má právnu subjektivitu, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory, prevádzka, údržba a rozvoja Infraštruktúry za účelom zabezpečenia jej riadnej prevádzkyschopnosti tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými IS ÚVO, s ktorými je Infraštruktúra integrovaná.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky a údržby Infraštruktúry v nasledovnom rozsahu:
 - a) činnosti preventívnej a periodickej údržby Infraštruktúry,
 - b) riešenie Incidentov a Vád,

- c) poskytovanie služieb servisnej hotline,
- d) monitoring prevádzky Infraštruktúry a ladenie výkonnostných parametrov,
- e) správa, údržba a prevádzka databáz,
- f) správa, prevádzka a údržba zálohovania,
- g) činnosti podpory a údržby rozšírených funkcionalít Infraštruktúry, ktoré budú počas trvania tejto Zmluvy implementované.

(ďalej spoločne aj „**Paušálne služby**“).

- 3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby na vyžiadanie (ďalej len „**Služby na vyžiadanie**“) v predpokladanom rozsahu 3000 človekodní na obdobie trvania tejto Zmluvy v rozsahu podľa Prílohy č. 1 (ďalej len „**Služby na vyžiadanie**“; Paušálne služby a Služby na vyžiadanie ďalej spoločne len „**Služby**“).
- 3.5 Podrobná špecifikácia Služieb na vyžiadanie je popísaná v Prílohe č. 1. SLA Zmluvy. Uvedené služby budú poskytované formou objednávky Služieb.
- 3.6 Prevzatie znalostí (ďalej len „**Služby prevzatia**“) - služby, ktorých podrobný popis tvorí Prílohu č. 2 Zmluvy a ktoré je Poskytovateľ povinný začať poskytovať odo dňa účinnosti Zmluvy.
- 3.7 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odplatu za riadne a včas poskytnuté Služby.
- 3.8 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Infraštruktúry, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu potrebnom pre plnenie Zmluvy, resp. pre fungovanie Infraštruktúry.
- 3.9 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.

4. MIESTO, TERMÍN A SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi.
- 4.2 Odo dňa účinnosti tejto SLA Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby prevzatia, a to až do úplného vykonania všetkých Služieb prevzatia v zmysle Prílohy č. 2 SLA Zmluvy, najneskôr však do uplynutia 3 mesiacov odo dňa účinnosti tejto SLA Zmluvy. Poskytovanie Služieb prevzatia končí Akceptačným konaním podpísaným akceptačným protokolom.
- 4.3 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby nepretržite, priebežne, a to v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

- 4.4 V rámci poskytovania Paušálnych služieb je Poskytovateľ povinný zabezpečiť riešenie vzniknutých väd buď vo forme zodpovedania otázok Objednávateľa (ďalej len „**Hotline poradenstvo**“) alebo vo forme servisného zásahu diaľkovo a/alebo v mieste plnenia (ďalej len „**Servisný zásah údržby**“).
- 4.5 Hotline poradenstvo pri riešení problémov zahŕňa:
- telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení Incidentov a problémov, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní Vád,
 - poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní Infraštruktúry,
- 4.6 Postup poskytovania Paušálnych služieb v rozsahu Hotline poradenstva a postupu nahlasovania a uzatvárania jednotlivých incidentov podrobne vymedzuje čl. 5 SLA Zmluvy.
- 4.7 V rámci Paušálnych služieb zabezpečuje Poskytovateľ pre Objednávateľa aj Požadovanú dostupnosť systému, ktorá je meraná na štvrťročnej báze prostredníctvom parametrov úrovne kvality a je definovaná v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Za účelom kontroly plnenia požadovanej úrovne kvality plnenia je Poskytovateľ povinný jedenkrát mesačne, vždy do piateho dňa v nasledujúcom kalendárnom mesiaci, predkladať Objednávateľovi výkaz dosiahnutých parametrov úrovne kvality podľa Prílohy č. 7 (ďalej len „**Mesačný výkaz SLA**“) požadovaných podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa alebo ním poverená osoba Mesačný výkaz SLA schvaľuje, pričom má právo overiť vierohodnosť, správnosť a úplnosť údajov uvedených v Mesačnom výkaze SLA. Poskytovateľ musí Objednávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť a umožniť mu prístup ku všetkým údajom potrebným pre vyhodnotenie závažných parametrov úrovne kvality (SLA parametrov) uvedených v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy. Pri nedodržaní závažných SLA parametrov má Objednávateľ právo uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa tejto SLA Zmluvy.
- 4.8 Služby na vyžiadanie sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať výlučne na základe objednávky Objednávateľa. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nie je povinný si Služby na vyžiadanie objednať a Poskytovateľ je povinný tieto služby v prípade ich objednania poskytnúť.
- 4.9 Pred vyhotovením objednávky na poskytnutie Služieb na vyžiadanie zašle Objednávateľ Poskytovateľovi požiadavku na vypracovanie Návrhu riešenia predmetnej požiadavky s uvedením stručného popisu požadovanej dodávky, špecifikáciou jej realizácie, termínu a spôsobu dodania (ďalej len „**Požiadavka na kalkuláciu**“). Poskytovateľ najneskôr v lehote určenej Prílohou č. 1 SLA Zmluvy spracuje na vlastné náklady Návrh riešenia k Požiadavke na kalkuláciu Objednávateľa, ktorý musí obsahovať:
- informáciu o tom, či navrhovanú úpravu a/alebo zmenu Infraštruktúry považuje sa realizovateľnú,
 - popis navrhovaného riešenia,
 - odhad časových a personálnych kapacít a navrhovanej ceny,
 - predpokladané dopady na SW a informačné systémy tretích strán, s ktorými Infraštruktúra komunikuje a potrebné úpravy na strane dotknutých systémov,
 - navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia,
 - navrhované varianty úpravy a/alebo zmeny Infraštruktúry, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné,
 - definovanie požadovanej súčinnosti Objednávateľa,
 - záväzný termín dodania/realizácie úpravy a/alebo zmeny Infraštruktúry

- rozsah školení pre príslušnú úpravu a/alebo zmenu Infraštruktúry

- 4.10 V prípade, ak Objednávateľ odsúhlasí Návrh riešenia Poskytovateľa, vyhotoví objednávku, ktorú je Poskytovateľ povinný potvrdiť najneskôr do 5 dní od jej doručenia. Poskytovateľ je povinný dodržať v rámci následnej realizácie Služieb na vyžiadanie záväzný termín dodania, ktorý poskytol v Návrhu riešenia. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť Návrh riešenia a Službu na vyžiadanie neobjednať. Objednávateľ je zároveň oprávnený vyvolať s Poskytovateľom rokovanie o znížení ceny alebo skrátení lehoty dodania Služby na vyžiadanie v prípade, ak by mal byť Návrh riešenia odmietnutý. O tomto rokovaní sa vyhotoví záznam, ktorý bude podpísaný oboma Zmluvnými stranami, pričom Poskytovateľ najneskôr do 2 pracovných dní predloží nový Návrh riešenia v zmysle znenia záznamu z rokovania. Zmluvné strany postupujú následne ako pri predložení prvého Návrhu riešenia.
- 4.11 Pri akejkolvek úprave a/alebo zmene Infraštruktúry, alebo jej časti je Poskytovateľ povinný doplniť a aktualizovať všetku relevantnú dokumentáciu, vrátane inštalačnej, prevádzkovej a technickej dokumentácie (formou aktualizácie dotknutých častí dokumentácie). Zmenená a doplnená dokumentácia bude nevyhnutnou súčasťou odovzdania úpravy a/alebo zmeny Infraštruktúry do prevádzky a bude podmienkou podpísania Akceptačného protokolu. Spolu s upravenou dokumentáciou v slovenskom jazyku je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aj originálne manuály k SW/HW technológii, ktoré môžu byť aj v anglickom jazyku.
- 4.12 Pri úpravách a/alebo zmenách Infraštruktúry, vykonávaných Poskytovateľom, je Poskytovateľ povinný zabezpečiť v prospech pracovníkov Objednávateľa, alebo tretích osôb označených Objednávateľom, všetky potrebné relevantné školenia správcov Infraštruktúry v rámci rozsahu konkrétnej úpravy a/alebo zmeny Infraštruktúry. Rozsah školení bude určený v Návrhu riešenia pre príslušnú úpravu a/alebo zmenu Infraštruktúry ako súčasť Objednávky.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) Podstatné Incidenty,
 - b) Kritické Incidenty,
 - c) Nepodstatné Incidenty.
- 5.2 Bezpečnostné Incidenty sa považujú za Kritické Incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Infraštruktúry, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického Incidentu.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov reakčné doby dohodnuté v Prílohe č. 1 SLA Zmluvy, a v časoch a prioritách určených podľa Prílohy č. 1 Zmluvy.
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje Incidenty riešiť až do:
- a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné Incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť,
 - b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Infraštruktúry (funkcia a plánovaná použiteľnosť Infraštruktúry je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Infraštruktúry) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
- 5.5 Požiadavky na riešenie Incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Infraštruktúry pre správu požiadaviek a notifikačným e-mailom z tejto infraštruktúry (potvrdzujúcim nahlásený Incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu zo strany

Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne najneskôr pri podpise tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

- 5.6 Poskytovateľ je povinný potvrdiť príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov postupovať nasledovne:
- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - b) v prípade potreby sa vzdialene pripojiť na Infraštruktúru,
 - c) v prípade potreby sa osobne sa dostaví do sídla Objednávateľa.
- 5.7 Poskytovateľ je povinný po oznámení Incidentu prevziať riešenie Incidentu v dohodnutom čase formou potvrdenia prevzatia požiadavky na riešenie Incidentu a po vyriešení uzavrieť požiadavku v informačného systému pre správu požiadaviek.
- 5.8 Incident bude riešený na základe miery závažnosti, prípadne priority určenej Objednávateľom, inak postupmi podľa Prílohy č.1 Zmluvy. Oprávnená osoba Poskytovateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov/Problémov alebo ich kategorizáciu po dohode s Oprávnenou osobou Objednávateľa dokumentovateľným spôsobom.
- 5.9 Zmluvné strany považujú Incident/Problém v zmysle tejto Zmluvy za uzavretý za týchto okolností:
- a) ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený Incident/Problém a ktoré je konečné, t. j. v produkčnej fáze, čo Objednávateľ potvrdí.
 - b) ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľ odsúhlasil, že:
 - Incident/Problém spôsobili chyby HW a/alebo SW 3. strán, na ktoré sa Zmluva nevzťahuje,
 - Incident/Problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - Incident/Problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou SW komponentu vykonanou Objednávateľom alebo ním poverenou osobou bez vedomia Poskytovateľa,
 - riešenie Incidentu/Problému nie je predmetom Zmluvy a Zmluvné strany sa na jeho riešení nedohodli.
- 5.10 Okrem využitia nahlasovania a uzatvárania jednotlivých incidentov je v zmysle rozsahu Paušálnych služieb možné aj využitie Hotline poradenstva na tel. č. [REDACTED]

6. AKCEPTÁCIA

6.1 Akceptácia Paušálnych služieb

- 6.1.1 Poskytovateľ je povinný odovzdať akúkoľvek predkladanú verzionovanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v listinnej forme.
- 6.1.2 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách, a to súčasne s faktúrou za príslušný kalendárny mesiac. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.

6.2 Akceptačné konanie Služieb na vyžiadanie

- 6.2.1 Úpravy a/alebo zmeny Infraštruktúry realizované Poskytovateľom budú odovzdané písomným akceptovaním ich výsledkov Oprávnenou osobou Objednávateľa a Poskytovateľa na základe splnenia všetkých náležitostí špecifikovaných v Žiadosti o zmenu Infraštruktúry na zmenu a /alebo rozšírenie Infraštruktúry v rámci Akceptačného konania. Akceptačné testovanie bude vykonané podľa špecifikácie schválenej osobami poverenými za obe Zmluvné strany.
- 6.2.2 Ak sa pri akceptačnom testovaní vyskytnú Vady, ktoré budú znemožňovať užívanie úprav a/alebo zmien Infraštruktúry, alebo jej častí, alebo budú obmedzovať jej základné používanie (vady kategórie A alebo B), po odstránení týchto Vád sa vykoná opakovaný test akceptácie. Ak sa pri akceptačnom testovaní vyskytnú Vady A, B, Poskytovateľ ich odstráni do 5 pracovných dní.
- 6.2.3 Ak sa pri akceptačnom teste nevyskytnú vady, alebo sa vyskytnú iné vady ako p vyššie uvedené (vady kategórie A a B), realizácia úprav a/alebo zmien Infraštruktúry sa bude považovať za vykonanú a za pripravenú na odovzdanie Objednávateľovi. Osoby poverené za obe Zmluvné strany podpíšu zápisnicu o výsledkoch akceptačného testu, ako aj Akceptačný protokol o prevzatí úprav a/alebo zmien Infraštruktúry do prevádzky a dojednajú primeranú lehotu na odstránenie prípadných vád.
- 6.2.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neúspešného výsledku akceptačného testovania, v dôsledku čoho predmet plnenia v zmysle Objednávky ako celok nemôže byť prevzatý Objednávateľom, je Objednávateľ oprávnený po opakovaných dvoch neúspešných výsledkoch akceptačného testovania odstúpiť od Objednávky ako dôsledok podstatného porušenia zmluvných povinností a vrátiť Poskytovateľovi všetky poskytnuté plnenia predmetu Objednávky bez nároku na úhradu ceny.

7. ZÁRUKA A ODSTRÁŇOVANIE VÁD

- 7.1 Poskytovateľ poskytuje na výsledky plnenia Služby záruku v trvaní 6 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia výsledku plnenia Objednávateľom. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Poskytovateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté vady.
- 7.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 12 tejto Zmluvy, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je v čase dodania diela bez vád. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 6 mesiacov odo dňa podpísania Akceptačného protokolu o prevzatí úprav a/alebo zmien Infraštruktúry do prevádzky, s výnimkou prípadov ak Vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.
- 7.3 V prípade, ak dôjde k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Infraštruktúry alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia Incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie Incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia Incidentu.
- 7.4 Ako bola vada Infraštruktúry spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA zmluvy a ide o vadu, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle príslušnej zmluvy o dielo, na základe ktorej bola dotknutá súčasť Infraštruktúry dodaná, Objednávateľ sa zaväzuje takú vadu reklamovať prednostne u dodávateľa dotknutej súčasti Infraštruktúry.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb, zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy a rovnako zaistiť súčinnosť tretím osobám v zmysle ustanovenia bodu 4.12 tejto SLA Zmluvy;
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania dotknutých právnych predpisov a vnútorných predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie potrebné pre plnenie Služieb,
- d) za predpokladu dodržania dotknutých právnych predpisov a vnútorných predpisov Objednávateľa sprístupniť Poskytovateľovi priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- f) v prípade zmeny Politiky informačnej bezpečnosti, ktorá bude mať vplyv na poskytovanie Služieb, informovať o tejto zmene Poskytovateľa

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas, v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve, v súlade s platnou legislatívou a Politikou informačnej bezpečnosti Objednávateľa,
- b) zabezpečiť poskytovanie Služieb v súlade s Politikou informačnej bezpečnosti aj po jej prípadnej zmene, a to do 15 dní od doručenia ich aktuálnej verzie Poskytovateľovi,
- c) Poskytovateľ je povinný poskytovať služby podľa Zmluvy prostredníctvom konkrétnych kľúčových odborníkov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je táto Zmluva. Zmena kľúčového odborníka je možná výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa s touto zmenou a v súlade so ZVO. V prípade, ak Objednávateľ bude mať výhrady k postupu konkrétneho kľúčového odborníka alebo zamestnanca Poskytovateľa oznámi túto skutočnosť s požiadavkou na zlepšenie Objednávateľovi. V prípade, ak v lehote 30 dní nedôjde k zlepšeniu, má Objednávateľ právo požiadať Poskytovateľa o zabezpečenie zmeny dotknutého kľúčového odborníka alebo zamestnanca Poskytovateľa a Poskytovateľ je povinný v lehote 15 dní túto zmenu vykonať.
- d) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- e) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť

evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,

- f) strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaci s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti akejkoľvek Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku uzatvorenej Objednávateľom ako prijímateľom nenávratného finančného príspevku v súvislosti s financovaním poskytnutia Služieb podľa tejto Zmluvy (ďalej len „Zmluva o poskytnutí NFP“), a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 121/2022 Z. z. o príspevkoch z fondov Európskej únie a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o EŠIF“) a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o finančnej kontrole“) a vyššie uvedenej Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť,

- 8.3 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a), b), c) a f) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.
- 8.4 Za účelom zabezpečenia splnenia povinnosti Poskytovateľa plniť si záväzky vyplývajúce z tejto SLA Zmluvy riadne a včas, zložil Poskytovateľ pred podpisom tejto SLA Zmluvy na účet Objednávateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy zábezpeku vo výške vo výške 70.000,- Eur alebo predložil Objednávateľovi najneskôr v čase podpisu Zmluvy bankovú záruku vo výške zábezpeky (ďalej len „zábezpeka“). Zmluvné strany sa dohodli, že zábezpeka alebo jej časť prepadne v prospech Objednávateľa v nasledujúcich prípadoch:
 - a) uplatnenie zmluvných pokút – zábezpeka prepadá v prospech Objednávateľa dňom nasledujúcim po dni uplynutia lehoty splatnosti Penalizačnej faktúry podľa bodu 20.6 tejto SLA Zmluvy, a to vo výške fakturovanej pokuty/pokút,
 - b) odstúpenie od zmluvy z dôvodu jej podstatného porušenia na strane Poskytovateľa – zábezpeka prepadá v prospech Objednávateľa v celej výške dňom účinnosti odstúpenia Objednávateľa od tejto SLA Zmluvy.
- 8.5 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť platnosť zábezpeky vo forme bankovej záruky najmenej po dobu 36 mesiacov odo dňa účinnosti tejto SLA Zmluvy, v prípade uplatnenia opcie aj po dobu trvania opcie v zmysle tejto SLA Zmluvy, pričom platnosť zábezpeky nesmie uplynúť skôr ako 2 mesiace po ukončení doby trvania účinnosti SLA Zmluvy, resp. opcie v prípade jej uplatnenia. Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť Objednávateľovi doklady potvrdzujúce predĺženie platnosti bankovej záruky na obdobie trvania opcie pri podpise príslušného Dodatku k SLA Zmluve. V prípade nepredloženia dokladov o predĺžení zábezpeky vo forme bankovej záruky o požadovanú lehotu má Objednávateľ nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 1.000,- EUR denne do dňa predloženia dokladov o predĺžení zábezpeky (vrátane).
- 8.6 Objednávateľ vráti Poskytovateľovi zloženú zábezpeku alebo uvoľní bankovú záruku najneskôr do 10 (desiatich) pracovných dní od uplynutia posledného termínu, v ktorom je Poskytovateľ podľa bodu 8.5 tejto SLA Zmluvy povinný mať zábezpeku v platnosti. Ak Poskytovateľ zložil zábezpeku na účet

Objednávateľa, Objednávateľ vráti zábezpeku na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.

9. PROTIKORUPČNÁ DOLOŽKA

- 9.1 Pri plnení tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu protispoločenskej činnosti, vrátane korupcie.
- 9.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia predmetu Zmluvy neponúka, ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek oceneľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia zamestnancovi Objednávateľa, za účelom ovplyvňovania konania takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri podnikateľskej činnosti.
- 9.3. Poskytovateľ sa zaväzuje okamžite oznámiť primeranou formou Objednávateľovi akékoľvek podozrenie na porušenie akéhokoľvek ustanovenia tohto článku Zmluvy a byť plne súčinný pri dôkladnom vyšetrovaní podozrenia.
- 9.4 V prípade porušenia ktoréhokoľvek z vyššie uvedených ustanovení tohto článku Zmluvy Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený, aj bez predchádzajúceho upozornenia, odstúpiť od Zmluvy, a to s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od Zmluvy.
- 9.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak bude preukázané protispoločenské konanie a/alebo porušenie protikorupčného správania, odškodní Poskytovateľ v maximálne možnom rozsahu podľa platných právnych predpisov za akúkoľvek stratu, ujmu, poškodenie alebo nahradí náklady vzniknuté v priamej príčinnej súvislosti s porušením tohto článku Zmluvy.

10. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 10.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Paušálne služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu vo výške 18 900 € (slovom: osemnásťtisícdeväťsto eur) mesačne. Cena nezahŕňa daň z pridanej hodnoty, ktorú si Poskytovateľ uplatní v súlade s právnymi predpismi účinnými v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia.
- 3.2 10.2 Zmluvné strany sa dohodli, že celková cena za Paušálne služby počas očakávaného riadneho trvania zmluvného vzťahu podľa tejto Zmluvy je 1 134 000,- Eur (slovom: jedenmilióntotridsaťštyritisíc eur) bez DPH. Daň z pridanej hodnoty si uplatní Poskytovateľ v súlade s právnymi predpismi účinnými v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia.
- 10.3 Cena za Služby na vyžiadanie bude v jednotlivých prípadoch vypočítaná ako súčin Zmluvnými stranami odsúhlaseného počtu človek dní potrebných pre poskytnutie objednanej služby a ceny za 1 človek deň ktorá je stanovená na sumu 155 EUR (slovom: stopäťdesiatpäť eur) za 1 človek deň bez DPH. K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov účinných v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia.
- 10.4 Cena za Služby prevzatia je započítaná v cene Paušálnych služieb, pričom Poskytovateľ nemá právo na zaplatenie ďalšej osobitnej odmeny za poskytnutie uvedených služieb.

- 10.5 Poskytovateľ vystaví faktúru za poskytnutie Paušálnych služieb po uplynutí mesiaca, v ktorom boli tieto služby poskytnuté, najneskôr do 15 dní od poskytnutia zdaniteľného plnenia. Za deň poskytnutia zdaniteľného plnenia sa považuje posledný deň príslušného mesiaca, v ktorom boli Paušálne služby poskytnuté. Ak Poskytovateľ v kalendárnom mesiaci neposkytoval Paušálne služby počas všetkých dní príslušného mesiaca, vznikne mu nárok iba na pomernú časť Odplaty pripadajúcej na počet kalendárnych dní, počas ktorých bola Odplata poskytovaná.
- 10.6 Cenu za Služby na vyžiadanie je Poskytovateľ oprávnený fakturovať po ich riadnom poskytnutí a ukončení Akceptačného konania, na základe podpísaného Akceptačného protokolu, najneskôr do 15 dní od podpísania Akceptačného protokolu. Prílohou faktúry je rozpis poskytnutých služieb a podpísaný Akceptačný protokol.
- 10.7 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 10.8 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa. Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa účinných právnych predpisov, najmä podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty a podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve. V prípade neúplnosti alebo nesprávnosti Faktúry je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti faktúry začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 10.9 Cena za Paušálne služby podľa bodu 10.1 tohto článku Zmluvy bude zmenená v súlade s príslušnými ustanoveniami ZVO formou písomného dodatku podpísaného oboma Zmluvnými stranami v prípade, ak inflácia (harmonizovaný index spotrebiteľských cien) zistená Štatistickým úradom SR stúpne o viac ako 10% v priemere za obdobie 12-tich po sebe nasledujúcich mesiacov od uzavretia Zmluvy, pričom sa porovná jej hodnota podľa údajov zverejnených Štatistickým úradom SR v čase uzavretia Zmluvy a jej nová hodnota zverejnená Štatistickým úradom SR zverejnená v čase posudzovania výšky zmeny inflácie; cenu je v tom prípade možné zmeniť maximálne jedenkrát za 12 mesiacov, a to aj opakovane počas trvania Zmluvy, najviac však o 15% pôvodnej výšky ceny pri jednej zmene.

11. ZDROJOVÝ KÓD

- 11.1 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím Infraštruktúry, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 11.2 Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Infraštruktúry určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Infraštruktúry.
- 11.3 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
- 11.4 **Úplný zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Infraštruktúru, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od plnenia poskytnutého na základe tejto Zmluvy (ďalej ako „**preexistenčný zdrojový kód**“).
- 11.5 Vytvorený zdrojový kód Diela vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa

na preexistenty zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej sublicenčnej zmluvy, zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.

- 11.6 Vytvorený zdrojový kód Modulu/ov bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch buď
- a) v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z. (verejné – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenty zdrojový kód, alebo
 - b) v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z. (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia - zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia).
- 11.7 Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti dodanej Služby.

12. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 12.1 Za predpokladu, že Poskytovateľ, jeho zamestnanec, subdodávateľ, iná osoba alebo akákoľvek tretia osoba (ďalej aj ako „Zhotoviteľ“), ktorú na plnenie Zmluvy Poskytovateľ použil, dodá Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy akékoľvek plnenie, ktoré má povahu autorského diela (ďalej len „**autorské dielo**“ alebo „**dielo**“) podľa Autorského zákona, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi výhradnú, rozsahom, teritoriálne a časovo neobmedzenú licenciu na nasledovné používanie diela:
- a) vyhotovenie neobmedzeného množstva jeho rozmnoženín alebo zabezpečenie rozmnoženín technickými prostriedkami zvolenými podľa uváženia Objednávateľa,
 - b) spojenie autorského diela s iným dielom,
 - c) rozširovanie diela akýmkoľvek spôsobom, použitie a šírenie na akýchkoľvek nosičoch,
 - d) jeho spracovanie, úpravy, zmeny, adaptáciu a/alebo preklad (tak strojového ako aj zdrojového kódu), usporiadanie alebo iné spracovanie Objednávateľom alebo Objednávateľom poverenými tretími osobami,
 - e) nainštalovanie a spustenie diela na cieľovej infraštruktúre,
 - f) poskytnutie ďalšej sublicencie v neobmedzenom rozsahu tretej osobe.
- 12.2 Konkrétne bude licencia udelená podľa tohto článku Zmluvy oprávňovať Objednávateľa:
- na poskytovanie sublicencií,
 - na kopírovanie alebo prekladanie akejkoľvek užívateľskej dokumentácie poskytovanej v tlačenej podobe, online alebo v elektronickej forme;
 - preinštalovávanie softvéru,
 - na použitie softvéru alebo jeho časti na vytvorenie nového diela,
 - na integrovanie softvéru s ďalšími modulmi a iným softvérom,
 - na zhotovenie si záložných kópií softvéru.

- 12.3 Oprávnenie na výkon práva používať autorské dielo ako aj spracované a/alebo upravené a/alebo preložené autorské dielo v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.
- 12.4 Autorské práva k autorskému dielu v prípade zániku Poskytovateľa prechádzajú v plnej miere na nástupnícky právny subjekt. Ak takýto subjekt v deň zániku Poskytovateľa nebude ustanovený alebo k takémuto dňu Poskytovateľ práva k autorskému dielu neprevedie na iný subjekt, prevádzajú sa autorské práva k autorskému dielu v plnej miere na Objednávateľa a to ku dňu zániku Poskytovateľa bez právneho nástupcu.
- 12.5 Poskytovateľ odškodní Objednávateľa za konanie tretích strán, v prípade, že dodané dielo alebo jeho časti dodaný/é Zhotoviteľom predstavuje/predstavujú porušenie patentových, autorských, databázových práv, práv na výkresy alebo úžitkové vzory, obchodného tajomstva alebo zásah do vlastníckeho práva tretej strany.
- 12.6 Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle vyššie uvedených odsekov tohto článku a tým nedochádza k porušeniu práv tretích osôb.
- 12.7 Oprávnenia z licencie k autorskému dielu vzniknú Objednávateľovi dňom zapracovania diela do Infraštruktúry. Licencia oprávňujúca na používanie autorského diela bude Objednávateľovi patriť po celú dobu autorsko-právnej ochrany diela v zmysle Autorského zákona.
- 12.8 Poskytovateľ je zároveň s dodaním diela povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov, ďalšej podpornej dokumentácie a dátového modelu diela, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa tohto článku, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy). V prípade, ak Poskytovateľ neposkytne Objednávateľovi zdrojové kódy podľa predchádzajúcej vety, je povinný tak spraviť do 5 pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa.

13. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 13.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 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 ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. 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 so zákonom o ochrane osobných údajov.
- 13.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov všetkých, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 13.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu

Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Zmluvných strán (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.

- 13.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 13.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.
- 13.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie 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 SLA 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.

14. BEZPEČNOSŤ

- 14.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z. a bezpečnostné požiadavky obsiahnuté v Prílohe č. 4 Zmluvy.
- 14.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 14.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Infraštruktúry voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Infraštruktúry vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné akceptačné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.

15. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

15.1 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy (Oprávnená osoba Objednávateľa a Oprávnená /Zodpovedná osoba Poskytovateľa) sú:

e) Za Objednávateľa:

i. Meno a funkcia: , [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] Oprávnená osoba Objednávateľa

ii. Telefonický kontakt: [REDACTED]

iii. e-mail: [REDACTED]

f) Za Poskytovateľa:

3.3 Meno a funkcia: [REDACTED] oprávnená osoba poskytovateľa

3.4 Telefonický kontakt: [REDACTED]

3.5 e-mail: [REDACTED]

15.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;

b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;

c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;

d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;

e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,

f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného Incidentu, ktorý postihol Infraštruktúra súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.

15.3 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená zmeniť svoju Oprávnenú osobu za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

15.4 Poskytovateľ oznámi zamýšľanú zmenu Oprávnenej osoby Poskytovateľa spolu s údajmi novej Oprávnenej osoby Poskytovateľa Objednávateľovi najmenej 5 pracovných dní pred zamýšľanou zmenou. Pokiaľ Objednávateľ neoznámi Poskytovateľovi výhrady k zamýšľanej Oprávnenej osobe Poskytovateľa v lehote podľa predchádzajúcej vety, nastane jej uplynutím Zmena Oprávnenej osoby Poskytovateľa, inak k zmene Oprávnenej osoby Poskytovateľa nedochádza a Poskytovateľ je oprávnený navrhnúť inú Oprávnenú osobu Poskytovateľa. Zmena Oprávnenej osoby Objednávateľa je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby Poskytovateľovi.

16. SÚČINNOSŤ

16.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy.

16.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.

16.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť pre riadne plnenie predmetu Zmluvy.

17. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

17.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.

17.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.

17.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z ustanovení bodov 17.1 a 17.2 tohto článku Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.

17.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.

17.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.

17.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.

17.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

18. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 18.1 Každá zo Zmluvných strán zodpovedá za spôsobenú škodu porušením svojich povinností podľa Zmluvy alebo účinných právnych predpisov.
- 18.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 18.3 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 18.4 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 18.5 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 18.6 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 18.7 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

19. SUBDODÁVATELIA

- 19.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby podľa Zmluvy sám alebo prostredníctvom tretej osoby – subdodávateľa. V takom prípade však Poskytovateľ zodpovedá voči Objednávateľovi tak, ako keby služby poskytoval sám.
- 19.2 Každý subdodávateľ Poskytovateľa je povinný v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 písm. b) ZVO spĺňať podmienky účasti osobného postavenia a nesmú u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 ZVO.
- 19.3 Zoznam subdodávateľov Poskytovateľa, ktorý predložil Poskytovateľ do času uzavretia Zmluvy v zmysle § 41 zákona o verejnom obstarávaní, spolu s údajmi o jednotlivých subdodávateľoch a údajmi o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa tvorí Prílohu č. 4 Zmluvy. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi vrátane zmeny podmienok

uvedených v bode 19.2 tohto článku Zmluvy , a to do piatich pracovných dní odo dňa, kedy došlo k zmene.

- 19.4 Ak v čase uzavretia zmluvy Poskytovateľovi neboli známi subdodávateľia a poskytovateľ má v úmysle realizovať predmet tejto Zmluvy prostredníctvom subdodávateľa, poskytovateľ tak môže urobiť iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. Zámer realizácie predmetu tejto Zmluvy prostredníctvom subdodávateľa Poskytovateľ bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi s uvedením údajov o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia ak ide o fyzickú osobu, resp. názov, sídlo a ďalšie identifikačné údaje, ak ide o právnickú osobu.
- 19.5 K zmene subdodávateľa môže dôjsť len po odsúhlasení Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný najneskôr 5 pracovných dní pred dňom, ktorý predchádza dňu, v ktorom nastane zmena subdodávateľa, písomne oznámiť Objednávateľovi zámer zmeny subdodávateľa s uvedením identifikačných údajov pôvodného aj nového subdodávateľa, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa. Po odsúhlasení zmeny subdodávateľa je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi aktualizovanú Prílohu č. 3, a to v lehote 5 pracovných dní od daného odsúhlasenia zmeny zo strany Objednávateľa.
- 19.6 Poskytovateľ prehlasuje, že má on a rovnako aj všetci subdodávateľia splnené všetky povinnosti vyplývajúce mu zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.

20. SANKCIE

- 20.1 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s odstraňovaním Vady Služieb na vyžiadanie špecifikovaných v nasledujúcej tabuľke, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každú začatú hodinu takéhoto omeškania zmluvnú pokutu nasledovne:

Odstraňovanie Vád	Maximálna doba odstránenia Vady	Pokuta za každú začatú hodinu omeškania pri každom jednotlivom porušení v rámci poskytovanej Služby na vyžiadanie
Vada A	Podľa čl. 6.2	300,- EUR
Vada B	Podľa čl. 6.2	150,- EUR
Vada C	Podľa čl. 6.2	30,- EUR

a to až do doby odstránenia Vady.

- 20.2 Celková doba nedostupnosti služby, resp. časti služby Infraštruktúry alebo Infraštruktúry počas jedného štvrťroku nesmie byť dlhšia ako Dostupnosť požadovaná podľa Prílohy č. 1. V prípade, ak bude tento rozsah nedostupnosti v príslušnom štvrťroku prekročený, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške nasledovne:

Nesplnený Incident	Maximálna doba odstránenia Incidentu	Pokuta za každú začatú hodinu omeškania pri každom jednotlivom porušení v rámci poskytovanej Paušálnych služieb
Kritický Incident (Vada A)	Podľa Prílohy č. 1	125,- EUR
Podstatný Incident (Vada B)	Podľa Prílohy č. 1	100,- EUR
Nepodstatný Incident (Vada C)	Podľa Prílohy č. 1	75,- EUR

- 20.3 V prípade, ak Poskytovateľ bude v omeškaní s ktoroukoľvek časťou Služieb prevzatia v zmysle Prílohy č. 2 tejto SLA Zmluvy alebo s poskytnutím Služby na vyžiadanie, má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,- EUR (tisíc eur) za každý, aj začatý deň takéhoto omeškania.
- 20.4 V prípade omeškania Poskytovateľa s predložením Návrhu riešenia lehoty čl. 4 bod čl. 4.9 a 4.10 tejto SLA Zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 500,- Eur (slovom: päťsto eur) za každý, aj začatý deň takéhoto omeškania. Na zmluvnú pokutu v rovnakej výške má Objednávateľ nárok aj za predloženie Návrhu riešenia v obsahovom rozpore s požiadavkami v zmysle čl. 4 bod 4.9. tejto SLA Zmluvy, za každú obsahovú náležitosť chýbajúcu v Návrhu riešenia jednotlivo.
- 20.5 V prípade, ak Poskytovateľ poruší akúkoľvek inú povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy, ako je uvedená v predchádzajúcich bodoch tohto článku Zmluvy, vznikne Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR (slovom: päťtisíc eur) za každé takéto porušenie, okrem porušenia ustanovení čl. 22 bod 22.9, ktorých porušenie je sankcionované zmluvnou pokutou vo výške 15.000,- Eur za každé porušenie. V prípade, že je porušenie povinnosti v tejto Zmluve sankcionované osobitnou zmluvnou pokutou, uplatní sa zmluvná pokuta, ktorá je výhodnejšia pre Objednávateľa.
- 20.6 Objednávateľ vystaví Poskytovateľovi faktúru na zaplatenie zmluvnej pokuty (ďalej len ako „penalizačná faktúra“). Zmluvné pokuty podľa tejto SLA Zmluvy je možné kumulovať. Objednávateľ môže uplatniť zmluvnú pokutu doručením penalizačnej faktúry Poskytovateľovi kedykoľvek potom, čo mu na ňu vznikne nárok. Splatnosť Penalizačnej faktúry je 14 (slovom: štrnásť dní) odo dňa jej doručenia Poskytovateľovi. Ak Poskytovateľ zmluvnú pokutu neuhradí dobrovoľne, je oprávnený túto započítať s fakturovanou sumou zo strany Poskytovateľa a uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu zníženú o uplatnenú zmluvnú pokutu alebo ju uplatniť zo zábezpeky predloženej ako Príloha č. 5 tejto Zmluvy Poskytovateľom alebo vloženej Poskytovateľom na účet Objednávateľa.
- 20.7 Uplatnením zmluvnej pokuty podľa tohto článku Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody, ktorá v súvislosti s takýmto porušením Objednávateľovi vznikne.
- 20.8 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania v zákonnej výške.

21. ZMENY ZMLUVY

- 21.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Infraštruktúry a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu

Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.

- 21.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, môžu uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.
- 21.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 21.4 Zmluvu možno zmeniť v prípade uzavretia zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku alebo inej obdobnej zmluvy umožňujúcej čerpanie finančných prostriedkov z iných zdrojov ako je štátny rozpočet, pričom zmluvné strany sa zaväzujú upraviť zmluvu dodatkom, ktorého obsahom bude splnenie dodatočných, v súvislosti s uzatvorením zmluvy o nenávratnom finančnom príspevku alebo obdobnej zmluvy vzniknutých povinností, vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov, uznesení vlády a/alebo riadiacej dokumentácie, resp. rozhodnutia poskytovateľa nenávratného finančného príspevku, a to najmä, ale nielen zriadenie riadiaceho výboru v zmysle ustanovení vyhlášky Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z..
- 21.5 V prípade, že počas doby trvania Zmluvy dôjde k zásadnej zmene rozsahu Komponentov Infraštruktúry, nie len, ale najmä počet virtuálnych serverov, sieťových služieb, operačných systémov, má každá Zmluvná strana právo iniciovať 1 x za 6 mesiacov rokovanie za účelom prípadnej zmeny zmluvnej ceny s ohľadom na vyššie uvedené. Zásadnou zmenou v zmysle predchádzajúcej vety sa myslí, u služieb Infraštruktúry, zmena rozsahu Komponentov Infraštruktúry v priemere za posledných 6 mesiacov o viac alebo menej ako 10% oproti množstvu vyššie uvedenému v Prílohe č. 1 Zmluvy, alebo množstvu potvrdenému zmluvnými stranami formou protokolu z posledného zmenového konania.

22. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

- 22.1 Okrem uplynutia doby trvania Zmluvy alebo splnenia záväzkov zo Zmluvy je možné ukončiť platnosť a účinnosť Zmluvy:
 - a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - b) písomným odstúpením od Zmluvy,
 - c) písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu.
- 22.2 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:
 - a) je na Poskytovateľa vyhlásený konkurz, alebo bola povolená jeho reštrukturalizácia, alebo došlo k zamietnutiu návrhu na vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa pre nedostatok majetku,
 - b) je Poskytovateľ v likvidácii,
 - c) ak nastala situácia v zmysle § 11 ZVO, na základe ktorej by inak Objednávateľ nebol oprávnený uzavrieť s Poskytovateľom SLA Zmluvu,
 - d) Poskytovateľ porušil Zmluvu prekročením limitov stanovených v článku 5k nariadenia Rady (EÚ) č. 833/2014 z 31. júla 2014 o reštriktívnych opatreniach s ohľadom na konanie Ruska, ktorým destabilizuje situáciu na Ukrajine v znení nariadenia Rady (EÚ) č. 2022/578 z 8. apríla 2022; uvedené porušenie sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy,

- e) Poskytovateľ realizuje plnenie predmetu Zmluvy v rozpore so zákonom č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov, a teda najmä porušuje akúkoľvek medzinárodnú sankciu upravenú v akejkoľvek predpise o medzinárodnej sankcii podľa § 2 písm. b) zákona č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov; uvedené porušenie Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy,
 - f) Poskytovateľ porušil Zmluvu podstatným spôsobom, pričom za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje akékoľvek porušenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy, ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak,
 - g) Poskytovateľ opakovane porušil svoju povinnosť podľa Zmluvy nepodstatným spôsobom. V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od SLA zmluvy, ak Poskytovateľ nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnej výzve.
- 22.3 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou dvoch a viac splatných faktúr za poskytovanie Služieb.
- 22.4 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akékoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany na spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie. Odstúpiť od Zmluvy možno najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy druhej Zmluvnej strane.
- 22.5 Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí v ňom byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od Zmluvy odstupuje a musí byť riadne doručené druhej Zmluvnej strane. Zmluva doručením odstúpenia zaniká.
- 22.6 V prípade vypovedania Zmluvy zo strany Objednávateľa, je výpovedná lehota tri mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi. Výpoveď musí byť písomná a musí byť riadne doručená Poskytovateľovi.
- 22.7 Zmluvné strany sa dohodli, že pre prípad ukončenia Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi najneskôr ku dňu ukončenia Zmluvy nižšie uvedené doklady. Poskytovateľ je povinný odovzdať prevádzku Infraštruktúry novému dodávateľovi a je povinný vykonať nasledovné činnosti:
- a) odovzdanie aktualizovanej dokumentácie Infraštruktúry a Informačných systémov (technickú, prevádzkovú, inštalačnú).
 - b) odovzdanie aktuálne systémovej dokumentácie –, HW a komunikačná architektúra, parametre a nastavenia databáz, štruktúra databáz, HW sizing a nastavenia.
 - c) zabezpečenie odovzdania kópií SW vlastneného Objednávateľom a prevzatého Poskytovateľom ak také sú, na výmenných médiách dodaných alebo vytvorených v rámci prevádzky Služieb.
 - d) odovzdanie všetkých hesiel k Infraštruktúre a Informačným systémom pre zabezpečenie bezproblémovej prevádzky.
 - e) administrácia otvorených Incidentov a požiadaviek, ktoré nebudú ukončené v rámci Služieb v súčinnosti s novým dodávateľom.
 - f) oboznámenie Objednávateľa a nového dodávateľa s existujúcou dokumentáciou formou workshopu.
 - g) oboznámenia nového dodávateľa s Infraštruktúrou a Informačnými systémami formou workshopu.

- h) súčinnosť pri pilotnej podpore prevádzky a údržbe – t.j. realizácia súboru činností, ktoré overia schopnosť nového dodávateľa zabezpečiť prevádzku Infraštruktúry s definovanými parametrami (napr. testovanie postupov riešenia známych prevádzkových chýb, fixácia vybraných programových chýb, implementácia vybraných požiadaviek na zmeny, monitoring Infraštruktúry ,...).
 - i) súčinnosť pri testovacej inštalácii vybranej časti Infraštruktúry na základe inštaláčnej a prevádzkovej dokumentácie.
 - j) súčinnosť pri obnove aplikácie a databázy zo zálohy,
 - k) súčinnosť pre zaškolenie pracovníkov, ktorí budú vykonávať Služby.
- 22.8 Doklady vymedzené v bode 22.7 tohto článku Zmluvy, vrátane v čase požiadania aktuálnych a úplných Zdrojových kódov je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi kedykoľvek aj v priebehu plnenia a platnosti Zmluvy, a to v lehote 10 dní odo dňa požiadania Objednávateľa o ich odovzdanie.
- 22.9 V prípade zániku SLA Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie súčinnosti od Poskytovateľa počas poskytovania Služieb prevzatia novým poskytovateľom až do momentu uplynutia posledného dňa trvania obdobia troch mesiacov odo nadobudnutia účinnosti novej SLA Zmluvy podpísanej s novým poskytovateľom bezodplatne v rozsahu zodpovedajúcom poskytovaniu súčinnosti nevyhnutnej pre naplnenie požiadaviek podľa Prílohy č. 2 tejto SLA Zmluvy. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA zmluvy je porušením povinnosti podľa tejto Zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 20 SLA Zmluvy.
- 22.10 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto SLA Zmluvy na základe jednostranného písomného oznámenia doručeného Poskytovateľovi najneskôr 6 mesiacov pred uplynutím doby trvania SLA Zmluvy uplatniť opciu na predĺženie obdobia trvania SLA Zmluvy o 12 mesiacov, a to najviac dvakrát po sebe, maximálne o 24 mesiacov.

23. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 23.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 23.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti s možnosťou predĺženia doby trvania v zmysle čl. 22 bod 22.10 tejto SLA Zmluvy.
- 23.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia.
- 23.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 23.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky

Príloha č. 2: Projekt prevzatia služieb

Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 4: Bezpečnostné opatrenia na informačnú a kybernetickú bezpečnosť

Príloha č. 5: Doklad o zložení zábezpeky/banková záruka

Príloha č. 6: Doklad o poistení zodpovednosti za škodu

Príloha č. 7: Mesačný výkaz SLA

Príloha č. 8: Ponuka Poskytovateľa

Príloha č. 9: Politika informačnej bezpečnosti

23.6 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.

23.7 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právny dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa 8. 11. 2024

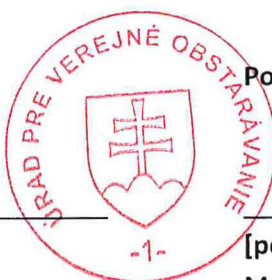
Objednávateľ:



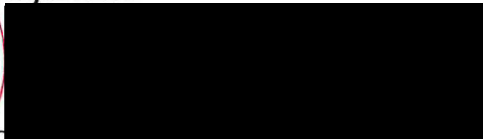
JUDr. Peter Kubovič

Predseda

Úrad pre verejné obstarávanie



Poskytovateľ:



[poskytovateľ]

Meno: Ing. Mariana Veselá

Funkcia: predseda predstavenstva

Invidia solutions, a.s. IČO: 46041958
Klincová 35 DIČ DPH: SK2023207230
821 08 Bratislava www.invidiasolutions.sk

Invidia solutions

Názov predmetu zákazky:
„ Poskytovanie služieb SLA pre infraštruktúru “

Opis predmetu zákazky

Bratislava, Máj 2024

1. Predmet zákazky

Predmetom tejto verejnej súťaže je výber dodávateľa, ktorý bude poskytovať služby SLA pre podporu prevádzky a rozvoja infraštruktúry IS ÚVO po dobu 36 mesiacov, s opciou na jeden rok max. dva krát po sebe. Infraštruktúra ÚVO je detailne popísaná v dokumente „popis-infrastruktury.docx“ a „komponenty-infrastruktury.xlsx“. Činnosti, ktoré sú vyžadované od budúceho dodávateľa SLA sú popísané v dokumente „cinnosti.xlsx“.

Informatívne je možné uviesť počet prevádzkových incidentov za ostatný rok: 221.

Podrobnejšie informácie o komponentoch infraštruktúry môže uchádzač zistiť po podpise NDA, pri ktorej mu bude odovzdaná detailná technická dokumentácia.

Súčasný poskytovateľ predmetných služieb bude dostupný k tranzícii po dobu 3 mesiacov od ukončenia platnosti jeho zmluvy o poskytovaní SLA (viď. príloha "Projekt Prevzatia znalosti.docx"). V prípade nedostatočného počtu človekohodín na prevzatie znalostí môže ÚVO objednať u súčasného poskytovateľa SLA ďalšie človekohodiny.

2. Cieľ zákazky

Cieľom zákazky je zabezpečiť nepretržitú prevádzku a rozvoj infraštruktúrnych prvkov v súlade s požiadavkami zadávateľa a definovanými úrovňami služieb (SLA), ktoré sú uvedené v priložených dokumentoch, najmä v dokument „parametre-sla.xlsx“.

3. Rozsah služieb SLA

Dodávateľ bude zodpovedný za poskytovanie servisných služieb, zahŕňajúcich servis infraštruktúrnych prvkov IS ÚVO, ich správu a údržbu, vrátane proaktívnych ako aj reaktívnych činností v nasledovnom rozsahu:

3.1 Základné služby údržby, prevádzky a podpory infraštruktúrnych prvkov IS ÚVO, a to najmä, no nie však výhradne v nasledovnom rozsahu:

- *monitoring prevádzky IS UVO a ladenie výkonnostných parametrov*
- *kontrola aplikačných logov*
- *správa, prevádzka a údržba zálohovania*
- *kontrola databáz*
- *kontrola rozhraní, servisných služieb*
- *činnosti preventívnej a periodickej údržby*
- *riešenie incidentov, väd a problémov*
- *poskytovanie služieb servisného hotline*
- *analýza a riešenie koreňových príčin problémov*
- *analýza a riešenie dátových nekonzistencií*
- *eskalácia väd a problémov smerom na 3. strany*
- *správa prevádzkovej dokumentácie k aplikáciám*
- *monitorovanie rozhraní a webových služieb*
- *monitorovanie, testovanie a implementácia opravných balíkov (patches)*
- *konfiguračný manažment infraštruktúrnych prvkov v súlade s best practices (vrátane bezpečnostných nastavení)*
- *vykonanie penetračných testov aplikácií*
- *príprava podkladov pre reportovanie dostupnosti služieb viazaných k tejto SLA*

3.2 Služby na vyžiadanie - najmä, no nie však výhradne v nasledovnom rozsahu do 3000 MD/na dobu trvania zmluvy vrátane opcí:

- Služby na vyžiadanie v rozsahu nižšie definovaných rolí:
 - Projektový manažér
 - Analytik
 - Konzultant
 - Expert na bezpečnosť
 - Systémový administrátor
 - Sieťový administrátor
 - Infraštruktúrny architekt
 - Expert na bezpečnosť
 - Školiteľ
- Návrh a realizácia požiadaviek na zmenu
- Vytváranie kópií produktívneho prostredia aplikácie a restore do testovacieho a vývojového prostredia
- Súčinnosť pri koordinácii prevádzkových aktivít infraštruktúry s aplikačnými aktivitami
- Návrh, implementácia a optimalizácia prevádzkovaných funkcionalít infraštruktúrnych prvkov
- Navrhovanie riešení na dosiahnutie vyššej efektivity alebo úspory nákladov v rámci prevádzky infraštruktúrnych prvkov
- Konzultačné a odborné poradenstvo
- Implementácia pravidiel bezpečnostných politík do infraštruktúrnych prvkov
- Školenia
 - rozsahu do 50 MD/rok
 - obsahovo budú pokrývať aktuálne portfólio infraštruktúrnych prvkov

Podrobná špecifikácia činnosti servisných služieb ako i Služby na vyžiadanie je popísaná v dokumente „cinnosti.xlsx“.

4. Katalóg služieb a parametre SLA

Pre každú službu SLA budú definované nasledovné parametre:

- Kategória vady (A, B, C)
- Čas odozvy – response time (RT)
- Čas fixácie – fix time (FT)
- Štandardný čas podpory
- Čas hotline podpory
- Dostupnosť aplikácie
- Kritickosť vady (vysoká, stredná, nízka)

Vada A (kritická vada) predstavuje odchýlky od zmluvných špecifikácií služby, ktoré zabraňujú alebo vážne obmedzujú použitie celej služby alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti služby v takom rozsahu, že služba nemôže byť použitá v každodenných podnikových operáciách, alebo môže byť použitá len pri neprimeranom úsilí, ktoré nemôže byť z ekonomického pohľadu oprávnené; za vadu Kategórie A môžu byť tiež považované viaceré vady Kat. B a C, ktoré sa objavia súčasne, ak môžu byť dokázané, že kombinované vady majú rovnaký efekt ako definovaná kritická vada.

Vada B (podstatná vada) je akákoľvek odchýlka od zmluvne odsúhlasených špecifikácií služby, ktorá výrazne ovplyvní použitie služby v každodenných podnikových operáciách v takom rozsahu, že vedie k podstatnej dodatočnej práci v spojení s použitím služby v porovnaní s použitím služby v každodenných

podnikových operáciách, bez znemožnenia prevádzky celého riešenia, ako to je popísané v definícii vady kat. A.

Vada C (nepodstatná vada) je akákoľvek odchýlka od zmluvne dohodnutých špecifikácii služby, ktorá neovplyvní podstatne funkčnosť, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj.

Čas odozvy (Response time (RT)) je "Maximálna doba, počas ktorej je dodávateľ povinný reagovať na podnet objednávateľa (napr. incident, požiadavku), t.j. v rámci tohto času musí Service Desk oznámiť používateľovi ICT služieb, že jeho incident (príp. požiadavka) bola zaevidovaná. Ak je čas odozvy napr. 6 hod. a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 18:00 v pracovných dňoch, môžu nastať 3 situácie:

- ak bol incident nahlásený o 10.00 hod., maximálny čas odozvy je 16.00 hod. v ten istý pracovný deň,
- ak bol incident nahlásený o 17.00 hod., maximálny čas odozvy je 13.00 hod. nasledujúci pracovný deň,
- ak bol incident nahlásený medzi 18.00 - 8.00 hod., maximálny čas odozvy je 14.00 hod. nasledujúci pracovný deň (nasledujúce ráno v pracovný deň)."

Čas fixácie vzniknutého problému (Fix time (FT)) je "Maximálna doba, do ktorej nahlásená vada musí byť odstránená a služba poskytovaná podľa dohodnutých parametrov. Ak je čas fixácie napr. 24 hod. a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 18:00 v pracovných dňoch, môžu nastať 2 situácie:

- ak bol incident nahlásený o 15.00 hod., maximálny čas fixácie je 15.00 hod. nasledujúci pracovný deň,
- ak bol incident nahlásený medzi 18.00 - 8.00 hod., maximálny čas fixácie je o 8.00 hod. nasledujúci pracovný deň po dni, kedy bol incident zaevidovaný na Service Desku (napr. ak bol incident nahlásený v stredu o 6.00 hod., maximálny čas do kedy musí byť vyriešený, je o 8.00 hod. vo štvrtok)."

Štandardný čas podpory je služba, ktorú sa zaväzuje dodávateľ poskytovať objednávateľovi pri odstraňovaní vád kategórií A, B, C v dohodnutých dňoch a časoch s definovanými časmi odozvy (response time) a časmi fixácie vzniknutého problému (fix time). Je to služba Service Desk, ktorú poskytuje odbor IKT svojim zákazníkom v pracovných dňoch od 8.00 do 18.00 .

Hotline (štandard) je služba najmä konzultačného charakteru, ktorú sa zaväzuje dodávateľ poskytovať objednávateľovi v štandardných pracovných dňoch a časoch. V rámci služby dodávateľ poskytuje objednávateľovi postupy riešenia vzniknutých problémov spojených s výkonom biznis procesov v rámci SW aplikácie alebo riešenie vád vyplývajúcich z čiastočnej alebo úplnej nefunkčnosti SW aplikácie. Služba sa poskytuje telefonicky / on-site, v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00.

Negarantovaný čas poskytovania je čas mimo štandardného času podpory poskytovania služby, kedy dodávateľ negarantuje poskytovanie ICT služby objednávateľovi podľa dohodnutých SLA parametrov, t.j. ICT služba je poskytovaná (je v prevádzke), ale dodávateľ túto prevádzku negarantuje. Poskytovateľ nesmie túto službu vypnúť bez súhlasu Objedávateľa. V prípade, že na strane poskytovateľa vznikne potreba využiť ICT službu počas negarantovaného času poskytovania (potreba servisného zásahu), musí Poskytovateľ požiadať Objedávateľa o súhlas s vypnutím služby.

Podrobná špecifikácia jednotlivých SLA parametrov pre infraštruktúrne prvky je popísaná v dokumente „parametre-sla.xlsx“.

Príloha č. 2 Projekt prevzatia služieb

Akceptačný protokol o vykonaných prácach Objednávkové služby	zmluva / objednávka č.	
--	------------------------	--

Poskytovateľ (obchodné meno, sídlo)	Invidia Solutions, a.s. Klincová 35 821 08 Bratislava	Objednávateľ (obchodné meno, sídlo)	Úrad pre verejné obstarávanie SR Ružová dolina 10 821 09 Bratislava
IČO	46041958	IČO	31797903

Projekt	Zmluva č. XX
---------	---------------------

P. č.	Popis predmetu plnenia	Počet človekodní

Akceptácia predmetu plnenia bola vykonaná na základe podpisov zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa a Objednávateľa.
Dolu podpísaní svojim podpisom potvrdzujú dodanie a prevzatie predmetov plnenia uvedených v zozname, predstavujúcich
súčasť plnenia Zmluvy č. XX

meno zodpovedného pracovníka za poskytovateľa		meno zodpovedného pracovníka za objednávateľa	
funkcia		funkcia	
podpis		podpis	
V		dátum	

Obsah

ÚČEL DOKUMENTU	2
1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	2
2. SCHVAĽOVANIE VÝSTUPOV	3
3. TERMÍNY REALIZÁCIE PROJEKTU	4
4. DOKUMENTÁCIA PRE INFORMAČNÉ SYSTÉMY :.....	4
Technická príručka:	4
Administrátorská príručka:	4
Používateľská príručka:	5

ÚČEL DOKUMENTU

Táto príloha popisuje základné princípy vypracovania a realizácie Projektu Prevzatia znalosti (ďalej len Projekt), cieľom ktorého je prevzatie poskytovaných služieb Infraštruktúry ÚVO od Objednávateľa a doterajšieho poskytovateľa služieb a vytvorenia podmienok pre poskytovanie týchto služieb novým Poskytovateľom odo Dňa začiatku poskytovania služieb v zmysle SLA parametrov definovaných v Prílohe č. 3 Zmluvy.

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1 Poskytovateľ je povinný vypracovať plán Projektu v zmysle ustanovení tejto prílohy a minimálne v rozsahu:

- Definovať Organizačnú štruktúru projektového tímu.
- Komunikačný plán.
- Detailný časový harmonogram jednotlivých aktivít a míľnikov za každú Službu - Produkt.

1.2 Zmluvné strany sa dohodli na pravidelných týždenných stretnutiach Projektového tímu Projektu s cieľom informovať o priebehu realizácie Projektu voči časovému harmonogramu.

1.3 V priebehu realizácie Projektu je Poskytovateľ povinný vypracovať v súčinnosti s Objednávateľom minimálne nasledujúce výstupy:

- Šablóny dokumentov:
 - a) Výkaz poskytovaných „Základných služieb“,
 - b) Výkaz „Služieb na vyžiadanie“,
 - c) Mesačný výkaz SLA,
 - d) Hlásenie Vád,
 - e) Požiadavka na zmenu,
 - f) Požiadavka na prácu,
 - g) Akceptačný protokol,
 - h) Preberací protokol,
 - i) Akceptačný protokol implementácie Projektu.
- Prevádzkový model poskytovania služieb

1.4 Objednávateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie v súvislosti s prechodom znalostí z Objednávateľa a doterajšieho poskytovateľa, a to najmä formou:

- Poskytnutie technickej, prevádzkovej a inej dokumentácie.
- Inštrukcie tímu Poskytovateľa tímom Objednávateľa.
- Informovanosti o poskytovaní služieb doterajším poskytovateľom služieb tímom poskytovateľa za podpory tímu Objednávateľa (napr. riešenie incidentov).
- Konzultácií s kľúčovými osobami Objednávateľa služieb.

1.5 Objednávateľ aj prostredníctvom doterajšieho poskytovateľa sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť minimálne v rozsahu:

- a) odovzdanie aktualizovanej dokumentácie Infraštruktúry ÚVO (technickú, administrátorskú a užívateľskú).
- b) odovzdanie aktuálnej systémovej dokumentácie – HW a komunikačná architektúra, parametre a nastavenia databáz, štruktúra databáz, HW sizing a nastavenia.
- c) zabezpečenie odovzdania kópií SW vlastného Objednávateľom a prevzatého doterajším poskytovateľom, ak také sú, na výmenných médiách dodaných alebo vytvorených v rámci prevádzky Služieb.

- d) odovzdanie všetkých hesiel k Infraštruktúre ÚVO pre zabezpečenie bezproblémovej prevádzky.
- e) administrácia otvorených incidentov a požiadaviek, ktoré nebudú ukončené v rámci Služieb v súčinnosti s novým dodávateľom.
- f) oboznámenie Objednávateľa a nového dodávateľa s existujúcou dokumentáciou formou workshopu.
- g) oboznámenie Objednávateľa a nového dodávateľa so zdrojovými kódmi (ak sú v rámci Infraštruktúry) formou workshopu.
- h) oboznámenia nového dodávateľa s IS ÚVO v rozsahu potreby poskytovania služieb Infraštruktúry, jeho modulmi, vrátane pokrytia funkcionalít modulmi formou workshopu.
- i) oboznámenia nového dodávateľa s infraštruktúrou ÚVO formou workshopu.
- j) súčinnosť pri pilotnej podpore prevádzky a údržbe – t.j. realizácia súboru činností, ktoré overia schopnosť nového dodávateľa zabezpečiť prevádzku Infraštruktúry ÚVO s definovanými parametrami (napr. testovanie postupov riešenia známych prevádzkových chýb, fixácia vybraných programových chýb, implementácia vybraných požiadaviek na zmeny, monitoring Infraštruktúry ÚVO,...).
- k) súčinnosť pri testovacej inštalácii vybraných komponentov Infraštruktúry na základe technickej príručky.
- l) súčinnosť pri obnove aplikácie a databázy zo zálohy.
- m) súčinnosť pre zaškolenie pracovníkov, ktorí budú vykonávať Služby prevádzky , údržby a podpory

1.6 Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi na akceptáciu výstupy viažuce sa na záverečný míľnik plánu Projektu najneskôr 8 pracovných dní pred Dňom začiatku poskytovania služieb.

1.7 Zmluvné strany sa dohodli, že Projekt končí dňom predchádzajúcim Dňu začatia poskytovania služieb, pričom do tohto dňa nesie plnú zodpovednosť za poskytovanie Objednávateľ prostredníctvom doterajšieho poskytovateľa a od tohto dňa preberá plnú zodpovednosť za poskytovanie týchto služieb Poskytovateľ.

2. SCHVAĽOVANIE VÝSTUPOV

2.1 Zmluvné strany sa dohodli, že plán Projektu , všetky výstupy alebo definované míľniky v zmysle tohto plánu (ďalej len „Výstup Projektu“) musia byť schválené a akceptované Oprávnenou osobou za stranu Objednávateľa.

2.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že vykoná kontrolu Výstupu Projektu do 5 pracovných dní odo dňa ich predloženia Poskytovateľom.

2.3 Výsledok akceptačného konania Výstupu Projektu alebo jeho časti sa Objednávateľ zaväzuje písomne oznámiť Poskytovateľovi najneskôr do 3 pracovných dní od realizácie akceptačného konania.

2.4 V prípade akceptácie vyhotoví Poskytovateľ do 3 pracovných dní písomný Akceptačný protokol, ktorý bude podpísaný Oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán. Akceptačný protokol musí obsahovať najmä:

- dátum odovzdania a prevzatia Výstupu Projektu,
- popis poskytnutého Výstupu Projektu,
- uvedenie prípadne zistených nedostatkov, ktoré musí Poskytovateľ ešte odstrániť s uvedením záväznej lehoty na ich odstránenie,
- potvrdenie, že Výstup Projektu je v súlade s plánom Projektu, prípadne inými podmienkami, dohodnutými v príslušnej prílohe alebo dokumente, tvoriacich súčasť tejto zmluvy,
- potvrdenie, že boli dodané všetky zmluvne dohodnuté dokumentácie.

- 2.5 Ak Výstup Projektu alebo jeho časť Objednávateľom akceptovaný nebude, Objednávateľ je v zmysle bodu 2.3 povinný písomne oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi aj s výhradami pre ktoré míľnik nebol akceptovaný. Poskytovateľ je povinný vypracovať plán, prostredníctvom ktorého vykoná kroky na odstránenie výhrad a predloží ho Objednávateľovi na akceptáciu. Zároveň je Poskytovateľ povinný ďalej pokračovať v zmysle plánu Projektu . Po odstránení všetkých výhrad, Poskytovateľ opätovne predloží neakceptovaný Výstup Projektu alebo jeho časť Objednávateľovi na opätovnú akceptáciu.

3. TERMÍNY REALIZÁCIE PROJEKTU

- 3.1 Objednávateľ vyvinie maximálne úsilie aj za súčinnosti doterajšieho poskytovateľa aby novému Poskytovateľovi odovzdal prevádzku Infraštruktúry ÚVO v čiastkových termínoch podľa bodu 3.2, najneskôr v lehote 3 mesiacov od podpisu novej zmluvy s novým Poskytovateľom.
- 3.2 Termínový harmonogram Projektu odovzdania znalostí o údržbe a prevádzke:

Termín	Predmet	Výstup/Forma
T + 0 prac. dní	Začiatku Etapy	
T + 10 prac. dní	Čl. I, (1.5) a), b), c)	dokumenty
T + 15 prac. dní	Čl. I, (1.5) d), e)	dokumenty
T + 20 prac. dní	Čl. I, (1.5) f)	workshop v rozsahu max. 7 hodín
T + 30 prac. dní	Čl. I, (1.5) g), h)	workshop v rozsahu max. 7 hodín
T + 30 prac. dní	Čl. I, (1.5) i)	workshop v rozsahu max. 7 hodín
T + 40 prac. dní	Čl. I, (1.5) j)	zoznam overených činností
T + 50 prac. dní	Čl. I, (1.5) k), l)	zoznam overených činností
T + 55 prac. dní	Čl. I, (1.5) m)	zoznam overených činností

Jednotlivé časti harmonogramu a ich termíny sa môžu posunúť alebo presunúť podľa skutočnej vykonávaných činností a potrieb etapy.

4. DOKUMENTÁCIA PRE INFORMAČNÉ SYSTÉMY :

Technická príručka:

- Základné informácie o aplikácii
- Požiadavky na základné HW a SW prostredie
- Popis aplikácie (po moduloch ak je o relevantné)
- Postup inštalácie aplikácie
- Nové spustenie aplikácie
- Nasadenie novej verzie aplikácie
- Konfigurácia aplikácie
- Monitoring a údržba
- Riešenie možných problémov
- Zálohovanie a obnova zo zálohy

Administrátorská príručka:

- Správa aplikácie/systému
správa používateľov systému
Správa skupín používateľov
Prístupové práva - pridelovanie prístupových práv a správa

Správa parametrov aplikácie

- Správa číselníkov
- Nastavenia pracovnej stanice

Používateľská príručka:

- Popis používateľského prostredia
- Úvodné nastavenia
- Popis funkcionalít aplikácie (po moduloch) popis základného ovládania a používania

Dokumentácia pre konkrétne informačné systémy, sa môže byť formálne usporiadané odlišné. Obsahovo ale bude obsahovať vymedzené oblasti.

VYHLÁSENIE O SUBDODÁVKACH

P. č.	Obchodné meno a sídlo subdodávateľa	IČO	% podiel na zákazke	Predmet subdodávok
1				
2				
3				

Bezpečnostné opatrenia na informačnú a kybernetickú bezpečnosť pre Poskytovateľa v zmysle Zmluvy o poskytovaní servisných služieb

Čl. I

Zákonné bezpečnostné opatrenia

- ustanovenie § 20 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o kybernetickej bezpečnosti“) v spojení
- s ustanovením § 8 a § 9 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „Vyhláška NBÚ“).

Príloha upravuje spôsob zabezpečenia plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa Zákona o kybernetickej bezpečnosti, Vyhlášky NBÚ a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti kybernetickej bezpečnosti za účelom zabezpečenia kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Objednávateľa počas celej doby trvania zmluvného vzťahu v zmysle tejto Zmluvy o poskytovaní servisných služieb (ďalej len ako „Zmluva“).

Na účely tejto prílohy je Úrad pre verejné obstarávanie/Objednávateľ definovaný ako Prevádzkovateľ.

Všeobecné ustanovenia:

1. Poskytovateľ sa zaväzuje prijímať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia na úseku kybernetickej bezpečnosti za účelom zabezpečenia kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Objednávateľa na čo najvyššej úrovni. Ich špecifikácia a rozsah, ktorý sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať počas celého trvania Zmluvy je vymedzený v čl. II tejto Prílohy.
2. Rozsah činností Poskytovateľa vyplýva zo Zmluvy a jej príloh.
3. Poskytovateľ vyhlasuje, že sa oboznámil s Politikou informačnej bezpečnosti Objednávateľa, vyjadruje s ňou súhlas a zaväzuje sa ju dôsledne dodržiavať. Poskytovateľ je povinný sa oboznámiť so zmenami v uvedenej politike bezodkladne po tom, ako mu boli poskytnuté Objednávateľom a túto dôsledne dodržiavať.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť informácie, ktoré mu boli, alebo budú poskytnuté zo strany Objednávateľa, alebo sprístupnené a to najmä, avšak nie len pred náhodným alebo nezákonným zničením, stratou, zmenou, neoprávneným poskytnutím, alebo sprístupnením. Povinnosť mlčanlivosti upravená čl. II tejto prílohy sa aplikuje, ak v Zmluve nie je upravená inak.
5. Poskytovateľ je oprávnený poveriť plnením predmetu Zmluvy s dopadom na kybernetickú bezpečnosť výlučne odborne spôsobilé osoby viazané povinnosťou mlčanlivosti a v súlade s princípom need-to-know. Zoznam pracovných rolí a osôb s prístupom k informáciám a údajom Objednávateľa je uvedený doplní Poskytovateľov pri podpise SLA Zmluvy. O zmene v personálnom obsadení je Poskytovateľ povinný Objednávateľa bezodkladne písomne informovať.
6. Rozsah, spôsob a možnosti vykonávania kontrolných činností auditu:
 - a) Objednávateľ je oprávnený po predchádzajúcom písomnom oznámení adresovanom Poskytovateľovi vykonať u Poskytovateľa audit za účelom preverenia účinnosti Poskytovateľom prijatých bezpečnostných opatrení a plnenia požiadaviek a povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti. Objednávateľ je oprávnený vykonať audit sám alebo prostredníctvom tretej osoby. Objednávateľ je povinný písomne informovať Poskytovateľa o plánovanom audite najmenej 15 pracovných dní pred začatím auditu.

- b) Poskytovateľ je povinný umožniť vykonanie auditu a Objednávateľovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú k riadnemu vykonaniu auditu a to najmä, avšak nie len informácie, vysvetlenia, dokumenty a prístupy za účelom preukázania účinnosti prijatých bezpečnostných opatrení a splnenia požiadaviek a povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť svojich zamestnancov a iných osôb poverených plnením povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
 - c) Objednávateľ predloží Poskytovateľovi záverečnú správu o výsledkoch auditu spolu s opatreniami na nápravu zistených nedostatkov a s lehotami na odstránenie. V prípade, ak Poskytovateľ zistené nedostatky v stanovenej lehote neodstráni a/alebo vykonanie auditu neumožní, Objednávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť; tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody spôsobenú porušením povinností Poskytovateľa na úseku kybernetickej bezpečnosti a/alebo neprijatím opatrení na nápravu.
7. Na Informačnú povinnosť Poskytovateľa a postup pri riešení kybernetických bezpečnostných incidentov sa použijú nasledovné ustanovenia:
- a) Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na plnenie predmetu Zmluvy s dôrazom na zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti. Informácie Poskytovateľ adresuje osobám uvedeným v prílohe č. 1 Zmluvy.
 - b) Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa bezodkladne informovať o každom kybernetickom bezpečnostnom incidente, o jeho hrozbe, ako aj o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti, o ktorých sa dozvedel a zároveň po dohode s Objednávateľom vykonať všetky neodkladné opatrenia, ktorých účelom je zabrániť rozširovaniu kybernetického bezpečnostného incidentu a jeho následkov.
 - c) Oznámenie o kybernetickom bezpečnostnom incidente (ďalej len „Oznámenie“) musí obsahovať predovšetkým:
 - i. opis povahy kybernetického bezpečnostného incidentu a služby, ktorá je kybernetickým bezpečnostným incidentom zasiahnutá vrátane počtu používateľov základnej služby zasiahnutých kybernetickým bezpečnostným incidentom;
 - ii. detailný opis priebehu, dĺžky trvania a geografického rozšírenia kybernetického bezpečnostného incidentu;
 - iii. opis pravdepodobných následkov a vplyvu kybernetického bezpečnostného incidentu na poskytovanú službu vrátane stupňa narušenia fungovania základnej služby;
 - iv. opis opatrení prijatých alebo navrhovaných Zhotoviteľom s cieľom napraviť porušenie kybernetickej bezpečnosti a podľa potreby, opatrení na zmiernenie potenciálnych nepriaznivých dôsledkov kybernetického bezpečnostného incidentu vrátane preventívnych opatrení.
- Oznámenie je Poskytovateľ povinný adresovať kontaktným osobám Objednávateľa uvedeným v prílohe č. 1 Zmluvy.
- d) Ak do okamihu oznámenia kybernetického bezpečnostného incidentu nepominuli jeho účinky, Poskytovateľ je povinný odoslať Objednávateľovi neúplné oznámenie, v ktorom túto skutočnosť uvedie; neúplné oznámenie je Poskytovateľ povinný bezodkladne po obnovení riadnej prevádzky siete a informačného systému doplniť,
 - e) Zmluvné strany sú povinné v čo najkratšom možnom čase dohodnúť postup za účelom odstránenia kybernetického bezpečnostného incidentu a jeho následkov, ako aj potrebu prijatia preventívnych opatrení,
 - f) Poskytovateľ je povinný v čase kybernetického bezpečnostného incidentu zabezpečiť dôkaz alebo dôkazný prostriedok tak, aby mohol byť použitý v trestnom konaní

- g) Poskytovateľ sa zaväzuje zdokumentovať každý kybernetický bezpečnostný incident, jeho hrozbu, následky a opatrenia prijaté na jeho nápravu. Dokumentáciu o kybernetickom bezpečnostnom incidente je Poskytovateľ povinný uchovávať a na vyžiadanie poskytnúť Objednávateľovi.
8. Ak nie je v zmluve uvedené inak, odplata za plnenie povinností a výkon činností v zmysle tejto Prílohy je zahrnutá v odplate dohodnutej v Zmluve a Zhotoviteľ nemá nárok na náhradu akýchkoľvek nákladov alebo výdavkov týkajúcich sa alebo súvisiacich s plnením povinností a výkonom činnosti v zmysle tejto Prílohy.
9. Sankčný mechanizmus pri porušení Zmluvy:
- a) Objednávateľ má nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5.000 EUR za každý jednotlivý prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa stanovenej v tejto Prílohe, v Zákone o kybernetickej bezpečnosti, alebo vo všeobecne záväznom právnom predpise v oblasti kybernetickej bezpečnosti a v prípade porušenia povinnosti, ktoré podľa povahy porušenej povinnosti nemožno dodatočne napraviť alebo zvrátiť, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5.000 EUR za každý jednotlivý prípad porušenia uvedenej povinnosti; uplatnením alebo zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu celej spôsobenej škody,
- b) Objednávateľ má nárok na náhradu akýchkoľvek sankcií, ktoré mu budú uložené Národným bezpečnostným úradom alebo iným príslušným orgánom verejnej správy, ak sankcia bude Objednávateľovi uložená z dôvodu porušenia povinnosti Poskytovateľa na úseku kybernetickej bezpečnosti. Náhradou podľa predchádzajúcej vety nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu celej škody spôsobenej porušením povinnosti Poskytovateľa, pre ktorú bola Objednávateľovi sankcia uložená, ako ani na nárok na zmluvnú pokutu.
10. Po ukončení zmluvného vzťahu založeného Zmluvou je Poskytovateľ povinný v súlade s usmernením spoločnosti Objednávateľa
- a) vrátiť, previesť alebo zničiť všetky podklady a informácie, ku ktorým mal počas trvania zmluvného vzťahu prístup a na požiadanie Objednávateľa je povinný vykonanie prijatých opatrení preukázať,
- b) udeliť, poskytnúť, previesť alebo Objednávateľovi postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby; táto povinnosť ostáva v platnosti 10 rokov po ukončení zmluvného vzťahu, a
- c) predložiť Objednávateľovi sumarizáciu všetkých podkladov a všetkých informácií zachytených na akomkoľvek druhu nosiča, ktoré priamo alebo nepriamo súvisia s povinnosťami vyplývajúcimi z tejto Prílohy, zo Zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo zo všeobecne záväzného právneho predpisu v oblasti kybernetickej bezpečnosti a ktoré sa týkajú Objednávateľa.

Čl. II

Rozsah bezpečnostných opatrení

1. Zmluvné strany sa dohodli, že norma ISO/IEC 27001: 2022 Information security, cybersecurity and privacy - Information security controls aj s prílohou, predstavuje minimálny štandard v oblasti informačnej bezpečnosti, ktorý je Poskytovateľ povinný zaviesť a implementovať.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nižšie uvedené opatrenia informačnej a kybernetickej bezpečnosti:
 - a) **Organizácia informačnej a kybernetickej bezpečnosti Objednávateľa** je upravená v Politike informačnej bezpečnosti.
 - b) **Organizačná bezpečnosť – opatrenia:**

- Poskytovateľ musí mať formalizovaný a zavedený proces riadenia aktív, minimálne v rozsahu:
 - Inventár údajov a informácií: zmluvní partneri musia udržiavať inventár všetkých informačných aktív (vo vzťahu k Objednávateľovi). Inventár musí zahŕňať: názov, umiestnenie, uchovávanie a klasifikačný stupeň údajov. Týka sa to informačných aktív ako napr. technické dokumentácie, prevádzkové postupy, databázy ale napr. aj prístupové údaje, konfiguračné údaje systémov atď.
 - Inventár ICT aktív: zmluvní partneri musia udržiavať inventár ICT aktív používaných pri plnení predmetu zmluvy voči Objednávateľovi. ICT aktíva a ich príslušenstvo musí mať evidenčné štítky alebo zaznamenané sériové čísla. Každému aktívu musí byť priradený vlastník a musia byť definované požiadavky a podmienky pre primerané používanie aktív.
 - Softvérové aktíva: zmluvní partneri musia udržiavať softvérové aktíva používané pri plnení predmetu zmluvy voči Objednávateľovi v aktuálnom stave.
- Poskytovateľ musí pri práci s informáciami, resp. pri nakladaní s nimi dodržiavať minimálne požiadavky spĺňajúce nasledovné odporúčania:
 - Neverejné informácie (interné, chránené a prísne chránené) musia byť uložené zamknuté, chránené heslom/zašifrované.
 - Pri práci s papierovými dokumentami Objednávateľa je potrebné sa riadiť politikou čistého stola. Tlač citlivých, chránených alebo prísne chránených dokumentov Objednávateľa nesmie byť ponechaná bez dozoru.
 - Heslá do systémov a aplikácií Objednávateľa nesmú byť uložené vo formáte nechráneného textu.
 - Nesmú sa robiť kópie citlivých, chránených alebo prísne chránených informácií bez povolenia vlastníka informácií za Objednávateľa.
 - Údaje a dokumenty Objednávateľa používané Poskytovateľom za účelom plnenia predmetu zmluvy, nesmú byť ukladané alebo replikované u prípadných subdodávateľov bez súhlasu Objednávateľa; súhlas musí dať Objednávateľ ešte pred prenosom údajov subdodávateľovi alebo ktorejkoľvek ďalšej entite mimo Objednávateľa a Poskytovateľa, Projektový manažér Poskytovateľa musí udržiavať zoznam subdodávateľov, ktorí dostávajú údaje, účel prenosu údajov, metódu prenosu a šifrovanie/ochrany alebo protokol, že údaje sú prenesené a schvaľovateľ za Objednávateľa (gestor informačného systému za Objednávateľa alebo MKiB za Objednávateľa), ktorí autorizovali prenos týmito opatreniami.
 - Poskytovateľ a všetci jeho zamestnanci podieľajúci sa na plnení predmetu zmluvy sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámili počas výkonu prác, služieb alebo dodávky tovarov v zmysle predmetu zmluvy a to ako po dobu trvania zmluvy, tak aj po jej skončení.
 - Poskytovateľ je oprávnený poskytovať zmluvou dohodnuté činnosti len prostredníctvom zamestnancov, ktorí boli odsúhlasení Objednávateľom.
 - Pri ukončení alebo vypovedaní zmluvného vzťahu musí Poskytovateľ poskytnúť Objednávateľovi kópie všetkých informácií udržiavaných v rámci zmluvného vzťahu, ako aj všetky záložné a archívne médiá obsahujúce informácie Objednávateľa.
 - Pri ukončení zmluvného vzťahu musí byť spoločne Poskytovateľom dohodnutý proces zničenia údajov kvôli odstráneniu všetkých informácií Objednávateľa

zo systémov a aplikácií zmluvných partnerov. Obdobným spôsobom musia byť zničené aj údaje v tlačenej forme.

c) Personálna bezpečnosť - opatrenia:

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

Úrad pre verejné obstarávanie
Ružová dolina 606/10
821 09 Bratislava

Bratislava, 25.10.2024

Banková záruka č. 009020348803

1. Boli sme informovaní o tom, že spoločnosť **Invidia Solutions, a.s.**, so sídlom Klincová 35, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 46 041 958, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 7602/B (ďalej ako „**Poskytovateľ**“) má v úmysle uzavrieť s Vami, Úrad pre verejné obstarávanie, Ružová dolina 606/10, 821 09 Bratislava, IČO: 31797903 (ďalej ako „**Beneficiant**“) Zmluvu o poskytovaní servisných služieb, predmetom ktorej je zabezpečenie služieb technickej podpory, prevádzka, údržba a rozvoj infraštruktúry (ďalej ako „**Zmluva**“). Záväzok Poskytovateľa voči Vám zo Zmluvy, dodať príslušné služby, má byť zabezpečený bankovou zárukou, pričom prípustnou formou je aj záruka v elektronickej podobe, podpísaná za Ručiteľa jeho kvalifikovaným certifikovaným elektronickým podpisom.
2. Vychádzajúc z vyššie uvedeného a z príkazu Poskytovateľa Vám týmto my, Všeobecná úverová banka, a.s., so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava, IČO: 31 320 155, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 341/B (ďalej ako „**Ručiteľ**“) dávame svoju bankovú záruku (ďalej len „**Záruka**“), ktorú vystavujeme v elektronickej podobe, a neodvolateľne sa zaväzujeme zaplatiť Vám, Beneficiantovi, akúkoľvek čiastku/čiastky až do výšky

70 000,00 EUR

(slovom: sedemdesiat tisíc 00/100 euro)

(ďalej len „**Zaručená suma**“),

potom, ako nám bude v súlade s podmienkami tejto Záruky doručená Vaša písomná výzva na zaplatenie, identifikujúca Záruku jej číslom, obsahujúca Vaše písomné prehlásenie o tom, že Zmluva uzatvorená s Poskytovateľom je platná a účinná, a že Poskytovateľ si nesplnil svoje záväzky voči Vám podľa Zmluvy, a bližšie popíšete, ako si ich nesplnil (ďalej ako „**Výzva na zaplatenie**“), pričom Vám poukážeme požadovanú sumu na účet uvedený vo Výzve na zaplatenie, a to najneskôr piaty pracovný deň nasledujúci po dni, kedy nám bude Výzva doručená.

3. S každou platbou z tejto Záruky sa znižuje výška nášho záväzku z tejto Záruky a vyplatením celej výšky Zaručenej sumy táto Záruka zaniká.
4. Táto Záruka je platná odo dňa jej vystavenia.
Platnosť tejto Záruky skončí tým z nižšie uvedených dní, ktorý nastane najskôr (ďalej ako „**Deň uplynutia platnosti záruky**“):
 - a) dňom kedy bude zo Záruky vyplatená celá Zaručená suma; alebo
 - b) dňom kedy nám bude doručené písomné prehlásenie Beneficienta, podľa ktorého sa Beneficient vzdáva práv z tejto Záruky a nás ako Ručiteľa uvoľňuje zo všetkých našich záväzkov z tejto Záruky (ďalej ako „**Uvoľnenie**“); alebo
 - c) dňom **24.02.2028**.

Vaša Výzva na zaplatenie v slovenskom jazyku, spĺňajúca podmienky uvedené v tejto Záruke, nám musí byť doručená najneskôr v Deň uplynutia platnosti záruky.

5. Pokiaľ ako Beneficiant budete v súvislosti s touto Zárukou vystavovať a zasielať nám ako Ručiteľovi Vašu Výzvu na zaplatenie, alebo Vaše Uvoľnenie (ďalej pre Výzvu na zaplatenie a Uvoľnenie spoločne aj ako „**Výzva/Uvoľnenie**“), musia byť riadne podpísané osobou oprávnenou konať za Vás, pričom oprávnenosť podpisujúcej osoby na podpísanie Výzvy/Uvoľnenia preukázate predložením originálu alebo overenej kópie dokumentu/dokumentov:
- o potvrdenie Vašej banky, ktoré môže byť obsiahnuté vo Výzve/Uvoľnení, o tom, že dokument Výzvy/Uvoľnenia bol podpísaný osobami oprávnenými konať za Vás; alebo
 - o dokument preukazujúci oprávnenosť podpisujúcej osoby na podpísanie Výzvy/Uvoľnenia, pričom podpis za Vás na Výzve/Uvoľnení musí byť úradne overený.
6. Dokument Výzvy na zaplatenie spolu s pripojenými dokumentami podľa predchádzajúceho bodu - je možné predložiť nám výhradne v listinnej podobe, ktorú treba doručiť na adresu nášho sídla, ktorá bude v čase doručovania zapísaná v Obchodnom registri.
Dokument Uvoľnenia spolu s pripojenými dokumentami podľa predchádzajúceho bodu - je možné predložiť nám alebo listinne (na adresu nášho sídla, ktorá bude v čase doručovania zapísaná v Obchodnom registri), alebo elektronicky. Pokiaľ bude Uvoľnenie spolu s pripojenými dokumentami zaslané elektronicky, musí byť opatrené Vašimi kvalifikovanými (uznávanými) elektronickými podpismi, a doručené od Vás priamo nám ako Ručiteľovi do našej schránky Bankove_zaruky@vub.sk.
7. Táto Záruka ani práva z nej vyplývajúce nie sú postupiteľné ani prevoditeľné na žiadnu tretiu osobu, nemožno ich zaťažiť záložným právom a táto Záruka platí len pre Vás ako Beneficianta.
8. Táto Záruka a právne vzťahy s ňou súvisiace sa spravujú podľa právneho poriadku Slovenskej republiky a podľa Jednotných pravidiel pre záruky vyplatiteľné na požiadanie, vydanými Medzinárodnou obchodnou komorou publikácia v Paríži ako publikácia č. 758 (ďalej len „**ICC 758**“), pričom pravidlá ICC 758 majú prednosť pred dispozitívnymi ustanoveniami právneho poriadku Slovenskej republiky, a podmienky uvedené v tejto Záruke majú prednosť aj pred pravidlami ICC 758. Všetky zúčastnené strany sa podriaďujú výlučnej právomoci súdov Slovenskej republiky pre prípad akýchkoľvek sporov, otázok a záležitostí, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s touto Zárukou.

Banková záruka č. 009020348803

Všeobecná úverová banka, a.s.
v zastúpení:

Všeobecná úverová banka, a.s.
v zastúpení:

Meno: [REDACTED]
Funkcia: Vedúca tímu MO Bankové záruky

Meno: [REDACTED]
Funkcia: Middle Office expert



Potvrdenie o poistení CERTIFICATE OF INSURANCE

Poist'ovateľ
Insurer

Generali Poist'ovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu
Generali Poist'ovňa, branch of an insurance undertaking from another Member State

IČO: 54 228 573 / Company ID: 54 228 573

so sídlom / with its registered office at Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Po, vložka č.: 8774/B, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, prostredníctvom ktorej v Slovenskej republike podniká Generali Česká pojišťovna a.s., IČO: 452 72 956, so sídlom Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 1464, člen Skupiny Generali, zapísanej v talianskom registri poisťovacích skupín, vedenom IVASS, pod č. 026. / registered in the Commercial Register of the City Court Bratislava III, Section: Po, File No.: 8774/B, the organizational unit of the enterprise of a foreign entity, through which conducts the business in the Slovak Republic Generali Česká pojišťovna a.s., ID: 452 72 956, with its registered seat Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, Czech Republic, registered in the Commercial Register of the Municipal Court in Prague, Section: B, File No.: 1464, the member of the Generali Group which is included in the Italian List of Groups of Insurance Companies maintained by IVASS under No. 026.

Poist'ovateľ potvrdzuje, že dňa 3.10.2024 uzavrel poistnú zmluvu č. 2409266731 v rozsahu:

Insurer hereby confirms that on 3rd October 2024 issuing a policy No. 2409266731 as follows:

Poistník/Poistený
Policy holder/
Insured

Invidia Solutions, a.s.

Klincová 35, 821 08 Bratislava, Slovenská republika / Slovak Republic

IČO/Reg. No.: 46 041 958

Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 7602/B

/ Registered in Business Register at City Court Bratislava III, Section: Sa, Insert No.: 7602/B

Predmet poistenia,
Poistná suma
Subject of
Insurance,
Sum insured

Právnym predpisom stanovená zodpovednosť poisteného za škodu vzniknutú inej osobe v súvislosti s výkonom vybraných činností poisteného (ďalej len „Profesijná zodpovednosť“) vrátane:

The Insured's Third Party liability for any losses arose to the other person connected with Selected activities (further only „Professional liability“) including:

Predmet poistenia Subject of Insurance	Poistná suma v EUR Sum insured	Limit plnenia v EUR* Limits of Indemnity	Spoluúčasť v EUR Deductibles	Územný rozsah Territorial Scope
Profesijná zodpovednosť Professional liability	1.000.000,-	1.000.000,-	1.000,-	SR/Slovakia
Prevzaté veci Properties taken over		200.000,-	500,-	

*na jednu a všetky poistné udalosti vzniknuté počas doby trvania poistenia / for each and every loss during the Insurance period



Poistená činnosť
Insured activity

činnosti uvedené vo Výpise z Obchodného registra
activities listed in the Extract from the Business Register

Doba trvania
poistenia
Insurance Period

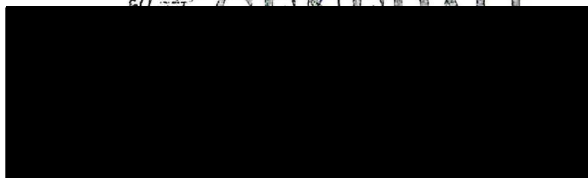
Od 10.10.2024, 00:00 hod. do 10.10.2025, 00:00 hod.
From 10th October 2024, 00:00 a.m. / p.m. to 10th October 2025, 00:00 a.m. / p.m.

Toto potvrdenie o poistení v žiadnom prípade nemení, nerozširuje alebo nenahradzuje platnú poistnú zmluvu.
This certificate of insurance in no manner alters, extends or replaces the valid policy.

Toto potvrdenie o poistení sa vydáva na žiadosť poisteného.
This Certificate of insurance was issued upon the request of the customer.

V Bratislave dňa 3.10.2024 / *In Bratislava, on 3rd October 2024*





Generali Poistovňa,
pobočka poisťovne z iného členského štátu
underwriter

Príloha č. 7

Mesačný výkaz SLA

Poskytovateľ	Objednávateľ
<i>obchodné meno: Invidia Solutions, a.s.</i>	Úrad pre verejné obstarávanie
<i>Adresa: Klincová 35, 821 07 Bratislava</i>	Ružová dolina 10, 821 09 Bratislava
<i>Kontakt:</i> [REDACTED]	<i>Kontakt:</i> [REDACTED] [REDACTED]
Zmluva č.:	
Report činností za <i>mesiac/rok</i> v zmysle Zmluvy:	

Príloha č. 5 súťažných podkladov – návrh na plnenie kritéria

„Poskytovanie služieb SLA pre podporu prevádzky infraštruktúry“

Kritérium na vyhodnotenie ponúk: najnižšia cena (celková navrhovaná cena za dodanie tovaru a poskytnutie služieb vrátane DPH)

Návrh uchádzača na plnenie kritéria na vyhodnotenie ponúk

Obchodné meno uchádzača :	Invidia solutions, a.s.
Adresa uchádzača :	Klincová 35, 821 08 Bratislava
IČO:	46041958
DIČ:	2023207230
IČ DPH:	IČ DPH SK2023207230
Štatutárni zástupcovia podľa dokladu o oprávnení podnikateľ:	Ing. Mariana Veselá
Tel:	
e-mail:	info@invidiasolutions.sk
Bankové spojenie:	
č. účtu:	
SWIFT:	

	Navrhovaná cena v EUR bez DPH	DPH	Navrhovaná cena v EUR s DPH
Celková cena za predmet zákazky	1 599 000,-	319 800,-	1 918 800,-

V Bratislave dňa 8.7.2024

Ing. Mariana Veselá
predseda predstavenstva

Politika informačnej bezpečnosti

Bratislava október 2020

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

História dokumentu

História revízií:

Číslo revízie	Dátum	Popis zmien	
1.0	7.1.2021	Organizačná zmena: zrušenie odboru vestníka a zoznamov.	
2.0	20.4.2022	Doplnenie oddelenia EVO na Úrad vlády SR.	

Gestor dokumentu:

Dátum	Meno, priezvisko, pozícia	Podpis
19.10.2020	manažér kybernetickej bezpečnosti	

Schválenie:

Dátum	Meno, priezvisko, pozícia	Podpis
27.10.2020	Miroslav Hlivák, predseda ÚVO	

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

Obsah

A1	Účel a oblasť platnosti	4
A1.1	Účel	4
A1.2	Oblasť platnosti	4
A1.3	Zoznam pojmov a skratiek	5
A1.3.1	Použité pojmy	5
A1.3.2	Použité skratky	7
A2	Pokyny pre používanie politiky informačnej bezpečnosti	8
A2.1	Riadiace dokumenty informačnej bezpečnosti	8
A3	Základné bezpečnostné zásady a princípy	9
A3.1	Bezpečnosť ľudských zdrojov	9
A3.2	Riadenie informačných aktív a ich klasifikácia	10
A3.3	Riadenie prístupov do informačného systému	10
A3.4	Riadenie kryptografických prostriedkov a algoritmov	12
A3.5	Fyzická bezpečnosť a bezpečnosť prostredia informačného systému	13
A3.6	Bezpečnosť prevádzky informačného systému	14
A3.7	Bezpečnosť komunikácií	15
A3.8	Nákup, vývoj a údržba IS z pohľadu informačnej bezpečnosti	16
A3.9	Riadenie vzťahov s tretími stranami z pohľadu informačnej bezpečnosti	19
A3.10	Riadenie incidentov informačnej bezpečnosti	19
A3.11	Riadenie kontinuity činností ÚVO	20
A3.12	Súlad s požiadavkami a audit	21
A4	Správa bezpečnostnej politiky	22
A4.1	Správa politiky, revízia a kontrola jej dodržiavania	22
A4.2	Distribúcia dokumentu	23

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A1 ÚČEL A OBLASŤ PLATNOSTI

A1.1 Účel

Úrad pre verejné obstarávanie (ďalej len „ÚVO“) si uvedomuje dôležitosť informačných systémov (ďalej len „IS“), ktoré prevádzkuje, význam údajov, ktoré sú v nich spracúvané, hodnotu majetku a technológií, ktoré používa pre svoju činnosť a povinnosť chrániť oprávnené záujmy štátu, zamestnancov a všetkých osôb, s ktorými prichádza do kontaktu. Z tohto dôvodu sa ÚVO rozhodol zaviesť systém manažérstva informačnej bezpečnosti v súlade s požiadavkami štandardov ISO/IEC 27001:2014 a ISO/IEC 27002:2014.

Účelom tohto dokumentu je definovanie politiky informačnej bezpečnosti ako rámca pre riešenie informačnej bezpečnosti ÚVO. Politika informačnej bezpečnosti je predpokladom pre dosiahnutie informačnej bezpečnosti ako primeranej úrovne dôvernosti, integrity a dostupnosti informácií, informačných systémov a ich služieb.

Dokument vychádza z platnej legislatívy najmä zo zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti (ďalej len „zákon“), zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vyhlášky UPVII č. 179/2020, ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy (ďalej len „Vyhláška UPVII“).

Dokument je vytvorený v súlade so štandardami STN ISO/IEC 27001:2014 – „Informačné technológie. Bezpečnostné metódy. Systémy riadenia informačnej bezpečnosti. Požiadavky.“ a STN ISO/IEC 27002:2014 – „Informačné technológie. Bezpečnostné metódy. Pravidlá dobrej praxe riadenia informačnej bezpečnosti.“, ktoré vychádzajú z medzinárodných štandardov informačnej bezpečnosti ISO/IEC 27001:2013 – „Information security management. Specification with guidance for use“ a ISO/IEC 27002:2013 – „Information technology. Security techniques. Code of practice for information security management“ a odporúčaní odvetvovej praxe.

A1.2 Oblasť platnosti

Tento predpis platí pre všetky organizačné útvary ÚVO, dodávateľov IS a aplikácií ÚVO a iné tretie strany, ktoré môžu mať vplyv na celkovú informačnú a kybernetickú bezpečnosť ÚVO.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A1.3 Zoznam pojmov a skratiek

A1.3.1 Použité pojmy

Aktívum	Všetko, čo má pre ÚVO hodnotu, najmä v spojitosti so spracúvaním údajov (ide najmä o samotné údaje /dáta/, aplikácie a informačné systémy a iné IKT zariadenia a siete, budovy a priestory ÚVO a ľudské zdroje).
Autentifikácia	Proces overenia identity. Uistenie sa, že konkrétny používateľ (proces, komponent, systém) je skutočne ten, za koho sa prehlasuje.
Bezpečnostný incident	Každá udalosť, ktorá mala alebo môže mať za následok narušenie atribútov bezpečnosti informačného aktíva (dostupnosť, dôvernosť a integrita).
Bezpečnostné opatrenie	Bezpečnostný mechanizmus alebo postup, ktorý je použitý na zabezpečenie bezpečnostných atribútov informačných aktív. Môžu byť v podobe organizačných opatrení, v hardvérovej alebo softvérovej podobe a ich kombinácii.
Bezpečnosť IS	Je zabezpečenie nastavenia, dosiahnutia a udržiavania dôvernosti, integrity, dostupnosti IS ÚVO. Informačná bezpečnosť sa dosahuje implementáciou vhodnej sady bezpečnostných opatrení.
Bezpečnostné požiadavky	Určujú typ a stupeň bezpečnosti aktív podľa potrieb ÚVO.
Dostupnosť	Vlastnosť (atribút bezpečnosti), ktorá umožňuje, aby aktíva (zdroje systému) boli autorizovaným subjektom dostupné nanajvýš s dopredu definovaným oneskorením. Záruka, že daná udalosť sa stane do určenej doby.
Dôvernosť	Vlastnosť (atribút bezpečnosti), ktorá charakterizuje neprístupnosť aktíva neautorizovaným subjektom.
Hrozba	Každá úmyselná alebo neúmyselná udalosť, ktorá môže ohroziť informačné aktívum.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

Informačný systém	Je funkčný celok, zabezpečujúci cieľavedomé a systematické zhromažďovanie, spracovávanie, uchovávanie a sprístupňovanie informácií.
Integrita	Vlastnosť (atribút bezpečnosti), ktorá charakterizuje, že aktívum nebolo zmenené alebo bolo zmenené len autorizovaným spôsobom.
Klasifikácia aktív	Zaradenie aktív do jednotlivých kategórií podľa požiadaviek na ich dôvernosť, integritu a dostupnosť.
Mimoriadna udalosť	Bezpečnostný incident s vážnym dopadom na informačné aktívum ÚVO.
Riziko	Potenciálna možnosť, že určitá hrozba využije zraniteľnosť aktíva a spôsobí narušenie jeho bezpečnostných atribútov.
Systém manažérstva informačnej bezpečnosti	Časť celkového systému manažérstva, založená na prístupe k riziku podnikania, vytvorením, implementovaním, prevádzkovaním, monitorovaním, preskúavaním, udržiavaním a zlepšovaním informačnej bezpečnosti. Systém manažérstva zahŕňa organizačnú štruktúru, politiky, plánovanie, zodpovednosti, praktiky, predpisy, procesy a zdroje.
Zraniteľnosť	Slabina informačného aktíva/IS, ktoré môže byť využité hrozbou.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A1.3.2 Použité skratky

NBÚ	Národný bezpečnostný úrad
MIRRI SR	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
MKaIB	Manažér kybernetickej a informačnej bezpečnosti
EVO	Elektronické verejné obstarávanie
GTSÚ	Generálny tajomník služobného úradu
KyB	Kybernetická bezpečnosť
IKT	Informačné a komunikačné technológie
IS	Informačný systém

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A2 POKYNY PRE POUŽÍVANIE POLITIKY INFORMAČNEJ BEZPEČNOSTI

Politika informačnej bezpečnosti je platná v rámci celého ÚVO. Je vydaná za účelom vytvorenia podmienok pre zabezpečenie primeranej úrovne ochrany všetkých hmotných a nehmotných aktív ÚVO proti hrozbám, ktoré na aktíva pôsobia.

Politika informačnej bezpečnosti poskytuje rámec pre všetky bezpečnostné procesy a mechanizmy. Požiadavky politiky informačnej bezpečnosti musia byť v primeranom rozsahu rozpracované vo forme vnútorných predpisov. Za rozpracovanie politiky informačnej bezpečnosti zodpovedajú v rámci svojej zodpovednosti vedúci zamestnanci ÚVO.

Politika informačnej bezpečnosti je sprístupnená všetkým zamestnancom ÚVO. Vybrané časti tohto dokumentu môžu byť sprístupnené aj zamestnancom externých subjektov, ak boli splnené procedurálne požiadavky pre prístup externých subjektov k citlivým údajom platným na ÚVO, pokiaľ to bude pre výkon ich činnosti potrebné.

Vyhlásenie vedenia ÚVO o podpore bezpečnostnej politiky je verejne prístupné na webovom sídle ÚVO.

Všetky princípy uvedené v politike sú platné nielen pre informácie spracovávané v elektronickej forme automatizovanými prostriedkami, ale aj pre informácie spracovávané manuálne v papierovej forme súvisiace s IB a KyB.

Zodpovednosť za presadenie tejto politiky nesie vedenie ÚVO.

A2.1 Riadiace dokumenty informačnej bezpečnosti

V nadväznosti na Bezpečnostnú politiku ÚVO sú pre riadenie informačnej a kybernetickej bezpečnosti relevantné aj ďalšie bezpečnostné dokumenty, smernice, nariadenia, vyhlásenia, pokyny a iné, ktoré vydáva odborný útvar alebo útvar bezpečnosti a ochrany pre svoje účely.

Obsahom týchto ďalších materiálov sú detailnejšie špecifikácie bezpečnostných opatrení stanovených v tejto bezpečnostnej politike, nastavení IS, bezpečnostných mechanizmov nutných pre zabezpečenie IS a nastavenie procesov, či bezpečnostných procedúr nevyhnutných na prevádzkovú činnosť IS.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A3 ZÁKLADNÉ BEZPEČNOSTNÉ ZÁSADY A PRINCÍPY

V nasledovných kapitolách sú popísané zásady a princípy, ktoré je potrebné dodržiavať za účelom dosiahnutia základnej úrovne informačnej bezpečnosti. Jednotlivé zásady sú rozdelené do tematických celkov podľa štruktúry štandardu ISO/IEC 27002:2013.

A3.1 Bezpečnosť ľudských zdrojov

Cieľom bezpečnosti ľudských zdrojov je redukovať riziká súvisiace s ľudskými chybami, zlyhaniami, zneužitím práv, vedomými alebo nevedomými porušovami bezpečnostných zásad.

Pozície/role zamestnancov ÚVO a tretích strán v oblasti bezpečnosti IS sa definujú, schvaľujú a evidujú. Táto požiadavka sa považuje za splnenú vydaním vnútorných predpisov, ktoré vznikajú v procese implementácie bezpečnostnej politiky.

Súčasťou služobnej alebo pracovnej zmluvy zamestnanca je povinnosť dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy, vnútorné predpisy, ako aj povinnosť zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré nemožno oznamovať iným osobám. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení štátnozamestnaneckého pomeru, pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu.

Každý novoprijatý zamestnanec musí byť pred pridelením prístupu do IS poučený zamestnancom odboru IKT a EVO a MKaIB o pravidlách používania IKT zariadení, pravidlách informačnej a kybernetickej bezpečnosti a o bezpečnostnej politike ÚVO. Písomné poučenie je súčasťou jeho osobného spisu.

Zvyšovanie bezpečnostného povedomia zamestnancov (formou školení, inštruktáží a pod.) sa vykonáva priebežne s dôrazom na bezpečnostné incidenty a ich nahlásenie, ako aj na povinnosti používateľa IS, .

Pri ukončení používania IS (napríklad z dôvodu skončenia štátnozamestnaneckého pomeru, pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu, alebo zmeny pracovnej pozície) používateľ IS odovzdá nadriadenému všetky aktíva, ktoré sú v jeho správe. Zároveň je zabezpečený proces odobratia alebo zmeny prístupových práv k informáciám a prostriedkom na ich spracúvanie podľa aktuálneho stavu a potrieb.

Nedodržanie alebo porušenie povinností vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych alebo vnútorných predpisov v oblasti informačnej bezpečnosti sa považuje za porušenie služobnej (pracovnej) disciplíny.

Z úrovne nadriadených je od zamestnancov a zmluvných partnerov vyžadované uplatňovanie bezpečnosti v súlade so zavedenými politikami a postupmi organizácie, čím sú naplnené požiadavky tzv. „manažérskej zodpovednosti“.

Tretie strany, ktoré majú prístup do IS, musia byť poučené o bezpečnostnej politike ÚVO a o povinnostiach z nej vyplývajúcich. Poučenie musí byť vykonané preukázateľným spôsobom.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A3.2 Riadenie informačných aktív a ich klasifikácia

Cieľom tejto oblasti bezpečnosti je udržiavať adekvátnu ochranu aktív IS podľa ich hodnoty pre ÚVO. Za týmto účelom je potrebné viesť úplný a aktuálny prehľad o stave aktív IS.

Všetky aktíva IS majú priradeného vlastníka a vedie sa ich evidencia. Vlastníkom informačných aktív je spravidla vedúci zamestnanec.

Informačné aktíva majú explicitne určený svoj životný cyklus.

Vedenie evidencie informačných aktív IS zabezpečuje vlastník informačných aktív v spolupráci s gestorom príslušného IS.

S cieľom diferencovať požiadavky na ochranu informačných aktív (napríklad osobné údaje, utajované skutočnosti, citlivé informácie, atď.) sa zavedie ich klasifikačné schéma.

Za klasifikáciu informačných aktív zodpovedá vlastník informačného aktíva.

Za účelom ochrany informácií uchovávaných na prenosných médiách sú definované postupy na ochranu pred neoprávneným oboznámením sa, prezradením, zmenou, odstránením alebo zničením týchto informácií.

Uvedené postupy zahŕňajú aj spôsob likvidácie týchto médií, resp. ich vyradenie z používania v prípade ich poškodenia alebo ukončenia životnosti.

Ochrana informácií na prenosných médiách, ak to ich klasifikácia určuje, sa zabezpečuje aj v kombinácii s kryptografickými prostriedkami v súlade s kap. A3.4 tejto politiky.

Základné bezpečnostné postupy a pravidlá súvisiace s prenosnými médiami budú definované v samostatných smerniciach (Smernica správy a prevádzky IS a služieb, Smernica o IB pre koncových používateľov).

A3.3 Riadenie prístupov do informačného systému

Cieľom tejto oblasti je predchádzať neoprávnenému prístupu do IS a neoprávnenému použitiu IS a zariadení v počítačových sieťach ÚVO.

Prístup používateľa do IS sa prideluje iba v rozsahu nevyhnutnom na plnenie jeho pracovných povinností.

Prístupy do IS, ktoré sú nad rámec rozsahu nevyhnutnom na plnenie pracovných povinností používateľa IS, sú zakázané.

Používateľom je udeľovaný prístup do siete a k sieťovým službám, len na ktorých použitie boli konkrétne autorizovaní.

Systémy na riadenie hesiel sú interaktívne, poskytujú kvalitné heslá a presadzujú používanie individuálnych ID používateľov a hesiel, aby sa udržala sledovateľnosť zodpovednosti.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

O pridelenom prístupe sa vytvárajú záznamy, ktoré sú archivované.

Používanie privilegovaných a špeciálnych oprávnení, ako aj kritických kombinácií prístupových práv, ktoré vytvárajú zvýšené riziko zneužitia IS, je potrebné čo najviac obmedziť. O pridelení takýchto prístupových práv konkrétnemu zamestnancovi rozhoduje vždy vlastník procesu/aktíva, pod ktorého oprávnenia spadajú a jeho nadriadený.

Všade tam, kde je to potrebné, sa pre prístup privilegovaných používateľov k systémom používa dvojfaktorová autentifikácia.

Spôsoby a technickú realizáciu autentifikácie schvaľuje MKaIB v spolupráci s odborom IKT a EVO, rovnako ako aj politiku kvality hesiel, prípadne iných autentifikačných metód.

O prístupových právach do jednotlivých IS je potrebné viesť osobitnú evidenciu za každý IS na odbore IKT a EVO. Taktiež je potrebné zaviesť postupy na pravidelné preverovanie ich opodstatnenosti a po uplynutí potreby takéto prístupové práva neodkladne zrušiť. Pridelené prístupové práva sa v pravidelných intervaloch (minimálne raz za dva roky) kontrolujú a prehodnocujú audítorom alebo MKaIB.

Za nedovolenú kombináciu prístupových práv je považovaná kombinácia vytvárajúca zvýšené riziko zneužitia IS a umožňujúca u jedného používateľa IS zlúčenie činností:

- zaznamenania transakcií ako vytvárania, zadávania a spracovania údajov, autorizácie transakcie (schválenia a potvrdenia údajov) a kontroly transakcie (previerky a odsúhlasenia údajov) vrátane akejkoľvek kombinácie,
- vývoja, testovania, správy, údržby aplikácie a činností podľa predchádzajúceho bodu vrátane akejkoľvek kombinácie.

Výnimku z nedovolenej kombinácie rolí môže udeliť Výbor pre riadenie informačnej a kybernetickej bezpečnosti na návrh odboru IKT a EVO v spolupráci s vlastníkmi procesov .

Odobratie prístupových práv je možné v odôvodnených mimoriadnych prípadoch na základe rozhodnutia MKaIB, alebo vlastníka procesu/aktíva, pod ktorého oprávnenia spadajú, pričom o tejto skutočnosti je neodkladne informovaný nadriadený používateľa, ktorému boli prístupové práva odobraté.

Používatelia sa zaväzujú mlčanlivosťou o spracúvaných údajoch; to neplatí, ak právny predpis ustanovuje inak a sú zodpovední za ochranu prístupových údajov a prostriedkov, ktoré sú im zverené.

Do každého IS alebo aj subsystému sa zabudovávajú mechanizmy na zaznamenávanie aktivít jeho používateľov pri činnosti s údajmi stanovených kategórií. Všetky činnosti používateľov IS vykonávané pri činnosti s aplikáciami sa môžu monitorovať.

Pre každú aplikáciu alebo systémový prvok IS sa definujú prístupy/role do IS, ktoré sa v súlade s kategorizáciou sietí a informačných systémov monitorujú.

Za zabezpečenie systému monitorovania IS a za stanovenie aktívnych a pasívnych transakcií používateľov IS, ktoré majú byť monitorované, zodpovedá odbor IKT a EVO.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

Aktivity používateľov IS s privilegovanými a špeciálnymi oprávneniami IS z dôvodu prevencie ich zneužitia a možnosti vyhodnotenia udalostí sa zaznamenávajú tak, aby bolo možné jednoznačne identifikovať kto, kedy, kde a s akou aplikáciou alebo dátami pracoval.

Monitorovanie a archivácia záznamov z aktivít používateľov IS sú v IS povinné a sú nevyhnutnou súčasťou inštalácie, resp. konfigurácie IS alebo aplikácie.

Vykonávanie neštandardných alebo neodôvodnených aktivít používateľmi IS sa považuje za porušenie služobnej (pracovnej) disciplíny. Príslušný nadriadený zamestnanca postupuje podľa služobného (pracovného) poriadku a navrhne odobratie prístupových práv.

Rovnako, ako je vedená evidencia prístupových práv používateľov, je vedená aj evidencia prístupov a oprávnení na úrovni jednotlivých systémov, prípadne aplikačných účtov. Evidencia prístupových práv je priebežne aktualizovaná, kontrolovaná a prehodnocovaná.

Systémové prístupy sú rovnako predmetom auditných záznamov a logovania.

Používanie systémových programov a aplikácií, ktoré môžu spôsobiť prevzatie kontroly nad systémom alebo jeho časťou, prípadne ho poškodiť alebo inak znefunkčniť je prísne zakázané, resp. ich použitie na legitímne účely je prísne kontrolované a riadené.

Prístup k zdrojovému kódu programov je riadený a obmedzovaný len na nevyhnutné prípady.

A3.4 Riadenie kryptografických prostriedkov a algoritmov

Cieľom tejto oblasti je uistenie sa, že sú riadeným, efektívnym a najmä bezpečným spôsobom nasadzované len schválené a bezpečné kryptografické opatrenia a algoritmy za účelom zabezpečenia dôvernosti a integrity údajov pri zachovaní požadovanej dostupnosti.

Útvar bezpečnosti a ochrany spravuje zoznam schválených kryptografických algoritmov a ich parametrov.

Implementácia kryptografických algoritmov je realizovaná spôsobom, ktorý zamedzuje vzniku rôznych postranných kanálov alebo nesprávnej implementácii vedúcej k možnosti prelomenia týchto kryptografických algoritmov.

Nasadenie konkrétnych kryptografických algoritmov v rámci informačných aktív vyplýva z analýzy rizík a rozhodnutí o spôsobe riadenia rizík.

Správa kryptografických kľúčov je zabezpečovaná centralizovaným spôsobom prostredníctvom MKaIB. Pre špecifické účely môže byť správa kryptografických kľúčov zabezpečovaná aj decentralizovane, prostredníctvom gestorov IS (napr. pre systém EVO). Používanie kryptografických prostriedkov je efektívne riadené, monitorované a kontrolované. Používanie, ochrana a riadenie celého životného cyklu kryptografických kľúčov sa upraví vnútorným predpisom.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A3.5 Fyzická bezpečnosť a bezpečnosť prostredia informačného systému

Cieľom tejto oblasti bezpečnosti je minimalizovať riziká neoprávneného fyzického prístupu k aktívam, ich krádeže, zneužitia, zničenia alebo ohrozenia vyššou mocou (napríklad prírodný živel).

Technické prostriedky IS je možné používať, len ak sú dodržané požadované prevádzkové a bezpečnostné podmienky technického prostriedku

Údržba technických prostriedkov IS sa vykonáva definovanými zamestnancami alebo zamestnancami zmluvných dodávateľov v súlade so stanovenými postupmi.

Kľúčové zariadenia IS (servery, centrálné sieťové prvky a podobne) sa umiestňujú v priestoroch, ktoré spĺňajú požiadavky na zabezpečenie fyzickej a objektovej bezpečnosti pre tieto zariadenia.

Priestory sa chránia pred nadmernou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, vibráciami, chemickým znečistením a podobne. Nesmú sa súčasne využívať ako kancelárske priestory alebo priestory iného pracovného charakteru. V týchto priestoroch sa upratuje alebo vykonávajú servisné služby len pod dohľadom oprávneného pracovníka.

Elektrická alebo telekomunikačná kabeľáž prenášajúca dáta alebo podporujúce informačné služby je primerane chránená pred odpočúvaním, manipuláciou alebo poškodením.

Útvary ÚVO majú vytvorenú chránenú bezpečnostnú zónu s kontrolovaným a monitorovaným pohybom neoprávnených osôb. Vstup neoprávnenej osoby do tejto zóny sa môže umožniť až po jej identifikácii informátorom a overení cieľa návštevy. Neoprávnená osoba sa v bezpečnostnej zóne môže pohybovať len v sprievode zamestnanca ÚVO.

Prístupové body, akými sú priestory na nakladanie a vykladanie, ako aj iné body, kde môže neautorizovaná osoba získať prístup do priestorov organizácie, sú kontrolované a štandardne sa umiestňujú tak, aby boli izolované od prostriedkov na spracúvanie informácií.

Uvedené pracoviská sa umiestňujú v budovách primerane zabezpečenými opatreniami fyzickej a objektovej bezpečnosti. Táto požiadavka sa vzťahuje aj na prenajaté priestory.

V prípade používania zdieľaných prenajatých priestorov s cudzími inštitúciami sa priestor patriaci ÚVO vymedzuje a chráni tak, aby nedochádzalo k vstupu neoprávnených osôb.

Na pracoviskách ÚVO sa uplatňuje a vynucuje politika čistého stola, pokiaľ ide o dokumenty a prenosné médiá a politika čistej obrazovky, pokiaľ ide o prostriedky spracúvania informácií. Uvedené politiky majú na zreteli najmä existujúcu klasifikáciu informácií, požiadavky vyplývajúce z uzatvorených zmlúv a legislatívne požiadavky.

Sú prijaté opatrenia, aby sa zariadenia, informácie alebo softvér bez autorizácie neodnášal mimo určených pracovísk ÚVO a rovnako aj opatrenia na zabezpečenie vhodnej ochrany neobsluhovaných zariadení.

Likvidácia všetkých technických prostriedkov, najmä tých, ktoré obsahujú nosiče dát, je riadená formálnym a protokolárnym spôsobom.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A3.6 Bezpečnosť prevádzky informačného systému

Cieľ tejto oblasti je zabezpečiť správnu a bezpečnú prevádzku IS, predchádzať narušeniu bezpečnosti pri činnosti s pamäťovými médiami, predchádzať strate, modifikácii alebo zneužitiu informácií pri ich výmene s okolím ÚVO (napríklad IS ďalších orgánov štátnej správy).

Pri zmenách v prevádzkovom prostredí (napríklad hardvér, aplikačné programové vybavenie, operačné systémy) nesmie byť podstatným spôsobom znížená bezpečnosť IS, ak to nevyplýva zo samotnej zmeny.

Používanie prenosných médií (napríklad USB kľúče) sa formálne upravuje a povoľuje iba pre určené spôsoby použitia, vyplývajúce z klasifikácie aktív.

Pri zasielaní údajov mimo ÚVO sa vždy zohľadňujú požiadavky vnútorných predpisov.

Na zaistenie správneho využívania bezpečnostných mechanizmov sa spôsob ich použitia zadokumentuje. Pre každú významnú aplikáciu IS sa požaduje

- používateľská dokumentácia,
- administrátorská dokumentácia,
- prevádzková dokumentácia.

Dokumentácia uvedená v predchádzajúcom odseku je udržiavaná, posudzovaná, v prípade potreby aktualizovaná a dostupná stanoveným spôsobom pre všetkých relevantných používateľov.

Zmeny v prevádzkovom prostredí IS sa vykonávajú riadeným spôsobom pokrývajú zmeny:

- aplikácií a databáz,
- v operačných systémoch, ich konfigurácii a technologickej infraštruktúre IS,
- prevádzkových postupov.

Zmeny aplikácií a databáz sa vykonávajú iba po schválení Požiadavky na zmenu schvaľovateľom a v prípade zmeny majúcej vplyv na bezpečnosť IS alebo aktíva aj MKaIB.

Zmeny musia byť otestované mimo produkčného prostredia v testovacom prostredí. Všetky zmeny sa zadokumentujú.

Všetky zmeny v rámci IS je možné vykonávať len s využitím štandardizovaných postupov schválených ÚVO.

Na ochranu pred stratou alebo poškodením sa všetky dôležité IS, dáta a databázy chránia zálohovaním. Zálohovanie sa vykonáva pravidelne a takým spôsobom, aby nenarúšalo bežnú prevádzku IS. Pre médiá obsahujúce záložné kópie sa zaisťuje rovnaký stupeň bezpečnosti,

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

ako je požadovaný pre údaje, ktoré sú na nich uložené. Tieto médiá sa zároveň uchovávajú mimo priestorov s centrálnymi komponentmi IS tak, aby sa minimalizovalo riziko súčasného poškodenia originálnych aj záložných údajov.

Ako prevencia zlyhaní IS sa realizuje preventívna údržba a monitorovanie IS a sietí.

Prevádzkové prostredie je logicky oddelené od testovacieho alebo vývojového prostredia.

Auditné záznamy a logy sú chránené voči neoprávnenej zmene alebo zničeniu aj voči privilegovaným používateľom.

Softvér nasadzovaný do produkčného prostredia musí byť náležite otestovaný. V prípade mimoriadne citlivých systémov by malo byť zabezpečené prezretie zdrojových kódov a následne zabezpečená formálna, protokolárna kompilácia aplikácie v prostredí pod kontrolou ÚVO. Proces nasadenia alebo inštalácie softvéru je rovnako zabezpečený formálnym spôsobom eliminujúcim prípadné bezpečnostné riziká.

Jednotlivé IS, ktorých funkcionality a spracovanie dát to vyžadujú na základe klasifikácie aktív, sú podrobované testovaniu zraniteľností.

Možnosti prieniku škodlivého kódu (napríklad počítačové vírusy) do IS sa minimalizujú, rovnako ako aj následky takéhoto prieniku. S týmto cieľom sa implementujú adekvátne bezpečnostné mechanizmy a pracovné postupy. Pre všetkých používateľov IS platí striktný zákaz ich obchádzania.

Synchronizácia času na všetkých relevantných systémoch ÚVO je zabezpečená prostredníctvom schváleného presného referenčného zdroja času.

A3.7 Bezpečnosť komunikácií

Cieľom tejto oblasti je zabezpečenie dát a údajov pri ich prenose v rámci počítačových sietí a sieťových prvkov.

Sieťová architektúra musí byť budovaná tak, aby minimalizovala riziká vyplývajúce z rôznych typov útokov.

Interné segmenty LAN sietí ÚVO sa chránia tak, aby mohli byť považované za dôveryhodné prostredia.

Celková sieťová architektúra by mala byť budovaná zo sieťových segmentov, ktoré spolu komunikujú a sú navzájom oddelené. Segmenty sú vytvorené za účelom prepojenia zariadení rovnakého typu, zariadení určených na konkrétny jednotný účel alebo zariadení, ktoré spracovávajú informácie klasifikované rovnakým klasifikačným stupňom.

Jednotlivé segmenty by mali byť od seba oddelené na rôznych úrovniach. Nezabezpečené segmenty a segmenty DMZ musia byť oddelené fyzicky - použitím samostatných prepínačov pre každý segment. Serverové segmenty a segmenty s pracovnými stanicami môžu byť od seba oddelené na fyzickej úrovni alebo na logickej úrovni – takzvanými VLAN.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

Použité komunikačné smerovače a prepínače je nutné zabezpečiť proti neautorizovanej zmene ich konfigurácie.

Jednotlivé segmenty by mali byť od seba oddelené zariadeniami s funkcionalitou firewallu, ktoré umožnia filtrovať sieťovú premávku medzi segmentmi aspoň podľa zdroja, cieľa a typu služby.

Filtrovacie pravidlá musia byť nastavené tak, aby boli pre jednotlivé segmenty a zariadenia v nich pripojené dostupné len nevyhnutne potrebné služby.

Pre každý typ použitého zariadenia by mal existovať konfiguračný štandard, popisujúci jeho bezpečnú konfiguráciu.

Zapájanie ÚVO schválených zariadení do počítačových sietí a ostatnej komunikačnej infraštruktúry môžu vykonávať iba zamestnanci odboru IKT a EVO a tretia strana na základe zmluvného vzťahu. Zmeny v komunikačnej infraštruktúre a jej prepojenia s externými sieťami schvaľuje MKaIB.

Požadovaná bezpečnosť prenášaných informácií prostredníctvom všetkých druhov komunikačných zariadení v rámci ÚVO a s ktoroukoľvek treťou stranou je zabezpečená implementáciou interných politík, postupov a opatrení.

A3.8 Nákup, vývoj a údržba IS z pohľadu informačnej bezpečnosti

Cieľom tejto oblasti bezpečnosti je zaistiť identifikáciu a implementáciu bezpečnostných opatrení nutných na bezpečnú prevádzku nových informačných technológií počas vývoja a nasadzovania a zaistiť, aby projekty IS prebiehali riadeným a bezpečným spôsobom.

Rozhodnutia o akvizícii alebo vývoji a realizácii nového IS alebo nového subsystemu v rámci IS sa prijímajú v súlade s požiadavkami vlastníka procesu/dát, prípadne gestora IS.

Je potrebné dokumentovať, udržiavať a zaviesť princípy bezpečného vývoja systémov pre všetky činnosti spojené so zavedením IS ÚVO.

Súčasťou každého projektu IS je analýza rizík súvisiacich s vývojom a prevádzkovým prostredím nových prvkov IS.

Pre každý projekt IS sa identifikujú a špecifikujú bezpečnostné požiadavky v spolupráci s MKaIB a bezpečnostným architektom.

Súčasťou každého projektu IS je návrh bezpečnostných testov a návrh formy overenia dostatočnosti bezpečnosti nových prvkov IS pred ich zavedením do rutinej prevádzky.

Súčasťou každého projektu IS je vypracovanie príslušnej projektovej dokumentácie a popis bezpečnostnej architektúry a jej zavedenie do evidencie (architektonického repozitára).

Predpokladom zavedenia IS do produkčnej prevádzky je spracovanie prevádzkovej, administrátorskej a používateľskej dokumentácie k IS.

Prevádzkovú dokumentáciu tvorí najmä:

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

- popis prevádzkových postupov, činnosti realizované počas prevádzky IS,
- zodpovednosť za prevádzku jednotlivých častí IS,
- spôsob a riadenie prístupových práv,
- popis postupov riešenia poruchových a havarijných stavov,
- rozdelenie a popis funkcií pri prevádzke IS,
- popis konfigurácie IS, vybavenia a umiestenia jeho jednotlivých fyzických a aplikačných komponentov,
- politika použitia kryptografických opatrení,
- podrobný popis aktivít rutinne vyžadovaných pri prevádzke IS,
- šablóny operátorských denníkov a uvedenie typov udalostí, ktoré sa do nich zapisujú,
- popis spôsobov riadenia a plánovania zmien a implementácie nových verzií a rozšírení,
- popis spôsobov zálohovania údajov,
- popis spôsobov monitorovania prevádzky (z hľadiska záťaže, kapacít, konfigurácie, chýb).

Administrátorskú dokumentáciu tvorí najmä:

- popis funkcionalít IS, popis modulov, dátový model, popis rozhraní,
- popis správy bezpečnostných mechanizmov a procedúr vo vzťahu k administrátorom IS,
- popis správy používateľov IS,
- popis správy údajov v IS,
- vysvetlenie spôsobu konfigurácie IS,
- šablóny administrátorských denníkov a uvedenie typov udalostí, ktoré sa do nich zapisujú.

Používateľskú dokumentáciu tvorí najmä:

- prihlásenie sa do IS, zmena hesla,
- popis IS, jeho modulov, podporovaných procesov,
- popis ovládania IS a využívanie jeho služieb v členení podľa prístupových oprávnení,
- popis tlačových zostáv, tlač z IS,

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

- pravidlá používania IS,
- popis bezpečnostných procedúr a ovládanie bezpečnostných mechanizmov vo vzťahu k používateľom IS,
- popis chybových hlásení.

V každom projekte IS je zriadená a obsadená rola, ktorá zodpovedá za integráciu bezpečnostných opatrení do predmetu projektu IS. Ďalej táto rola zabezpečuje:

- zohľadnenie právnych predpisov a technologických požiadaviek na bezpečnosť,
- vykonanie analýzy rizík,
- špecifikovanie bezpečnostných opatrení,
- zabezpečenie súladu s celkovou bezpečnostnou architektúrou rezortu a strategickou architektúrou verejnej správy.

Na zaistenie primeranej úrovne bezpečnosti sa v každom projekte IS vývojové a testovacie prostredie oddeľuje od produkčného prostredia tak, aby nemohlo dochádzať k ich bezpečnostne neprípustnému prelínaniu. Pri testovaní vyvíjaných komponentov sa nepoužívajú údaje z produkčných databáz, v opačnom prípade pre testovacie prostredie sa vytvárajú rovnaké bezpečnostné opatrenia ako pre produkčné prostredie.

Informácie obsiahnuté v transakciách aplikačných služieb musia byť chránené, aby sa zabránilo nekompletným prenosom, nesprávnemu smerovaniu, neautorizovaným úpravám správ, neautorizovanému prezradeniu, neautorizovanému duplikovaniu správ alebo neautorizovaným odpoveďami.

Implementácia zmien do systémov v rámci ich životného cyklu musí byť riadená prostredníctvom formálne zavedených procedúr riadenia zmien.

Pri zmene operačného systému sa vykoná revízia kritických aplikácií, ako aj testovanie, s cieľom zabezpečiť, že to nebude mať za následok negatívny vplyv na prevádzku organizácie alebo na bezpečnosť.

Testovacie údaje sa musia starostlivo a vhodne vyberať, chrániť a riadiť. Používanie prevádzkových údajov, ktoré obsahujú osobné alebo iné dôverné informácie na testovacie účely, nie je povolené, pokiaľ testovacie prostredie nesplňa rovnaké bezpečnostné opatrenia ako produkčné prostredie.

Súčasťou každého projektu IS je definícia bezpečnostných testov. Tieto testy sa vykonávajú pred spustením predmetu projektu IS v produkčnom prostredí. Záverečná správa zahŕňajúca výsledky z týchto testov je súčasťou projektovej dokumentácie.

V každom projekte IS sa určujú roly, ktoré budú vykonávať údržbu predmetu projektu IS po jeho zavedení do rutínnej prevádzky. Pri definícii týchto rolí a ich následnom personálnom obsadzovaní sa špecifikujú a zohľadňujú požiadavky na ich nezlučiteľnosť (nemožnosť kumulácie rolí) a vzájomnú zastupiteľnosť.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A3.9 Riadenie vzťahov s tretími stranami z pohľadu informačnej bezpečnosti

Pri uzatváraní zmlúv s tretou stranou sa zmluvne stanovujú primerané opatrenia pre tretiu stranu tak, aby nedošlo k porušeniu bezpečnostnej politiky, právnych predpisov a vnútorných predpisov.

Pred prístupom tretej strany k aktívam ÚVO sú vždy definované bezpečnostné požiadavky na tretie strany, ktoré musí tretia strana dodržiavať za účelom ochrany aktív ÚVO.

Dohodnuté zmluvné podmienky musia vyžadovať aj umožnenie výkonu auditu bezpečnosti a kontroly dodržiavania stanovených podmienok tretou stranou zo strany ÚVO.

Tretia strana a jej zamestnanci musia byť poučení o bezpečnostných požiadavkách, ktoré sú kladené na používateľov zo strany ÚVO, vrátane spôsobov identifikácie, nahlasovania a riešenia bezpečnostných incidentov.

Na komunikáciu alebo výmenu dát s tretími stranami sa na základe analýzy rizík môžu použiť kryptografické prostriedky podľa kap. A3.4.

A3.10 Riadenie incidentov informačnej bezpečnosti

Cieľom tejto oblasti je zabezpečiť identifikovanie a nahlasovanie bezpečnostných incidentov spôsobom, ktorý umožní včasnú reakciu vedúcu k náprave a k minimalizácii škôd a zaistiť účinný prístup k zvládaniu bezpečnostných incidentov.

Pre zvládanie bezpečnostných incidentov sú definované a zavedené jasné postupy ako aj mechanizmy pre kvantifikáciu a monitorovanie typov a rozsahu bezpečnostných incidentov vrátane nákladov na ich zvládanie.

Zamestnanci ÚVO alebo tretie strany bezodkladne hlásia akékoľvek zistenia alebo podozrenia na bezpečnostné riziká v informačnom systéme ÚVO.

Bezpečnostné incidenty sa nahlasujú definovaným spôsobom na stanovené kontaktné miesto okamžite bez zbytočných prieťahov.

Okamžite ako vznikne podozrenie, že došlo k bezpečnostnému incidentu, je potrebné začať zaznamenávať všetky fakty a dôkazy, ktoré s ním môžu súvisieť.

Bezpečnostné incidenty, ktoré presahujú rámec ÚVO a závažné bezpečnostné incidenty sa oznamujú národnej jednotke SK-CERT NBÚ a vládnej jednotke CSIRT.SK MIRRI

Pri riešení bezpečnostných incidentov presahujúcich rámec ÚVO a závažných bezpečnostných incidentov, ktorých riešenie iniciovala národná jednotka SK-CERT NBÚ alebo vládna jednotka CSIRT.SK MIRRI je poskytovaná primeraná súčinnosť.

Poznatky získané z analýzy a riešenia incidentov informačnej bezpečnosti sa použijú na zníženie pravdepodobnosti alebo následkov budúcich incidentov.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A3.11 Riadenie kontinuity činností ÚVO

Cieľom v tejto oblasti je zabezpečiť funkčnosť činností ÚVO závislých na IS počas výpadkov IS a včasné zotavenie sa z výpadku IS.

Za týmto účelom je definovaná politika a stratégia kontinuity činností ÚVO a sú definované a udržiavané plány obnovy činností ÚVO.

Pre každý IS sa na základe analýzy rizík a najmä analýzy dopadov vyžaduje:

- určenie jeho kritickosti podľa klasifikačnej smernice,
- stanovenie maximálnych tolerovateľných výpadkov IS,
- definovanie priority obnovy pri globálnom výpadku IS,
- spracovanie náhradných postupov činností počas výpadku IS,
- spracovanie postupov obnovy funkčnosti IS pri jeho výpadku.

Pre prípady poruchy IS sa spracovávajú havarijné plány IS.

Havarijný plán IS obsahuje najmä:

- vymedzenie rozsahu, účelu a prípadov využitia,
- popis interných a externých rolí podieľajúcich sa na tvorbe a použití plánu,
- popis činností súvisiacich s inicializáciou plánu a rozhodnutí o aktivácii plánu,
- popis havarijných procedúr – činností slúžiacich na návrat z havarijného stavu do normálneho prevádzkového stavu.

Pre potreby zabezpečenia kľúčových činností závislých na IS počas výpadkov IS sa spracovávajú postupy náhradného výkonu činností.

Zariadenia používané pre zabezpečenie kľúčových činností ÚVO by mali byť zriadené s dostatočnou redundanciou, aby sa dosiahli definované požiadavky na dostupnosť.

Za spracovanie, pravidelné revidovanie a testovanie havarijných plánov IS, spracovanie postupov náhradného výkonu činností počas výpadku IS, stanovenie procedúr pre zálohovanie a obnovu funkčnosti rozhodujúcich prvkov IS a prípadnú evakuáciu prvkov IS a zabezpečenie prechodu na funkčné záložné riešenie v prípade neakceptovateľného trvania havarijného stavu je zodpovedný vlastník procesu/dát a odbor IKT a EVO v spolupráci s gestorom IS.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

A3.12 Súlad s požiadavkami a audit

Cieľom tejto oblasti bezpečnosti je pravidelne, efektívne a objektívne kontrolovať dodržiavanie bezpečnostnej politiky a predchádzať porušeniam zákonných a zmluvných povinností a bezpečnostných požiadaviek.

Všetky právne a zmluvné požiadavky s dopadmi na informačný systém sa priebežne identifikujú a dokumentujú.

Opatrenia a zodpovednosti za naplnenie požiadaviek sa zadokumentujú a zavedú do praxe.

Pri posudzovaní právnych dosahov na IS a informačné aktíva sa treba zamerať najmä na tieto oblasti:

- používanie autorských diel v súlade s autorskými zmluvami a licenčnými ustanoveniami,
- tvorba autorských diel zamestnancami ÚVO,
- ochrana spracúvaných osobných údajov,
- všeobecne záväzné právne predpisy,
- právne pokračovanie riešenia bezpečnostných incidentov v rámci právnych predpisov a vnútorných predpisov.

Kontrolné činnosti sa zameriavajú najmä na kontrolu dôvodu prístupu do IS, dodržiavanie ustanovení bezpečnostnej politiky, právnych predpisov a vnútorných predpisov a dodržiavanie predpísaných pracovných postupov pri spracúvaní údajov a činností s IS.

Kontrola bezpečnosti IS sa realizuje priebežne v rámci plnenia pracovných povinností zamestnancov v rozsahu stanovenom platnou legislatívou o vnútornom kontrolnom systéme ÚVO.

Kontrolu implementovania a dodržiavania zásad, opatrení a technológií, slúžiacich na zaistenie bezpečnosti príslušného IS ÚVO je oprávnený vykonávať:

- gestor IS,
- audítor bezpečnosti,
- MKaIB,
- zodpovedná osoba za ochranu osobných údajov,
- GTSÚ.

S cieľom priebežného a nezávislého vyhodnocovania stavu informačnej bezpečnosti a napĺňania cieľov bezpečnostnej politiky MKaIB zabezpečí vykonanie pravidelného interného alebo externého auditu bezpečnosti jednotlivých IS ÚVO.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

Detailné postupy na dodržanie súladu sú uvedené v osobitnom predpise.

Základné ciele auditu sú najmä:

- posudzovanie adekvátnosti a efektívnosti systému riadenia informačnej bezpečnosti a jeho zložiek,
- posudzovanie dostatočnosti, účinnosti a využívania bezpečnostných opatrení,
- poskytovanie primeranej istoty, že informačná bezpečnosť a jej riadenie je na primeranej úrovni,
- vyhodnocovanie súladu aktuálneho stavu informačnej bezpečnosti na ÚVO s bezpečnostnou politikou a ďalšími internými predpismi, normami a štandardmi pre oblasť informačnej a kybernetickej bezpečnosti, iniciovanie návrhov nových bezpečnostných opatrení.

Audit bezpečnosti IS sa realizuje nezávislým audítorom (nezávislá odborne kvalifikovaná tretia strana, ktorá sa priamo nepodieľa na vývoji, implementácii, údržbe alebo prevádzke IS, ktorý je predmetom auditu).

Z auditu musí byť vypracovaná záverečná audítorská správa obsahujúca nedostatky zistené auditom a navrhované opatrenia na ich odstránenie. Následne MKaIB vypracuje tzv. akčný plán, v ktorom určí zodpovednosti a termíny realizácie odstránenia zistených nedostatkov a tento predloží na schválenie Výboru pre riadenie informačnej a kybernetickej bezpečnosti.

Na základe správy audítora a schváleného akčného plánu bezpečnostným výborom všetky dotknuté organizačné útvary zabezpečia návrh a implementáciu adekvátnych opatrení na nápravu zistených nedostatkov v súlade s ustanoveniami tohto nariadenia.

A4 SPRÁVA BEZPEČNOSTNEJ POLITIKY

A4.1 Správa politiky, revízia a kontrola jej dodržiavania

Dôležitou úlohou, ktorá je nevyhnutná pre kontinuálne zaistenie informačnej bezpečnosti, je udržiavanie bezpečnostnej politiky v aktuálnom stave. Z tohto dôvodu je politika informačnej bezpečnosti revidovaná MKaIB:

- v prípade významných organizačných a technických zmien, resp. realizácia zmeny s dopadom na informačnú bezpečnosť alebo prevádzkované IS a komunikačnú infraštruktúru,
- pri zmene legislatívnych podmienok,
- pri zistení nových, doteraz neuvažovaných rizík,
- v prípade zvýšenia počtu bezpečnostných incidentov.

Pokiaľ nie je bezpečnostná politika aktualizovaná z vyššie uvedených dôvodov, posudzuje jej aktuálnosť a potrebu revidovania MKaIB v ročnej periodicite v spolupráci s gestormi IS.

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Politika informačnej bezpečnosti

Zmeny zásad a cieľov stanovených bezpečnostnou politikou sú v odôvodnených prípadoch navrhované a spracovávané kompetentnými odbornými pracovníkmi zabezpečujúcimi metodické riadenie a výkon činností bezpečnosti a ochrany IS.

Zmeny bezpečnostnej politiky sú predkladané na schválenie vedeniu ÚVO. Politiku informačnej bezpečnosti schvaľuje na základe odporúčaní Výboru pre riadenie informačnej a kybernetickej bezpečnosti predseda ÚVO.

Všetky zmeny politiky informačnej bezpečnosti prebiehajú riadeným spôsobom. Proces vykonaných posúdení aktuálnosti bezpečnostnej politiky a jej revízií je písomne zadokumentovaný. Táto dokumentácia je uložená u MKaIB.

Kontrola dodržiavania politiky informačnej bezpečnosti a jej obsahovej náplne prebieha aj formou interných auditov informačnej bezpečnosti so zameraním na jednotlivé oblasti informačnej bezpečnosti.

A4.2 Distribúcia dokumentu

Bezpečnostná politika ÚVO obsahuje citlivé údaje a preto nie je voľne prístupná pre verejnosť. Pre verejnosť slúži Vyhlásenie vedenia ÚVO o podpore bezpečnostnej politiky, ktoré je verejné prístupné na webovom sídle ÚVO.

Originál dokumentu je uložený na Útvare bezpečnosti a ochrany u MKaIB. Aktuálne kópie dokumentu sú prístupné všetkým interným zamestnancom ÚVO prostredníctvom intranetu.

Neriadené rozmnožovanie politiky je zakázané. Za riadenie a revízie politiky informačnej bezpečnosti zodpovedá MKaIB. Poskytovanie politiky informačnej bezpečnosti v tlačenej forme je povolené iba so súhlasom MKaIB. Možnosť vydania politiky v tlačenej forme má iba MKaIB.

Do bezpečnostnej politiky, resp. jej vybraných častí, môžu nahliadnuť aj partneri a dodávatelia ÚVO, ak si to vyžaduje charakter poskytovaných služieb a ak boli splnené procedurálne požiadavky pre prístup externých subjektov ku citlivým údajom platným na ÚVO.