

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**“)

A

Obchodné meno: **Dimano, a.s.**
Sídlo: Prievozská 14, Bratislava 821 09
IČO: 30 775 094
IČ DPH: SK2020344865
Osoba oprávnená konať: Ing. Peter Distler, člen predstavenstva
Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č.: 276/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 pre potreby svojej činnosti zabezpečuje prevádzku informačného systému NUNTIO (ďalej len „**NUNTIO**“), a to s cieľom uľahčiť zabezpečenie výkonu procesov, ktoré u neho prebiehajú. Objednávateľ uzatvára túto Zmluvu za účelom zabezpečenia spoľahlivosti a dostupnosti NUNTIO tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb, rýchle odstránenie prípadných výpadkov alebo iných Incidentov NUNTIO bez negatívneho dopadu na NUNTIO 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 NUNTIO integruje alebo bude integrovať.

- B. 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 a rozvoja aplikácie NUNTIO“**, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným v Úradnom vestníku Európskej únie dňa 13.05.2024 pod značkou 280774-2024 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 92/2024 zo dňa 14.05.2024 pod značkou 12707 – MSS, ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia podpory, prevádzky a údržby NUNTIO, vrátane podpory a údržby prípadných rozšírených funkcionalít vytvorených v rámci rozvoja NUNTIO podľa tejto SLA Zmluvy a rozvoj NUNTIO na základe požiadaviek Objednávateľa (ďalej ako **„Verejné obstarávanie“**).
- C. Poskytovateľ vyhlasuje, že má k dispozícii kapacity, technické schopnosti a skúsenosti potrebné na riadny výkon úloh a poskytnutie plnení ako sú predpokladané touto Zmluvou.
- D. 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 rozšírených funkcionalít NUNTIO, vrátane akceptačného testovania, ktorého výsledkom je schválenie rozšírenej funkcionality.
- b) **„Akceptačný protokol“** dokument, ktorým 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.
- 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 funkcionality NUNTIO a medzi funkčnými špecifikáciami NUNTIO dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA Zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znefunkčnenie NUNTIO alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť NUNTIO alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť NUNTIO, 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 zmluve špecifikovanej Služby, ako to je popísané v definícii vady kategórie A.
- h) „**Vada C**“ (nepodstatná vada, nepodstatný incident, problém) - akákoľvek odchýlka od zmluvne dohodnutých špecifikácií služby, ktorá neovplyvní podstatne funkčnosť, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj.
- i) „**Incident**“ je stav, pri ktorom dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii poskytovanej služby.
- j) „**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 NUNTIO formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť NUNTIO, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť NUNTIO je v porovnaní s dokumentáciou k NUNTIO (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 NUNTIO Objednávateľom za účelom neutralizácie Incidentu.
- k) „**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 NUNTIO, resp. jeho jednotlivých funkcionality alebo služieb v zmysle dokumentácie NUNTIO bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnému systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
- l) „**Infraštruktúra pre správu požiadaviek**“ je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, ktorý poskytuje Poskytovateľ aprostredníctvom 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.

- m) „**Komponent**“ je každý nový produkt, program, softvér, či funkcionálnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme a ktorý je doplnením alebo zmenou NUNTIO voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k NUNTIO.
- n) „**Bezpečnostný Incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti NUNTIO alebo jeho 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 s Incidentom alebo Vadou. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného Incidentu ustanovenia odstránení Vady kategórie A, a to aj v prípade ak závažnosť Bezpečnostného incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť NUNTIO, 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 NUNTIO.
- 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 NUNTIO.
- 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 NUNTIO 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 Objednávateľom, ktorá by znamenala zmenu Zmluvy.
- x) „**NUNTIO**“ je informačný systém, ktorý zabezpečuje pokrytie služieb zabezpečovaných Objednávateľom, ktorý je predmetom služieb podľa tejto SLA Zmluvy v rozsahu podľa Prílohy č. 1.

- y) **„Podpora a údržba NUNTIO“** – servisná služba zahŕňajúca najmä, no nie však výhradne monitoring IS Nuntio, odstraňovanie Incidentov, posudzovanie a nasadzovanie bezpečnostných záplat, inštaláciu, konfiguráciu a/alebo parametrizáciu NUNTIO na nový HW a alebo zabezpečenie prechodu NUNTIO 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 NUNTIO“** alebo **„Služby na vyžiadanie“** zmeny, doplnky, rozšírenia a upgrade NUNTIO, pri ktorých ide o úpravy, zmeny a rozšírenia NUNTIO funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému 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 NUNTIO integruje alebo bude integrovať a ich zadanie nie je zo strany Poskytovateľa nárokovateľné.
- aa) **„Služby“** sú spoločne „Paušálne služby“, „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 Zmluva o poskytovaní servisných služieb, ktorou sa poskytujú služby podpory, prevádzky, údržby a rozvoja NUNTIO, 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 spôsobenej 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, ktorého predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu 12 násobku Odplaty za Paušálne služby podľa bodu 10.1 Zmluvy. Nepredloženie dokladu o poistení zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu k SLA Zmluvy. 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, prevádzky, údržby a rozvoja NUNTIO za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky a údržby NUNTIO v nasledovnom rozsahu:
- a) činnosti preventívnej a periodickej údržby,
 - b) riešenie Incidentov a Vád,
 - c) poskytovanie služieb servisnej hotline,
 - d) monitoring prevádzky NUNTIO a ladenie výkonnostných parametrov,
 - e) správa, údržba a prevádzka databáz,
 - f) správa, prevádzka a údržba zálohovania,
 - g) činnosti podpory a údržby rozšírených funkcionalít NUNTIO, 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 Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:

- a) metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
- b) štandardy pre release a deployment manažment:
 - nasadzovanie opráv a nových verzií:
 - = v dohodnutých oknách dvakrát za týždeň,
 - = nasadeniu do produkčného prostredia musí predchádzať nasadenie na testovacie prostredie aspoň dva dni vopred, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak a otestovanie ktorým bude potvrdená funkčnosť biznis vlastníkom za Objednávateľa,
 - = v prípade hotfixov je možné nasadiť okamžite, platí že nasadenie na test musí prejsť prvé, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak,
 - = nasadzovanie hotfix musí byť ohlásené telefonicky na kontaktnú osobu
- c) štandardy pre dokumentáciu aplikácií:

Technická dokumentácia: Obsahuje podrobný opis technického riešenia aplikácie. Zahrňuje architektúru, dizajn, použité technológie, databázovú štruktúru a iné technické detaily.

Užívateľská príručka: Poskytuje užívateľom informácie o používaní aplikácie. Obsahuje pokyny na inštaláciu, spustenie, navigáciu, časté úlohy a riešenie problémov.

API dokumentácia: Ak aplikácia poskytuje rozhranie pre programovanie aplikácie (API) pre integráciu s inými systémami, je dôležité poskytnúť podrobnú dokumentáciu API. Táto dokumentácia by mala obsahovať popis dostupných funkcií, parametre volania, formáty dát a príklady použitia.

Databázová dokumentácia: Obsahuje štruktúru databázy, vrátane tabuliek, stĺpcov, vzťahov a indexov. Môže zahŕňať aj príklady dopytov SQL a popis základných operácií s databázou.

Popis zdrojového kódu: V prípade, že aplikácia obsahuje vlastný zdrojový kód, je dôležité zabezpečiť jeho dokumentáciu. To zahŕňa komentáre vo zdrojovom kóde, ktoré vysvetľujú funkcie, triedy, metódy a premenné, ako aj ich účel a použitie.

Testovacia dokumentácia: Obsahuje informácie o testovacích scénároch, testovacích dátach, výsledkoch testov a prípadných zistených chybách.

Zdroje tretích strán: Ak aplikácia využíva knižnice, frameworky alebo iný softvér od tretích strán, je dôležité uviesť ich dokumentáciu a licenčné podmienky.

Aktualizácie a zmeny: Udržiavanie dokumentácie aktuálnou je kľúčové. Zabezpečenie pravidelnej aktualizácie dokumentácie pri každej zmene v aplikácii.

Bezpečnostná dokumentácia: Ak aplikácia spracúva citlivé údaje, je potrebné zahrnúť bezpečnostnú dokumentáciu, ktorá opisuje bezpečnostné opatrenia a postupy, ktoré boli implementované na ochranu údajov.

Licenčná dokumentácia: Uvedte informácie o licencovaní aplikácie a pravidlách pre jej používanie, distribúciu a modifikáciu.

Dokumentácia musí byť jasne štruktúrovaná, ľahko dostupná a zrozumiteľná pre všetkých zainteresovaných strán, vrátane vývojárov, testerov, správcov a užívateľov aplikácie.

- d) štandardy pre testovanie,

Návrh testovacích scénarov: Testovacie prípady sú detailné popisy krokov a očakávaných výsledkov, ktoré testerí použijú na overenie funkcionality aplikácie. Tieto prípady by mali byť navrhnuté tak, aby pokrývali všetky aspekty aplikácie.

Funkčné testovanie: Funkčné testovanie sa zameriava na overenie, či aplikácia vykonáva požadované funkcie podľa špecifikácií. To zahŕňa testovanie užívateľského rozhrania, vstupných a výstupných dát, navigácie a reakcií na rôzne udalosti.

Výkonnostné testovanie: Tento druh testovania sa zaoberá meraním výkonnosti aplikácie, ako sú rýchlosť, odozva a škálovateľnosť za rôznych podmienok zaťaženia.

Bezpečnostné testovanie: Testovanie bezpečnosti je dôležité pre identifikáciu možných zraniteľností aplikácie a ochranu pred možnými útokmi, ako sú úniky údajov, odmietnutie služby (DoS) alebo útoky na autentifikáciu,

- e) iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami vyššie sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

- 3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby na vyžiadanie (ďalej len „**Služby na vyžiadanie**“) v predpokladanom rozsahu maximálne 1000 človekodní na obdobie trvania Zmluvy v rozsahu podľa Prílohy č. 1; (Paušálne služby a Služby na vyžiadanie ďalej spoločne len „**Služby**“) vrátane prípadnej opcie.
- 3.6 Podrobná špecifikácia Služieb na vyžiadanie je popísaná v Prílohe č. 1 SLA Zmluvy. Uvedené služby budú poskytované formou objednávky Služieb.
- 3.7 Prevzatie znalostí (ďalej len „**Služby prevzatia**“) - služby, ktorých podrobný popis tvorí Prílohu č. 1. Zmluvy a ktoré je Poskytovateľ povinný začať poskytovať odo dňa účinnosti Zmluvy.
- 3.8 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odplatu za riadne a včas poskytnuté Služby.
- 3.9 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam NUNTIO, 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 NUNTIO.
- 3.10 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 väd,
 - poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní NUNTIO
- 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 štvrtročnej 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 záväzných parametrov úrovne kvality (SLA parametrov) uvedených v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy. Pri nedodržaní záväzných 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, ktorá musí obsahovať:
- informáciu o to, či navrhovanú úpravu a/alebo zmenu NUNTIO 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 NUNTIO komunikuje a potrebné úpravy na strane dotknutých systémov,
 - navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia,
 - navrhované varianty úpravy a/alebo zmeny NUNTIO, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné,
 - definovanie požadovanej súčinnosti Objednávateľa,
 - záväzný termín dodania/realizácie úpravy a/alebo zmeny NUNTIO,
 - rozsah školení pre príslušnú úpravu a/alebo zmenu NUNTIO.

- 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 Návrh riešenia v zmysle znenia záznamu z rokovania. Zmluvné strany postupujú následne ako pri predložení prvého Návrhu riešenia.
- 4.11 Pri akejkoľvek úprave a/alebo zmene NUNTIO , 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 NUNTIO 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 NUNTIO , vykonávaných Poskytovateľom, je Poskytovateľ povinný zabezpečiť v prospech pracovníkov Objednávateľa, alebo tretích osôb označených Objednávateľom, všetky potrebné relevantné školenia správcov NUNTIO v rámci rozsahu konkrétnej úpravy a/alebo zmeny NUNTIO. Rozsah školení bude určený v Návrhu riešenia pre príslušnú úpravu a/alebo zmenu NUNTIO ako súčasť Objednávky.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:

- a) Kritické Incidenty,
- b) Podstatné 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 NUNTIO, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického Incidentu.

5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov reakčné doby dohodnuté v Prílohe č.1 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 NUNTIO (funkcia a plánovaná použiteľnosť NUNTIO je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie NUNTIO) 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 NUNTIO,
 - 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 z Infraštruktúry pre správu požiadaviek 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 NUNTIO realizované Poskytovateľom budú odovzdané písomným akceptovaním ich výsledkov Oprávnenou osobou Objednávateľa a Poskytovateľa na základe splnenia všetkých náležitostí špecifikovaných v Objednávke NUNTIO na zmenu a/alebo rozšírenie NUNTIO 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 NUNTIO, alebo jeho častí, alebo budú obmedzovať jeho 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 poruchy, alebo sa vyskytnú poruchy iné ako poruchy vyššie uvedené (vady kategórie A a B), realizácia úprav a/alebo zmien NUNTIO 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 NUNTIO do prevádzky a dojednajú primeranú lehotu na odstránenie prípadných väd alebo porúch.
- 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 ODSTRAŇOVANIE 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 väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 6 mesiacov odo dňa podpísania Akceptačného protokolu o úprave a/alebo zmene NUNTIO, 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 NUNTIO 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 NUNTIO 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 NUNTIO dodaná, Objednávateľ sa zaväzuje takú vadu reklamovať prednostne u dodávateľa dotknutej súčasti NUNTIO.

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 a 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;
- 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 internými predpismi Objednávateľa,
- b) zabezpečiť poskytovanie Služieb v súlade s internými predpismi aj po ich 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 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 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) a 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 18.000,- 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 vyšetrení 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 3 650,- € (slovom: tritisícšesťstopäťdesiat eur) mesačne. Cena nezahŕňa daň z pridanej hodnoty, ktorú si Poskytovateľ uplatní v súlade s právnymi predpismi účinnými v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia.
- 10.2 Zmluvné strany sa dohodli, že celková cena za Paušálne služby počas celého trvania zmluvného vzťahu podľa tejto Zmluvy je 131 400,- Eur (slovom: jednotridsaťjedentisícštyristo 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 človekodní potrebných pre poskytnutie objednanej služby a ceny za 1 človekoden, ktorá je stanovená na sumu 360,- EUR (slovom: tristošesťdesiat eur) za 1 človekoden bez DPH. K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa 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 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 tohoto 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 NUNTIO, vrátane aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 11.2 Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti NUNTIO určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí NUNTIO.
- 11.3 Poskytovateľ je povinný odozvať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
- 11.4 **Zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho NUNTIO, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“).
- 11.5 Služby v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy v súlade najmä s Prílohou č. 1 tejto SLA Zmluvy
- 11.5.1 zahŕňajú vytvorenie nasledovného vopred definovaného a od zvyšku NUNTIO oddeliteľného modulu (časti) Poskytovateľom pri plnení tejto SLA Zmluvy, ktorý je

bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „Modul“)

11.5.2 nezahŕňajú vytvorenie Modulu.

- 11.6 Vytvorený zdrojový kód Diela (s výnimkou Modulu podľa bodu 11.5.1) 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 preexistentný 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 zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
- 11.7 Vytvorený zdrojový kód Modulu/ov vrátane dokumentácie zdrojového kódu 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 preexistentný 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).
- 11.8 Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

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 NUNTIO . 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:
- boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
- a) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
 - b) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - c) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legítimne 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 Zákomom o KB, Zákomom o ITVS a Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/202 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 NUNTIO voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny NUNTIO vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné 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:
- a) Za Objednávateľa:
- i. Meno a funkcia: [REDACTED]
 - ii. Telefonický kontakt: [REDACTED]
 - iii. e-mail: [REDACTED]
- b) Za Poskytovateľa:
- i. Meno a funkcia: [REDACTED], Oprávnená osoba Poskytovateľa
 - ii. Telefonický kontakt: [REDACTED]
 - iii. 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 NUNTIO súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.

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

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 nebanlivosti.
- 18.4 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa 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. 3 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 subdodávatelia 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 subdodávatelia 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 NUNTIO alebo NUNTIO 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, 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 lehote čl. 4 bod 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 ustanovenia čl. 22 bod 22.9, ktorého porušenie je sankcionované sumou 15.000,- Eur (slovom: pätnásťtisíc Eur). 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, aktualizácie 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 akomkoľvek 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 mu 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 NUNTIO novému dodávateľovi a je povinný vykonať nasledovné činnosti:
- a) odovzdanie aktualizovanej dokumentácie NUNTIO (technickú, administrátorskú a užívateľskú).
 - b) odovzdanie aktuálne systémovej dokumentácie –, zdrojové kódy, aplikačná architektúra, parametre a nastavenia aplikácií a databáz, štruktúra databáz.
 - 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 NUNTIO 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 zdrojovými kódmi formou workshopu.
 - h) Oboznámenie nového dodávateľa s NUNTIO, jeho modulmi, vrátane pokrytia funkcionalít modulmi formou workshopu.
 - i) súčinnosť pri pilotnej podpore prevádzky a údržbe – t.j. realizácia súboru činností, ktoré overia schopnosť nového dodávateľa zabezpečiť prevádzku NUNTIO s definovanými parametrami (napr. testovanie postupov riešenia známych prevádzkových chýb, fixácia vybraných programových chýb, implementácia vybraných požiadaviek na zmeny, monitoring NUNTIO,...).
 - j) súčinnosť pri testovacej inštalácii vybranej aplikácie na základe inštalačnej a konfiguračnej príručky.
 - k) súčinnosť pri obnove aplikácie a databázy zo zálohy,
 - l) súčinnosť pre zaškolenie pracovníkov, ktorí budú vykonávať Služby a funkciu operátorov Service Desku.
- 22.8 Doklady vymedzené v bode 22.7 tohto článku Zmluvy, vrátane, v čase požiadania aktuálnych, 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 Zmluvy 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 od nadobudnutia účinnosti novej SLA Zmluva 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 v zmysle čl. 16 SLA 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 opcii na predĺženie obdobia trvania SLA Zmluvy o 12 mesiacov, a to najviac dvakrát po sebe, maximálne o 24 mesiacov.
- 22.11 Písomné oznámenie o uplatnení opcie je povinný Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi najneskôr 6 kalendárnych mesiacov pred uplynutím tejto SLA Zmluvy.

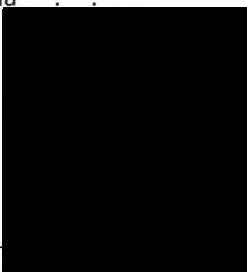
23. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 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 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti s možnosťou predĺženia doby jej trvania podľa čl. 22 bod 22.10 SLA Zmluvy

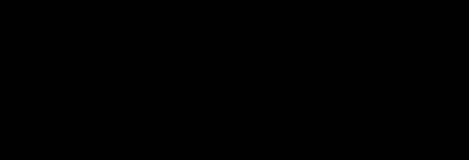
- 23.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových 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) z 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 právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa 18. NOV. 2024

Objednávateľ:



Poskytovateľ:



DI MANO, a. s.
Prievozská 14
81 09 Bratislava

Úrad pre verejné obstarávanie

Meno:

Funkcia:

DI MANO, a. s.

Meno: Ing. Peter Distler

Funkcia: člen predstavenstva

	Popis
Činnosť	Činnosti najmä prevádzkového charakteru, ktoré sa vykonávajú nad aplikáciou/modulom
Druh činnosti	Kategorizácia činnosti: - plánovaná, t.j. činnosť sa vykonáva pravidelne - plánovane, na základe plánu prevádzky. Plánovaná činnosť je súčasťou "Základné služby" údržby, prevádzky a podpory - poskytované v rámci paušálu. - vyvolaná udalosťou, t.j. potreba realizácie činnosti je vyvolaná výskytom nejakej udalosti (na základe incidentu, problému, nefunkčnosti, žiadosti). - na vyžiadanie, t.j. činnosť sa vykoná na základe požiadavky - činnosti uvedené v časti "Služby na vyžiadanie" údržby, prevádzky a podpory - poskytované mimo paušálu - činnosti ÚVO, t.j. činnosti ktoré majú právo vykonávať pracovníci ÚVO
KPI	Maximálna doba, do ktorej sa požaduje, aby bola činnosť vykonaná : - v prípade činností, pri ktorých je relevantným SLA parametrom čas odozvy alebo čas fixácie je odvolávka na prílohu, - v prípade relevantných činností je uvedená konkrétna hodnota tohto parametra, - v prípade plánovaných činností, nadobúda tento parameter hodnotu "N/A".
Periodicita	Definuje frekvenciu, ako často sa činnosť vykonáva s nasledujúcimi hodnotami: - N/A - irelevantné (pre činnosti "Na vyžiadanie" alebo "Vyvolaná udalosťou") - Priebežne, t.j. niekoľkokrát za deň, - Denne, t.j. v priemere 1x za deň, - Týždenne, t.j. v priemere 1x za týždeň, - Mesačne, t.j. v priemere 1x za mesiac, - Špecifické, t.j. periodicita je definovaná inak napr. na základe podkladov zákazníka IT.

ID	Činnosť	Druh činnosti	KPI	Periodicita	Popis činnosti
"Základné služby" údržby, prevádzky a podpory - poskytované v rámci paušálu					
1	Monitorovanie aplikácií: - aplikácie servery - Backend aj Frontend - zaťaženie infraštruktúrnych zdrojov (Kontrola využitia CPU, RAM, Diskov z pohľadu IO operácií) - zaťaženia pripojených databáz (Kontrola počtu databázových dotazov, kontrola dlhých dotazov a ich analýza) - zaťaženie systému - dostupnosť služieb	Plánovaná	N/A	Denne	automatizované sledovanie parametrov s nastavením alertov pri prekročení hodnoty warning a critical reportovanie stavu vzniknutých prekročení sledovaných hodnôt za obdobie, min. raz mesiacne - zahrnuté v zmluve
2	Kontrola aplikačných logov: - middleware serverových logov - aplikačných logov Backend aj Frontend - monitorovanie logových súborov na výskyt určitých udalostí alebo chýb	Plánovaná	N/A	Priebežne	reportovanie stavu vzniknutých prekročení sledovaných hodnôt za obdobie, min. raz mesiacne - zahrnuté v zmluve
3	Správa, prevádzka a údržba zálohovania	Plánovaná	N/A	Priebežne	
4	Kontrola databáz aplikácií - kontrola databázového logu, kontrola logov clustra (ak existuje) - kontrola databázových procesov, ich stav - kontrola zaplnenia file-systémov, prípadne ich prečistenie - kontrola zbiehania backupov - kontrola dlhotrvajúcich queries, DB jobov	Plánovaná	N/A	Denne	
5	Kontrola rozhraní, servisných služieb - Kontrola dostupnosti koncových rozhraní formou volania (POST) na rozhranie a overenia návratového kódu (Portal aj Modul Kontroly) - Kontrola Health checkov jednotlivých komponentov a vrhodnocovanie návratových kódov (Portal)	Plánovaná	N/A	Priebežne	výstup z health check
6	Riešenie incidentov a väd vrátane výkonových, systémových alebo iných výpadkov aplikácie	Vyvolaná udalosťou	viď SLA	N/A	reportovanie stavu vzniknutých incidentov a väd za obdobie, min. raz mesiacne - zahrnuté v zmluve
7	Hotline podpora užívateľov	Vyvolaná udalosťou	viď SLA	Priebežne	
8	Analýza a riešenie koreňových príčin problémov	Vyvolaná udalosťou	15 PD	N/A	
9	Analýza a riešenie dátových nekonzistencií z neštandardných postupov spracovania dát a výpadkov aplikácie	Vyvolaná udalosťou	viď SLA	Priebežne	
10	Eskaľácia väd a problémov smerom na 3. strany	Vyvolaná udalosťou	1 PD od zistenia chyby	N/A	
11	Správa prevádzkovej dokumentácie k aplikáciám Zdokumentovanie riešení incidentov, porúch a výpadkov aplikácie	Vyvolaná udalosťou	5 PD od vyriešenia chyby, výpadku, poruchy, incidentu.	N/A	- každá zmena v aplikácii musí byť zahrnutá v aktualizácii dokumentácie - aktuálnu dokumentáciu udržiavať dostupnú pre UVO, v exportovateľnom formáte, - dokumentačný nástroj(WIKI/confluence) podporuje: - autentifikácia používateľa(dvojfaktor?) - googlkácia cloudu - stromová štruktúra dokumentov aj s prílohami - podpora full textového vyhľadávania
12	Monitorovanie rozhraní, webových služieb, MAPO modulu, rozhraní na eForms	Plánovaná	N/A	Priebežne	
13	Monitorovanie priebehu spracovania procesov aplikáciou, (ak sa v aplikácii vyskytujú)	Plánovaná	N/A	Priebežne	
14	Testovanie a implementácia opravných balíkov (patches) k jednotlivým aplikáciám, analýza dopadu implementácie patches do prevádzkového prostredia. Ak sa používa oprava väd cez opravné balíky.. patchovanie – posúdenie kompatibility pre nové verzie OS, JAVA, PHP.. sledovanie minimálnych požiadaviek ak sú definované tvorcami aplikácie	Vyvolaná udalosťou	Individuálna dohoda podľa rozsahu patchovania	N/A	
15	monitorovanie legislatívnych zmien týkajúcich sa pravidiel bezpečnostných politík	Plánovaná	N/A	Priebežne	
16	monitorovanie a implementácia bezpečnostných patchov aplikácií	Plánovaná	N/A	Priebežne	
17	vykonanie penetračných testov aplikácií	Plánovaná	N/A	Ročne	
18	Príprava podkladov pre reportovanie dostupnosti služieb viazaných k APP	Plánovaná		mesačne	
"Služby na vyžiadanie" údržby, prevádzky a podpory - poskytované mimo paušálu					
1	Návrh požiadaviek na zmenu - CHO	Na vyžiadanie	1. malé zmeny - 2 PD 2. stredné zmeny - 5 PD 3. veľké zmeny - 10 PD	N/A	
2	Realizácia požiadaviek na zmenu - CHO	Na vyžiadanie	podľa dohodnutého rozsahu a harmonogramu	N/A	
3	Vytváranie kópii produktívneho prostredia aplikácie a restore do testovacieho, vývojového a školicieho prostredia.	Na vyžiadanie	3 - 5 PD podľa rozsahu	N/A	
4	Súčinnosť pri koordinácii prevádzkových aktivít infraštruktúry s aplikačnými aktivitami.	Na vyžiadanie	5 PD	N/A	
5	Školenia užívateľov - ak je potrebné a zmeny v aplikácii zásadným spôsobom ovplyvnia činnosť aplikácie	Na vyžiadanie	10 PD	N/A	
6	Návrh, implementácia a optimalizácia prevádzkových funkcionalít aplikácie	Na vyžiadanie	5 PD od vzniku udalosti	Špecifická	
7	Navrhovanie riešení na dosiahnutie vyššej efektivity alebo úspory nákladov v rámci prevádzky aplikácie	Na vyžiadanie	5 PD od vzniku udalosti	Špecifická	
8	Riešenie žiadostí (napr.úprava oznámení, nové oznámenia, formuláre, hromadná zmena dát, zakladanie užívateľov...)	Na vyžiadanie	5 PD	N/A	
9	Implementácia pravidiel bezpečnostných politík do aplikácie	Vyvolaná udalosťou	1 PD od vzniku udalosti	Špecifická	
Kompetencie UVO					
ID	Činnosť				
1	Koordinácia implementácie riešení incidentov, opravných balíkov, upgrades, žiadostí a vývoja na produktívne prostredie aplikácie.				
2	Spolupráca pri implementácii riešenia (CHO, požiadaviek...)				
3	Schvaľovanie prevádzkovej a technickej dokumentácie aplikácie (zmien vyvolaných CHO, riešením väd...)				
4	Návrh a schvaľovanie bezpečnostných politík, technických a organizačných noriem a predpisov týkajúcich sa aplikácie.				
5	Návrh a schvaľovanie používateľských rolí a skupín.				
6	Schvaľovanie zmien prevádzkových parametrov aplikácie				
7	školenia nových užívateľov				
8	Zakladanie používateľov				
9	Administrácia užívateľa (blokované, založenie, úprava, zmen hesla...)				
10	Riešenie žiadostí (hromadná zmena dát, zmena rolí, číselníkov...) Výnimčne, Ak to aplikácie dovoľuje tak to robí 1. úroveň - UVO				
11	Súčinnosť pri vytváraní kópii produktívneho prostredia aplikácie a restore do testovacieho, vývojového a školicieho prostredia. (zabezpečenie odstavky prostredí)				

Pojem	Definícia (Časy uvedené v definíciách sú len indikatívne, platné časy sú uvedené pri jednotlivých produktoch)
Vada A (kritická vada)	Odchýlky od zmluvných špecifikácií služby, ktoré zabráňujú 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)	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)	Akákoľvek odchýlka od zmluvne dohodnutých špecifikácií služby, ktorá neovplyvní podstatne funkčnosť, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj.
Bezpečnostný incident	Je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s 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 IS, alebo ak nedosahuje intenzitu Kritického incidentu.
Čas odozvy (Response time (RT))	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 (prip. 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))	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	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 svojím zákazníkom v pracovných dňoch od 8.00 do 18.00.
Hotline (štandard)	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 väd 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	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 Objednávateľa. V prípade, že na strane poskytovateľa vznikne potreba využiť ICT službu počas negarantovaného času poskytovania (potreba servisného zásahu), musí Poskytovateľ požiadať Objednávateľa o súhlas s vypnutím služby.
NPD	Nasledujúci pracovný deň

Služba - Submodul	Produkt	Response & Fix Time			Štandardný čas podpory	Hotline (Standard)	Negerantovná čas poskytovania	Nedostupnosť (max. doba nedostupnosti služby - Submodulu za štvrtrok)	Popis služby	Kritickosť V/S/N
		Vady ka	RT	FT						
Podateľňa/Expedičná a pracovisko	IS Nuntio	A	6 hod.	24 hod.	Pracovné dni: 8:00 – 18:00	Pracovné dni: 8:00 – 16:00	18:00 - 8:00	Môžu byť 2 dni za Q, avšak za podmienky, že nebudú nasledovať kontinúálne za sebou	• evidovanie registračných záznamov • digitalizovanie papierových dokumentov • pridelenie záznamov na vybavenie • expedovanie zásielok	V
		B	12 hod.	8 dní						
		C	16 hod.	30 dní						
eBox	IS Nuntio	A	6 hod.	24 hod.	Pracovné dni: 8:00 – 18:00	Pracovné dni: 8:00 – 16:00	18:00 - 8:00	Môžu byť 2 dni za Q, avšak za podmienky, že nebudú nasledovať kontinúálne za sebou	Komunikačný modul pre integráciu s UPVS	V
		B	12 hod.	8 dní						
		C	16 hod.	30 dní						
MetForm	IS Nuntio	A	6 hod.	24 hod.	Pracovné dni: 8:00 – 18:00	Pracovné dni: 8:00 – 16:00	18:00 - 8:00	Môžu byť 2 dni za Q, avšak za podmienky, že nebudú nasledovať kontinúálne za sebou	Migrácia príloh zo Sharepointu do NUNTIO	V
		B	12 hod.	8 dní						
		C	16 hod.	30 dní						
Registratúra	IS Nuntio	A	6 hod.	24 hod.	Pracovné dni: 8:00 – 18:00	Pracovné dni: 8:00 – 16:00	18:00 - 8:00	Môžu byť 2 dni za Q, avšak za podmienky, že nebudú nasledovať kontinúálne za sebou	• správa registračných záznamov • správa spisov • správa úložných jednotiek • správa registračného plánu	V
		B	12 hod.	8 dní						
		C	16 hod.	30 dní						
Správa metodických usmernení	IS Nuntio	A	6 hod.	24 hod.	Pracovné dni: 8:00 – 18:00	Pracovné dni: 8:00 – 16:00	18:00 - 8:00	Môžu byť 2 dni za Q, avšak za podmienky, že nebudú nasledovať kontinúálne za sebou	• prijatie žiadostí • zaslanie odpovede • publikovanie odpovede	V
		B	12 hod.	8 dní						
		C	16 hod.	30 dní						
Prepojenie s MDURZ Modul dlhodobého úložiska záznamov (nuntio)	IS Nuntio	A	6 hod.	24 hod.	Pracovné dni: 8:00 – 18:00	Pracovné dni: 8:00 – 16:00	18:00 - 8:00	Môžu byť 2 dni za Q, avšak za podmienky, že nebudú nasledovať kontinúálne za sebou	• Ukladanie dokumentov do modulu MDURZ a ich sprístupnenie	V
		B	12 hod.	8 dní						
		C	16 hod.	30 dní						

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

Názov predmetu zákazky:

„ Poskytovanie služieb SLA pre podporu prevádzky a rozvoja aplikácie NUNTIO“

Opis predmetu zákazky

Bratislava, Február 2024

1. Predmet zákazky

Predmetom tejto verejnej súťaže je výber dodávateľa, ktorý bude poskytovať služby SLA pre podporu prevádzky a rozvoja aplikácie NUNTIO po dobu 12 mesiacov, s opciou na jeden rok max. dva krát po sebe. Aplikácia NUNTIO je detailne popísaná v dokumente „Popis NUNTIO.docx“.



Popis NUNTIO.docx

Jadro systému Nuntio tvorí krabicový SW, ktorého zdrojové kódy podliehajú autorským právam spoločnosti Dimano. ÚVO disponuje zdrojovými kódmi, resp. konfiguráciami pre custom komponenty a rozhrania, ktoré boli dorábané pre potreby prepojenia s internými agendovými systémami úradu.

Custom zdrojové kódy

Komponent integrácie na eDesk ÚPVS

Komponent integrácie na MDÚRZ ÚPVS (Modul Dlhodobého Úložiska Registratúrnych Záznamov)

Komponent na publikovanie usmernení na webovej stránke úradu

Integračné služby pre nasledovné informačné systémy úradu:

Modul Kontroly

Modul Námietky

Modul Rady

eForms

MAPO

I/O modul

IS PROCURIO

I/O modul

MetForm

Migrácia príloh zo Sharepointu do NUNTIO

Podrobnejšie informácie o aplikácii, vrátane databázových štruktúr, môže uchádzač zistiť po podpise NDA pri ktorej mu budú odovzdané zdrojové kódy ku custom riešeniam ÚVO, konfiguračné súbory a technická dokumentácia.

ÚVO nedisponuje podrobnejšou technickou špecifikáciou DNR, ani podrobnejšou technickou dokumentáciou, vrátane testovacích scénarov a penetračných testov, ktorú by sme vedeli dať uchádzačom k dispozícii.

2. Cieľ zákazky

Cieľom zákazky je zabezpečiť nepretržitú prevádzku a rozvoj aplikácie NUNTIO v súlade s požiadavkami zadávateľa a definovanými úrovňami služieb (SLA).

3. Rozsah služieb SLA

Dodávateľ bude zodpovedný za poskytovanie servisných služieb, zahŕňajúcich servis , správu a údržbu NUNTIO, vrátane proaktívnych ako aj reaktívnych činností v nasledovnom rozsahu:

3.1 Základné služby údržby, prevádzky a podpory aplikácie NUNTIO, a to najmä, no nie však výhradne v nasledovnom rozsahu:

- *monitoring prevádzky aplikácie NUNTIO a ladenie výkonnostných parametrov*
- *kontrola aplikačných logov*
- *správa, prevádzka a údržba zálohovania*
- *kontrola databáz aplikácií*
- *kontrola rozhraní, servisných služieb*
- *činnosti preventívnej a periodickej údržby*
- *riešenie incidentov, väd a problémov s aplikáciou*
- *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 priebehu spracovanie procesov aplikáciou*
- *testovanie a implementácia opravných balíkov (patches) k jednotlivým aplikáciám*
- *monitorovanie a implementácia bezpečnostných patchov aplikácií*
- *vykonanie penetračných testov aplikácií*
- *príprava podkladov pre reportovanie dostupnosti služieb viazaných k aplikáciám*

3.2 Služby na vyžiadanie -najmä, no nie však výhradne v nasledovnom rozsahu – do 1000 MD/na dobu trvania zmluvy vrátane opcii:

- *Služby na vyžiadanie v rozsahu nižšie definovaných rolí:*
 - *Projektový manažér*
 - *Aplikačný architekt*
 - *Analytik*
 - *Softvérový architekt*
 - *Vývojár programátor*
 - *Správca aplikačného softvéru*
 - *Konzultant*
 - *Expert na bezpečnosť*
 - *Tester*
 - *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, vývojového a školiaceho prostredia*
- *Súčinnosť pri koordinácii prevádzkových aktivít infraštruktúry s aplikačnými aktivitami*
- *Návrh, implementácia a optimalizácia prevádzkovaných funkcionalít aplikácie*
- *Navrhovanie riešení na dosiahnutie vyššej efektivity alebo úspory nákladov v rámci prevádzky aplikácie*
 - *Konzultačné a odborné poradenstvo*
- *Implementácia pravidiel bezpečnostných politík do aplikácie*
- *Školenia*
 - *rozsahu do 50 MD/rok*

- obsahovo budú pokrývať aktuálne portfólio aplikácií a technológií predmetnej SLA

Podrobná špecifikácia činnosti servisných služieb pre časť Základné služby ako i Služby na vyžiadanie je popísaná v dokumente „Činnosti_UVO_APP_NUNTIO.xlsx“.



Činnosti_UVO_APP_
NUNTIO.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 objavujú 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 špecifikácií 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 väd 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 väd 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 Objednávateľa. V prípade, že na strane poskytovateľ vznikne potreba využiť ICT službu počas negarantovaného času poskytovania (potreba servisného zásahu), musí Poskytovateľ požiadať Objednávateľa o súhlas s vypnutím služby.

Podrobná špecifikácia jednotlivých SLA parametrov pre aplikácie z katalógu služieb je popísaná v dokumente „Katalóg_služieb_IS UVO_APP_NUNTIO.xlsx“.



Katalóg_služieb_IS
UVO_APP_NUNTIO.x

Popis Informačných systémov Úradu pre verejné obstarávanie

1	NUNTIO	5
1.1	Špecifikácia funkcií systému	5
1.2	Komponent Podateľňa	6
1.2.1	Vlastnosti komponentu	6
1.2.2	Vstupné podmienky	6
1.2.3	Výstupné podmienky	6
1.2.4	Procesy	6
1.2.5	Prezentačná vrstva	6
1.2.6	Aplikačná vrstva	6
1.2.7	Integračná vrstva	6
1.3	Komponent Registratúra	6
1.3.1	Vlastnosti komponentu	6
1.3.2	Vstupné podmienky	7
1.3.3	Výstupné podmienky	7
1.3.4	Procesy	7
1.3.5	Prezentačná vrstva	7
1.3.6	Aplikačná vrstva	7
1.3.7	Integračná vrstva	7
1.4	Komponent Správa metodických usmernení	8
1.4.1	Vlastnosti komponentu	8
1.4.2	Vstupné podmienky	8
1.4.3	Výstupné podmienky	8
1.4.4	Procesy	8
1.4.5	Prezentačná vrstva	8
1.4.6	Aplikačná vrstva	8
1.4.7	Integračná vrstva	8
1.4.8	Poskytované služby	8
1.4.9	Konzumované služby	8

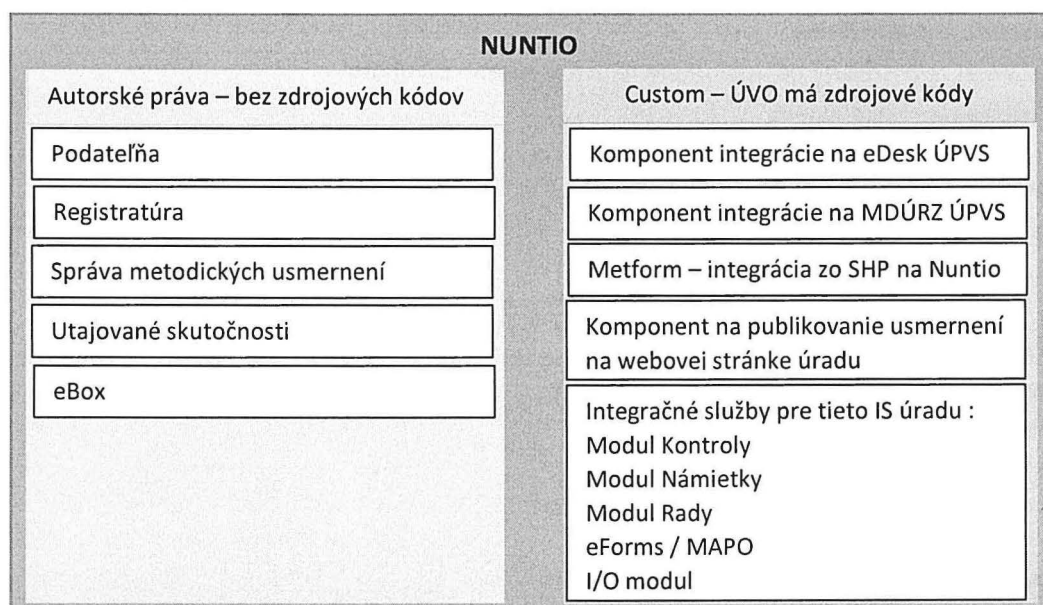
1.5	Utajované skutočnosti.....	9
1.6	eBox	9
1.6.1	Špecifikácia funkcií subsystému	9
1.6.2	Komponent Príjem správ z ÚPVS	9
1.6.3	Komponent Odosielanie správ do ÚPVS.....	11
1.6.4	Komponent Prepojenie s MDÚRZ	12
2	Integrácie IS ÚVO	13
2.1	Registratúra - NUNTIO	13
2.1.1	Zoznam neprevzatých záznamov pre agendové systémy	13
2.1.2	Stiahnutie údajov záznamu.....	14
2.1.3	Prevzatie záznamu agendovým systémom	17
2.1.4	Odmietnutie záznamu agendovým systémom.....	17
2.1.5	Spustenie procesu schvaľovania v registratúre	18
2.1.6	Spustenie procesu expedovania v registratúre.....	18
2.1.7	Zoznam zmenených záznamov za predchádzajúce obdobie	18
2.1.8	Úprava existujúcej metódy - UpdateZaznam	20
2.1.9	Úprava existujúcej metódy - GetPartners	22
2.2	Popis integračnej služby	23
2.2.1	Popis metód	23
2.2.2	Popis objektov.....	26
2.3	Príklad volania v C#	32
2.4	Zoznam číselníkov	34
3	Service ticketing a dokumentácia	35
3.1	Konfiguračná databáza a dokumentácia	35
3.2	Tiketovací nástroj pre riešenie SLA.....	35

1 NUNTIO

Registratúrny systém NUNTIO je informačný systém, ktorý slúži na riadenie dokumentov a elektronickú registratúru v Slovenskej republike. Bol vyvinutý a prevádzkovaný Úradom podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu.

NUNTIO umožňuje orgánom verejnej správy spravovať elektronické dokumenty, vykonávať ich registráciu, spracovávať príslušné agendy a evidovať tok dokumentov. Tento systém má za cieľ zefektívniť procesy správy dokumentov a zlepšiť transparentnosť a efektívnosť komunikácie v rámci verejnej správy.

Aplikácia Nuntio je aplikácia postavená na platforme .NET vyvíjaná v jazyku C#. Jedná sa o štandardný(krabicový) registratúrny systém, doplnený o custom moduly pre potreby ÚVO.



Obrázok – systém NUNTIO

1.1 Špecifikácia funkcií systému

- správa registratúrnych záznamov
- správa spisov
- správa úložných jednotiek
- správa registratúrneho plánu
- správa organizačnej štruktúry
- správa používateľov
- správa dokumentov
- riadenie administratívnych procesov

- podpora procesov registratúry (z. 395/2002 Z.z., nariadenia vlády SR č. 15/2020 Z. z .)
- poskytovanie služieb registratúry pre iné IS
- správa metodických usmernení

1.2 Komponent Podateľňa

1.2.1 Vlastnosti komponentu

- evidovanie registratúrnych záznamov
- digitalizovanie papierových dokumentov
- pridelenie záznamov na vybavenie
- expedovanie zásielok

1.2.2 Vstupné podmienky

- predmet registratúry na vytvorenie registratúrneho záznamu
- zásielka na expedovanie

1.2.3 Výstupné podmienky

- zaevidovaný registratúrny záznam
- expedovaná zásielka

1.2.4 Procesy

- evidovanie registratúrnych záznamov
- digitalizovanie papierových dokumentov
- pridelenie záznamov na vybavenie
- expedovanie zásielok

1.2.5 Prezentačná vrstva

- Komponent Podateľňa je webová aplikácia napísaná v jazyku C# (.NET).

1.2.6 Aplikačná vrstva

- Aplikácia je postavená na architektúre MVC 3.0. Komunikáciu s databázou zabezpečuje Entity Framework. Aplikácia beží v IIS na platforme Microsoft Windows.

1.2.7 Integračná vrstva

- Poskytovanie služieb iným IS je realizované webovými službami.

1.3 Komponent Registratúra

1.3.1 Vlastnosti komponentu

- správa registratúrnych záznamov
- správa spisov

- správa úložných jednotiek
- správa registratúrneho plánu
- správa organizačnej štruktúry
- správa používateľov
- správa dokumentov
- riadenie administratívnych procesov
- podpora procesov registratúry (z. 395/2002 Z.z., nariadenia vlády SR č. 15/2020 Z. z .)
- poskytovanie služieb registratúry pre iné IS

1.3.2 Vstupné podmienky

- predmet registratúry na vytvorenie registratúrneho záznamu
- zaregistrovaný záznam

1.3.3 Výstupné podmienky

- vybavený registratúrny záznam
- uzatvorený spis
- uzatvorená úložná jednotka

1.3.4 Procesy

- spravovanie registratúrnych záznamov
- spravovanie spisov
- spravovanie úložných jednotiek
- spravovanie registratúrneho plánu
- spravovanie organizačnej štruktúry
- spravovanie používateľov
- spravovanie dokumentov
- riadenie administratívnych procesov
- podporovanie procesov registratúry (z. 395/2002 Z.z., vyhl. 628/2002 Z.z.)
- poskytovanie služieb registratúry pre iné IS

1.3.5 Prezentačná vrstva

- Komponent Podateľňa je webová aplikácia napísaná v jazyku C# (.NET).

1.3.6 Aplikačná vrstva

- Aplikácia je postavená na architektúre MVC 3.0. Komunikáciu s databázou zabezpečuje Entity Framework. Aplikácia beží v IIS na platforme Microsoft Windows.

1.3.7 Integrovaná vrstva

- Poskytovanie služieb iným IS je realizované webovými službami.

1.4 Komponent Správa metodických usmernení

1.4.1 Vlastnosti komponentu

- prijatie žiadosti
- zaslanie odpovede
- kontrola
- publikovanie odpovede

1.4.2 Vstupné podmienky

- žiadosť o metodické usmernenie s prílohami

1.4.3 Výstupné podmienky

- metodické usmernenie odoslané žiadateľovi a vy publikované na portáli úradu

1.4.4 Procesy

- prijatie žiadosti
- zaslanie odpovede
- kontrola
- publikovanie odpovede

1.4.5 Prezentačná vrstva

- Komponent Podateľňa je webová aplikácia napísaná v jazyku C# (.NET).

1.4.6 Aplikačná vrstva

- Aplikácia je postavená na architektúre MVC 3.0. Komunikáciu s databázou zabezpečuje Entity Framework. Aplikácia beží v IIS na platforme Microsoft Windows.

1.4.7 Integračná vrstva

- Poskytovanie služieb iným IS je realizované webovými službami.

1.4.8 Poskytované služby

- Služba pre portál, ktorý posiela metodické usmernenie
- Sharepoint podateľňa
- ScanImportService
- Služba registratúry
- Služba pre komunikáciu s eBox
- Synchronizácia vestníka a NUNTIO (beží ako windows service)
- Služby IS Nuntio pre IS eForms

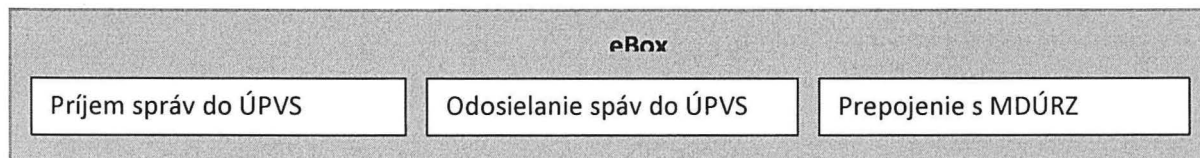
1.4.9 Konzumované služby

- Vestník WEB XXXXXXXXXX

1.5 Utajované skutočnosti

- Označovanie záznamov US stupňom utajenia
- Označovanie spisov US stupňom utajenia
- Zamedzenie prístupu nepovolaných osôb ku záznamom a spisom US

1.6 eBox



Obrázok – eBox

1.6.1 Špecifikácia funkcií subsystému

- Autorizácia doručenia
- Kontrola podpisu
- Odoslanie správy do IS
- Presunutie správy do priečinka
- Vizualizácia elektronických formulárov
- Prijatie potvrdenia z IS
- Rozobratie podpisu
- Stiahnutie správy z eDesk
- Vymazanie správy
- Získanie adresy
- Kontrola prijímateľa v IAM
- Kontrola správy
- Odoslanie chybovej správy do eBox consumer
- Odoslanie potvrdenia o spracovaní
- Odoslanie správy
- Podpísanie elektronickou pečaťou a priradenie časovej pečiatky
- Integrácia na podpisový nástroj

1.6.2 Komponent Príjem správ z ÚPVS

1.6.2.1 Vlastnosti komponentu

- Autorizácia doručenia
- Kontrola podpisu
- Odoslanie správy do IS
- Presunutie správy do priečinka

- Vizualizácia elektronických formulárov
- Prijatie potvrdenia z IS
- Rozobratie podpisu
- Stiahnutie správy z eDesk
- Vymazanie správy
- Získanie adresy

1.6.2.2 Vstupné podmienky

- technický účet schránky používateľa
- správa v schránke prijatých

1.6.2.3 Výstupné podmienky

- správa uložená v internom IS

1.6.2.4 Procesy

- Autorizovanie doručenia
- Kontrolovanie podpisu
- Odoslanie správy do IS
- Presunutie správy do priečinka
- Vizualizovanie elektronických formulárov
- Prijatie potvrdenia z IS
- Rozobratie podpisu
- Stiahnutie správy z eDesk
- Vymazanie správy
- Získanie adresy

1.6.2.5 Prezentačná vrstva

Komponent eBox je Java a web aplikácia napísaná v jazyku Java a C# (.NET).

1.6.2.6 Aplikačná vrstva

Aplikácia je postavená na architektúre MVC 3.0. Komunikáciu s databázou zabezpečuje Entity Framework. Aplikácia beží v IIS na platforme Microsoft Windows.

1.6.2.7 Integrovaná vrstva

Poskytovanie služieb iným IS je realizované webovými službami.

1.6.3 Komponent Odosielanie správ do ÚPVS

1.6.3.1 Vlastnosti komponentu

- Kontrola príjimateľa v IAM
- Kontrola správy
- Odoslanie chybovej správy do eBox consumer
- Odoslanie potvrdenia o spracovaní
- Odoslanie správy
- Podpísanie elektronickou pečaťou

1.6.3.2 Vstupné podmienky

- technický účet schránky používateľa
- údaje pre naplnenie štruktúry eDesk správy

1.6.3.3 Výstupné podmienky

- správa odoslaná do eDesk

1.6.3.4 Procesy

- Kontrolovanie príjimateľa v IAM
- Kontrolovanie správy
- Odoslanie chybovej správy do eBox consumer
- Odoslanie potvrdenia o spracovaní
- Odoslanie správy
- Podpísanie elektronickou pečaťou

1.6.3.5 Prezentačná vrstva

- Komponent eBox je Java a web aplikácia napísaná v jazyku Java a C# (.NET).

1.6.3.6 Aplikačná vrstva

Aplikácia je postavená na architektúre MVC 3.0. Komunikáciu s databázou zabezpečuje Entity Framework. Aplikácia beží v IIS na platforme Microsoft Windows.

1.6.3.7 Integrovaná vrstva

- Poskytovanie služieb iným IS je realizované webovými službami.

1.6.4 Komponent Prepojenie s MDÚRZ

1.6.4.1 Vlastnosti komponentu

- Ukladanie dokumentov do modulu MDURZ a ich sprístupnenie

1.6.4.2 Vstupné podmienky

- elektronický dokument podpísaný elektronickým podpisom

1.6.4.3 Výstupné podmienky

- dokument uložený v MDURZ
- sprístupnený dokument uložený v MDURZ

1.6.4.4 Procesy

- uloženie dokumentu do MDURZ
- sprístupnenie dokumentu uloženého v MDURZ

1.6.4.5 Prezentačná vrstva

- Komponent eBox je Java a web aplikácia napísaná v jazyku Java a C# (.NET).

1.6.4.6 Aplikačná vrstva

- Aplikácia je postavená na architektúre MVC 3.0. Komunikáciu s databázou zabezpečuje Entity Framework. Aplikácia beží v IIS na platforme Microsoft Windows.

1.6.4.7 Integračná vrstva

- Poskytovanie služieb iným IS je realizované webovými službami.

1.6.4.8 Integrácia subsystému

1.6.4.8.1 Poskytované služby

1. eBoxSupport
2. eBoxProvider
3. eBoxAdministration

1.6.4.8.2 Konzumované služby

1. Nuntio consumer
<http://nuntio.uvo.gov.sk/webservices/custom/EBoxService/EboxConsumer.svc> (Služba IS Nuntio pre komunikáciu s eBox)

2. ÚPVS eksclient
https://eshranka1.slovensko.sk/EKSService.svc
3. ÚPVS stsclient
https://iamwse.slovensko.sk:8581/sts/wss11x509
4. ÚPVS uirclient
https://uir.slovensko.sk/G2GServiceBus/ServiceSkTalk3Token.svc
5. ÚPVS iamclient
https://iamwse.slovensko.sk:7017/iamws17/GetIdentityService
6. ÚPVS usrclient
https://usr.slovensko.sk/ServiceBusn.svc/ServiceBusToke

2 Integrácie IS ÚVO

2.1 Registratúra - NUNTIO

2.1.1 Zoznam neprevzatých záznamov pre agendové systémy

Forma: SOAP WebService cez HTTPS

Autentifikácia: Klientský certifikát

Metóda: FindNeprevzateZaznamy

Vstupné parametre:

Názov	Popis	Povinný
agendovySystem	Hodnota z číselníka agendových systémov	Áno
dateTimePriradeniaFrom	Dolný interval (uzavretý=vrátane) – dátum a čas, kedy bol záznam v registratúre priradený agendovému systému	Nie
dateTimePriradeniaTo	Horný interval (otvorený) – dátum a čas, kedy bol záznam v registratúre priradený agendovému systému	Nie
from	Poradové číslo prvého záznamu, pre stránkovanie	Nie
count	Počet vrátených záznamov, pre stránkovanie, max 200	Nie
domainAccount	Doménové meno používateľa	Nie

Výstupné parametre:

Obsahuje zoznam neprevzatých záznamov s atribútmi:

Názov	Popis
ZaznamNumber	String v tvare: [evidenčné číslo záznamu]/[rok vytvorenia]
ZaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID
ZaznamType	Typ záznamu (id vo formáte integer)
Subject	Vec záznamu.
ReceivingOrSendingDate	Dátum a čas prijatia pre doručený záznam. Dátum a čas odoslania pre odoslaný záznam. Pre interný záznam sa nepoužíva.
Address	Id partnera vo formáte UUID
Agenda	Id vo formáte UUID z číselníka Agenda
DateTimeModified	Dátum a čas poslednej zmeny záznamu vrátane zásielky

Popis:

Služba vráti zoznam základných údajov o neprevzatých záznamoch, ktoré spĺňajú vyhľadávacie podmienky. Ak je vstupný parameter vyplnený, považuje sa za vstupnú podmienku. V prípade vyplnenia viacerých podmienok sa robí medzi nimi logický súčin - AND. Záznamy budú zoradené podľa dátumu vytvorenia vzostupne – od najstaršieho.

Typy záznamu (id vo formáte integer):

- doručený (77)
- odoslaný (78)
- interný (79)

Číselník agendových systémov (návrh):

- MAPO
- SHP - Kontroly
- SHP - Námietky
- SHP - Rada

Rovnakým spôsobom ako pre Procurio je možné oddeliť aj položky pre jednotlivé moduly SharePoint.

2.1.2 Stiahnutie údajov záznamu

Forma: SOAP Webservice cez HTTPS

Autentifikácia: Klientský certifikát

Metóda: GetZaznam

Vstupné parametre:

Názov	Popis	Povinný
zaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID	Áno
domainAccount	Doménové meno používateľa	Nie

Výstupné parametre:

Názov	Popis
ZaznamSoZasielkou	Záznam so zásielkou

Atribúty objektu ZaznamSoZasielkou:

Názov	Popis
ZaznamNumber	String v tvare: [evidenčné číslo záznamu]/[rok vytvorenia]
ZaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID
ZaznamType	Typ záznamu (id vo formáte integer)
Subject	Vec záznamu.
ReceivingOrSendingDate	Dátum a čas prijatia pre doručený záznam. Dátum a čas odoslania pre odoslaný záznam. Pre interný záznam sa nepoužíva.
Address	Id partnera vo formáte UUID
DocumentType	Hodnota (id) z číselníku Druh dokumentu
DeliveryOrSendingType	Hodnota (id) z číselníku Spôsob doručenia alebo Spôsob odoslania. Podľa toho aký je ZaznamType.
Agenda	Id vo formáte UUID z číselníka Agenda
DateTimeModified	Dátum a čas poslednej zmeny záznamu
Attachments	Zoznam príloh
SenderSpisNumber	Číslo spisu odosielateľa
Note	Poznámka
AdditionalParameters	Vo formáte XML na ukladanie špeciálnych atribútov pre UVO

Zasielky	Zoznam zásielok
----------	-----------------

Atribúty objektu príloha (Attachments):

Názov	Popis
ContentId	Identifikátor súboru
RenditionId	-
EditionId	-
VersionId	-
FileIdentifier	-
FileName	Názov súboru bez prípony.
FullName	Názov súboru s príponou.
Extension	Prípona.
FileContents	byte [] - obsah prílohy
MimeType	string - príslušný MimeType prílohy (napr. text/plain)

Atribúty objektu zásielka (Zasielka):

Názov	Popis
Address	Id partnera vo formáte UUID
State	Hodnota z číselníka stav zásielky
SendingDate	Dátum a čas odoslania
DeliveryType	Spôsob doručenia – hodnota z číselníka spôsob odoslania
ZasielkaType	Druh zásielky – hodnota z číselníka druh zásielky
DeliveryDate	Dátum a čas doručenia
NotDeliveredDate	Dátum a čas vrátenia (neprevzatia) – keď adresát neprevezme doručenkú/zásielku

Popis:

Služba vráti údaje záznamu identifikovaného podľa vstupného parametra ZaznamId. Služba vráti len meta-dáta o prílohách bez obsahov.

2.1.3 Prevzatie záznamu agendovým systémom

Forma: SOAP WebService cez HTTPS

Autentifikácia: Klientský certifikát

Metóda: MarkZaznamAsPrevzaty

Vstupné parametre:

Názov	Popis	Povinný
zaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID	Áno
domainAccount	Doménové meno používateľa	Áno

Výstupné parametre:

Ak sa nevráti výnimka, záznam bol úspešne označený ako prevzatý.

Popis:

Zavolaním metódy agendový systém prevezme zodpovednosť za daný záznam. Záznam sa už nebude naďalej zobrazovať v zozname neprevzatých záznamov.

2.1.4 Odmietnutie záznamu agendovým systémom

Forma: SOAP WebService cez HTTPS

Autentifikácia: Klientský certifikát

Metóda: MarkZaznamAsOdmietnuty

Vstupné parametre:

Názov	Popis	Povinný
zaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID	Áno
domainAccount	Doménové meno používateľa	Áno

Výstupné parametre:

Ak sa nevráti výnimka, záznam bol úspešne odmietnutý.

Popis:

Zavolaním metódy agendový systém odmietne zodpovednosť za daný záznam. Záznamu sa vymaže príznak agendový systém a už sa nebude naďalej zobrazovať v zozname neprevzatých záznamov pre agendové systémy.

2.1.5 Spustenie procesu schvaľovania v registratúre

Forma: SOAP WebService cez HTTPS

Autentifikácia: Klientský certifikát

Metóda: NaSchvalenie

Vstupné parametre:

Názov	Popis	Povinný
zaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID	Áno
domainAccount	Doménové meno používateľa	Áno

Výstupné parametre:

Ak sa nevráti výnimka, proces schvaľovania v registratúre bol úspešne spustený.

Popis:

Agendový systém spustí proces schvaľovania. Ďalšie spracovanie už prebieha v registratúre, vrátane expedovania.

2.1.6 Spustenie procesu expedovania v registratúre

Forma: SOAP WebService cez HTTPS

Autentifikácia: Klientský certifikát

Metóda: NaExpedovanie

Vstupné parametre:

Názov	Popis	Povinný
zaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID	Áno
domainAccount	Doménové meno používateľa	Áno

Výstupné parametre:

Ak sa nevráti výnimka, proces expedovania v registratúre bol úspešne spustený.

Popis:

Agendový systém dá pokyn na expedovanie v registratúre. Samotné expedovanie zabezpečí registratúra.

2.1.7 Zoznam zmenených záznamov za predchádzajúce obdobie

Forma: SOAP WebService cez HTTPS

Autentifikácia: Klientský certifikát

Metóda: FindZmeneneZaznamy

Vstupné parametre:

Názov	Popis	Povinný
agendovySystem	Hodnota z číselníka agendových systémov	Áno
dateTimeModifiedFrom	Dolný interval (uzavretý=vrátane) – dátum a čas poslednej úpravy záznamu (vrátane zásielok)	Nie
dateTimeModifiedTo	Horný interval (otvorený) – dátum a čas poslednej úpravy záznamu (vrátane zásielok)	Nie
from	Poradové číslo prvého záznamu, pre stránkovanie	Nie
count	Počet vrátených záznamov, pre stránkovanie, max 200	Nie
domainAccount	Doménové meno používateľa	Nie

Výstupné parametre:

Obsahuje zoznam záznamov s atribútmi:

Názov	Popis
ZaznamNumber	String v tvare: [evidenčné číslo záznamu]/[rok vytvorenia]
ZaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID
ZaznamType	Typ záznamu (id vo formáte integer)
Subject	Vec záznamu.
ReceivingOrSendingDate	Dátum a čas prijatia pre doručený záznam. Dátum a čas odoslania pre odoslaný záznam. Pre interný záznam sa nepoužíva.
Address	Id partnera vo formáte UUID
Agenda	Id vo formáte UUID z číselníka Agenda
DateTimeModified	Dátum a čas poslednej zmeny záznamu vrátane zásielky

Popis:

Služba vráti zoznam základných údajov o záznamoch, ktoré spĺňajú vyhľadávacie podmienky. Ak je vstupný parameter vyplnený, považuje sa za vstupnú podmienku. V prípade vyplnenia viacerých podmienok sa robí medzi nimi logický súčin - AND. Záznamy budú zoradené podľa dátumu poslednej zmeny (DateTimeModified) vzostupne – od najstaršieho.

2.1.8 Úprava existujúcej metódy - UpdateZaznam

Forma: SOAP WebService cez HTTPS

Autentifikácia: Klientský certifikát

Metóda: UpdateZaznam

Vstupné parametre:

Názov	Popis	Povinný
zaznam	Záznam	Áno
domainAccount	Doménové meno používateľa	Áno

Atribúty vstupného objektu zaznam:

Názov	Popis	Povinný
ZaznamNumber	String v tvare: [evidenčné číslo záznamu]/[rok vytvorenia]	Nie
ZaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID	Áno
ZaznamType	Id objektu odoslaného/doručeného/interného záznamu. Teda 77 pre doručený záznam, 78 pre odoslaný záznam, 79 pre interný záznam. Vo formáte integer.	Nie
Subject	Vec záznamu vo formáte string	Nie
ReceivingOrSendingDate	Dátum a čas prijatia pre doručený záznam. Dátum a čas odoslania pre odoslaný záznam. Pre interný záznam sa nepoužíva.	Nie
Address	Id partnera vo formáte UUID	Nie
DocumentType	Hodnota (id) z číselníku Druh dokumentu vo formáte integer	Nie
DeliveryOrSendingType	Hodnota (id) z číselníku Spôsob doručenia alebo Spôsob odoslania. Podľa toho aký je	Nie

	ZaznamType. Vo formáte integer.	
Agenda	Id vo formáte UUID z číselníka Agenda	Nie
Attachments	Zoznam príloh vo formáte List<ContentFile>	Nie
SenderSpisNumber	Číslo spisu odosielateľa vo formáte string	Nie
Note	Poznámka vo formáte string	Nie
AdditionalParameters	Vo formáte XML na ukladanie špeciálnych atribútov pre UVO	Nie

Výstupné parametre:

Obsahuje zoznam príloh daného záznamu:

Názov	Popis
zaznam	Záznam

Atribúty výstupného objektu Zaznam:

Názov	Popis
ZaznamNumber	String v tvare: [evidenčné číslo záznamu]/[rok vytvorenia]
ZaznamId	Jedinečné id záznamu vo formáte UUID
ZaznamType	Typ záznamu (id vo formáte integer)
Subject	Vec záznamu.
ReceivingOrSendingDate	Dátum a čas prijatia pre doručený záznam. Dátum a čas odoslania pre odoslaný záznam. Pre interný záznam sa nepoužíva.
Address	Id partnera vo formáte UUID
DocumentType	Hodnota id z číselníku Druh dokumentu
DeliveryOrSendingType	Hodnota id z číselníku Spôsob doručenia alebo Spôsob odoslania. Podľa toho aký je ZaznamType
Agenda	Id vo formáte UUID z číselníka Agenda
Attachments	Prílohy
SenderSpisNumber	Číslo spisu odosielateľa

Note	Poznámka
AdditionalParameters	String v tvare XML na ukladanie specialnych atributov pre UVO

Atribúty objektu príloha:

Názov	Popis
ContentId	Identifikátor súboru
RenditionId	-
EditionId	-
VersionId	-
FileIdentifier	-
FileName	Názov súboru bez prípony.
FullName	Názov súboru s príponou.
Extension	Prípona.
FileContents	byte[] - obsah prílohy
MimeType	string - príslušný MimeType prílohy (napr. text/plain)

Popis:

Ide o existujúcu službu, vstupné a výstupné parametre ostávajú nezmenené (podľa predchádzajúcej špecifikácie). Mení sa spôsob spracovania príloh. V starej verzii sa prílohy pridali k prílohám na zázname v registratúre. V novej verzii sa prílohy prepíšu. Agendový systém tak môže staré prílohy nahradiť novými. V prípade, že je atribút Attachments nevyplnený, pôvodné prílohy na zázname останú nezmenené, teda nebudú vymazané. Prílohy však budú vymazané v prípade, ak bude atribút Attachments vyplnený, ale nebude obsahovať žiadne prílohy.

2.1.9 Úprava existujúcej metódy - GetPartners

Forma: SOAP WebService cez HTTPS

Autentifikácia: Klientský certifikát

Metóda: GetPartners

Vstupné parametre:

Názov	Popis	Povinný
searchString	Hľadaný výraz. Musí mať aspoň štyri znaky.	Áno
domainAccount	Doménové meno používateľa	Nie

Výstupné parametre:

Obsahuje zoznam partnerov s URI:

Názov	Popis
-	Zoznam partnerov s URI vo formáte Dictionary<Guid, string>, kde prvá hodnota (key) je unikátny identifikátor partnera vo formáte UUID a druhý parameter (value) je adresa partnera.

Popis:

Ide o existujúcu službu, formát vstupných a výstupných parametrov ostáva nezmenený (podľa predchádzajúcej špecifikácie. V starej verzii sa vstupný parameter searchString použil na vyhľadanie v IČO partnera a v texte adresy partnera (napríklad Dimano a.s., Prievozská 14, 821 09, Bratislava). V novej verzii sa navyše vyhľadáva v parametri Guid, ktorý je unikátny identifikátor partnera. Metóda vráti zoznam všetkých partnerov s Uri, ktorí vyhovujú vstupnej podmienke.

2.2 Popis integračnej služby

Web servis Registratura.svc pre integráciu so systémom Nuntio/Registratúra je nasadený v rámci nuntio aplikácie na adrese {nuntio-app}/WebServices/Custom/Registratura/Registratura.svc. Servis poskytuje metódy na prácu so záznamom, spisom a pracovníkom.



Registratura.svc.xml

2.2.1 Popis metód

Názov metódy	Vstupné parametre	Výstup
CreateZaznam	Zaznam* zaznam, string domainAccount	Zaznam
- Vytvorí v Nuntiu záznam na základe vstupného objektu <i>Zaznam</i>. - Vlastníkom v nuntiu bude používateľ s loginom domainAccount. - Záznam bude priradený na útvar podľa útvaru prislúchajúcemu k loginu domainAccount. - Vstupný objekt Zaznam musí mať vyplnené všetky povinné properties okrem ZaznamNumber a ZaznamId. Tieto dve hodnoty budú dostupné vo výstupnom objekte.		
GetZaznam	Guid zaznamId, string domainAccount	ZaznamSoZasielkou
- Služba vráti údaje záznamu identifikovaného podľa vstupného parametra ZaznamId.		

- Služba vráti len meta-dáta o prílohách bez obsahov.		
UpdateZaznam	Zaznam zaznam, string domainAccount	Zaznam
- Updatne existujúci záznam na základe vstupného objektu <i>Zaznam</i>. - Nad databázou sa updatnú iba hodnoty, ktoré sú vyplnené v objekte záznam. - Jedinou povinnou property pri update je ZaznamId. - Update agendy vygeneruje nové pridelenie. Toto je možné vybaviť metódou VybavPridelenie.		
FindNeprevzateZaznamy	int agendovySystem, DateTime dateTimeFrom, DateTime dateTimeTo, int from, int count, string domainAccount	List<ZaznamData>
- Služba vráti zoznam základných údajov o neprevzatých záznamoch, ktoré spĺňajú vyhľadávacie podmienky - Ak je vstupný parameter vyplnený, považuje sa za vstupnú podmienku - V prípade vyplnenia viacerých podmienok sa robí medzi nimi logický súčin – AND - Záznamy budú zoradené podľa dátumu vytvorenia vzostupne – od najstaršieho		
FindNeprevzateZaznamyExtended	int agendovySystem, DateTime dateTimeFrom, DateTime dateTimeTo, int from, int count, bool includeContentInfo, bool includeZasielky, string domainAccount	List<ZaznamSoZasielkou>
- Služba vráti zoznam údajov o neprevzatých záznamoch, ktoré spĺňajú vyhľadávacie podmienky - Ak je vstupný parameter vyplnený, považuje sa za vstupnú podmienku - V prípade vyplnenia viacerých podmienok sa robí medzi nimi logický súčin – AND - Záznamy budú zoradené podľa dátumu vytvorenia vzostupne – od najstaršieho - Služba vráti len meta-dáta o prílohách bez obsahov.		
GetZaznamyBasedOnIds	List<Guid> ids, bool includeContentInfo, bool includeZasielky, string domainAccount	List<ZaznamSoZasielkou>
- Služba vráti zoznam údajov o záznamoch na základe zoznamu identifikátorov guid na vstupe		
MarkZaznamAsPrevzaty	Guid zaznamId, string domainAccount	
- Zavolaním metódy agendový systém prevezme zodpovednosť za daný záznam - Záznam sa už nebude naďalej zobrazovať v zozname neprevzatých záznamov		
MarkZaznamAsOdmietnuty	Guid zaznamId, string domainAccount	
- Zavolaním metódy agendový systém odmietne zodpovednosť za daný záznam - Záznamu sa vymaže príznak agendový systém a už sa nebude naďalej zobrazovať v zozname neprevzatých záznamov pre agendové systémy		
FindZmeneneZaznamy	int agendovySystem, DateTime dateTimeModifiedFrom, DateTime dateTimeModifiedTo, int from, int count, string domainAccount	List<ZaznamData>
- Služba vráti zoznam základných údajov o záznamoch, ktoré spĺňajú vyhľadávacie podmienky - Ak je vstupný parameter vyplnený, považuje sa za vstupnú podmienku - V prípade vyplnenia viacerých podmienok sa robí medzi nimi logický súčin – AND - Záznamy budú zoradené podľa dátumu poslednej zmeny (DateTimeModified) vzostupne – od najstaršieho		
FindZmeneneZaznamyExtended	int agendovySystem, DateTime dateTimeModifiedFrom, DateTime dateTimeModifiedTo, int from, int count, bool includeContentInfo, bool includeZasielky, string	List<ZaznamSoZasielkou>

	domainAccount	
- Služba vráti zoznam základných údajov o záznamoch, ktoré spĺňajú vyhľadávacie podmienky - Ak je vstupný parameter vyplnený, považuje sa za vstupnú podmienku - V prípade vyplnenia viacerých podmienok sa robí medzi nimi logický súčin – AND - Záznamy budú zoradené podľa dátumu poslednej zmeny (DateTimeModified) vzostupne – od najstaršieho - Služba vráti len meta-dáta o prílohách bez obsahov.		
NaSchvalenie	Guid zaznamId, string domainAccount	
- Agendový systém spustí proces schvaľovania - Ďalšie spracovanie už prebieha v registratúre, vrátane expedovania		
NaExpedovanie	Guid zaznamId, string domainAccount	
- Agendový systém dá pokyn na expedovanie v registratúre - Samotné expedovanie zabezpečí registratúra		
CreateSpis	string zaznamId, string domainAccount	Spis
- Vytvorí v Nuntiu <i>Spis</i> na základe zaznamId a priradí mu už existujúci záznam s Guid zaznamId ako jeho prvú písomnosť. - DomainAccount pod ktorým sa vytvára spis musí byť vlastníkom záznamu s id zaznamId - Vlastníkom spisu v nuntiu bude používateľ s loginom domainAccount. - Výstupom je objekt Spis aj s hodnotami SpisId a SpisNumber.		
UpdateSpis	Spis spis, string domainAccount	Spis
- Updatne existujúci spis na základe vstupného objektu <i>Spis</i>. - Nad databázou sa updatnú iba hodnoty, ktoré sú vyplnené v objekte <i>Spis</i>. - Jedinou povinnou property pri update je SpisId.		
AddZaznamToSpis	string zaznamId, string spisId, string domainAccount	
- Priradí záznam s id záznamu zaznamId do spisu podľa spisId. - Je možné vložiť záznam do spisu s iným vlastníkom ako je domainAccount.		
GetSpis	string spisId, string domainAccount	Spis
- Vráti Spis pre spisId v tvare [evidenčné číslo spisu][-kód útvaru]/[rok vytvorenia][-kód oddelenia].		
GetSpisBasedOnEvidCislo	string spisNumber, string domainAccount	Spis
- Vráti Spis pre spisNumber v tvare [evidenčné číslo spisu][-kód útvaru]/[rok vytvorenia][-kód oddelenia].		
GetSpisBasedOnZaznamId	string zaznamId, string domainAccount	Spis
- Vráti Spis pre zaznamId. - Ak záznam nie je priradený do spisu, alebo používateľ nema dostatočne právo, metóda vráti NULL.		
IsZaznamInSpis	string zaznamId, string domainAccount	Spis
- Vráti či záznam s id zaznamId je už priradený do spisu.		
CreatePartner	Partner* partner, string domainAccount	string
- Vytvorí v Nuntiu nového partnera (fyzickú osobu) na základe vstupného objektu Partner.		
CreatePartnerLegal	PartnerLegal* partner, string domainAccount	string
- Vytvorí v Nuntiu nového partnera (právnickú osobu) na základe vstupného objektu PartnerLegal.		
GetPartners	string searchString, string domainAccount	Dictionary<Guid, string>
- Vráti dictionary partnerov na základe searchString. Vyhľadáva nad atribútmi partnera: adresa, ICO a guid. Key je guid partnera. Value je adresa partnera.		
GetPartnersStructured	string searchString, string	Dictionary<Guid,

	domainAccount	PartnerStructured>
- Vráti dictionary partnerov na základe searchString. Vyhľadáva nad atribútmi partnera: adresa, ICO a guid. Key je guid partnera. Value je adresa partnera. - Vráti tie iste data ako GetPartners, ale štruktúrované.		
GetZaznamGuid	string zaznamNumber, string domainAccount	Guid
- Vráti Guid záznamu pre zaznamNumber v tvare [evidenčné číslo záznamu]/[rok vytvorenia]. Parameter domainAccount je login používateľa Nuntia. Servis vyhľadáva len v záznamoch, ktorých vlastníkom je tento používateľ.		
GetSpisGuid	string spisNumber, string domainAccount	Guid
- Vráti Guid spisu pre spisNumber v tvare [evidenčné číslo spisu][-kód útvaru]/[rok vytvorenia][-kód oddelenia]. Parameter domainAccount je login používateľa Nuntia. Servis vyhľadáva len v spisoch, ktorých vlastníkom je tento používateľ.		
GetAttrBasedOnString	string attr, string from, string searchAttr, string searchString	string
- vráti hodnotu atribútu na základe hodnoty iného atribútu - služba je používaná pri generovaní vestníka		
VybavPridelenie	string zaznamId, string domainAccount	
- Nastaví stav všetkých pridelení záznamu s id zaznamId na vybavené (okrem vrátených).		
FindZmeneneSpisy	DateTime dateTimeModifiedFrom, DateTime dateTimeModifiedTo, int from, int count, string domainAccount	List<Spis>
- Služba vráti zoznam údajov o spisoch, ktoré spĺňajú vyhľadávacie podmienky - Ak je vstupný parameter vyplnený, považuje sa za vstupnú podmienku - V prípade vyplnenia viacerých podmienok sa robí medzi nimi logický súčin – AND - Spisy budú zoradené podľa dátumu poslednej zmeny (DateTimeModified) vzostupne – od najstaršieho		

2.2.2 Popis objektov

2.2.2.1 Záznam

Názov property	Typ	Popis	Je možné updatovať
Povinné properties (pre insert)			
ZaznamType	Int	Id objektu odoslaného/doručeného/interného záznamu. Teda 77 pre doručený záznam, 78 pre odoslaný záznam, 79 pre interný záznam	NIE
Subject	String	Vec záznamu.	ÁNO
ReceivingOrSendingDate	DateTime	Dátum prijatia pre doručený záznam. Dátum oodoslania pre doslaný záznam. Pre interný záznam sa nepoužíva.	NIE
Address	Guid	Guid partnera (vyhľadaného cez metódu GetPartners alebo vytvoreného cez metódu CreatePartner/CreateLegalPartner), vyžadované pre doručený alebo odoslaný záznam, nepovinné pre interný záznam.	ÁNO
Agenda	Guid	Guid z číselníka Agenda Pre účel overenia použiť (na DEV, TEST, PROD) agendu s Guid	ÁNO*

		E0B2D8FF-9B1B-4046-B694-341604730C5C	
DocumentType	Int	Hodnota id z číselníku Druh dokumentu.	ÁNO
DeliveryOrSendingType	Int	Hodnota id z číselníku Spôsob doručenia alebo Spôsob odoslania. Podľa toho aký je ZaznamType.	ÁNO
Nepovinné properties (pre insert)			
ZaznamId	Guid	Guid záznamu v nuntio databáze. Povinné pri update! (je vyplnené v objekte ktorý vráti metóda CreateZaznam)	NIE. Jediné povinné pole pre update.
ZaznamNumber	String	String v tvare „[evidenčné číslo záznamu]/[rok vytvorenia]“.	NIE
Attachments	List<ContentFile>	Zoznam príloh. Objekt ContentFile je poísaný nižšie. Pre účely ukladania príloh do Nuntia je potrebné vyplniť Extension, FileContents, FileName a MimeType.	ÁNO
SenderSpisNumber	String	Číslo spisu odosielateľa	ÁNO
Note	String	Poznámka	ÁNO
AdditionalParameters	String	String v tvare XML na ukladanie špeciálnych atributov pre UVO. (<xml><data><attribute>tempest_link<attribute><value> Error! Hyperlink reference not valid. </value></data></xml> Vždy musí byť v takomto tvare. Element <data> sa môže opakovať.	ÁNO
ZaznamState	String	Stav záznamu.	NIE
SpisId	Guid?	Guid spisu. NULL ak záznam ešte nie je priradený do spisu.	ÁNO

*Agendu je možné updatovať iba pokiaľ nie je daný záznam priradený do spisu.

2.2.2.2 Spis

Názov property	Typ	Popis	Je možné updatovať
SpisId	Guid	Guid spisu v nuntio databáze. Je vyplnené v objekte ktorý vráti metóda CreateSpis.	NIE. Povinné pre update!
Subject	String	Vec záznamu.	ÁNO
CreationDate	DateTime	Dátum vytvorenia spisu.	NIE
State	Int	Hodnota id z číselníku Stav spisu.	NIE
Address	Guid	Guid partnera (metóda GetPartners).	ÁNO
SpisType	int	Hodnota id z číselníku Typ spisu.	NIE
SpisNumber	String	String v tvare „[evidenčné číslo spisu][-kód útvaru]/[rok vytvorenia] [-kód oddelenia]“.	NIE
ClosingDate	DateTime?	Termín vybavenia spisu.	ÁNO
Note	String	Poznámka.	ÁNO
DateTimeModified	DateTime?	Dátum poslednou zmenou.	NIE

2.2.2.3 Partner

Názov property	Typ	Popis
Povinné properties		
PartnerId	Guid	Guid partnera v Nuntiu.
Surname	String	Priezvisko.
Name	String	Meno.

Town	String	Mesto.
Country	Int	Hodnota z číselníku Štát.
State	Int	Hodnota id z číselníku Stav podnikateľa.
LegalForm	Int	Hodnota id z číselníku Právna forma.
Nepovinné properties		
Street	String	Ulica.
ZipCode	String	Smerovacie číslo.
Title	String	Titul.
PhoneNumber	String	Telefónne číslo.
MobilePhoneNumber	String	Mobilné číslo.
Email	String	E-mail.
Www	String	Webová stránka.
Note	String	Poznámka.

2.2.2.4 PartnerLegal

Názov property	Typ	Popis
Povinné properties		
PartnerId	Guid	Guid partnera v Nuntiu.
PartnerName	String	Názov partnera.
ICO	String	IČO.
Town	String	Mesto.
Country	int	Hodnota z číselníku Štát.
State	int	Hodnota id z číselníku Stav podnikateľa.
LegalForm	int	Hodnota id z číselníku Právna forma.
OrganizationType	int	Hodnota id z číselníku Typ organizácie.
Nepovinné properties		
Street	String	Ulica.
ZipCode	String	Smerovacie číslo.
PhoneNumber	String	Telefónne číslo.
Email	String	E-mail.
Www	String	Webová stránka.
Note	String	Poznámka.

2.2.2.5 PartnerStructured

Názov property	Typ	Popis
Uri	String	Uri partnera.
Name	String	Meno alebo názov firmy.
Street	String	Ulica.
ZipCode	String	Smerovacie číslo.
Town	String	Mesto.

2.2.2.6 ContentFile

Objekt používaný pre vytváranie príloh záznamu. Pre vytvorenie aj update záznamu stačí poslať FileName, Extension, FileContents a MimeType. Pri update záznamu sa v Nuntiu vždy ponechajú staré attachmenty a k nim sa pridajú prípadné nové.

Názov property	Typ	Popis
ContentId	String	
RenditionId		
EditionId	String	
VersionId	String	
FileIdentifier	String	
FileName	String	Názov súboru bez prípony.
FullName	String	
Extension	String	Prípona súboru.
FileContents	byte[]	Obsah prílohy.
MimeType	String	Príslušný MimeType prílohy (napr. text/plain)

2.2.2.7 ZaznamData

Názov property	Typ	Popis
ZaznamNumber	String	String v tvare „[evidenčné číslo záznamu]/[rok vytvorenia]“.
ZaznamId	Guid	Guid záznamu v nuntio databáze.
ZaznamType	Int	Id objektu odoslaného/doručeného/interného záznamu. Teda 77 pre doručený záznam, 78 pre odoslaný záznam, 79 pre interný záznam
Subject	String	Vec záznamu.
ReceivingOrSendingDate	DateTime	Dátum prijatia pre doručený záznam. Dátum oodoslania pre doslaný záznam. Pre interný záznam sa nepoužíva.
Address	Guid	Guid partnera (vyhl'adaného cez metódu GetPartners alebo vytvoreného cez metódu CreatePartner/CreateLegalPartner), vyžadované pre doručený alebo odoslaný záznam, nepovinné pre interný záznam.
Agenda	Guid	Guid z číselníka Agenda Pre účel overenia použiť (na DEV, TEST, PROD) agendu s Guid E0B2D8FF-9B1B-4046-B694-341604730C5C
DateTimeModified	DateTime	Dátum a čas poslednej zmeny záznamu vrátane zásielky
ZaznamState	String	Stav záznamu.
SpisId	Guid?	Guid spisu. NULL ak záznam este nie je priradený do spisu.

2.2.2.8 ZaznamSoZasielkou

Názov property	Typ	Popis
ZaznamNumber	String	String v tvare „[evidenčné číslo záznamu]/[rok vytvorenia]“.
ZaznamId	Guid	Guid záznamu v nuntio databáze.
ZaznamType	Int	Id objektu odoslaného/doručeného/interného záznamu. Teda 77 pre doručený záznam, 78 pre odoslaný záznam, 79 pre interný záznam
Subject	String	Vec záznamu.
ReceivingOrSendingDate	DateTime	Dátum prijatia pre doručený záznam. Dátum oodoslania pre doslaný záznam. Pre interný záznam sa nepoužíva.

Address	Guid	Guid partnera (vyhľadaneho cez metódu GetPartners alebo vytvoreneho cez metódu CreatePartner/CreateLegalPartner), vyžadované pre doručeny alebo odoslaný záznam, nepovinné pre interný záznam.
DocumentType	Int	Hodnota id z číselníku Druh dokumentu.
DeliveryOrSendingType	Int	Hodnota id z číselníku Spôsob doručenia alebo Spôsob odoslania. Podľa toho aký je ZaznamType.
Agenda	Guid	Guid z číselníka Agenda Pre účel overenia použiť (na DEV, TEST, PROD) agendu s Guid E0B2D8FF-9B1B-4046-B694-341604730C5C
DateTimeModified	DateTime	Dátum a čas poslednej zmeny záznamu
Attachments	List<ContentFile>	Zoznam príloh (meta-dáta bez samotných obsahov).
SenderSpisNumber	String	Číslo spisu odosielateľa
Note	String	Poznámka
AdditionalParameters	String	String v tvare XML na ukladanie špeciálnych atributov pre UVO. (<xml><data><attribute>tempest_link<attribute><value> Error! Hyperlink reference not valid. </value></data></xml>) Vždy musí byť v takomto tvare. Element <data> sa môže opakovať.
Zasielky	Zasielka	Zoznam zásielok
ZaznamState	String	Stav zaznamu.
SpisId	Guid?	Guid spisu. NULL ak záznam este nie je priradený do spisu.

2.2.2.9 Zasielka

Názov property	Typ	Popis
Address	Guid	Id partnera vo formáte UUID
State	int	Hodnota z číselníka stav zásielky
SendingDate	DateTime?	Dátum a čas odoslania
DeliveryType	int	Spôsob doručenia – hodnota z číselníka spôsob odoslania
ZasielkaType	int?	Druh zásielky – hodnota z číselníka druh zásielky
DeliveryDate	DateTime?	Dátum a čas doručenia
NotDeliveredDate	DateTime?	Dátum a čas vrátenia (neprevzatia) – keď adresát neprevezme doručenu/zásielku

*Typy s otáznikom (DateTime?, int?) značia typy daného formátu, ktoré môžu obsahovať hodnotu null

2.2.2.10 Vstupné parametre metódy FindNeprevzateZaznamy

Názov property	Typ	Popis	Povinné
agendovySystem	int	Hodnota z číselníka agendových systémov	Áno
dateTimeFrom	DateTime	Dolný interval (uzavretý=vrátane) – dátum a čas, kedy bol záznam v registratúre priradený agendovému systému	Nie
dateTimeTo	DateTime	Horný interval (otvorený) – dátum a čas, kedy bol záznam v registratúre priradený agendovému systému	Nie
from	int	Poradové číslo prvého záznamu, pre stránkovanie	Nie

count	int	Počet vrátených záznamov, pre stránkovanie, max 200	Nie
domainAccount	string	Doménové meno používateľa	Nie

2.2.2.11 Vstupné parametre metódy FindNeprevzateZaznamyExtended

Názov property	Typ	Popis	Povinné
agendovySystem	int	Hodnota z číselníka agendových systémov	Áno
dateTimeFrom	DateTime	Dolný interval (uzavretý=vrátane) – dátum a čas, kedy bol záznam v registratúre priradený agendovému systému	Nie
dateTimeTo	DateTime	Horný interval (otvorený) – dátum a čas, kedy bol záznam v registratúre priradený agendovému systému	Nie
from	int	Poradové číslo prvého záznamu, pre stránkovanie	Nie
count	int	Počet vrátených záznamov, pre stránkovanie, max 200	Nie
includeContentInfo	Bool	Ak je hodnota false, nevrátia sa žiadne info o obsahoch Ak je hodnota true, služba vráti meta-dáta o prílohách bez obsahov	Nie
includeZasielky	Bool	Ak je hodnota false, nevrátia sa žiadne zasielky Ak je hodnota true, služba vráti zoznam zásielok	Nie
domainAccount	string	Doménové meno používateľa	Nie

2.2.2.12 Vstupné parametre metódy FindZmeneneZaznamy

Názov property	Typ	Popis	Povinné
agendovySystem	int	Hodnota z číselníka agendových systémov. Ak je hodnota 0 , tak metóda vráti záznamy bez ohľadu na agendový systém.	Áno
dateTimeModifiedFrom	DateTime	Dolný interval (uzavretý=vrátane) – dátum a čas poslednej úpravy záznamu (vrátane zásielok)	Nie
dateTimeModifiedTo	DateTime	Horný interval (otvorený) – dátum a čas poslednej úpravy záznamu (vrátane zásielok)	Nie
from	int	Poradové číslo prvého záznamu, pre stránkovanie	Nie
count	int	Počet vrátených záznamov, pre stránkovanie, max 200	Nie
domainAccount	string	Doménové meno používateľa	Nie

2.2.2.13 Vstupné parametre metódy FindZmeneneZaznamyExtended

Názov property	Typ	Popis	Povinné
agendovySystem	int	Hodnota z číselníka agendových systémov. Ak je hodnota 0 , tak metóda vráti záznamy bez ohľadu na agendový systém.	Áno
dateTimeModifiedFrom	DateTime	Dolný interval (uzavretý=vrátane) – dátum a čas poslednej úpravy záznamu (vrátane zásielok)	Nie
dateTimeModifiedTo	DateTime	Horný interval (otvorený) – dátum a čas poslednej úpravy záznamu (vrátane zásielok)	Nie
from	int	Poradové číslo prvého záznamu, pre stránkovanie	Nie
count	int	Počet vrátených záznamov, pre stránkovanie, max 200	Nie

includeContentInfo	Bool	Ak je hodnota false, nevrátia sa žiadne info o obsahoch Ak je hodnota true, služba vráti meta-dáta o prílohách bez obsahov	Nie
includeZasielky	Bool	Ak je hodnota false, nevrátia sa žiadne zasielky Ak je hodnota true, služba vráti zoznam zásielok	Nie
domainAccount	string	Doménové meno používateľa	Nie

2.2.2.14 Vstupné parametre metódy GetZaznamyBasedOnIds

Názov property	Typ	Popis	Povinné
ids	int	Zoznam idečiek (GUID)	Áno
includeContentInfo	Bool	Ak je hodnota false, nevrátia sa žiadne info o obsahoch Ak je hodnota true, služba vráti meta-dáta o prílohách bez obsahov	Nie
includeZasielky	Bool	Ak je hodnota false, nevrátia sa žiadne zasielky Ak je hodnota true, služba vráti zoznam zásielok	Nie
domainAccount	string	Doménové meno používateľa	Nie

2.2.2.15 Vstupné parametre metódy FindZmeneneSpisy

Názov property	Typ	Popis	Povinné
dateTimeModifiedFrom	DateTime	Dolný interval (uzavretý=vrátane) – dátum a čas poslednej úpravy spisu	Nie
dateTimeModifiedTo	DateTime	Horný interval (otvorený) – dátum a čas poslednej úpravy spisu	Nie
from	int	Poradové číslo prvého spisu, pre stránkovanie	Nie
count	int	Počet vrátených spisov, pre stránkovanie, max 200	Nie
domainAccount	string	Doménové meno používateľa	Nie

2.3 Príklad volania v C#

Príklad vytvorenia doručeného záznamu s textovou prílohou a následný update jeho útvaru 0.

```
class Program
{
    static void Main(string[] args)
    {
        var service = GetClientFromCode();

        var domainAccount = "UVO2\priezvisko";
        var attachments = new List<ContentFile>();
        var fileContent = GetBytes("hello world");
        var attachment = new ContentFile
        {
            FileName = "priloha",
            Extension = ".txt",
        }
    }
}
```



```

FileContents = fileContent,
MimeType = "text/plain"
};

attachments.Add(attachment);

var zaznam = new Zaznam()
{
    ZaznamType = 77,
    Subject = "test zaznam with attachment",
    ReceivingOrSendingDate = new DateTime(2015, 11, 2),
    Address = new Guid("B088EAC5-A4E8-4426-AF94-1C6C0F52E5DA"),
    Agenda = new Guid("856d16e8-024b-4f92-bfc2-20f6a90d2671"),
    DocumentType = 1,
    DeliveryOrSendingType = 2,
    Attachments = attachments,
    AdditionalParameters = "<xml><data>" +
        "<attribute>tempest_link</attribute>" +
        "<value>http://jasomlink.com</value>" +
        "</data></xml>"
};

//metoda CreateZaznam vrati objekt typu Zaznam
var createdZaznam = service.CreateZaznam(zaznam, domainAccount);

//guid obsahu
var guidObsahu = createdZaznam.Attachments.First(x => x.FileName ==
"priloha").ContentId;
//cislo zaznamu
var zaznamCislo = createdZaznam.ZaznamNumber;

var updateZaznam = new Zaznam()
{
    ZaznamId = createdZaznam.ZaznamId,
    ZaznamNumber = "sdfg",
    Subject = "test zaznam with attachment updated",
    ReceivingOrSendingDate = DateTime.Now.AddDays(4),
    Address = new Guid("B088EAC5-A4E8-4426-AF94-1C6C0F52E5DA"),
    Agenda = new Guid("0AC8BF92-A488-471D-8EF8-0F026EC1282C"),
    DocumentType = 2,
    DeliveryOrSendingType = 1
};

//ak posleme do metody UpdateZaznam zaznam s vypnenymi poliami ktore nie je
//mozne updatovat, tak budu ignorovane
var updatedZaznam = service.UpdateZaznam(updateZaznam, domainAccount);

var createdSpis = service.CreateSpis(updatedZaznam.ZaznamId.ToString(), domainAccount);

var spis = new Spis()
{
    SpisId = createdSpis.SpisId,
    SpisType = 1,
    Subject = "test 197 spis",
    State = 2,
    Address = new Guid("B088EAC5-A4E8-4426-AF94-1C6C0F52E5DA"),
    CreationDate = DateTime.Now,
    SpisNumber = "sdfgdsg",

```

```

        ClosingDate = DateTime.Now.AddMonths(4),
        Note = "poznámka"
    };

    //hodnoty, ktoré nie je možné updatnúť sa ignorujú
    var updatedSpis = service.UpdateSpis(spis, domainAccount);
}

static byte[] GetBytes(string str)
{
    byte[] bytes = new byte[str.Length * sizeof(char)];
    System.Buffer.BlockCopy(str.ToCharArray(), 0, bytes, 0, bytes.Length);
    return bytes;
}

private static IRegistratura GetClientFromCode()
{
    var binding = new WSHttpBinding(SecurityMode.Transport);
    binding.Security.Transport.ClientCredentialType =
        HttpClientCredentialType.Certificate;
    binding.MaxBufferPoolSize = int.MaxValue;
    binding.MaxReceivedMessageSize = int.MaxValue;

    var endpoint = new
        EndpointAddress("https://10.16.50.49/nuntioRegistratura.net/WebServices/Custom/Registratura/Registratura.svc");

    var factory = new ChannelFactory<IRegistratura>(binding, endpoint);
    factory.Credentials.ClientCertificate.SetCertificate(StoreLocation.CurrentUser, StoreName.My,
        X509FindType.FindBySubjectName, "istempest");

    return factory.CreateChannel();
}
}

```

2.4 Zoznam číselníkov

- Typy záznamov
- Druh dokumentu
- Štát

- Spôsob doručenia/Spôsob odoslania
- Typ spisu
- Stav spisu
- Stav podnikateľa
- Právna forma
- Agenda
- Druh zásielky (ZasielkaType)
- Spôsob odoslania
- Stav zásielky
- Agendový systém

3 Service ticketing a dokumentácia

3.1 Konfiguračná databáza a dokumentácia

ÚVO má v súčasnej dobe udržiavaný systém CMDB a dokumentácie v prostredí platformy Confluence – tenant služby je vo vlastníctve súčasného dodávateľa služby. Pri tranzícii na iného dodávateľa SLA služieb má ÚVO k dispozícii export z platformy Confluence.

Súčasťou SLA je:

- Podľa dohody import dát z Confluence do platformy interného ÚVO systému, ktorý bude slúžiť ako CMDB a dokumentačný systém
- Udržiavanie aktuálnosti dát v CMDB zo strany dodávateľa SLA služieb po vykonaní každej zmenovej požiadavky bez zbytočného odkladu

3.2 Tiketovací nástroj pre riešenie SLA

Objednávateľ požaduje zabezpečiť incident a change management v tiketovacom nástroji dodávateľa. Požadovaný nástroj musí spĺňať parametre definované ITIL resp. ekvivalentom príslušnej ISO normy min. v nasledovnom rozsahu:

- **Identifikátor incidentu:** Unikátny identifikátor alebo číslo priradené každému incidentu na jeho jednoznačnú identifikáciu a sledovanie.
- **Popis incidentu:** Podrobný opis toho, čo sa stalo, vrátane symptómov, dôsledkov a iných relevantných informácií.
- **Priorita incidentu:** Určenie vážnosti a prioritného stupňa incidentu na základe jeho vplyvu na obchodné operácie a používateľov.
- **Kategória a typ incidentu:** Klasifikácia incidentu do rôznych kategórií alebo typov na zjednodušenie správy a analýzy.
- **Priradenie zodpovednosti:** Identifikácia osoby alebo tímu zodpovedného za riešenie incidentu.
- **Status incidentu:** Aktuálny stav incidentu, ako je napríklad "otvorený", "spracovávaný", "uzavretý" atď.

- **Časové údaje:** Dátum a čas vzniku incidentu, dátum a čas jeho priradenia, začatia riešenia a uzavretia.
- **Odhadovaný čas riešenia (SLA):** Predpokladaný časový rámec pre riešenie incidentu v súlade s dohodnutými úrovňami služieb (SLA).
- **Komunikácia a poznámky:** Záznamy o komunikácii s používateľmi, kroky pri riešení incidentu a iné poznámky relevantné pre správu a analýzu.
- **Referenčné čísla a spojenia:** Odkazy na iné dokumenty alebo incidenty, ktoré súvisia s daným incidentom.
- **Generovanie reportov:** Generovanie reportov o incidentoch a change requestoch pre potreby objednávateľa
- **Automatický výpočet trvania incidentu:** Výpočet trvania incidentu s vylúčením opodstatnených prerušení, vychádzajúci z časových pečiatok bez možnosti vykonávania zmien
- **Možnosť pripájania príloh k tiketom**

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:	5
Používateľská príručka:	5
5. ZOZNAM PRODUKTOV, LICENCIE A MAJETKOVÉ PRÁVA	5
Zoznam produktov a licencií je uvedený v Prílohe č. 3 Zmluvy - Zoznam Produktov a licencie	5

ÚČEL DOKUMENTU

Táto príloha popisuje základné princípy vypracovania a realizácie Projektu Prevzatia znalosti (ďalej len Projekt), cieľom ktorého je prevzatie poskytovaných služieb IS 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. 4 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 - Submodul.

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:

- Poskytnutia technickej, prevádzkovej a inej dokumentácie.
- Inštruktáží 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 IS ÚVO (technickú, administrátorskú a užívateľskú).
- b) odovzdanie aktuálnej systémovej dokumentácie – zdrojové kódy, aplikačná architektúra, HW a komunikačná architektúra, parametre a nastavenia aplikácií a databáz, štruktúra databáz, HW sizing a nastavenia.

- c) zabezpečenie odovzdania kópií SW vlastneného Objednávateľom a prevzatého doterajším poskytovateľom, ak také sú, na výmenných médiách dodaných alebo vytvorených v rámci prevádzky Služieb.
- d) odovzdanie všetkých hesiel k IS 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 formou workshopu.
- h) oboznámenia nového dodávateľa s IS ÚVO, jeho modulmi, vrátane pokrytia funkcionality modulmi formou workshopu.
- i) oboznámenia nového dodávateľa s infraštruktúrou IS ÚVO formou workshopu.
- j) súčinnosť pri pilotnej podpore prevádzky a údržbe – t.j. realizácia súboru činností, ktoré overia schopnosť nového dodávateľa zabezpečiť prevádzku IS ÚVO s definovanými parametrami (napr. testovanie postupov riešenia známych prevádzkových chýb, fixácia vybraných programových chýb, implementácia vybraných požiadaviek na zmeny, monitoring IS ÚVO,...).
- k) súčinnosť pri testovacej inštalácii vybranej aplikácie (modulu) 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. SCHVALOVANIE 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 oboch 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 IS 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.

5. ZOZNAM PRODUKTOV, LICENCIE A MAJETKOVÉ PRÁVA

Zoznam produktov a licencií je uvedený v Prílohe č. 3 Zmluvy - Zoznam Produktov a licencie

- 5.1 Objednávateľ, má právo najmä pre svoje potreby vykonávať majetkové práva k zdrojovým kódom, IS UVO, dokumentácii, tieto najmä pre svoje potreby rozvíjať, meniť a upravovať, pracovať s nimi a užívať ich, ale nie na účely komerčného použitia.
- 5.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že IS UVO, jeho technickú dokumentáciu, administrátorskú a používateľskú príručku v rozsahu bodu 4. a zdrojové kódy, nebude ďalej šíriť alebo inak používať na komerčné účely.

VYHLÁSENIE UCHÁDZAČA O SUBDODÁVKACH

Uchádzač/skupina dodávateľov:

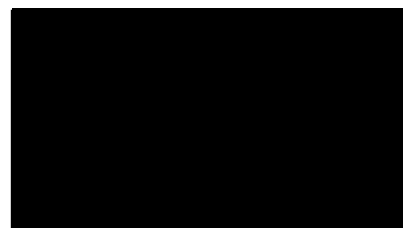
DIMANO, a. s.
Prievozská 14, 821 09 Bratislava
30775094

Dolu podpísaný zástupca uchádzača týmto čestne vyhlasujem, že na realizácii predmetu zákazky „Poskytovanie služieb SLA pre podporu prevádzky a rozvoja aplikácie NUNTIO“ vyhlásenej verejným obstarávateľom zverejnenej v Úradnom vestníku Európskej únie zo dňa 13.5.2024 pod číslom 280774-2024 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 92/2024 zo dňa 14.5.2024 pod číslom 12707 - MSS

- sa nebudú podieľať subdodávateľia a celý predmet uskutočníme vlastnými kapacitami.*

~~— sa budú podieľať nasledovní subdodávateľia:*~~

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



DIMANO, a. s.
Prievozská 14
821 09 Bratislava

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 jemu známych 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 5 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.

Poistný certifikát

Poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone profesie/Professional Indemnity Insurance

Tento poistný certifikát je vystavený pre informatívne účely. Tento certifikát nepozmeňuje ani nerozširuje rozsah poistného krytia poskytnutého nižšie uvedenou poistnou zmluvou./This certificate is issued as a matter of information only. This certificate does not amend, extend or alter the coverage afforded by the policy below.

POISŤOVATEĽ/INSURER/VERSICHERER

Allianz – Slovenská poisťovňa, a. s.
Pribinova 19
811 09 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 00 151 700, IČ DPH: SK7120001757, DIČ: 2020374862

POISTENÝ/INSURED/VERSICHERUNGSNEHMER

DIMANO, a. s.
Prievozska 14, 821 09 Bratislava
IČO: 30775094

ROZSAH POISTNÉHO KRYTIA/COVERAGES/UMFANG DES VERSICHERUNGSSCHUTZES

Týmto potvrdzujeme, že vyššie uvedený poistený má uzatvorené poistné krytie na obdobie a v rozsahu uvedenom nižšie. Nezávisle od akýchkoľvek požiadaviek alebo podmienok akejkoľvek zmluvy, dohody alebo kontraktu, pre účely ktorého je tento poistný certifikát vystavený, rozsah poistného krytia poskytovaného danou poistnou zmluvou je predmetom poistných podmienok./This is to certify that the policy listed below has been issued to the insured named above for the policy period indicated. Notwithstanding any requirement, term or condition of any contract or other document with respect to which this certificate may be issued or may pertain, the insurance afforded by the policy described herein is subject to all the terms, exclusions and conditions of such policy. The limits shown may have been reduced by paid claims.

POISTENÁ PROFESIA/INSURED PROFESSION		Poskytovanie služieb informačných technológií/ Information technology services
ČÍSLO POISTNEJ ZMLUVY/POLICY NO.		411029242
ZAČIATOK POISTENIA/THIS INSURANCE IS VALID FROM		24. 6. 2022
TENTO CERTIFIKÁT JE PLATNÝ / THIS CERTIFICATE IS VALID		24. 6. 2024 - 23. 6. 2025
ÚZEMNÁ PLATNOSŤ/COVERAGE TERRITORY		
LIMIT/ LIMITS/ LIMIT	MAXIMÁLNY LIMIT PLNENIA ZA VŠETKY POISTNÉ UDALOSTI/ THE MAXIMUM LIMIT OF INDEMNITY FOR ALL INSURED EVENTS DURING ONE POLICY PERIOD	100 000 €
NOTES/REMARKS		

MEMBER OF THE BOARD
PODPIS A ZA POISŤOVATEĽA/SIGNATURE OF THE AUTHORIZED
REPRESENTATIVE OF THE INSURER

V BRATISLAVE, 3. 5. 2024
MIESTO A DÁTUM VYSTAVENIA CERTIFIKÁTU/ PLACE AND DATE OF
CERTIFICATE ISSUE

Obdobie: 07/2024	Mesačný SLA report NUNTIO
------------------	------------------------------

Kategória	Vady Kategórie	Doba odpovede		Doba vyriešenia	
		Počet incidentov vrámci SLA	Počet incidentov nad stanovené SLA	Počet incidentov vrámci SLA	Počet incidentov nad stanovené SLA
IS Nuntio/Podateľňa/Expedičné pracovisko	A				
	B				
	C				
IS Nuntio/Registratúra	A				
	B				
	C				
IS Nuntio/Správa metodických usmernení	A				
	B				
	C				
IS Nuntio/Prepojenie s MDÚRZ Modul dlhodobého úložiska záznamov (nuntio)	A				
	B				
	C				
Spolu		0	0	0	0

Hodnotenie kvality poskytovaných SLA Služieb		
Služba	Počet nesplnených incidentov*	Súčet prokročených hodín jednotlivo zaokrúhlených pre každý incident na colú hodinu
Počet nesplnených incidentov kategórie A za mesiac	0	
Počet nesplnených incidentov kategórie B za mesiac	0	
Počet nesplnených incidentov kategórie C za mesiac	0	

Hodnotiace kritéria	Zníženie odmeny z mesačnej paušálnej odmeny o
Počet hodín po prekročení SLA kategórie A zaokrúhlených jednotlivo za každé hlásenie nahor vynásobené sadzbou xxx,- Eur	0,00 €
Počet hodín po prekročení SLA kategórie B zaokrúhlených jednotlivo za každé hlásenie nahor vynásobené sadzbou xxx,- Eur	0,00 €
Počet hodín po prekročení SLA kategórie C zaokrúhlených jednotlivo za každé hlásenie nahor vynásobené sadzbou xxx,- Eur	0,00 €

SLA report pripravil:

Dňa:

SLA report schválil:

Dňa:

Podpis:

Meno Priezvisko:

Podpis:

Meno Priezvisko:

* Zoznam incidentov ktoré prekročili SLA sú prílohou

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	[REDAKOVANÉ], manažér kybernetickej bezpečnosti	[REDAKOVANÉ]

Schválenie:

Dátum	Meno, priezvisko, pozícia	Podpis
27.10.2020	Miroslav Hlivák, predseda ÚVO	[REDAKOVANÉ]

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

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 dôverylosti, 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 prístupňovanie 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.
System manažérstva informačnej bezpečnosti	Časť celkového systému manažérstva, založená na prístupe k riziku podnikania, vytvorením, implementovaním, prevádzkovaním, monitorovaním, preskúmvaním, udržiavaním a zlepšovaním informačnej bezpečnosti. System 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

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.

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 redukovat' riziká súvisiace s ľudskými chybami, zlyhaniami, zneužitím práv, vedomými alebo nevedomými porušovaniami 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, inštrukcií 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 prideliť 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 živý).

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.

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 tretou 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 subsystému 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 rutínnej 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 odpovediam.

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 nespĺňa 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 zahrňajúca 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 rutinej 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, nahlásovania 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 nahlásovanie 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 nahlásujú 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.

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.