



ŽELEZNICE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Klemensova 8, 813 61 Bratislava

Rámcová zmluva o poskytnutí služby podľa § 269 ods. 2. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Rámcová zmluva“)		A	Číslo: 14833/2025/5400/032	B	Poskytovateľ: DITEC, a.s. Mlynské Nivy 55 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov IČO: 31 385 401 DIČ: IČ DPH: Bank. spojenie: IBAN: SWIFT/BIC: Zápis v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III Oddiel: Sa vložka č.: 769/B	C
Objednávateľ: Železnice Slovenskej republiky Klemensova 8, 813 61 Bratislava IČO: 31 364 501 DIČ: IČ DPH: Bankové spojenie: IBAN: SWIFT/BIC:			D			
Faktúru zaslať dvojmo na: Železnice Slovenskej republiky Účelové stredisko – Účtovné centrum Bratislava Klemensova 8, 813 61 Bratislava			E			
Konečný príjemca: Železnice Slovenskej republiky Železničné telekomunikácie Kováčska 3, 832 06 Bratislava Kontaktná osoba: p. mail:			F	Miesto plnenia: Železničné telekomunikácie Kováčska 3 832 06 Bratislava Lehota splatnosti faktúr (v dňoch): 30 dní		G
Táto Rámcová zmluva nadobúda platnosť okamihom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v platnom znení dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia, ak v tejto Rámcovej zmluve nie je uvedený neskorší deň nadobudnutia účinnosti. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámcovej zmluvy sú <i>Obchodné podmienky poskytnutia služby pre rámcové zmluvy (ďalej aj „OPPSRZ“)</i> , s ktorými sú zmluvné strany oboznámené a akceptujú ich v plnom rozsahu. Ustanovenia tejto Rámcovej zmluvy vrátane jej príloh majú prednosť pred ustanoveniami OPPSRZ.						H
Táto Rámcová zmluva je vyhotovená v 3 rovnopisoch, z toho Objednávateľ obdrží 2 rovnopisy a Poskytovateľ 1 rovnopis. Vo všetkých písomnostiach súvisiacich s touto Rámcovou zmluvou musí byť z dôvodu zabezpečenia presnej identifikácie uvedené číslo						I
Špecifikácia služby					Lehota plnenia	
Predmetom tejto Rámcovej zmluvy je poskytovanie služby: „Aplikačná podpora prevádzky IS ISI“ (ďalej aj ako „služba“ alebo „predmet Rámcovej zmluvy“). Bližšia špecifikácia služby je uvedená v Prílohe č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej zmluvy. Maximálna cena za poskytnutie služby je: 298 992,00 € bez DPH Táto Rámcová zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej zmluvy. Rámcová zmluva zaniká uplynutím času, na ktorý bola uzatvorená alebo vyčerpaním maximálnej ceny za poskytnutie služby, podľa toho, ktorá udalosť nastane skôr. Zmluvné strany sú oprávnené účinnosť tejto Rámcovej zmluvy predĺžiť z dôvodu nevyčerpania maximálnej ceny za poskytnutie služby, a to maximálne o 12 mesiacov, aj opakovane, písomným dodatkom k tejto Rámcovej zmluve. Návrh na uzatvorenie dodatku vypracuje Objednávateľ a predloží ho Poskytovateľovi. Osoby oprávnené prijímať individuálne objednávky za Poskytovateľa sú: 1.					J	K na základe doručených písomných objednávok
					L	
Objednávateľ: Železnice Slovenskej republiky dňa: Ing. Jozef Veselka, v.r. námetník GR ŽSR pre rozvoj a informatiku			M	Poskytovateľ: DITEC, a.s. dňa: Ing. Csaba Baráth, v.r. predseda predstavenstva		N

Obchodné podmienky poskytnutia služby pre rámcové zmluvy

(ďalej len „OPPSRZ“)

I. Predmet Rámcovej zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje po dobu trvania Rámcovej zmluvy poskytovať Objednávateľovi službu špecifikovanú v Prílohe č. 1 Rámcovej zmluvy, výhradne na základe individuálnych objednávok vystavených Objednávateľom formou e-mailu. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnutú službu zaplatiť dohodnutú cenu. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť službu vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť. Poskytnutie služby sa považuje za splnené po overení rozsahu, kvality služby/výsledku služby a úplnosti príslušných sprievodných dokladov, ak tieto sú podľa charakteru služby jej súčasťou a potvrdení súpisu vykonaných služieb zo strany Objednávateľa, ktorého vzor tvorí Prílohu č. 3 Rámcovej zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že maximálna cena za poskytovanie služieb podľa Rámcovej zmluvy predstavuje maximálny finančný objem Rámcovej zmluvy, do výšky ktorého je Objednávateľ oprávnený na základe svojich potrieb vystavovať individuálne objednávky v zmysle Rámcovej zmluvy. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať tento finančný objem do maximálnej výšky. Rozsah predmetu poskytnutia služby bude špecifikovaný individuálnymi objednávkami Objednávateľa podľa podmienok stanovených v Rámcovej zmluve a v týchto OPPSRZ, prostredníctvom ktorých dôjde k uzatvoreniu individuálnych zmlúv.
3. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom režime individuálnych objednávok:
 - a) Objednávateľ odošle prostredníctvom e-mailu osoby oprávnenej zadávať individuálne objednávky za Objednávateľa objednávku na dodanie služby Poskytovateľovi na e-mailovú adresu osoby oprávnenej prijímať individuálne objednávky za Poskytovateľa. Osoby oprávnené zadávať individuálne objednávky za Objednávateľa a osoby oprávnené prijímať individuálne objednávky za Poskytovateľa sú osoby určené v Rámcovej zmluve.
 - b) Obsahovou náležitosťou individuálnej objednávky, ktorá bude vytvorená v systéme SAP, je najmä špecifikácia požadovanej služby, ktorá podľa povahy Rámcovej zmluvy môže zahŕňať bližšie vymedzenie požadovanej služby, rozsah služby, miesto a lehotu dodania služby.
 - c) V prípade, ak je individuálna objednávka v rozpore s Rámcovou zmluvou, jej prílohami alebo OPPSRZ, Poskytovateľ je povinný bezodkladne upozorniť Objednávateľa na tento rozpor. Ustanovenia Rámcovej zmluvy, jej prílohy alebo OPPSRZ majú prednosť pred individuálnou objednávkou.
 - d) Individuálna objednávka je doručená Poskytovateľovi momentom doručenia e-mailovej individuálnej objednávky Objednávateľa na e-mailovú adresu osoby oprávnenej prijímať individuálne objednávky za Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný doručení individuálnu objednávku Objednávateľa zaslanú e-mailom prijať a prijatie individuálnej objednávky bezodkladne potvrdiť e-mailom na e-mailovú adresu osoby, ktorá odoslala individuálnu objednávku.
 - e) Momentom doručenia individuálnej objednávky vzniká individuálna zmluva na poskytnutie služby (ďalej len „Individuálna zmluva“), ktorá je pre zmluvné strany záväzná a Poskytovateľ je povinný na jej základe dodať Objednávateľovi službu podľa špecifikácie uvedenej v individuálnej objednávke.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi odplatu zodpovedajúcu skutočne poskytnutej službe za predpokladu, že táto bola poskytnutá podľa Individuálnej zmluvy.

II. Cena

1. Cena za poskytnutie služby je dohodnutá v súlade so zákonom NR SR č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Dohodnutá cena uvedená v Rámcovej zmluve je bez DPH. K cene bude účtované DPH v zmysle platných právnych predpisov.
2. Ak Objednávateľ zistí, že došlo k poklesu cien porovnateľnej služby na relevantnom trhu, t.j. ceny za danú službu na trhu sú nižšie, než ceny určené Rámcovou zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje, odo dňa doručenia oznámenia o zistenom poklese ceny služby od Objednávateľa, dodávať službu za cenu najviac v sume priemeru medzi tromi najnižšími cenami danej služby zistenými na trhu. Takto určená nová, znížená cena služby bude uvedená v oznámení o zistenom poklese ceny služby. Objednávateľ bude porovnávať ceny danej služby prvýkrát najskôr po uplynutí šiestich mesiacov odo dňa účinnosti Rámcovej zmluvy, následne každý kalendárny polrok. Porovnávaným obdobím bude obdobie šiestich mesiacov bezprostredne predchádzajúcich vykonávanému porovnávaniu cien a následnému určovaniu cien podľa tohto bodu, pričom Objednávateľ vezme do úvahy aspoň tri cenové ponuky na identické alebo porovnateľné služby. Objednávateľ vždy oznámi Poskytovateľovi zistenie o poklese ceny služby, ak k takémuto zisteniu dospeje, ešte pred vystavením individuálnej objednávky na túto službu. Spolu s týmto oznámením zašle Objednávateľ Poskytovateľovi i rozbor porovnania cien danej služby, ktorým pokles ceny a určenie novej, zníženej ceny deklaruje. Po oznámení o poklese ceny služby a doručení individuálnej objednávky bude Poskytovateľ fakturovať službu už v nových cenách.

III. Čas a miesto poskytovania služby

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v lehote a mieste rámcovo vymedzenom v Rámcovej zmluve, a podrobne vymedzenom v individuálnej objednávke. Lehota môže byť definovaná podľa povahy poskytovanej služby ako minimálny čas na nástup uskutočňovania služby, celková doba uskutočňovania služby alebo maximálna doba na uskutočnenie služby.

IV. Platobné podmienky, zmluvné pokuty a náhrada škody

1. Lehota splatnosti faktúr je 30 dní od doručenia faktúry Objednávateľovi. Objednávateľ neposkytuje zálohy ani preddavky na cenu služby. Úhrada faktúry bude realizovaná prevodným príkazom na účet Poskytovateľa uvedený v Rámcovej zmluve. Akákoľvek zmena účtu sa považuje za zmenu Rámcovej zmluvy, ktorú je možné vykonať len na základe dodatku uzatvoreného v súlade s Rámcovou zmluvou. Objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou faktúry, ak v posledný deň lehoty splatnosti zadá príkaz na jej úhradu svojmu peňažnému ústavu. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby účet uvedený v Rámcovej zmluve bol bankovým účtom v zmysle § 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“). Pokiaľ účet uvedený v Rámcovej zmluve nie je bankovým účtom v zmysle § 6 zákona o DPH, je Objednávateľ oprávnený zrealizovať úhradu faktúry na iný účet Poskytovateľa, ktorý je bankovým účtom v zmysle § 6 zákona o DPH. Pokiaľ Poskytovateľ nemá žiadny bankový účet v zmysle § 6 zákona o DPH, nie je Objednávateľ povinný zrealizovať úhradu faktúry skôr ako na piaty pracovný deň po doručení písomného oznámenia Poskytovateľa o tom, že má bankový účet v zmysle § 6 zákona o DPH s uvedením jeho čísla, za predpokladu, že účet uvedený v písomnom oznámení je bankovým účtom v zmysle § 6 zákona o DPH. Objednávateľ nebude v omeškaní v prípade, ak pri úhrade faktúry bude postupovať podľa tohto bodu. Uzavretie dodatku k Rámcovej zmluve, ktorého predmetom je zmena účtu, nie je v týchto prípadoch potrebné.
2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať v deň poskytnutia služby/výsledku služby, ale najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa poskytnutia, ak nie je v Rámcovej zmluve určený presný spôsob fakturácie (napr. mesačne/štvrťročne).
3. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov. Okrem toho musí faktúra obsahovať aj číslo Rámcovej zmluvy. Prílohou každej faktúry bude fotokópia individuálnej objednávky Objednávateľa a Objednávateľom odsúhlasený a potvrdený súpis vykonaných služieb. Predpokladom pre zaplatenie konečnej faktúry je dodanie dokumentácie, špecifikácie a atestov o vykonaných skúškach a iných listín, ak tieto sú podľa charakteru služby jej súčasťou a súpis všetkých doterajších faktúr vzťahujúcich sa k predmetu Rámcovej zmluvy podľa predmetu konečnej faktúry.

4. Faktúru môže Poskytovateľ zaslať aj elektronickou formou vo formáte PDF. Informácie o možnosti elektronického zasielania faktúry sú uvedené na stránke www.zsr.sk; avšak doklad, ktorý má tvoriť prílohu faktúry podľa bodu 3. tohto článku doručí Poskytovateľ ako prílohu k faktúre v tlačenej podobe. V takom prípade lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia posledného dokladu (faktúry alebo jej príloh/y) Objednávateľovi.
5. V prípade, že faktúra nebude obsahovať požadované náležitosti a/alebo nebude mať požadované prílohy, Objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť Poskytovateľovi na prepracovanie a/alebo doplnenie najneskôr do 15 pracovných dní od jej doručenia s tým, že nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej a/alebo doplnenej faktúry.
6. Za nedodržanie lehoty splatnosti faktúry je Poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka.
7. Za nedodržanie lehoty plnenia uvedeného v Rámcovej zmluve alebo v Individuálnej objednávke je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z ceny služby s vykonaním ktorej je Poskytovateľ v omeškaní, vrátane DPH za každý deň omeškania aj začatý, najmenej však vo výške 30 € za každý deň omeškania aj začatý. Právo Objednávateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.
8. V prípade omeškania Poskytovateľa s odstránením reklamovanej vady v zmysle článku V. bodu 5. týchto OPPSRZ je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 % z ceny reklamovanej časti predmetu plnenia za každý, i začatý deň omeškania, najmenej však vo výške 30 € za každý aj začatý deň omeškania.
9. V prípade, že Poskytovateľ aj napriek upozorneniu zo strany Objednávateľa nedodržuje technologické postupy a neplní kvalitatívno-technické parametre a podmienky poskytovania služby, ktoré boli stanovené Rámcovou zmluvou, internými predpismi Objednávateľa, platnými technickými normami a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi, má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5 % z maximálnej ceny predmetu Rámcovej zmluvy dojednanej v časti J Rámcovej zmluvy, a to za každé takéto porušenie. Právo Objednávateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.
10. V prípade, že Poskytovateľ nepodpísal Dohodu o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia osôb pri práci v priestoroch ŽSR v zmysle článku V. bod 1. písmeno e) týchto OPPSRZ, z dôvodov na strane Poskytovateľa, má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5 % z maximálnej ceny predmetu Rámcovej zmluvy dojednanej v časti J Rámcovej zmluvy. Právo Objednávateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že svoje pohľadávky voči Objednávateľovi nepostúpi (ani s nimi nebude inak obchodovať) tretej strane bez písomného súhlasu Objednávateľa. V prípade porušenia tohto dojednania je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20 % z hodnoty pohľadávky, ktorú postúpil. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností týmto nie je dotknutá neplatnosť takéhoto úkonu. Právo Objednávateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.
12. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi písomne oznámiť každú zmenu súvisiacu s personálnym, ekonomickým alebo iným prepojením voči Objednávateľovi v súvislosti s ustanovením § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov, a to do 5 dní odo dňa vzniku zmeny.
13. Poskytovateľ zodpovedá za škody, ktoré spôsobí Objednávateľovi alebo tretím osobám v súvislosti s výkonom služby podľa Rámcovej zmluvy. Ak vznikne Objednávateľovi škoda na veciach, právach alebo iných majetkových hodnotách v dôsledku porušenia povinností uvedených v Rámcovej zmluve zo strany Poskytovateľa, je Poskytovateľ za tieto škody zodpovedný a je povinný Objednávateľovi uhradiť tieto vzniknuté škody. Formou úhrady vzniknutej škody je peňažná náhrada vzniknutej škody. Ak škodu spôsobila tretia osoba, ktorej Poskytovateľ zveril plnenie svojej povinnosti, za škodu zodpovedá Poskytovateľ.

V. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Povinnosti Poskytovateľa:
 - a) zodpovedá za rozsah a kvalitu služby vo vzťahu k požadovaným výkonom a zodpovedá za nedostatky a vady v súlade s podmienkami stanovenými všeobecne záväznými právnymi, technickými a hygienickými predpismi,
 - b) vykonáva činnosti spojené s predmetom Rámcovej zmluvy len prostredníctvom odborne spôsobilých osôb,
 - c) vykonáva činnosti spojené s vykonaním služieb na vlastnú zodpovednosť, v súlade s podmienkami dohodnutými v podmienkach ŽSR a v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a internými predpismi Objednávateľa, vzťahujúcimi sa na vykonávané služby, najmä predpismi upravujúcimi zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ako napr. zákon č. 124/2006 Z.z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v znení neskorších predpisov, interného predpisu Objednávateľa ŽSR Z 2 „Bezpečnosť zamestnancov v podmienkach ŽSR“, vyhláška č. 147/2013 Z.z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri stavebných prácach a prácach s nimi súvisiacich a podrobnosti o odbornej spôsobilosti na výkon niektorých pracovných činností) a oblasť ochrany životného prostredia. Poskytovateľ podpisom Rámcovej zmluvy potvrdzuje, že sú mu známe interné predpisy Objednávateľa súvisiace s vykonávanou službou a že mu tieto interné predpisy boli dané k dispozícii,
 - d) zodpovedá za bezpečnosť svojich zamestnancov a iných osôb konajúcich za Poskytovateľa a dodržiavanie ustanovení bezpečnostných predpisov. Poskytovateľ je povinný preukázateľne poučiť všetkých zamestnancov ako aj iné osoby poskytujúce služby o pravidlách bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Poskytovateľ sa zaväzuje a je povinný dodržať pokyny a ustanovenia interného predpisu Objednávateľa ŽSR Z 2 „Bezpečnosť zamestnancov v podmienkach ŽSR“,
 - e) je povinný uzatvoriť s Objednávateľom Písomnú dohodu o zaistení bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v priestoroch ŽSR v zmysle zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych úprav a čl. 452 interného predpisu ŽSR Z 2 „Bezpečnosť zamestnancov v podmienkach ŽSR“ najneskôr do začatia vykonávania služieb v zmysle Rámcovej zmluvy. Bez uzatvorenia tejto dohody Poskytovateľ nie je oprávnený začať vykonávať služby v zmysle Rámcovej zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že s Podkladom pre vypracovanie Písomnej dohody o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia osôb pri práci v priestoroch ŽSR, ktorý tvorí Prílohu č. 5 týchto OPPSRZ sa riadne oboznámil a podmienky v ňom uvedené v plnom rozsahu akceptuje. Pokiaľ Poskytovateľ neuzavrie túto dohodu, je Objednávateľ oprávnený postupovať podľa čl. VI. bod 2. písmeno e) týchto OPPSRZ,
 - f) je povinný bez meškania a písomne informovať Objednávateľa o vzniku akejkoľvek udalosti, ktorá bráni alebo sťažuje poskytnutie služieb,
 - g) je povinný zúčastniť sa pred začiatkom poskytovania služby poučenia o miestnych pomeroch z hľadiska podmienok prevádzky a BOZP, ktoré vykoná určený zástupca Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný následne poučiť všetkých svojich zamestnancov ako aj iné osoby poskytujúce služby za Poskytovateľa o miestnych pomeroch z hľadiska podmienok prevádzky a BOZP.
2. Povinnosti Objednávateľa:
 - a) poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pri poskytovaní služieb,
 - b) ihneď a bezodkladne upozorňovať na nedostatky a vady pri poskytovaní služieb a umožniť v primeranom čase ich odstránenie.
3. Prevzatie služby môže byť Objednávateľom odmietnuté pre vady a to až do ich odstránenia.
4. Záručná doba, pokiaľ je zmluvnými stranami dohodnutá, začína plynúť odo dňa potvrdenia súpisu vykonaných služieb zo strany Objednávateľa.

5. Vady poskytnutej služby musí Objednávateľ bez zbytočného odkladu reklamovať písomne s uvedením popisu, ako sa prejavujú. Poskytovateľ je povinný písomne sa vyjadriť k reklamácií do 10 pracovných dní po jej doručení. Ak sa v tejto lehote nevyjadrí, bude to znamenať jeho súhlas s opodstatnenosťou reklamácie. Vady je Poskytovateľ povinný odstrániť bezodkladne a bezodplatne, najneskôr v lehote do 15 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany Objednávateľa. V prípade, že Poskytovateľ vady v tejto lehote neodstráni, má Objednávateľ oprávnenie odstrániť vady sám alebo prostredníctvom tretích osôb na náklady Poskytovateľa. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu a/alebo náhradu škody.

VI. Ukončenie zmluvného vzťahu

1. Rámcová zmluva môže zaniknúť:
 - a) dohodou zmluvných strán, ktorej súčasťou je i vysporiadanie vzájomných záväzkov a pohľadávok,
 - b) odstúpením od Rámcovej zmluvy v prípadoch uvedených v § 344 a nasl. Obchodného zákonníka alebo v prípadoch uvedených v Rámcovej zmluve alebo v bodoch 3, 4, 5 a 6 tohto článku týchto OPPSRZ,
 - c) písomným oznámením Objednávateľa ak nastanú dôvody podľa bodu 2 tohto článku týchto OPPSRZ.
2. Objednávateľ je oprávnený písomne oznámiť Poskytovateľovi, že Rámcová zmluva zaniká, ak nastali nasledovné dôvody:
 - a) ak Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ nemá splnenú povinnosť vyplatenia odmeny zo zmluvy s osobou, ktorá je alebo bola jeho subdodávateľom v súvislosti s plnením Rámcovej zmluvy, a neexistuje dôvodná pochybnosť o spornosti takéhoto nároku subdodávateľa na vyplatenie odmeny alebo odplaty a Poskytovateľ nevykoná nápravu ani v dodatočnej lehote poskytnutej mu Objednávateľom v písomnej výzve,
 - b) Poskytovateľ bol právoplatným rozhodnutím súdu vymazaný z registra partnerov verejného sektora alebo mu bol právoplatným rozhodnutím Úradu pre verejné obstarávanie uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní,
 - c) ak sa vyhlásenie Poskytovateľa podľa bodu 2 článku VII. OPPSRZ ukáže ako nepravdivé alebo po tom čo sa Poskytovateľ partnerom verejného sektora stal a nepodal v lehote podľa bodu 2 v článku VII. návrh na zápis do registra partnerov verejného sektora,
 - d) ak sa na plnení Rámcovej zmluvy resp. objednávky podieľa resp. podieľal subdodávateľ, ktorý je partnerom verejného sektora a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Doručením písomného oznámenia podľa tohto bodu Rámcová zmluva zanikne (s účinkami ex nunc).
3. Nasledovné porušenia zmluvných povinností zo strany Poskytovateľa sa považujú za podstatné s právom Objednávateľa bez ďalšieho od Rámcovej zmluvy písomne odstúpiť:
 - a) ak sa Poskytovateľ sa dostal do omeškania s vykonaním služby o viac ako 15 dní,
 - b) ak Poskytovateľ nedodržuje technologické postupy a neplní kvalitatívno-technické parametre a podmienky vykonávania služieb, ktoré boli stanovené Rámcovou zmluvou, a všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými slovenskými technickými normami a internými predpismi Objednávateľa, pričom nárok Objednávateľa na zmluvnú pokutu a náhradu škody tým nie sú dotknuté,
 - c) ak Poskytovateľ nezačne, preruší alebo zastaví vykonávanie služieb z iných dôvodov ako dôvodov na strane Objednávateľa alebo z dôvodov skutočností, ktoré Poskytovateľ nemohol predvídať v čase uzatvorenia Rámcovej zmluvy ani pri vynaložení náležitej starostlivosti, ktorú možno od neho požadovať,
 - d) ak Poskytovateľ, z dôvodov na jeho strane, nepodpísal s Objednávateľom dohodu o zaistení bezpečnosti a ochrane zdravia osôb pri práci v priestoroch ŽSR v zmysle článku V. bodu 1. písm. e) týchto OPPSRZ,
 - e) ak Poskytovateľ nesplní ktorúkoľvek z povinností podľa článku VIII bod 2 až 5 týchto OPPSRZ.
4. Objednávateľ je oprávnený okrem prípadov uvedených v bode 3 tohto článku OPPSRZ odstúpiť od Rámcovej zmluvy aj v prípade, ak Poskytovateľ porušil ďalšie povinnosti, ktoré mu vyplývajú z ustanovení Rámcovej zmluvy, týchto OPPSRZ, individuálnych zmlúv, alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov. Objednávateľ je v tomto prípade oprávnený odstúpiť od Rámcovej zmluvy už po druhom porušení ktorejkoľvek povinnosti zo strany Poskytovateľa, pričom Objednávateľ po prvom porušení povinností písomne upozorní Poskytovateľa na porušenie zmluvných podmienok alebo ustanovení právnych predpisov s upozornením, že pri ďalšom porušení ktorejkoľvek povinnosti odstúpi od Rámcovej zmluvy. Objednávateľ v upozornení uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje.
5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Rámcovej zmluvy okrem prípadov uvedených v § 344 a nasl. Obchodného zákonníka aj v prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry vystavenej podľa článku IV. bod 1. týchto OPPSRZ o viac ako 60 dní.
6. Poskytovateľ je oprávnený od Rámcovej zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak Objednávateľ opakovane závažným spôsobom poruší ďalšie povinnosti, ktoré mu vyplývajú z ustanovení Rámcovej zmluvy, týchto OPPSRZ, alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov. Poskytovateľ je v tomto prípade oprávnený odstúpiť od Rámcovej zmluvy už po druhom porušení ktorejkoľvek povinnosti zo strany Objednávateľa, pričom Poskytovateľ po prvom porušení povinností písomne upozorní Objednávateľa na porušenie zmluvných podmienok alebo ustanovení právnych predpisov s upozornením, že pri ďalšom porušení ktorejkoľvek povinnosti odstúpi od Rámcovej zmluvy. Poskytovateľ v upozornení uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje.
7. Odstúpením od Rámcovej zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti strán z Rámcovej zmluvy s výnimkou nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Rámcovej zmluvy, nárokov na dovedy vzniknuté zmluvné resp. zákonné sankcie a úroky z omeškania, nárokov vyplývajúcich z ustanovení Rámcovej zmluvy o poskytovaní záruky a zodpovednosti za vady za časť predmetu Rámcovej zmluvy, ktorá bola do momentu odstúpenia zrealizovaná, ako aj s výnimkou povinností súvisiacich s odovzdaním a prevzatím častí predmetu Rámcovej zmluvy vykonanej do momentu odstúpenia, povinností Poskytovateľa podľa bodu 9 tohto článku týchto OPPSRZ, zmluvných ustanovení týkajúcich sa voľby práva alebo voľby Obchodného zákonníka, riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Rámcovej zmluvy.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpenie od Rámcovej zmluvy bude účinné odo dňa jeho doručenia druhej zmluvnej strane. V prípade odstúpenia od Rámcovej zmluvy predmet Rámcovej zmluvy alebo jeho časť, ktorá bola vykonaná a uhradená do momentu odstúpenia, sa stáva výhradným majetkom Objednávateľa.
9. Po odstúpení od Rámcovej zmluvy je Poskytovateľ povinný:
 - a) počínať si tak, aby sa zabránilo škode bezprostredne hroziacej Objednávateľovi nedokončením predmetu plnenia príp. minimalizovali straty a za tým účelom vykonať všetky potrebné opatrenia,
 - b) odovzdať Objednávateľovi všetky podklady potrebné na dokončenie predmetu plnenia, ako aj podklady, ktoré poskytovateľ získal v rozsahu Objednávateľom poskytnutej súčinnosti,
 - c) písomne informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach nevyhnutných pre dokončenie predmetu plnenia.
10. Po odstúpení od Rámcovej zmluvy zo strany Poskytovateľa pre porušenie povinností Objednávateľom je Objednávateľ povinný uhradiť predmet Rámcovej zmluvy, alebo jeho časť, ktorú prevzal do momentu odstúpenia.
11. Ak Rámcová zmluva zanikne inak ako splnením, s výnimkou prípadu ak zánik Rámcovej zmluvy spôsobil Poskytovateľ porušením svojich povinností, Poskytovateľovi vzniká nárok na zaplatenie rozpracovanej časti predmetu Rámcovej zmluvy určenej percentuálnym podielom zo zmluvne dohodnutej ceny. Rozpracovanosť určením percentuálneho podielu zo zmluvnej ceny musí byť zmluvnými stranami písomne odsúhlasená najneskôr do 14 dní odo dňa zániku Rámcovej zmluvy. Pokiaľ

v tejto dobe nedôjde medzi zmluvnými stranami k vzájomnej dohode, každá zo zmluvných strán je oprávnená na vlastné náklady požiadať o určenie rozpracovanosti zmluvy.

12. Popri nároku zmluvnej strany na odstúpenie od Rámcovej zmluvy podľa tohto článku OPPSRZ, vzniká oprávnenej strane nárok na odstúpenie od Individuálnej zmluvy, na plnenie ktorej sa viaže dôvod odstúpenia od Rámcovej zmluvy, pričom je výlučne na rozhodnutí zmluvnej strany, či si uplatní právo na odstúpenie od Rámcovej zmluvy alebo právo na odstúpenie od Individuálnej zmluvy. Ustanovenia tohto článku OPPSRZ o odstúpení od Rámcovej zmluvy sa primerane používajú aj na odstúpenie od Individuálnej zmluvy. Odstúpením od Individuálnej zmluvy nie je dotknutá platnosť Rámcovej zmluvy.
13. Objednávateľ môže Rámcovú zmluvu vypovedať len písomne, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 2 (dva) kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Rámcovej zmluvy doručená Poskytovateľovi. Uplynutím výpovednej lehoty rámcová zmluva zaniká.

VII. Postavenie Poskytovateľa

1. V prípade, že Poskytovateľ deklaruje, že má implementovaný systém manažérstva kvality, environmentu alebo bezpečnosti (certifikovaný alebo necertifikovaný), je povinný na základe žiadosti Objednávateľa umožniť povereným zamestnancom Objednávateľa vykonať vo svojich prevádzkach audit zameraný na overenie dodržiavania tohto systému.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpísania Rámcovej zmluvy:

☒ je zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o RPVS“) a tiež každý Poskytovateľovi známy subdodávateľ v priamom alebo nepriamom rade, ktorý je partnerom verejného sektora, je zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Ďalej Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpísania Rámcovej zmluvy má ako partner verejného sektora alebo má osobu, ktorá plní povinnosti oprávnenej osoby pre Poskytovateľa v zmysle zákona o RPVS (ďalej len „oprávnená osoba“), splnené všetky povinnosti, ktoré pre Poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo pre oprávnenú osobu vyplývajú zo zákona o RPVS. Zmluvné strany sa dohodli, že ak sa vyhlásenia podľa tohto bodu ukážu ako nepravdivé, Objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa Rámcovej zmluvy resp. objednávky až do splnenia povinnosti Poskytovateľa resp. oprávnenej osoby.

☐ nie je partnerom verejného sektora v zmysle zákona o RPVS. V prípade, že sa Poskytovateľ po podpise Rámcovej zmluvy partnerom verejného sektora stane, je povinný o tejto skutočnosti písomne informovať Objednávateľa najneskôr do 5 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti právneho úkonu, na základe ktorého sa Poskytovateľ partnerom verejného sektora stal. V rovnakej lehote sa Poskytovateľ zaväzuje podať na registrujúci orgán návrh na zápis do registra partnerov verejného sektora. V prípade, ak Poskytovateľ nepodá návrh na zápis do registra partnerov verejného sektora spôsobom dojednaným v tomto bode, je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 % z maximálnej ceny za poskytnutie služby dojednanej v časti J Rámcovej zmluvy.

3. Ak je Poskytovateľ zapísaný v registri partnerov verejného sektora, Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi písomne oznamovať každú zmenu zapísaných údajov o jeho osobe v registri partnerov verejného sektora alebo jeho výmaz z registra partnerov verejného sektora, najneskôr do 5 dní odo dňa vykonania zmeny zapísaných údajov alebo výmazu v registri partnerov verejného sektora. V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením tejto povinnosti, je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50 € za každý, i začatý deň omeškania.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby sa na plnení Rámcovej zmluvy resp. objednávky nepodieľal subdodávateľ v ktoromkoľvek rade (i) ktorý je partnerom verejného sektora a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo (ii) ktorý, ak je partnerom verejného sektora alebo osoba, ktorá plní povinnosti oprávnenej osoby pre subdodávateľa ako partnera verejného sektora v zmysle zákona o RPVS, si neplní povinnosti podľa zákona o RPVS. Ak Poskytovateľ poruší túto povinnosť je Objednávateľ oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5% z maximálnej ceny za poskytnutie služby dojednanej v časti J Zmluvy, minimálne však vo výške 300 € za každý jednotlivý prípad (jedného subdodávateľa). Zmluvnú pokutu možno za porušenie tejto povinnosti vo vzťahu k tomu istému subdodávateľovi udeliť aj opakovane, maximálne však 1x za kalendárny mesiac.
5. Po dobu omeškania Poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo oprávnenej osoby s plnením niektorej povinnosti podľa zákona o RPVS, Objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa Rámcovej zmluvy resp. objednávky až do splnenia povinnosti Poskytovateľa resp. oprávnenej osoby.
6. Poskytovateľ nesmie byť v čase uzatvorenia Rámcovej zmluvy v úpadku, tak ako je definovaný v zmysle zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
7. Poskytovateľ nesmie previesť svoje práva vyplývajúce z Rámcovej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. V opačnom prípade je takýto prevod práv neplatný.

VIII. Povinnosti Poskytovateľa v súvislosti s priamymi subdodávateľmi

1. Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas svojich subdodávateľov tak, ako by išlo o konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas samotného Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ je oprávnený poveriť časťou plnenia predmetu Rámcovej zmluvy len tých subdodávateľov, ktorí sú uvedení v zozname subdodávateľov, ktorý tvorí Prílohu č. 4 Rámcovej zmluvy (ďalej len „zoznam priamych subdodávateľov“) alebo boli odsúhlasení Objednávateľom podľa bodu 3. a 4. tohto článku VIII.
3. Poskytovateľ je oprávnený počas trvania Rámcovej zmluvy zmeniť subdodávateľa uvedeného v zozname priamych subdodávateľov alebo doplniť nového subdodávateľa do zoznamu priamych subdodávateľov len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. V písomnej žiadosti Poskytovateľa o udelenie súhlasu je Poskytovateľ povinný uviesť o subdodávateľovi všetky údaje uvedené v zozname priamych subdodávateľov. Objednávateľ písomne upovedomí Poskytovateľa o svojom rozhodnutí v lehote do 5 kalendárnych dní odo dňa doručenia žiadosti o súhlas, v ktorom v prípade neudelenia súhlasu uvedie príslušné dôvody. Ak sa Odberateľ v lehote podľa predchádzajúcej vety k žiadosti Poskytovateľa nevyjadrí, znamená to súhlas Odberateľa so subdodávateľom.
4. Ak Objednávateľ zistí, že subdodávateľ nie je schopný plniť si svoje záväzky alebo nevykonáva príslušnú časť predmetu Rámcovej zmluvy riadne, môže od Poskytovateľa okamžite požadovať náhradu za subdodávateľa. Poskytovateľ je povinný spôsobom podľa bodu 3 tohto článku VIII. žiadosti o náhradu vyhovieť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa, inak sa má za to, že príslušný predmet plnenia bude plniť sám. Požiadavka Objednávateľa na zmenu subdodávateľa podľa tohto bodu, nemá vplyv na povinnosť Poskytovateľa plniť na základe Rámcovej zmluvy riadne a včas.
5. Ak počas plnenia Rámcovej zmluvy dôjde k zmene v subdodávateľoch, Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi aktuálny zoznam priamych subdodávateľov do 5 pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy s novým subdodávateľom (doplnenie subdodávateľa do zoznamu) alebo odo dňa skončenia zmluvy so subdodávateľom (vynechanie subdodávateľa zo zoznamu bez náhrady). Aktuálny zoznam bude predložený v rozsahu údajov podľa Prílohy č. 4 Rámcovej zmluvy. Na požiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi preukázať deň uzavretia zmluvy s novým subdodávateľom alebo deň skončenia zmluvy so subdodávateľom, a to predložením originálu príslušnej zmluvy alebo dokumentu o ukončení zmluvy, do 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti.

6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi, a to najneskôr do 10 dní, od kedy sa o zmene dozvedel. Pod pojmom „údaje o subdodávateľovi“ sa myslia najmä údaje uvedené v Prílohe č. 4 Rámcovej zmluvy, zmena právnej formy subdodávateľa, zmena základného imania subdodávateľa, začatie konkurzného konania, reštrukturalizačného konania alebo likvidácie subdodávateľa.
7. V prípade, ak Poskytovateľ poverí časťou plnenia Rámcovej zmluvy subdodávateľa v rozpore s dojednaním bodu 2 tohto článku OPSPSRZ, alebo zmení subdodávateľa v rozpore s dojednaním bodu 3 tohto článku OPSPSRZ, je Poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 5 % z maximálnej ceny služieb dojednaných v časti J Rámcovej zmluvy.
8. V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením ktorejkoľvek povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodov 5. a 6. tohto článku OPSPSRZ, je Poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 50 € za každý, i začatý deň omeškania.

IX. Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si vedomé svojich povinností vyplývajúcich z ochrany osobných údajov tak, ako sú tieto upravené v Nariadení 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 len „GDPR“) a v zákone č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“). V prípade, ak niektorá zmluvná strana pri plnení Rámcovej zmluvy resp. objednávky alebo v súvislosti s ich plnením bude sprístupňovať druhej zmluvnej strane osobné údaje dotknutej osoby, je zmluvná strana sprístupňujúca osobné údaje povinná najneskôr pri prvom sprístupnení predložiť súhlas dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov, ktorý bude spĺňať všetky náležitosti súhlasu so spracúvaním osobných údajov v zmysle GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, s výnimkou prípadov v týchto predpisoch uvedených. V prípade, ak má Poskytovateľ v súvislosti s plnením Rámcovej zmluvy spracúvať osobné údaje v mene Objednávateľa, nadobudnutím účinnosti Rámcovej zmluvy nadobudne súčasne účinnosť Zmluva o spracúvaní osobných údajov, ktorá je Prílohou č. 6 Rámcovej zmluvy. Zhotoviteľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť a prijať vo vzťahu k ochrane osobných údajov primerané bezpečnostné opatrenia (organizačné, technické a personálne) v prípade, že pri plnení Zmluvy vidí osobné údaje spracúvané Objednávateľom a ďalej tieto sám nespracováva. Ak niektorá zmluvná strana v rozpore s GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov sprístupní druhej zmluvnej strane osobné údaje dotknutej osoby bez predloženia súhlasu na spracúvanie osobných údajov alebo poruší GDPR a zákon o ochrane osobných údajov inak, porušujúca zmluvná strana je povinná druhej zmluvnej strane nahradiť všetku škodu, ktorá jej tým vznikne vrátane nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením si opodstatnených nárokov dotknutej osoby a tiež nákladov v súvislosti s úhradou sankcií právoplatne uložených zo strany príslušných štátnych orgánov. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov Objednávateľom sú zverejnené aj na www.zsr.sk/ou.
2. Poskytovateľ je povinný dodržiavať Etický kódex Železníc Slovenskej republiky. Aktuálne znenie Etického kódexu Železníc Slovenskej republiky je zverejnené na internetovej stránke Objednávateľa. Zmluvné strany sa zaväzujú zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by viedlo k podozreniu zo spáchania niektorého trestného činu korupcie podľa zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov, alebo akéhokoľvek iného protispoločenského konania, ktoré by mohlo mať prvky korupčného konania, a zároveň postúpiť informácie súvisiace s takýmto konaním príslušným orgánom verejnej moci a následne s nimi náležite spolupracovať.
3. Zmeny a doplnky Rámcovej zmluvy je možné robiť len formou číslovaných písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
4. Poskytovateľ je povinný v rámci plnenia predmetu Rámcovej zmluvy na výkon činností, ktoré priamo súvisia s prevádzkou sietí a informačných systémov uzatvoriť s Objednávateľom Zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností“). Zmluvné strany preto vyhlasujú, že uzatvorením tejto Rámcovej zmluvy sa zároveň uzatvára Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností, podmienky plnenia ktorej sú uvedené v Prílohe č. 7 – Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.
5. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené Rámcovou zmluvou vrátane týchto OPSPSRZ, ako aj vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, subsidiárne ustanoveniami Občianskeho zákonníka a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
6. Ustanovenia Rámcovej zmluvy a jej príloh majú prednosť pred ustanoveniami týchto OPSPSRZ.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky technické, cenové, odborné informácie a iné skutočnosti, s ktorými Objednávateľ oboznámil Poskytovateľa počas plnenia predmetu Rámcovej zmluvy, sú predmetom obchodného tajomstva a nebudú poskytnuté tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Tento záväzok zostáva v platnosti aj po ukončení plnenia podľa Rámcovej zmluvy a to bez časového obmedzenia.
8. Písomnosti týkajúce sa Rámcovej zmluvy doručené poštou na adresu adresáta sa považujú za doručené priamo do jeho vlastných rúk, aj keď táto zásielka bude poštou vrátená ako zásielka adresátom neprevzatá alebo nedoručiteľná, a to dňom jej odmietnutia alebo zmarenia jej prijatia; ak nie je celkom dobre možné takýto deň riadne určiť, tak dňom, kedy bude písomnosť späť vrátená odosielateľovi.
9. Rozhodné právo je právo Slovenskej republiky, príslušným súdom na rozhodovanie prípadných sporov z Rámcovej zmluvy je ten súd, ktorý je vecne a miestne príslušný vec prejednať a rozhodnúť podľa práva Slovenskej republiky (s vylúčením kolíznych noriem).
10. V prípade, ak dôjde k zrušeniu niektorého z právnych predpisov, na ktoré tieto OPSPSRZ odkazujú, použije sa na úpravu práv a povinností zmluvných strán právny predpis, ktorý zrušený právny predpis nahrádza. Tieto OPSPSRZ sú súčasťou Rámcovej zmluvy.
11. Obe zmluvné strany vyhlasujú, že si Rámcovú zmluvu pred jej podpísaním prečítali, že bola uzavretá slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

Príloha č. 1 – Špecifikácia služby (položkovitý rozpis/jednotkové ceny)

Príloha č. 2 – Osobitné zmluvné dojednania pre poskytnutie služby

Príloha č. 3 – Vzorový súpis vykonaných služieb

Príloha č. 4 – Zoznam priamych subdodávateľov

Príloha č. 5 – Písomná dohoda o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia osôb pri práci v priestoroch ŽSR, podklad pre vypracovanie

Príloha č. 6 – Zmluva o spracúvaní osobných údajov

Príloha č. 7 – Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov

Príloha č. 8 – Prílohy smernice „Prevádzková podpora IT aplikácií“

Príloha č. 1 – Špecifikácia služby (položkový rozpis/jednotkové ceny)

Predmetom zmluvy je obstaranie aplikačnej podpory prevádzky Informačného systému infraštruktúry (ISI). Rozsah požadovaných služieb je bližšie špecifikovaný v *Prílohe – Podrobná špecifikácia pre zabezpečenie služieb podpory prevádzky Informačného systému infraštruktúry (ISI)*.

Dodávka všetkých riešení bude obsahovať predloženie podrobne vyplnených dokumentov zabezpečujúcich prevádzkovateľnosť v zmysle interných predpisov ŽSR - Smernica „Prevádzková podpora IT aplikácií“.

Prílohy predmetnej smernice :

1) Príloha č. 1: Prevádzkový manuál IT aplikácie

2) Príloha č. 3: Inštalačný protokol IT aplikácie

a odovzdávaný produkt spĺňa:

1) Príloha č. 2: Požiadavky na IT systém odovzdaný do prevádzky v datacentre ŽSR

Kontakt na nahlásovanie incidentov a požiadaviek poskytovateľa (ServiceDesk)

Komunikácia bude prebiehať v slovenskom a/alebo v českom jazyku.

Príloha č. 1 – **PODROBNÁ ŠPECIFIKÁCIA PRE ZABEZPEČENIE APLIKAČNEJ PODPORY
PREVÁDZKY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU INFRAŠTRUKTÚRY (ISI)**

KATALÓG ČINNOSTÍ – VŠEOBECNÝ POPIS PROCESOV

1. Podpora prevádzky- Servicedesk	Servicedesk je jednotný kontaktný bod Dodávateľa pre Servicedesk Objednávateľa. Cieľom činnosti Servicedesku je obnoviť resp. zabezpečiť štandardnú prevádzku služby v prípade hláseného incidentu, a to čo najrýchlejšie. Servicedesk Dodávateľa zabezpečuje a spracováva požiadavky zaslané Servicedeskom Objednávateľa, zabezpečuje ich vybavenie a zodpovedá za celý proces zabezpečenia požiadaviek.
2. Podpora prevádzky- Incident manažment	Cieľom incident manažmentu je správa životného cyklu hlásených incidentov. Správa incidentov zabezpečuje, aby obnova dohodnutej prevádzky služby bola čo najrýchlejšia pri súčasnej minimalizácii dôsledkov výpadku služby na prevádzku (tzn. na zákazníkov a používateľov). Pri riešení incidentu môže byť vytvorené náhradné riešenie, ktoré obmedzí, alebo vylúči dopady incidentu, pre ktoré zatiaľ nie je k dispozícii úplné riešenie.
3. Podpora prevádzky- Problém manažment	Problém manažment zodpovedá za správu všetkých problémov po dobu ich celého životného cyklu. Správa problémov proaktívne zamedzuje výskytu incidentov a minimalizuje dopady incidentov, ktorým nemohlo byť zabránené. Zabezpečuje včasnú detekciu problémov, ich evidenciu, kategorizáciu a riadenie ich životného cyklu. Jeho cieľom je zisťovať príčiny incidentov a definovať spôsoby ich odstránenia, eliminovať opakujúce sa incidenty, zabrániť problémom a incidentom, minimalizovať dopad incidentov, ktorým nebolo možné zabrániť, rozhodovať o trvalom odstránení chyby, alebo o jej dočasnom, či trvalom zachovaní v IT infraštruktúre, a po odstránení chyby overiť, či pôvodné symptómy boli odstránené a k incidentom spôsobených touto chybou už nedochádza.
4. Podpora prevádzky- Kapacitný manažment	Kapacitný manažment zaisťuje, aby boli služby IT a infraštruktúra IT schopné dosiahnuť dohodnuté požiadavky na kapacitu a výkon a to za primeraných nákladov a načas. Kapacity manažment je prvoradou úlohou Objednávateľa.
5. Implementácia zmien- Zmenový manažment	Zmenový manažment slúži na riadenie životného cyklu požiadaviek na zmenu rozsahu alebo konfigurácie poskytovanej služby alebo prvkov jej infraštruktúry.
6. Implementácia zmien - Ostatné implementačné služby	Ostatné služby súvisiace s prevádzkou, rozvojom a rozširovaním funkcionality systému na základe požiadaviek Objednávateľa, legislatívnych zmien a nevyhnutných update a upgrade OS a DB z bezpečnostných a technologických dôvodov.

Implementácia zmien je realizovaná na základe požiadaviek objednávateľa z rámca na zmenové požiadavky v zmysle ďalších potrieb ŽSR - voliteľné, nemusí byť vyčerpané v rozsahu 312 MD počas účinnosti zmluvy.

POPIS ROZSAHU POŽADOVANÝCH SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY

1. Prevádzková podpora - Servicedesk
 - a. Poskytovanie služieb Servicedesku zahŕňa služby kontaktného centra prostredníctvom komunikačných kanálov:
 - I) telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Dodávateľa
 - II) alebo emailom na emailovej adrese kontaktného centra Dodávateľa

- b. Dodávateľ je povinný vybudovať a prevádzkovať svoj Servicedesk pracovisko, ktoré bude komunikovať primárne s Servicedesk pracoviskom Objednávateľa v rozsahu preberania a riešenia a uzatvárania servisných požiadaviek vrátane zabezpečenia informácií o prograse riešenia, jednotlivých servisných úkonoch a stave ich riešenia a konečného vyriešenia. Dodávateľ je povinný vo svojom prevádzkovom prostredí vybudovať a prevádzkovať aplikačné vybavenie na podporu činností Servicedesku pre nasledovné činnosti:
- I) príjem a evidencia zaslaných servisných požiadaviek vrátane zabezpečenia evidencie servisných požiadaviek na oboch stranách v synergii (prepojenie identifikátorov),
 - II) potvrdzovanie prevzatia servisných požiadaviek,
 - III) prípadné preklasifikovanie servisných požiadaviek v súlade so zmluvou,
 - IV) evidencia a poskytovanie informácií o servisných úkonoch a riešení servisných požiadaviek,
 - V) poskytovanie informácií o stave riešenia a konečného vyriešenia servisných požiadaviek,
 - VI) uzatváranie servisných požiadaviek a ich eskalácia v elektronickej forme,
 - VII) reportovacie služby.
- c. Servisná požiadavka je hlásenie o prevádzkovom incidente alebo probléme týkajúceho sa prevádzky aplikačného vybavenia ISI.
- d. Všetky vyžiadané požiadavky na služby technickej podpory bez ohľadu na primárny spôsob nahlásenia musia byť následne nahlásené Dodávateľovi aj formou emailu na emailovej adrese kontaktného centra Dodávateľa.
- e. Dodávateľ je povinný formou emailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa.

2. Prevádzková podpora v dôsledku výskytu Incidentov - Incident manažment

- a. Incident je:
- I) udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej činnosti v rámci prevádzkovanej služby, ktorá spôsobuje alebo môže spôsobiť neplánované prerušenie tejto služby,
 - II) nedostupnosť systému – prerušenie prevádzky aplikačného vybavenia ISI sprevádzané nedostupnosťou dohodnutých služieb pre jeho používateľov a integrované informačné systémy, porucha funkčnosti aplikačného vybavenia ISI sprevádzaná nedostupnosťou.
- b. Predpokladom klasifikácie servisného hlásenia ako incidentu je:
- I) že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
 - II) sú splnené všetky technické predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku aplikačného vybavenia ISI a nejedná sa o porušenie podmienok prevádzky, stanovených Dodávateľom a definovaných v manuáloch dodaných k jednotlivým technológiám,
 - III) nejedná sa o poškodenie prevádzkových dát na nosičoch poškodených technickou poruchou alebo nesprávnou manipuláciou,
 - IV) nejedná sa o poruchu spôsobenú poškodením neodbornou obsluhou, nedodržaním technologických postupov podľa príslušných predpisov a/alebo poškodením v dôsledku vyššej moci,
 - V) Objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť, ktorá je definovaná v zmluve, alebo dodanej dokumentácii.
- c. V prípade identifikácie incidentu, bude Dodávateľ spolupracovať na riešení incidentov, súvisiacich s prevádzkou systému:
- I) telefonicky, v spolupráci s expertami Objednávateľa,
 - II) vzdialeným prístupom pomocou služby prístup do VPN v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa,

- III) osobne, v priestoroch organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
- d. Riešenie incidentu sa realizuje:
 - I) zmenou konfigurácie systému ,
 - II) reinštaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia,
 - III) reinštaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software,
 - IV) dodaním novej verzie aplikačného programového vybavenia pokiaľ to prerušenie služby alebo nedostupnosť systému bude vyžadovať.
- e. V rámci riešenia incidentu sa realizuje:
 - I) analýza a odstránenie identifikovaných incidentov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz) v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa
 - II) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním incidentov.
- f. V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu identifikovaného a/alebo hláseného incidentu Dodávateľ poskytne súhrnnú informáciu o servisnom zásahu, vrátane informácií o príčinách incidentu a spôsobe jeho odstránenia. ktorá je súčasťou informácie o uzatvorení incidentu zaslanej písomne na Servicedesk Objednávateľa.

3. Prevádzková podpora v dôsledku výskytu problémov - Problém manažment

- a. Problém je :
 - I) neznáma zásadná príčina jedného alebo viacerých, alebo opakujúcich sa incidentov.
- b. V prípade identifikácie problému, bude Dodávateľ riešiť problémy, súvisiace s prevádzkou systému :
 - I) telefonicky, v spolupráci s expertami Objednávateľa,
 - II) vzdialeným prístupom dodávateľa v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa,
 - III) osobne, v priestoroch organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
- c. V rámci riešenia problému sa realizuje:
 - I) Analýza a odstraňovanie identifikovaných problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz),
 - II) zvýšenie dostupnosti služieb IT na dohodnutú úroveň,
 - III) zníženie výskytu incidentov, zaistenie stability infraštruktúry,
 - IV) zvýšenie úspešnosti Servicedesku Dodávateľa (dôsledok naplňovania znalostnej databázy),
 - V) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním problémov,
 - VI) činnosti smerujúce k minimalizovaniu vzniku a opakovaniu problémov proaktívnou identifikáciou a analýzou príčin vzniku incidentov,
 - VII) popis problémov s odkazom na identifikované problémy a požiadavky na zmenu konfigurácie,
 - VIII) vytváranie a aktualizácia znalostnej databázy známych chýb, resp. príčin vzniku problémov formou popisu riešení.

- d. V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu identifikovaného a/alebo hláseného problému Dodávateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o servisnom zásahu, vrátane informácií o identifikovaných príčinách incidentu a spôsobe ich odstránenia.

4. Podpora prevádzky - Kapacitný manažment

- a. Dodávateľ bude všetky prevádzkové a preventívne zásahy realizovať v súlade s plánom prevádzkových a preventívnych zásahov, alebo na základe požiadania Servicedeskom Objednávateľa. Výnimku tvoria servisné zásahy v prípadoch, kedy je ohrozená prevádzkyschopnosť a dostupnosť systému. V tomto prípade Dodávateľ realizuje zásah okamžite a súčasne informuje oprávnených zamestnancov Objednávateľa. Prioritne sú všetky zásahy do prevádzkového prostredia implementované Objednávateľom na základe inštrukcií a dokumentácie spracovanej Dodávateľom.
- b. Možné spôsoby realizácie preventívnych zásahov:
 - I) automatizovaným spôsobom, pomocou SW vybavenia na to určeného,
 - II) vzdialeným prístupom pomocou služby prístup do VPN v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa,
 - III) osobne, v priestoroch organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
- c. Primárnym cieľom expertných preventívnych zásahov je :
 - I) kontrola konzistencie konfigurácie a databáz aplikačného vybavenia ISI,
 - II) identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionality, dostupnosť a prevádzku aplikačného vybavenia ISI, spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.
- d. V prípade realizácie preventívneho zásahu Dodávateľ poskytne Objednávateľovi súhrnnú informáciu formou protokolu o realizovaní preventívneho zásahu obsahujúci opis realizovaných servisných úkonov.
- e. Predmetom preventívnych zásahov je predkladanie podnetov pre aktualizáciu systému, návrhy pre úpravu pracovných postupov pre realizáciu preventívnych zásahov a predkladanie návrhov na servisné zásahy s cieľom eliminovať identifikované potenciálne riziká.
- f. Dodávateľ bude poskytovať súčinnosť v rozsahu:
 - I) Identifikácie potrebných kapacít ,
 - II) Analýza skutočného stavu vyťaženia infraštruktúry,
 - III) Parametrizácia nových a prevádzkovaných služieb,
 - IV) Posúdenie nových technológií a ich vhodnosti.

5. Implementácia zmien - Zmenový manažment

- a. Požiadavka na zmenu je:
 - I) požiadavka na pridanie, modifikáciu alebo odstránenie schváleného, podporovaného alebo dohodnutého hardware, sieťových prvkov, systémového software, aplikačného programového vybavenia, prostredia, systému alebo súvisiacej infraštruktúry
 - II) požiadavka na zmenu konfigurácie poskytovanej služby alebo prvkov jej infraštruktúry.
- b. V prípade, že o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, bude Dodávateľ riešiť požiadavky na zmenu konfigurácie, súvisiace s prevádzkou systému:
 - I) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
 - 1. vzdialeným prístupom pomocou služby
 - 2. prístup do VPN cez koncentrátor s tokenom v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa

- II) osobne, v priestoroch organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa,
- c. Riešenie požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
 - I) zmenou konfigurácie systému
 - II) reinštaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
 - III) reinštaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software
- d. V rámci riešenia požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
 - I) analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu konfigurácie v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)
 - II) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu konfigurácie
- e. V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu požiadavky na zmenu konfigurácie poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu o servisnom zásahu, ktorá je súčasťou informácie o uzatvorení incidentu zaslanej písomne na service desk Objednávateľa.
- f. V rámci riešenia požiadaviek na zmeny konfigurácie je vykonávaný manažment konfigurácií v rozsahu činností:
 - I) evidencia všetkých prvkov (aktív/konfiguračných položiek) aplikačného vybavenia ISI,
 - II) evidencia presných popisov konfigurácií, ich stavu v rozsahu súčasných a historických informácií o jednotlivých konfiguračných položkách,
 - III) priebežná aktualizácia konfiguračných informácií,
 - IV) vedenie evidencie požiadaviek na zmenu konfigurácií,
 - V) vedenie a aktualizácia plánu realizácie požiadaviek na zmenu konfigurácií,
 - VI) analýza úspešnosti a posúdenie vplyvu a dopadov realizovania požiadaviek na zmenu konfigurácie.

6. Ostatné implementačné služby aplikačného vybavenia

- a. Rozsah ostatných služieb súvisiacich s prevádzkou, rozvojom a rozširovaním funkcionality aplikačného vybavenia ISI:
 - I) analýza požiadaviek, špecifikácia, návrh, vývoj, testovanie a nasadenie rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie funkcionality aplikačného vybavenia ISI na základe požiadaviek Objednávateľa, legislatívnych zmien a nevyhnutných update a upgrade OS a DB z bezpečnostných a technologických dôvodov
 - II) poradenská činnosť v rozsahu poskytnutia technologických konzultácií (z oblasti jednotlivých technológií, ktoré sú súčasťou technickej, systémovej a aplikačnej infraštruktúry aplikačného vybavenia ISI)
 - III) poradenská činnosť v rozsahu poskytnutia metodických konzultácií (z oblasti príslušných pracovných postupov)
 - IV) školenia koncových používateľov, školenia škopiteľov, administrátorov, metodikov v oblasti pracovných postupov
 - V) obnova prevádzkových dát na nosičoch poškodených technickou poruchou alebo nesprávnou manipuláciou,
 - VI) servisný zásah v prípade Incidentu spôsobeného poškodením technológie neodbornou obsluhou a/alebo poškodením technológie v dôsledku vyššej moci,
 - VII) opravy škôd, ktoré vznikli porušením podmienok prevádzky, stanovených dodávateľom a definovaných v manuáloch dodaných k jednotlivým technológiám
 - VIII) odstránenia chybových stavov databáz po chybnom spracovaní
 - IX) úpravy číselníkov a konfigurácie systému

- X) prípadné iné služby, podľa požiadaviek Objednávateľa, ktoré súvisia s prevádzkou aplikačného vybavenia ISI

ZOZNAM APLIKAČNÝCH MODULOV A ICH ZÁKLADNÁ CHARAKTERISTIKA

APV	Moduly APV	Aplikácia
ISI		Hlavná aplikácia (číselníky)
		Rail Publisher, Informačná mapa, Číselníky
		Pasport bezstykovej koľaje
		Pasport mostov a mostom podobných konštrukcií
		Pasport nástupíšť
		Pasport priecestí
		Pasport tunelov
		Pasport železničného zvršku
		Pasport OZT
		Pasport výmenných dielov
		Informačný systém elektrotechniky
		Informačný systém elektrotechniky - archív
		Napájacie systémy tratí
		Pasport nehnuteľností
		Hlavná stránka ISI
		Žiadosť o prístupové oprávnenie
		Administrácia používateľov ISI
		Aplikácia pre údržbu TMÚ
		Register infraštruktúry
		Rozhranie ISI-GIS
		Rozhranie ISI-CUD
Iné		Názvoslovie ŽSR

PRIORIZÁCIA SERVISNÝCH POŽIADAVIEK A ICH DEFINÍCIA

Úrovně priorit požiadaviek sú v nasledovnom rozsahu:

- I) Priorita 1 – veľmi vysoká (kritická) - nefunkčnosť viacerých aplikácií ISI alebo jednej aplikácie ISI, ktorá má zásadný vplyv na prevádzku
- II) Priorita 2 – normálna (priemerná/štandardná)
- III) Priorita 3 – nízka - ostatné

Tabuľka úrovne priorit a časového pokrytia servisných služieb

	časové pokrytia a dostupnosti servisných služieb		
Priorita	1	2	3
1. Servicedesk	24x7	24x7	24x7
2. Incident manažment	8x5	8x5	8x5
3. Problém manažment	8x5	8x5	8x5
4. Kapacitný manažment	8x5	8x5	8x5
5. Zmenový manažment	8x5	8x5	8x5
6. Implementačné služby	8x5	8x5	8x5

Definícia pojmov – servisné udalosti

- **Detekcia** – Objednávateľ zistí prostredníctvom monitorovacích systémov infraštruktúry IKT problémy, ktoré okamžite nahlasujú na pracovisko SD
- **Príjem** – pracovisko SD Objednávateľa prijíma a vybavuje požiadavku
- **Evidencia** – pracovník Objednávateľa zaeviduje požiadavku do SD
- **Klasifikácia** – pracovník SD vybavuje požiadavku s cieľom čo najpodrobnejšie zistiť informácie ohľadom problému tak, aby incident bol optimálne riešený
- **Podpora** – pracovník SD alebo špecialista 2. úrovne rieši podporu incidentu
- **Eskalácia** – v prípade nevyriešenia požiadavky je incident eskalovaný na ďalšiu úroveň podpory
- **Prevzatie** – Dodávateľ potvrdí prevzatie servisného hlásenia Objednávateľa
- **Riešenie** – dosiahnutie úplnej dostupnosti a funkčnosti aplikácií ISI v požadovanom rozsahu a pre stanovený účel. Dodávateľ sa telefonicky spojí s technickou podporou Objednávateľa. Riešiteľ zo strany Dodávateľa sa telefonicky spojí s technickou podporou Objednávateľa.
- **Dočasné riešenie** – dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti aplikácie ISI, ktorá umožní využívať aplikáciu ISI pre pôvodne plánovaný/stanovený účel vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia tzn. náhradné riešenie, ktoré obmedzí, alebo vylúči dopady incidentu. Funkcia a plánovaná použiteľnosť aplikácie ISI je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie
- **Verifikácia** – prebehne kontrola u nahlasovateľa problému alebo aj na monitorovacích systémoch IKT či naďalej pretrváva problém
- **Uzavretie** – po vyriešení alebo dočasnom vyriešení a verifikáciou nahlasovateľa je incident uzatvorený
- **Reklamácia** uplatňovanie námietky; sťažnosť, vytýkanie chýb tovaru so žiadosťou o opravu alebo výmenu
- **Dokumentácia** – poskytnutie dokumentácie Objednávateľovi k predmetnému riešeniu, časový interval je od vyriešenia požiadavky
- **Reporting** – reporty pre Zákazníka musia byť vytvárané a poskytované v zmysle požiadaviek zadefinovaných v SLA (obsah, periodicita, ...). Okrem reportov zadefinovaných v SLA, je potrebné zaviesť pre interné potreby Dodávateľa služieb IKT aj operatívny reporting a „medzireporty“ ktoré sú v rovnakej štruktúre ako pravidelné reporty pre Zákazníka avšak vytvárajú sa v intervaloch podľa potreby.
- **Ukončenie** – keď sú splnené podmienky(funkčné riešenie, verifikácia uzavretie a spracovaná dokumentácia) môže byť incident ukončený.

Tabuľky SLA parametrov servisných služieb

Katalóg služieb	Incident/ Priorita			Problém/ Priorita			Kapacita/ Priorita			Zmena/ Priorita			Implementácia/ Priorita		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Potvrdenie prevzatia	15m	15m	15m	15m	15m	15m	15m	15m	15m	15m	15m	15m	15m	15m	15m
Dočasné riešenie	8h	12h	24h	12h											
Riešenie	24h	48h	3d	24h	48h	3d	2d	4d	8d	2d	4d	8d	2d	4d	8d
Dokumentácia	3d	5d	5d	3d	5d	5d	3d	5d	5d	3d	5d	5d	3d	5d	5d

Vysvetlivky k parametrom SLA:

m - minúta

h - hodina

d – deň

Položkovitý rozpis/jednotkové ceny

Zoznam položiek

APV	Aplikácia	Merná jednotka (MJ)	Cena za 1 MJ v EUR bez DPH
ISI	Hlavná aplikácia (číselníky)	mesiac	300,00
	Rail Publisher, Informačná mapa, Číselníky	mesiac	600,00
	Pasport bezstykovéj koľaje	mesiac	300,00
	Pasport mostov a mostom podobných konštrukcií	mesiac	600,00
	Pasport nástupíšť	mesiac	300,00
	Pasport priecestí	mesiac	900,00
	Pasport tunelov	mesiac	300,00
	Pasport železničného zvršku	mesiac	300,00
	Pasport OZT	mesiac	1 800,00
	Pasport výmenných dielov	mesiac	300,00
	Informačný systém elektrotechniky	mesiac	300,00
	Informačný systém elektrotechniky - archív	mesiac	300,00
	Napájacie systémy tratí	mesiac	600,00
	Pasport nehnuteľností	mesiac	300,00
	Hlavná stránka ISI	mesiac	300,00
	Žiadosť o prístupové oprávnenie	mesiac	300,00
	Administrácia používateľov ISI	mesiac	300,00
	Aplikácia pre údržbu TMÚ	mesiac	300,00
	Register infraštruktúry	mesiac	900,00
	Rozhranie ISI-GIS	mesiac	300,00
	Rozhranie ISI-CUD	mesiac	300,00
Iné	Názvoslovie ŽSR	mesiac	300,00
Cena celkom za zoznam položiek za mesiac v EUR bez DPH			10 200,00

Názov položky	Merná jednotka (MJ)	Množstvo	Cena za MJ v EUR bez DPH	Cena celkom v EUR bez DPH
Cena celkom za Zoznam položiek (na základe vyplneného zoznamu položiek)	mesiac	12	10 200,00	122 400,00
Implementačné práce	manday	312	566,00	176 592,00
Cena celkom za celý predmet zmluvy				298 992,00

MD-Manday -jeden pracovný deň jedného človeka -8 človekohodín

Príloha č. 2 – Osobitné zmluvné dojednania pre poskytnutie služby- neaplikuje sa

Príloha č. 3 – Vzorový súpis vykonaných služieb



ŽELEZNICE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Klemensova 8, 813 61 Bratislava

Súpis vykonaných prác uskutočnených na základe individuálnej objednávky na poskytnutie služby podľa Rámcovej zmluvy č. 14833/2025/5400/032 (ďalej len „Objednávka“)	Číslo objednávky:	Poskytovateľ: DITEC, a.s. Mlynské Nivy 55 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov IČO: 31 385 401 DIČ IČ DPH: Bank. spojenie: IBAN: SWIFT/BIC: Zápis v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III Oddiel: Sa vložka č.: 769/B
Objednávateľ: Železnice Slovenskej republiky Klemensova 8, 813 61 Bratislava		
Súpis vykonaných služieb		
Objednávateľ týmto odsúhlasuje a potvrdzuje vyššie uvedený súpis vykonaných služieb.		
Objednávateľ: Železnice Slovenskej republiky dňa: Meno a funkcia a podpis oprávnenej osoby:		

Telefón

Fax

E-mail

Príloha č. 4 – Zoznam priamych subdodávateľov

P. č.	Meno a priezvisko / Obchodné meno alebo názov	Adresa pobytu alebo sídlo	Identifikačné číslo alebo dátum narodenia (ak nebolo pridelené identifikačné číslo)	Predmet subdodávky	Podiel plnenia (v %)	Oprávnená osoba (meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)

Príloha č. 5 – Písomná dohoda o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia osôb pri práci v priestoroch ŽSR, podklad pre vypracovanie

PÍ SOMNÁ DOHODA o zaistení bezpečnosti a ochrane zdravia osôb pri práci v priestoroch ŽSR
v zmysle zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. v znení neskorších právnych úprav
a predpisu ŽSR Z 2 „Bezpečnosť zamestnancov v podmienkach ŽSR“, čl. 452, medzi:

Objednávateľ:

Železnice Slovenskej republiky

Klemensova 8

813 61 Bratislava

(ďalej ako „objednávateľ“ alebo „ŽSR“)

Poskytovateľ:

DITEC, a.s.

Mlynské Nivy 55

821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov

(ďalej len „poskytovateľ“)

1. Predmet Písomnej dohody

je zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci zamestnancov iných zamestnávateľov v priestore ŽSR pri realizácii podľa **Rámcovej zmluvy o poskytnutí služieb č. 14833/2025/5400/032 zo dňa** (ďalej len „zmluva“) v zmysle predpisu ŽSR Z 2 „Bezpečnosť zamestnancov v podmienkach ŽSR“, čl. 452, medzi

objednávateľom v zastúpení:

a

poskytovateľ:

Táto dohoda musí byť súčasťou uzavretej zmluvy, ak podmienky BOZP nie sú riešené priamo v zmluve.

2. Predpisy platné pre poskytovateľa

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby všetky práce týkajúce sa železničnej trate a priestorov ŽSR počas prevádzky boli vykonávané v súlade s platnými právnymi predpismi SR a EÚ, ako aj v súlade s platnými predpismi ŽSR.

Objednávateľ požaduje, aby pri plnení predmetu zmluvy boli poskytovateľom a jeho subdodávateľmi dodržiavané:

- právne predpisy ES a SR,
- vyhlášky UIC,
- technické normy železníc,
- technické špecifikácie interoperability,
- platné predpisy ŽSR,
- slovenské technické normy (STN resp. STN EN)

a osobitne uvedené právne predpisy, ostatné predpisy a interné predpisy ŽSR na zaistenie BOZP, ktoré sa musia dodržiavať pri plnení predmetu zmluvy:

- Zákon č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 513/2009 Z. z. o dráhach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- NV SR č. 396/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách na stavenisko,
- NV SR č. 395/2006 Z. z. o minimálnych požiadavkách na poskytovanie a používanie osobných ochranných pracovných prostriedkov,
- NV SR č. 392/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách pri používaní pracovných prostriedkov,
- NV SR č. 391/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách na pracovisko,
- NV SR č. 387/2006 Z. z. o požiadavkách na zaistenie bezpečnostného a zdravotného označenia pri práci,
- NV SR č. 281/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách pri ručnej manipulácii s bremenami,
- Vyhláška MPSVR SR č.147/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri stavebných prácach a prácach s nimi súvisiacich a podrobnosti o odbornej spôsobilosti na výkon niektorých pracovných činností,
- Vyhláška č. 59/1982 Zb., ktorou sa určujú základné požiadavky na zaistenie bezpečnosti práce a technických zariadení v znení neskorších predpisov,
- Vyhláška č. 208/1991 Zb. o bezpečnosti práce a technických zariadení pri prevádzke, údržbe a opravách vozidiel,
- Vyhláška MDPT SR č. 205/2010 Z. z. o určených technických zariadeniach,
- Zákon č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarimi v znení neskorších predpisov,
- Vyhláška MV SR č.121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii v znení neskorších predpisov,
- predpis ŽSR Z 2 Bezpečnosť zamestnancov v podmienkach ŽSR,
- predpis ŽSR Op 16/41 Smernice o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci na železničných oznamovacích vedeniach, ktoré sú v oblasti nebezpečných vplyvov silových vedení,
- predpis ŽSR Z 1 Pravidlá železničnej prevádzky,
- predpis ŽSR DP 4 Výluková činnosť Železníc Slovenskej republiky,
- predpis ŽSR Z 3 Odborná spôsobilosť na ŽSR,
- predpis ŽSR Z 9 Povoľovanie vstupu do obvodu dráhy v správe ŽSR,
- predpis ŽSR Z 17 Nehody a mimoriadne udalosti.

3. Povinnosti poskytovateľa

3.1. Odborná, zdravotná a psychologická spôsobilosť

- a) Poskytovateľ musí mať príslušné oprávnenia k realizácii predmetu zmluvy ako predmet svojej činnosti alebo podnikania. Poskytovateľ musí mať aj všetky ostatné oprávnenia vyžadované pre výkon činnosti spojených s realizovaním prác obecné záväznými predpismi, internými predpismi ŽSR (objednávateľa).
- b) Spôsobilosť zamestnancov poskytovateľa musí vyhovovať ustanoveniam časti 1, kapitola IX. „Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci“ (ďalej len „BOZP“).
- c) Vykonávať pracovné činnosti, ktoré sú dôležité z hľadiska bezpečnosti prevádzkovania dráhy a dopravy na dráhe, môžu len zamestnanci, ktorí spĺňajú predpoklady na odbornú spôsobilosť, zdravotnú a psychickú spôsobilosť v zmysle Zákona č. 513/2009 Z. z. o dráhach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, platných právnych predpisov SR a interných predpisov ŽSR.
- d) Každý zamestnanec, ešte pred tým než má prvýkrát vstúpiť do obvodu dráhy, alebo ochranného pásma železničnej dráhy v správe ŽSR, musí byť preukázateľne poučený a overený z predpisov o BOZP v stanovenom rozsahu podľa predpisu ŽSR Z 3 a Z 2 v príslušnom poverenom vzdelávacom zariadení ŽSR.
- e) Za požadovanú odbornú, zdravotnú a psychickú spôsobilosť zamestnancov zodpovedá poskytovateľ.

3.2. Povinnosť poskytovateľa za zaistenie BOZP

Poskytovateľ je povinný:

- a) dodržiavať právne a ostatné predpisy na zaistenie BOZP, interné predpisy, smernice, určené technologické a pracovné postupy súvisiace s vykonávaním pracovnej činnosti,
- b) požiadať písomne Objednávateľa o povolenie vstupu pre všetkých zamestnancov poskytovateľa, ktorí budú vykonávať činnosti v obvode dráhy v správe ŽSR v súlade s predpisom ŽSR Z 9 „Povoľovanie vstupu do obvodu dráhy v správe ŽSR“,
- c) požiadať písomne Objednávateľa o povolenie vjazdu cestných vozidiel s uvedením typu, štátnej poznávacej značky vozidla a účelu vjazdu cestného vozidla (napr. dovoz materiálu, organizačná a kontrolná činnosť a pod.),
- d) poskytnúť určenému koordinátorovi výlukových prác a koordinátorovi bezpečnosti súčinnosť po celú dobu realizácie prác,
- e) zohľadňovať usmernenia a odstraňovať nedostatky zistené koordinátorom bezpečnosti,
- f) používať výhradne miesta a spôsoby pripojenia elektrickej energie a ostatné napojenia na inžinierske siete určené Objednávateľom pred samotným zahájením prác,
- g) zabezpečiť na základe hodnotenia rizík pre svojich zamestnancov ako aj zamestnancov svojich subdodávateľov potrebné OOPP v zmysle Zákona č. 124/2006 Z. z., NV SR č.395/2006 Z. z. a predpisu ŽSR Z 2. Zároveň dodržiavať používanie OOPP a vykonávať za týmto účelom sústavnú kontrolu ich predpísaného používania,
- h) zdržiavať sa iba na určenom pracovisku a pohybovať sa len v určených priestoroch,
- i) dodržiavať zásady bezpečného správania sa na pracovisku a udržiavať tam poriadok a čistotu,
- j) postarať sa o bezpečnosť svojich zamestnancov a zamestnancov subdodávateľa v priestoroch ŽSR pred ohrozením a nebezpečenstvom vyplývajúcim z jeho vlastnej činnosti ale aj zo železničnej prevádzky,
- k) používať správcom určené prístupové komunikácie,
- l) vytvárať bezpečnostné podmienky v odovzdaných priestoroch a na pracoviskách poskytovateľa nachádzajúcich sa v priestoroch ŽSR,
- m) v prípade potreby poskytnúť prvú pomoc svojim zamestnancom,
- n) zabezpečiť preukázateľné poučenie o miestnych podmienkach pre svojich zamestnancov (pozn. na poučenie o miestnych pomeroch sa vzťahuje ustanovenie bodu č. 4.1). Poskytovateľ požiada písomne objednávateľa o poučenie jedného zástupcu poskytovateľa o miestnych podmienkach a tento následne zabezpečí poučenie svojich zamestnancov a zamestnancov subdodávateľa.

3.3. Koordinácia činností poskytovateľa s koordinátorom bezpečnosti a železničnou dopravou

Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) k súčinnosti s koordinátorom bezpečnosti objednávateľa t.j. bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ďalej len „koordinátor bezpečnosti“), a to po celú dobu realizácie Služby, vrátane jeho subdodávateľov,

Vedúci prác poskytovateľa je povinný:

- a) vykonávať koordináciu BOZP vo vzťahu k železničnej doprave, ktorú podľa druhu vykonávanej činnosti zabezpečuje v zmysle predpisu ŽSR Z2. Pri výkone prevádzkovej činnosti vyžadovať, dohliadať a kontrolovať zabezpečenie pracovného miesta v zmysle predpisu ŽSR Z 2,
- b) informovať sa na dopravnú situáciu (t. j. jazdu koľajových vozidiel po prevádzkovej koľaji k pracovnému miestu, resp. pracovným miestam) u dopravného zamestnanca,
- c) zabezpečiť komunikáciu s dopravným zamestnancom,
- d) zabezpečiť predpísanú kvalitu zmluvne dohodnutých prác a zodpovedá za včasné ukončenie prác, za bezpečnú prevádzku na vylúčenej koľaji.

3.4. Počas prác v blízkosti prevádzkovej koľaje je poskytovateľ povinný:

- a) dbať na bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci zamestnancov vzhľadom k železničnej prevádzke,
- b) realizovať analýzu a vyhodnotenie rizík vyplývajúcich z nebezpečenstiev na prevádzkovej koľaji a navrhnúť zodpovedajúce opatrenia na ich zmiernenie na akceptovateľnú úroveň v zmysle zákona č.124/2006 Z. z. a predpisu ŽSR Z2,

- c) zabezpečiť, aby zamestnanci subdodávateľa boli riadení vedúcim prác (resp. vedúcimi pracovných skupín) poskytovateľa. V prípade ak vytvoria zamestnanci subdodávateľa vlastnú pracovnú skupinu podliehajú riadeniu vedúceho prác poskytovateľa,
- d) zabezpečiť dodržiavanie všetkých podmienok uvedených vo výlukovom rozkaze a dodržiavať pokyny zodpovedného zamestnanca ŽSR..

3.5. Počas prác v blízkosti prevádzkovej koľaje je vedúci práce povinný:

- a) zabezpečiť dodržiavanie ustanovení predpisu ŽSR Z 2,
- b) oboznámiť sa pred zahájením pracovnej činnosti so stavom pracoviska (osobne pracovisko poprezerat') a informovať podriadených zamestnancov o technologickom a pracovnom postupe jednotlivých prác a vyzvať ich na dodržiavanie zásad BOZP,
- c) preukázateľne oboznámiť (zápisom v „Záznamníku BOZP“) podriadených zamestnancov so zistenými mimoriadnosťami a nedostatkami, ako aj s vyskytnutými sa prekážkami na pracovisku, ktoré môžu ohroziť ich bezpečnosť a upozorňovať ich na mimoriadnosti,
- d) určiť zamestnancom bezpečné miesto odpočinku cez pracovnú prestávku, a nepripustiť, aby zamestnanci opúšťali určené pracovisko alebo miesto odpočinku bez povolenia a vždy určiť smer cesty tam aj späť,
- e) upozorniť svojich zamestnancov a zamestnancov subdodávateľov pokiaľ neboli informovaní o opatreniach na zaistenie BOZP, aby nevstupovali, či už sami alebo s mechanizmami, do prevádzkového priestoru,
- f) zamedziť svojim zamestnancom a zamestnancom subdodávateľov vykonávať akúkoľvek činnosť v blízkosti prevádzkovej koľaje, pokiaľ nie sú vykonané dostatočné preventívne opatrenia pre jej bezpečný výkon,
- g) zabezpečiť, aby každé začatie, druh a spôsob výkonu pracovnej činnosti jeho zamestnancov ako aj zamestnancov prípadného subdodávateľa v prevádzkovom priestore ŽSR bolo (v zmysle predpisu ŽSR Z 2) najprv dohodnuté s príslušným oprávneným zamestnancom ŽSR, zodpovedným za riadenie dopravy na dráhe, v súlade s príslušnými ustanoveniami predpisu ŽSR Z 2,
- h) zabezpečiť, aby zamestnanci nezotrvali v bezprostrednej blízkosti priechodného prierezu koľaje (tesné priestory, kde sú po oboch stranách koľají bočné rampy, budovy, oplotenia, strmé svahy výkopov, priekopy, na mostoch a v tuneloch a pod.), pokiaľ nie sú vykonané dostatočné bezpečnostné opatrenia (napr. vylúčenie pohybu každého koľajového vozidla, výluka koľaje a i.),
- i) informovať svojich zamestnancov a zamestnancov subdodávateľov o prijatých opatreniach na zaistenie ich BOZP,

3.6. Zodpovední zamestnanci poskytovateľa

- a) vedúci prác:
- b) zodpovedný zamestnanec za zaistenie BOZP:
- c) zodpovedný zamestnanec za koordináciu so železničnou dopravou :

Tu uvedení jednotliví zamestnanci poskytovateľa môžu byť uvedení len v jednej osobe zodpovedného zamestnanca poskytovateľa (napr. za vedúceho prác – jeden zamestnanec, ktorý je zároveň zodpovedný za zaistenie BOZP a koordináciu so železničnou dopravou).

3.7. Dokumentácia

Poskytovateľ je povinný viesť nasledovnú dokumentáciu k zaisteniu BOZP:

- a) „Hodnotenie rizík s návrhom potrebných opatrení“ (technických, organizačných a OOPP),
- b) „Záznamník(-y) BOZP“ v zmysle predpisu ŽSR Z 2,
- c) „Zoznam zamestnancov poskytovateľa a subdodávateľov“,

(pozn.: týmito nie sú dotknuté ostatné povinnosti poskytovateľa na vedenie dokumentácie, ktorá je požadovaná inými právnymi predpismi a internými predpismi ŽSR).

3.8. 8Kontrolná činnosť

Poskytovateľ je povinný:

- a) zabezpečiť, aby vedúci pracovných skupín realizovali okrem kontroly vykonávanej práce, aj kontrolu dodržiavania opatrení v zmysle predpisu ŽSR Z 2,
- b) vykonávať kontrolu dodržiavania zákazu požívania alkoholických nápojov a omamných a psychotropných látok v službe a pred jej nástupom,
- c) zabezpečiť kontrolnú činnosť v zmysle § 9 Zákona č. 124/2006 Z. z. o BOZP.

4. Povinnosti objednávateľa

4.1. Preukázateľné poučenie o miestnych podmienkach a rizikách

- a) Riaditelia VOJ musia na požiadanie poskytovateľa zabezpečiť, cestou prednostov železničných staníc a príslušných vedúcich pracovísk vykonávanie predmetného poučovania o miestnych podmienkach (prístupové cesty, možné riziká na pracovisku, traťová rýchlosť, osová vzdialenosť, výška TV, komunikačné možnosti a spojenie s oprávneným dopravným zamestnancom - staničný rozhlas, telefóny, rádiotelefóny a pod.) zamestnancov poskytovateľa a to zrozumiteľným a preukázateľným spôsobom.
- b) Objednávateľ prostredníctvom určeného zamestnanca v zmysle bodu 4.1. a) zadokumentuje preukázateľné poučenie o miestnych podmienkach a rizikách zápisom v jeho záznamníku BOZP na dotknutom pracovisku s čitateľným a vlastnoručným podpisom zamestnanca poučujúceho a osoby poučenej.
- c) Objednávateľ má povinnosť zadokumentovať preukázateľné poučenie o miestnych podmienkach a rizikách do výkazu o skúškach poučenej osoby resp. inou vhodnou písomnou formou.

4.2. Kontrolná činnosť

Objednávateľ je oprávnený u poskytovateľa vykonávať kontrolu:

- a) dodržiavania opatrení v zmysle ustanovení predpisu ŽSR Z 2,
- b) dodržiavania zákazu požívania alkoholických nápojov a omamných a psychotropných látok počas prác v priestoroch ŽSR,
- c) zmluvne dohodnutých podmienok.

5. Spolupráca a vzájomná informovanosť na spoločných pracoviskách

- a) Zamestnávateľa, ktorých zamestnanci plnia úlohy na spoločnom pracovisku, sú povinní navzájom sa informovať najmä o možných ohrozeniach, preventívnych opatreniach a opatreniach na poskytnutie prvej pomoci, na zdolávanie požiarov, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu zamestnancov. Tieto informácie je každý zamestnávateľ povinný poskytnúť svojim zamestnancom a zástupcom zamestnancov pre bezpečnosť.
- b) Pri vzniku pracovného úrazu okrem povinností vyplývajúcich zo „zákona č.124/2006 Z. z. o BOZP v znení neskorších predpisov“ je poskytovateľ povinný v priestoroch objednávateľa zabezpečiť jeho bezodkladné ohlásenie aj prostredníctvom koordinátora bezpečnosti dispečerskému aparátu ŽSR.
- c) Pri vzniku pracovného úrazu okrem povinností vyplývajúcich zo „zákona č.124/2006 Z. z. o BOZP v znení neskorších predpisov“ je objednávateľ v priestore staveniska povinný zabezpečiť jeho bezodkladné ohlásenie aj poskytovateľovi.
- d) Poskytovateľ aj objednávateľ je povinný vopred podrobne a zrozumiteľne informovať o všetkom čo môže spôsobiť pri výkone jeho činností nebezpečenstvo alebo ohrozenie osôb, resp. škodu na majetku, prevádzkovateľa dráhy, v osobách príslušných zamestnancov ŽSR (v zmysle predpisu ŽSR Z 2 - napr.: vedúci pracoviska, dopravný zamestnanec a pod.) a s ním preukázateľne dohodnúť príslušné podmienky pre bezpečný výkon takej činnosti.
- e) Poskytovateľ je povinný spolupracovať s ostatnými subdodávateľmi ako aj s objednávateľom prác pri príprave a vykonávaní opatrení na zaistenie bezpečnosti a zdravia pri práci.

6. Sankcie

Sankcie za nedodržanie podmienok dohody budú uplatňované v zmysle podpísanej zmluvy, príp. podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

V dňa

V, dňa

.....
Podpis za objednávateľa

.....
Podpis za poskytovateľa

Príloha č. 6 – Zmluva o spracúvaní osobných údajov

Zmluva o spracúvaní osobných údajov č. 14833/2025/5400/032 - GDPR

uzatvorená podľa ustanovení § 34 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“) a článku 28 ods. 3 a 4 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 len „všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov“),
(ďalej len „zmluva“)

medzi:

Prevádzkovateľom:

Obchodné meno: Železnice Slovenskej republiky
Sídlo: Klemensova 8, 813 61 Bratislava
Slovenská republika
Právna forma: Iná právnická osoba
Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Po, vložka číslo: 312/B
Štatutárny orgán: Ivan Bednárík, MBA, generálny riaditeľ
Osoba oprávnená na podpis zmluvy: Ing. Jozef Veselka, námestník GR ŽSR pre rozvoj a informatiku
Bankové spojenie:
IBAN:
BIC/SWIFT kód:
IČO: 31 364 501
DIČ:
IČ DPH:
(ďalej len „prevádzkovateľ“)

a

Sprostredkovateľom:

Obchodné meno: DITEC, a.s.
Sídlo: Mlynské Nivy 55, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov
Právna forma: Akciová spoločnosť
Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka číslo 769/B
Štatutárny orgán: Ing. Csaba Baráth - Predseda predstavenstva
Ing. Patrik Hasaj - Člen predstavenstva
Ing. Anna Záhorčáková - Člen predstavenstva
Ing. Ingrid Brašová - Člen predstavenstva
Osoba oprávnená na podpis zmluvy: Ing. Csaba Baráth, Predseda predstavenstva
Bankové spojenie:
IBAN:
BIC/SWIFT kód:
IČO: 31 385 401
DIČ:
IČ DPH:
(ďalej len „sprostredkovateľ“)
(ďalej aj ako „zmluvné strany“)

Preambula

Pri plnení Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby č. 14833/2025/5400/032 pre predmet „Aplikačná podpora prevádzky IS ISI“, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je táto zmluva (ďalej len „Rámcová zmluva o poskytnutí služby“), bude dochádzať k spracúvaniu osobných údajov sprostredkovateľom v mene prevádzkovateľa. Vzhľadom k uvedenému zmluvné strany považujú za potrebné upraviť vzájomné vzťahy týkajúce sa ochrany osobných údajov a zabezpečiť súlad so všeobecným nariadením o ochrane

osobných údajov a zákonom. Pre všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov a zákon môže byť v ďalšom texte podľa povahy veci použitá legislatívna skratka „legislatíva GDPR“.

Čl. I

Úvodné ustanovenia a predmet zmluvy

1. Sprostredkovateľ poskytne na základe Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby pre prevádzkovateľa služby aplikačnej podpory prevádzky IS ISI.
2. Predmetom tejto zmluvy je úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb sprostredkovateľom v mene prevádzkovateľa a poverenie sprostredkovateľa zo strany prevádzkovateľa spracúvaním osobných údajov, ktoré prevádzkovateľ a sprostredkovateľ spracúvajú vo svojich informačných systémoch, a to za podmienok a v rozsahu a na účel dohodnutý v tejto zmluve v spojení s Rámcovou zmluvou o poskytnutí služby.

Čl. II

Poverenie na spracúvanie osobných údajov

1. Prevádzkovateľ touto zmluvou poveruje sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov na účel vykonávania aplikačnej podpory prevádzky IS ISI, v nadväznosti na predmet Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby tak, aby bol naplnený účel záväzkového vzťahu medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom z Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby.
2. Sprostredkovateľ je na základe tejto zmluvy oprávnený vykonávať s osobnými údajmi iba operácie potrebné na splnenie účelu, a to :

získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia

3. Deň, od ktorého je sprostredkovateľ oprávnený spracúvať osobné údaje v mene prevádzkovateľa je deň nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
4. Osobné údaje, ktoré sa budú na základe tejto zmluvy spracúvať sú:

Titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, trvalé bydlisko, prechodné bydlisko, dátum narodenia, rodné číslo, miesto narodenia, vek, stav, štátna príslušnosť, štátne občianstvo, druh a číslo dokladu totožnosti, podpis, číslo bankového účtu fyzickej osoby, záznamy uvedené v úradnom doklade o vzdelaní, kontaktné údaje, najmä telefónne číslo a e-mail, pracovné zaradenie, osobné údaje spracúvané na potvrdeniach, osvedčenia o absolvovaných skúškach a vzdelávacích aktivitách, údaje uvedené v životopise, ako aj všetky ostatné osobné údaje získané z dokladov potrebných pre vykonávanie aplikačnej podpory prevádzky IS ISI. Pre účely tejto zmluvy sa za osobné údaje považujú tie údaje, ktoré sú ako osobné údaje vymedzené v legislatíve GDPR.

5. Kategórie dotknutých osôb, ktorých osobné údaje sa budú na základe tejto zmluvy spracúvať sú : zamestnanci, vrátane bývalých zamestnancov prevádzkovateľa, sprostredkovateľa, dodávateľov, odberateľov. Pre účely tejto zmluvy sa za dotknuté osoby považujú tie osoby, ktoré sú ako dotknuté osoby vymedzené v legislatíve GDPR.
6. Povaha spracúvania osobných údajov sprostredkovateľom v mene prevádzkovateľa vyplýva z Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby v spojení s účelmi spracúvania a ďalšieho opisu spracúvania osobných údajov podľa tohto článku.

Čl. III

Základné povinnosti sprostredkovateľa

1. Sprostredkovateľ je povinný/oprávnený spracúvať osobné údaje len na základe písomných pokynov prevádzkovateľa, s výnimkou prípadov, keď si to vyžaduje právo Únie alebo právo členského štátu, ktorému sprostredkovateľ podlieha. V tom prípade sprostredkovateľ oznámi prevádzkovateľovi túto právnu požiadavku pred spracúvaním osobných údajov, pokiaľ to dané

právo nezakazuje zo závažných dôvodov verejného záujmu. Písomné pokyny prevádzkovateľa môžu zahŕňať aj následné písomné pokyny vydávané prevádzkovateľom počas celého trvania spracúvania osobných údajov.

2. Prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii je sprostredkovateľ povinný realizovať iba na základe písomných pokynov prevádzkovateľa alebo s cieľom splniť konkrétnu požiadavku podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktoré sa vzťahuje na sprostredkovateľa, prípadne podľa § 34 ods. 3 písm. a) zákona, pričom takýto prenos je povinný uskutočniť v súlade s ustanoveniami všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov a/alebo zákona upravujúcimi prenos osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodným organizáciám. O konkrétnej požiadavke na prenos osobných údajov podľa práva Únie alebo práva členského štátu podľa predchádzajúcej vety je sprostredkovateľ povinný vopred informovať prevádzkovateľa, ak to dané právo nezakazuje zo závažných dôvodov verejného záujmu.
3. Písomné pokyny prevádzkovateľa podľa odseku 1 a 2 tohto článku zahŕňajú aj Metodické usmernenie riaditeľa odboru 130 GR ŽSR k bezpečnostným incidentom a oznamovaniu porušenia ochrany, Metodické usmernenie riaditeľa 130 GR ŽSR k opatreniam na zabezpečenie ochrany osobných údajov ako aj Metodické usmernenie riaditeľa odboru 130 k ochrane osobných údajov, ktorých obdržanie sprostredkovateľ potvrdzuje podpisom tejto zmluvy.
4. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli, ak nie sú viazané povinnosťou mlčanlivosti podľa osobitného zákona.
5. Sprostredkovateľ je povinný, s cieľom zaistiť primeranú bezpečnosť spracúvania osobných údajov, prijať a vykonávať opatrenia podľa čl. 32 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov a/alebo § 39 zákona so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania primeranú riziku s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, a to podľa okolností aj v úzkej súčinnosti s prevádzkovateľom. Sprostredkovateľ je povinný prijať a vykonávať najmä, avšak nie len tieto technické a organizačné opatrenia:
 - a) pseudonymizáciu a šifrovanie osobných údajov,
 - b) zabezpečenie trvalej dôverylosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémov spracúvania osobných údajov,
 - c) proces obnovy dostupnosti osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického incidentu alebo technického incidentu,
 - d) proces pravidelného testovania, posudzovania a hodnotenia účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania osobných údajov.
6. Sprostredkovateľ nesmie poveriť spracúvaním osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa bez predchádzajúceho osobitného písomného súhlasu prevádzkovateľa alebo všeobecného písomného súhlasu prevádzkovateľa. Sprostredkovateľ je povinný vopred informovať prevádzkovateľa o poverení ďalšieho sprostredkovateľa, ak sa poverenie vykonalo na základe všeobecného písomného súhlasu, pričom všeobecným písomným súhlasom sa rozumie oprávnenie sprostredkovateľa uzatvárať zmluvy so subdodávateľmi podľa Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby alebo inej zmluvy zároveň spracúvajúcimi osobné údaje v mene prevádzkovateľa. Pokiaľ sprostredkovateľ za účelom plnenia povinností podľa uzavretej Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby alebo inej zmluvy má alebo bude mať oprávnenie uzatvárať príslušné zmluvy so svojimi subdodávateľmi, na základe ktorých dôjde alebo môže dôjsť i k spracúvaniu osobných údajov, potom je sprostredkovateľ povinný s každým subdodávateľom uzatvoriť zmluvu obsahujúcu pre subdodávateľa ako ďalšieho sprostredkovateľa rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, ako sú stanovené pre sprostredkovateľa v tejto zmluve alebo inom právnom úkone medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom podľa čl. 28 ods. 4 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov a/alebo § 34 ods. 3 zákona, vrátane ale nielen, poskytnutia dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky zákona a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby. Sprostredkovateľ je v prípade poverenia ďalšieho sprostredkovateľa na základe osobitného písomného súhlasu prevádzkovateľa povinný požiadať o osobitný súhlas aspoň 14 dní pred zapojením príslušného ďalšieho sprostredkovateľa spolu s informáciami potrebnými na rozhodnutie prevádzkovateľa o udelení súhlasu.
7. Ak sprostredkovateľ zapojí do vykonávania osobitných spracovateľských činností v mene prevádzkovateľa ďalšieho sprostredkovateľa, tomuto ďalšiemu sprostredkovateľovi v zmluve alebo inom právnom úkone, je povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných

údajov, ako sú ustanovené v tejto zmluve alebo v inom právnom úkone uzavretom medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom, a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky podľa legislatívy GDPR. Zodpovednosť voči prevádzkovateľovi nesie pôvodný sprostredkovateľ, ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov.

8. Ak sprostredkovateľ poverí spracúvaním osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa, je povinný s ďalším sprostredkovateľom dohodnúť doložku oprávnenosti tretej strany – prevádzkovateľa, podľa ktorej v prípade, ak sprostredkovateľ fakticky zmizne, prestane právne existovať alebo sa stane platobne neschopným, má prevádzkovateľ právo vypovedať zmluvu uzavretú s ďalším sprostredkovateľom a nariadiť ďalšiemu sprostredkovateľovi, aby vrátil alebo vymazal osobné údaje.
9. Sprostredkovateľ je povinný, po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinností prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby podľa kapitoly III všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov a/alebo druhej časti druhej hlavy zákona.
10. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi pri zabezpečovaní plnenia povinností podľa čl. 32 až 36 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov a/alebo § 39 až 43 zákona s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné sprostredkovateľovi.
11. Sprostredkovateľ je povinný po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov na základe rozhodnutia prevádzkovateľa osobné údaje vymazať alebo vrátiť prevádzkovateľovi a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov.
12. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany prevádzkovateľa alebo audítora, ktorého poveril prevádzkovateľ.
13. Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom prevádzkovateľa porušuje všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, zákon, osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, týkajúce sa ochrany osobných údajov.
14. Sprostredkovateľ môže preukázať splnenie dostatočných záruk uvedených v odsekoch 1 až 13 tohto článku schváleným kódexom správania podľa § 85 zákona alebo článku 40 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov alebo certifikátom podľa § 86 zákona alebo článku 42 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov.

Čl. IV.

Podrobnosti k niektorým povinnostiam sprostredkovateľa

1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje nevyužívať a nezdieľať osobné údaje získané od prevádzkovateľa alebo pre prevádzkovateľa na iné resp. rozdielne účely ako na splnenie účelu tejto zmluvy.
2. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať osobné údaje v súlade s právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na spracúvanie osobných údajov a bezpečnosť spracúvaných osobných údajov, najmä zákonom vrátane jeho vykonávacích predpisov, všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať len tie osobné údaje, ktoré zodpovedajú účelu tejto zmluvy, pričom má povinnosť, okrem iného:
 - a) spracúvať osobné údaje len na určené účely;
 - b) spracúvať len také osobné údaje, ktoré rozsahom a obsahom zodpovedajú určenému účelu a sú nevyhnutné pre jeho dosiahnutie;
 - c) udržiavať osobné údaje získané na rozdielne účely oddelene a zabezpečiť, aby osobné údaje boli spracúvané iba spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, pre ktorý boli zhromaždené;
 - d) spracúvať iba správne, kompletné a aktuálne osobné údaje vo vzťahu k účelu ich spracúvania a naložiť s nesprávnymi a nekompletnými údajmi v súlade so zákonom;
 - e) spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a konať spôsobom, ktorý nie je v rozpore so zákonom, všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov ani inými právnymi predpismi a ani ich neobchádza.

4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje spracúvané osobné údaje nepoužiť v rozpore s oprávnenými záujmami dotknutých osôb, neohrozovať ani nepoškodzovať ich práva a právom chránené záujmy a svojím konaním neoprávnené zasahovať do práva na ochranu ich osobnosti a súkromia.
5. Osobné údaje dotknutých osôb budú sprostredkovateľom spracúvané výlučne po dobu trvania Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby, resp. po čas nevyhnutne potrebný na dosiahnutie účelu spracúvania, pričom bezodkladne po dosiahnutí účelu spracúvania osobných údajov je sprostredkovateľ povinný na základe rozhodnutia prevádzkovateľa vrátiť všetky osobné údaje a vymazať všetky ich kópie alebo zabezpečiť likvidáciu osobných údajov dotknutých osôb v súlade s všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov a/alebo zákonom. Prevádzkovateľ je v prípade likvidácie osobných údajov sprostredkovateľom oprávnený žiadať od sprostredkovateľa potvrdenie o ich zlikvidovaní a sprostredkovateľ je povinný takejto požiadavke bezodkladne vyhovieť. Ustanoveniami tohto odseku nie sú dotknuté ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov ukládajúcich sprostredkovateľovi povinnosti archivácie.
6. V prípade, ak sprostredkovateľ spracúva a zasiela osobné údaje e-mailom, taký e-mail musí byť zaheslovaný alebo kryptovaný, ak ich zasiela poštou, zásielka musí byť označená „Doporučené“. Sprostredkovateľ sa zaväzuje rešpektovať právo dotknutej osoby na informácie súvisiace so spracúvaním jej osobných údajov v informačnom systéme, pokiaľ si ho písomne uplatní. Sprostredkovateľ zodpovedá v plnom rozsahu za dodržiavanie zákona pri získavaní osobných údajov dotknutých osôb a je povinný informovať dotknutú osobu o tom, že spracúva jej osobné údaje v mene prevádzkovateľa v rozsahu uvedenom v zákone a v tejto zmluve.
7. Sprostredkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch s ktorými príde do styku; tie nesmie využiť pre inú svoju potrebu než je to nevyhnutné na splnenie povinností podľa tejto zmluvy alebo Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby, ani ich nesmie zverejniť a nikomu poskytnúť ani sprístupniť bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa, okrem prípadov, ak poskytnutie a/alebo sprístupnenie je nevyhnutné na zabezpečenie spracúvania osobných údajov podľa tejto zmluvy alebo Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby alebo povinnosť poskytnutia a/alebo sprístupní osobných údajov vyplýva z osobitných právnych predpisov alebo na základe rozhodnutia orgánu verejnej moci. Túto mlčanlivosť sa zaväzuje zachovávať aj po skončení poverenia. Sprostredkovateľ je povinný viesť evidenciu o akomkoľvek vykonanom sprístupní a/alebo poskytnutí osobných údajov podľa predchádzajúcej vety, a to po celú dobu trvania tejto zmluvy.
8. Sprostredkovateľ sa zaväzuje umožniť prístup k získaným údajom len oprávneným osobám (najmä zamestnancom, zástupcom alebo inej osobe, ktorá pracuje v mene sprostredkovateľa) a zabezpečiť spracúvanie osobných údajov iba na základe príslušných pokynov, s výnimkou zákonných prípadov v nadväznosti na čl. III odsek 1 a 2 tejto zmluvy, a to iba v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie spracúvania osobných údajov. Sprostredkovateľ je povinný poučiť oprávnené osoby, ktoré majú prístup k osobným údajom, o ich právach a povinnostiach pri ochrane osobných údajov vyplývajúcich z predpisov, ako aj o zodpovednosti v prípade ich porušenia, vrátane povinnosti zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch podľa zákona a pravidiel bezpečnosti spracúvania osobných údajov. Sprostredkovateľ je povinný dokumenty obsahujúce osobné údaje uchovávať v uzamykateľných skrinách, zásuvkách alebo priestoroch bez možnosti prístupu k nim nepovereným osobám. Sprostredkovateľ zodpovedá za dodržiavanie mlčanlivosti podľa tejto zmluvy zo strany oprávnených osôb.

Čl. V.

Bezpečnosť spracúvania osobných údajov

1. Sprostredkovateľ je povinný chrániť osobné údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania. Na tento účel prijme primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracovania osobných údajov v informačných systémoch a to formou a za podmienok stanovených legislatívou GDPR. Zároveň sprostredkovateľ vyhlasuje, že už teraz disponuje takými dostatočnými zárukami bezpečného spracúvania osobných údajov a prijal primerané technické a organizačné opatrenia za účelom spracúvania osobných údajov podľa legislatívy GDPR a zabezpečenia práv dotknutých osôb, ktoré mu umožňujú spracúvať osobné údaje v súlade s touto zmluvou. Sprostredkovateľ berie do úvahy najmä ale nielen použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačných systémov.

2. Sprostredkovateľ je povinný oznámiť prevádzkovateľovi porušenie ochrany osobných údajov spracúvaných sprostredkovateľom vrátane porušenia ochrany osobných údajov týkajúceho sa ďalšieho sprostredkovateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín po tom, ako sa o ňom dozvedel, a to na emailovú adresu servicedesk@zsr.sk alebo tel. 02/202 927 27, prípadne kontaktnej osobe vyplývajúcej z Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby, ak je dostupná.
3. Oznámenie podľa predchádzajúceho odseku musí obsahovať najmä:
 - a) opis povahy porušenia ochrany osobných údajov vrátane, ak je to možné, kategórií a približného počtu dotknutých osôb, ktorých sa porušenie týka, a kategórií a približného počtu dotknutých záznamov o osobných údajoch,
 - b) kontaktné údaje zodpovednej osoby alebo iného kontaktného miesta, kde možno získať viac informácií,
 - c) opis pravdepodobných následkov porušenia ochrany osobných údajov,
 - d) opis opatrení prijatých sprostredkovateľom a navrhovaných prevádzkovateľovi na nápravu porušenia ochrany osobných údajov vrátane opatrení na zmiernenie jeho potenciálnych nepriaznivých dôsledkov, ak je to potrebné. Primerané nápravné opatrenia je sprostredkovateľ povinný prijať ihneď, ako je to možné.
4. Sprostredkovateľ je povinný bezodkladne poskytnúť prevádzkovateľovi všetky relevantné informácie, o ktoré ho prevádzkovateľ v súvislosti s porušením bezpečnosti spracúvania osobných údajov požiada. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia následkov porušenia bezpečnosti spracúvania osobných údajov.

Čl. VI.

Trvanie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do ukončenia trvania zmluvného vzťahu založeného Rámcovou zmluvou o poskytnutí služby, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je táto zmluva.
2. Pokiaľ zanikne Rámcová zmluva o poskytnutí služby alebo táto zmluva, sprostredkovateľ je povinný bezodkladne po ich zániku vrátiť prevádzkovateľovi všetky dokumenty obsahujúce osobné údaje, ktoré sprostredkovateľovi poskytol, pokiaľ sa zmluvné strany v súlade s platnou právnou úpravou nedohodnú v konkrétnom prípade inak.

Čl. VII.

Náhrada škody

1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje nahradiť prevádzkovateľovi škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku porušenia tejto zmluvy zo strany sprostredkovateľa.
2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje nahradiť prevádzkovateľovi škodu, ktorá vznikne dotknutým osobám v dôsledku porušenia tejto zmluvy, všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov alebo zákona zo strany sprostredkovateľa, ktoré si ju budú uplatňovať voči prevádzkovateľovi.
3. Pokiaľ orgán vykonávajúci dozor nad ochranou osobných údajov zistí v súvislosti s plnením tejto zmluvy porušenie povinností sprostredkovateľa, vyplývajúcich mu z tejto zmluvy alebo legislatívy GDPR a v nadväznosti na to uloží prevádzkovateľovi pokutu, ktorú prevádzkovateľ uhradí, prevádzkovateľ si uplatní jej náhradu voči sprostredkovateľovi a sprostredkovateľ sa zaväzuje túto pokutu prevádzkovateľovi nahradiť.

Čl. VIII

Osobitné ustanovenia

1. Pokiaľ ktorákoľvek zmluvná strana identifikuje porušenie tejto zmluvy druhou zmluvnou stranou, je zároveň oprávnená požiadať druhú zmluvnú stranu o odstránenie predmetného porušenia tejto zmluvy a stanoviť primeranú lehotu na jej odstránenie a druhá zmluvná strana je povinná v tejto lehote porušenie tejto zmluvy odstrániť, vrátane následkov porušenia. Primeranosť lehoty sa posudzuje s ohľadom na povahu porušenia a vzniknutých následkov. Ak zmluvná strana, ktorá bola povinná porušenie tejto zmluvy v stanovenej primeranej lehote odstrániť, identifikované porušenie vrátane následkov daného porušenia neodstránila, je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby v rámci ktorej ku spracúvaniu osobných údajov dochádza.

2. Pri podstatnom porušení tejto zmluvy, za ktoré zmluvné strany považujú:
 - a) prenos osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodnej organizácie bez súhlasu prevádzkovateľa, ak je potrebný podľa tejto zmluvy alebo legislatívy GDPR;
 - b) zapojenie iného ako prevádzkovateľom schváleného ďalšieho sprostredkovateľa na spracovanie osobných údajov;
 - c) nezabezpečenie rovnakých podmienok ochrany osobných údajov zo strany schváleného ďalšieho sprostredkovateľa;
 - d) neinformovanie prevádzkovateľa o strate alebo zneužití spracúvaných osobných údajov, alebo neoznámení porušenia ochrany osobných údajov spracúvaných sprostredkovateľom alebo ďalším sprostredkovateľom, ktoré je prevádzkovateľ povinný oznámiť dozornému orgánu,
 - e) neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti prevádzkovateľovi pri zabezpečení plnenia povinností podľa čl. 32 až 36 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov a/alebo § 39 až 43 zákona alebo povinnosti reagovať na žiadosť o výkon práv dotknutej osoby,
 - f) neinformovanie prevádzkovateľa o každej žiadosti, ktorú dostal od dotknutej osoby týkajúcej sa spracúvania podľa tejto zmluvy,
 - g) nedodržanie záväzného rozhodnutia príslušného dozorného orgánu alebo súdu pokiaľ ide o povinnosti sprostredkovateľa stanovené v legislatíve GDPR, je prevádzkovateľ oprávnený odstúpiť od Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby, v rámci ktorej ku spracúvaniu osobných údajov dochádza.
3. Sprostredkovateľ je oprávnený od Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby v rámci ktorej ku spracúvaniu osobných údajov dochádza odstúpiť v prípade, ak napriek jeho písomnému upozorneniu prevádzkovateľ trvá na vykonaní pokynu týkajúceho sa spracúvania osobných údajov, ktorým by došlo k porušeniu pravidiel stanovených legislatívou GDPR.
4. Postupom podľa predchádzajúcich odsekov tohto článku nie sú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán podľa ostatných článkov tejto zmluvy, najmä nie ustanovenia Čl. VII o náhrade škody.
5. Prevádzkovateľ je oprávnený vykonať u sprostredkovateľa audit alebo kontrolu, či sprostredkovateľ spracúva osobné údaje v súlade s touto zmluvou a legislatívou GDPR. Prevádzkovateľ je povinný oznámiť sprostredkovateľovi termín vykonania auditu alebo kontroly písomne, a to najmenej päť pracovných dní pred plánovaným dňom vykonania. Oznámenie o plánovanom audite alebo kontrole musí obsahovať okrem termínu vykonania aj mená osôb, ktoré audit alebo kontrolu vykonajú a môže obsahovať aj ďalšie informácie, ktoré umožnia riadny výkon auditu alebo kontroly.

Čl. IX

Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť okamihom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť okamihom nadobudnutia účinnosti Rámcovej zmluvy o poskytnutí služby alebo jej dodatkov, ak v tejto zmluve nie je uvedený iný deň nadobudnutia jej účinnosti.
2. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu riadne prečítali, že táto zmluva nebola dojednaná v tiesni a ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok. Na znak súhlasu s jej obsahom ju potvrdzujú svojím podpisom.
3. Pokiaľ akýkoľvek záväzok vyplývajúci z tejto zmluvy, avšak netvoriaci jej podstatnú náležitosť je alebo sa stane neplatným alebo nevymáhateľným ako celok alebo jeho časť, je plne oddeliteľným od ostatných ustanovení tejto zmluvy a takáto neplatnosť alebo nevymáhateľnosť nebude mať žiadny vplyv na platnosť a vymáhateľnosť akýchkoľvek ostatných záväzkov z tejto zmluvy, strany sa zaväzujú v rámci tejto zmluvy nahradiť formou dodatku k tejto zmluve tento neplatný alebo nevymáhateľný oddelený záväzok takým novým platným a vymáhateľným záväzkom, ktorého predmet bude v najvyššej možnej miere zodpovedať predmetu pôvodného oddeleného záväzku. Pokiaľ však akýkoľvek záväzok vyplývajúci z tejto zmluvy a tvoriaci jej podstatnú náležitosť je alebo kedykoľvek sa stane neplatným alebo nevymáhateľným ako celok alebo jeho časť, zmluvné strany nahradia neplatný alebo nevymáhateľný záväzok v rámci novej zmluvy takým novým platným a vymáhateľným záväzkom, ktorého predmet bude v najvyššej možnej miere zodpovedať predmetu pôvodného záväzku obsiahnutého v tejto zmluve. Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť príslušný dodatok k tejto zmluve aj v prípadoch, ak na základe zmeny právnych predpisov, rozhodnutí súdov, rozhodnutí a usmernení úradu, či iných príslušných autorít vznikne potreba nanovo, či inak upraviť vzťahy podľa tejto zmluvy.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej strany, a že urobia všetky právne úkony, ktoré sa ukážu byť nevyhnutné pre plnenie tejto zmluvy. Záväzok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispievajú alebo by mali prispieť k dosiahnutiu účelu tejto zmluvy.

5. Práva a povinnosti výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia ustanoveniami zákona, všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom, v znení neskorších predpisov, subsidiárne zákonom č. 40/1964 Zb. Občianskym zákonníkom v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

V..... dňa.....

Prevádzkovateľ:
Železnice Slovenskej republiky

.....
Ing. Jozef Veselka, v.r.
námetník GR ŽSR
pre rozvoj a informatiku

V.....dňa.....

Sprostredkovateľ:
DITEC, a.s.

.....
Ing. Csaba Baráth, v.r.
predseda predstavenstva

Príloha č. 7 - Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov

Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov

(ďalej len „**Zákon**“)

(ďalej len „**Zmluva**“)

**Čl. I
ZMLUVNÉ STRANY**

1.1 Prevádzkovateľ základnej služby:

Obchodné meno:	Železnice Slovenskej republiky
Sídlo:	Klemensova 8, 813 61 Bratislava
Právna forma:	iná právnická osoba
Registrácia:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Odd.: Po, Vložka číslo: 312/B
Štatutárny orgán:	Ivan Bednárík, MBA, generálny riaditeľ
IČO:	31 364 501
Osoba oprávnená na podpis Zmluvy:	Ing. Jozef Veselka, námestník GR ŽSR pre rozvoj a informatiku
Adresa pre doručovanie písomností:	ŽSR – Železničné telekomunikácie, Kováčska 3, 832 06 Bratislava

(ďalej len „**PZS**“)

1.2 Dodávateľ:

Názov:	DITEC, a.s.
Sídlo:	Mlynské Nivy 55, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov
Právna forma:	Akciová spoločnosť
Zastúpená:	Ing. Csaba Baráth - Predseda predstavenstva Ing. Patrik Hasaj - Člen predstavenstva Ing. Anna Záhorčáková - Člen predstavenstva Ing. Ingrid Brašová - Člen predstavenstva
Osoba oprávnená na podpis zmluvy:	Ing. Csaba Baráth, Predseda predstavenstva
IČO:	31 385 401
Adresa pre doručovanie písomností:	Mlynské nivy 55, Bratislava 821 09

(ďalej len „**Dodávateľ**“),

(PZS a Dodávateľ spolu ďalej len „**Zmluvné strany**“)

PREAMBULA

PZS bol v zmysle oznámenia Národného bezpečnostného úradu SR (ďalej len „**NBÚ**“) zaradený do registra prevádzkovateľov základných služieb ako prevádzkovateľ železničnej infraštruktúry/prevádzkovateľ základnej služby informačného systému zaradený v zozname prvkov kritickej Infraštruktúry schválenom uznesením

vlády Slovenskej republiky č. 751/2011 alebo informačných systémov k nemu priamo pripojených/prevádzkovateľ základnej služby poskytovania služieb výmenného uzla internetu na prepájanie sietí, ktoré sú z technického a organizačného pohľadu oddelené. Dodávateľ a PZS majú uzatvorenú zmluvu o (.) č. (.) zo dňa (.) (ďalej „**Obchodná zmluva**“), ktorej predmetom je výkon činností priamo súvisiacich s prevádzkou sietí a informačných systémov poskytovaných Dodávateľom pre PZS. Nakoľko je PZS v zmysle Zákona povinný uzatvoriť s Dodávateľom zmluvu týkajúcu sa zabezpečenia plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností, dohodli sa Zmluvné strany na uzatvorení tejto Zmluvy.

ČI. II

PREDMET ZMLUVY

2.1 Dodávateľ je povinný prijímať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy.

2.2 Dodávateľ sa zaväzuje zaistiť pri poskytovaní služieb pre PZS dodržiavanie tých ustanovení bezpečnostných politik PZS, ktoré sú relevantné vzhľadom na charakter a rozsah služieb poskytovaných Dodávateľom pre PZS. Dodávateľ vyhlasuje, že súhlasí s bezpečnostnými politikami PZS, ktoré sú zverejnené na webovom sídle PZS, <https://www.zsr.sk/bezpecnostna-politika-kis.html>. Dodávateľ týmto berie na vedomie a súhlasí s tým, že zmeny dokumentov, v ktorých je upravená bezpečnostná politika PZS, sa môžu meniť a dopĺňať.

2.3 PZS písomne informuje Dodávateľa o svojich bezpečnostných politikách, ktoré sú obsiahnuté v jeho interných riadiacich aktoch, metodikách a/alebo usmerneniach a rovnako tak písomne informuje Dodávateľa o každej zmene a doplnení uvedených dokumentov týkajúcich sa bezpečnostnej politiky.

2.4 Dodávateľ je povinný plniť notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve.

2.5 Dodávateľ vyhlasuje, že na zabezpečenie účelu Zmluvy disponuje potrebným technickým a personálnym vybavením, ďalej vyhlasuje, že dokáže zabezpečiť všetky úlohy, procesy, role a technológie v organizačnej, personálnej a technickej oblasti, ktorých cieľom je zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti počas životného cyklu sietí a informačných systémov PZS.

2.6 Dodávateľ sa zaväzuje plniť všeobecné bezpečnostné opatrenia a bezpečnostné štandardy na úseku kybernetickej bezpečnosti. Ďalej je Dodávateľ povinný disponovať znalosťami o aktuálnych štandardoch v oblasti kybernetickej bezpečnosti a identifikačných kritériách pre jednotlivé kategórie kybernetických bezpečnostných incidentov a súčasne je povinný byť riadne oboznámený s operačnými postupmi, metodikami, politikami správania sa v kybernetickom priestore, zásadami predchádzania kybernetickým bezpečnostným incidentom a zásadami riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré vydáva NBÚ v oblasti kybernetickej bezpečnosti. Dodávateľ je povinný plniť povinnosti podľa Zmluvy v súlade so sektorovými bezpečnostnými opatreniami, ktoré vydáva príslušný ústredný orgán v spolupráci s NBÚ.

ČI. III

TRVANIE ZMLUVY A PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1 Zmluva sa uzatvára na dobu trvania Obchodnej zmluvy.

3.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nemá nárok na odplatu za plnenie povinností podľa tejto Zmluvy. Všetky náklady, ktoré Dodávateľovi vzniknú v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy sú zahrnuté v odplate dojednanej podľa Obchodnej zmluvy.

ČI. IV

PREVENCIA PRED KYBERNETICKÝMI BEZPEČNOSTNÝMI INCIDENTAMI

4.1 Dodávateľ je povinný predchádzať kybernetickým bezpečnostným incidentom (ďalej len „BKI“), ktoré by mohli negatívne ovplyvniť základnú službu PZS a/alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov PZS.

4.2 Dodávateľ je povinný vykonať všetky opatrenia slúžiace na predchádzanie vzniku BKI.

4.3 Dodávateľ je povinný poučiť svojich zamestnancov, ktorí sa podieľajú na plnení Obchodnej zmluvy a/alebo ktorí zabezpečujú plnenie podľa Zmluvy o bezpečnostnej politike PZS a o dodržiavaní povinností stanovených Dodávateľovi na základe Zmluvy.

4.4 Dodávateľ je v rámci prevencie povinný zabezpečiť vlastnú kybernetickú bezpečnosť takým spôsobom, aby prostredníctvom Dodávateľa nebolo možné negatívne zasiahnuť siete a informačné systémy PZS. Dodávateľ je povinný vytvárať a zvyšovať bezpečnostné povedomie svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto Zmluvy alebo budú mať priamy prístup k informáciám PZS.

4.5 Dodávateľ je povinný poskytnúť PZS akúkoľvek súčinnosť pri zabezpečení kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov PZS a súčasne je povinný informovať PZS o hrozbe, prijatých opatreniach na zamedzenie vzniku a vzniku BKI, ako aj o prijatých opatreniach na odstránenie už vzniknutých BKI. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť PZS súčinnosť v takom rozsahu, v akom je PZS povinný ju zabezpečiť voči NBÚ, Policajnému zboru SR, ako aj voči ostatným príslušným orgánom štátnej správy a ďalším inštitúciám, pričom Dodávateľ je súčasne povinný poskytnúť uvedeným orgánom a inštitúciám aj priamu spoluprácu a súčinnosť, a to predovšetkým pri riešení BKI.

4.6 PZS informuje Dodávateľa o výstrahách pred BKI a o opatreniach, ktoré má Dodávateľ vykonať na odstránenie hrozieb a rizík, ktoré majú a/alebo by mohli mať negatívny vplyv na riadny výkon základnej služby PZS. Dodávateľ je povinný spracovať informácie o výstrahách a hrozbách a súčasne je povinný riadne vykonať všetky opatrenia stanovené PZS.

4.7 Dodávateľ je povinný pravidelne monitorovať, detegovať, evidovať a analyzovať informácie o BKI, a to vrátane monitorovania výstrah, hrozieb a informácií, ktoré sa týkajú potenciálnych BKI. Ďalej je Dodávateľ povinný spracovať postupy riešenia a riešiť BKI.

4.8 Dodávateľ je povinný zasielať PZS včasné varovania pred incidentami, o ktorých sa dozvie z vlastnej činnosti, tzn. včasne hlásiť PZS varovania a hlásenia týkajúce sa potenciálnych hrozieb a už vzniknutých BKI a kedykoľvek na požiadanie PZS je povinný poskytnúť PZS informácie ohľadom kybernetickej bezpečnosti.

4.9 Dodávateľ sa týmto zaväzuje vypracovať a prijať vlastnú bezpečnostnú dokumentáciu, ktorá bude upravovať jednotlivé postupy plnenia jeho povinností týkajúce sa kybernetickej bezpečnosti podľa Zmluvy, a to v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa platnosti a účinnosti Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje vypracovať a následne aj pravidelne aktualizovať bezpečnostnú dokumentáciu tak, aby zohľadňovala štandardy kybernetickej bezpečnosti, sektorové bezpečnostné opatrenia a opatrenia špecifikované v bezpečnostných politikách PZS. Dodávateľ je povinný na požiadanie PZS predložiť originálne vyhotovenie a/alebo doručiť fotokópiu vyhotovenia uvedenej dokumentácie PZS.

4.10 Dodávateľ je povinný doručiť PZS zoznam zamestnancov, ktorí zabezpečujú v mene Dodávateľa pre PZS plnenie podľa Obchodnej zmluvy a/alebo, ktorí zabezpečujú v mene Dodávateľa plnenie povinností podľa tejto Zmluvy a/alebo ktorí majú prístup a nakladajú s informáciami týkajúcimi sa základnej služby PZS, a to najneskôr do 7 dní odo dňa platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Zoznam zamestnancov musí obsahovať vymedzenie pracovných rolí zamestnancov Dodávateľa a všetkých subdodávateľov. Uvedený zoznam je prílohou č. 1 k Zmluve a tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.

4.11 Dodávateľ je povinný zoznam zamestnancov aktualizovať tak, aby zodpovedal skutočnému stavu. Aktualizovaný zoznam je Dodávateľ povinný doručiť PZS bez zbytočného odkladu.

4.12 Zmluvné strany si pre účely tejto Zmluvy určujú spôsob, kontaktné osoby zodpovedné za prijímanie a evidenciu hlásení BKI a kontaktné osoby zodpovedné za vecnú a odbornú komunikáciu podľa prílohy č. 2.

4.13 Zmeny kontaktných osôb si Zmluvné strany oznámia písomne, bezodkladne po tom, čo nastane skutočnosť zakladajúca zmenu kontaktnej osoby.

4.14 Dodávateľ je pri svojej činnosti podľa tejto Zmluvy povinný dodržiavať a zodpovedať za dodržiavanie platných právnych predpisov prijatých v oblasti kybernetickej bezpečnosti, odporúčaní medzinárodne akceptovaných štandardov v oblasti kybernetickej bezpečnosti, pričom je najmä povinný dodržiavať Zákon, vyhlášku NBÚ č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „**Vyhláška**“), ako aj ostatné všeobecne záväzné právne predpisy, ktoré upravujú plnenie povinností Dodávateľa podľa Zmluvy.

4.15 Dodávateľ sa týmto zaväzuje dodržiavať, resp. prijať bezpečnostné opatrenia, a to v rozsahu najmenej podľa ust. § 20 ods. 3 písm. d), g) až i), k) a m) Zákona, ktoré sú bližšie upravené vo Vyhláške, alebo opatrenia s porovnateľným účinkom, a to v rozsahu zohľadňujúcom charakter a rozsah služieb poskytovaných Dodávateľom pre PZS. Pre oblasť technických opatrení musia byť tieto opatrenia aplikované na tie technické prostriedky patriace Dodávateľovi, ktoré Dodávateľ využíva na poskytovanie služieb pre PZS. V prípade, že si to činnosť Dodávateľa súvisiaca s prevádzkou sietí a informačných systémov poskytovaných Dodávateľom pre PZS bude vyžadovať a PZS na to Dodávateľa vyzve, zaväzuje sa Dodávateľ dodržiavať bezpečnostné opatrenia v rozsahu stanovenom PZS, no najviac v rozsahu opatrení podľa ust. § 20 ods. 3 písm. a) až o) Zákona, ktoré sú podrobne upravené v ust. § 5 až 17 Vyhlášky v rozsahu ust. § 20 ods. 3 Zákona.

ČI. V

RIEŠENIE KYBERNETICKÝCH INCIDENTOV

5.1 Dodávateľ je povinný bezodkladne hlásiť PZS každý BKI, pričom spôsob hlásenia BKI určí PZS podľa prílohy č.2.

5.2 Pri hlásení BKI je Dodávateľ povinný identifikovať PZS stupeň závažnosti BKI stanovený podľa kategórií jednotlivých BKI, ktorý identifikuje na základe presiahnutia kritérií pre jednotlivé kategórie incidentov. Ak do okamihu hlásenia BKI nepominuli jeho účinky, Dodávateľ je povinný odoslať neúplné hlásenie BKI, v ktorom vyznačí identifikátor neúplného hlásenia, a bezodkladne po obnove riadnej prevádzky siete a informačného systému toto hlásenie doplní.

5.3 Dodávateľ je povinný riešiť BKI reaktívnym opatrením, ktorým je priama odpoveď na BKI zabezpečovaná službami podľa ust. § 15 ods. 3 písm. b) až g) Zákona (ďalej len „**Reaktívne opatrenia**“). Pri riešení BKI je Dodávateľ povinný na žiadosť PZS spolupracovať s PZS, NBÚ, MDaV SR a na tento účel im poskytnúť potrebnú súčinnosť a všetky informácie získané z vlastnej činnosti, ktoré by mohli byť dôležité pre riešenie BKI.

5.4 Dodávateľ je povinný bezodkladne oznámiť a preukázať PZS vykonanie Reaktívneho opatrenia a jeho výsledok.

5.5 Po vyriešení incidentu je dodávateľ povinný predložiť na výzvu PZS v lehote stanovenej PZS návrh opatrení na zabránenie šírenia sa, pokračovania a opakovaného výskytu BKI (ďalej len „**Ochranné opatrenia**“), ktoré podliehajú schváleniu PZS. Ďalej je Dodávateľ povinný v lehote stanovenej PZS tieto opatrenia vykonať a preveriť ich účinnosť.

5.6 Dodávateľ je povinný kedykoľvek spolupracovať s PZS na príprave a prijatí potrebných ochranných opatrení.

5.7 V čase BKI je Dodávateľ povinný náležitým spôsobom zabezpečiť každý dôkaz a dôkazný prostriedok, ktorý by mohol byť použitý v trestnom konaní a súčasne je povinný informovať PZS o tejto skutočnosti. Na žiadosť PZS je Dodávateľ povinný poskytnúť PZS dôkaz a/alebo dôkazný prostriedok, ktorý zabezpečil.

Dodávateľ informuje PZS o všetkých skutočnostiach, ktoré nasvedčujú tomu, že v súvislosti s BKI mohol byť spáchaný trestný čin.

ČI. VI AUDIT

6.1 PZS je oprávnený u Dodávateľa preveriť účinnosť prijatých bezpečnostných opatrení, plnenie požiadaviek stanovených Zmluvou, Zákonom a bezpečnostnou politikou PZS, vykonaním auditu kybernetickej bezpečnosti Dodávateľa (ďalej len „**Audit**“).

6.2 PZS je povinný písomne oznámiť Dodávateľovi vykonanie Auditu najmenej 14 dní pred stanoveným termínom Auditu.

6.3 PZS môže Audit realizovať sám alebo prostredníctvom tretej osoby, s ktorou má zmluvný vzťah, alebo ktorú na vykonanie Auditu splnomocní, či poverí.

6.4 Dodávateľ (vrátane jeho zamestnancov), je povinný poskytnúť PZS pri vykonávaní Auditu potrebnú súčinnosť, a to predovšetkým, ale nielen sprístupnením priestorov, dokumentácie, technického, technologického a personálneho zabezpečenia, ktoré sa týkajú plnenia povinností kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy. PZS je povinný zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone Auditu a ktoré nie sú verejne známe.

6.5 Dodávateľ je povinný počas Auditu preukázať PZS predovšetkým, že:

- a) riadne plní povinnosti vyplývajúce mu zo Zmluvy;
- b) splnil záväzok zachovávanie mlčanlivosti podľa Zmluvy;
- c) jeho zamestnanci disponujú náležitými znalosťami na úseku kybernetickej bezpečnosti, vrátane vedomostí, ktoré musia mať na riadne plnenie povinností podľa Zmluvy a Obchodnej zmluvy.

6.6 V prípade, že PZS na základe vykonaného Auditu zistí nedostatky, oznámi ich písomne Dodávateľovi. Dodávateľ sa zaväzuje zistené nedostatky odstrániť, a to v lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia.

6.7 Dodávateľ je povinný pred vykonaním Auditu oboznámiť osoby, prostredníctvom ktorých PZS vykonáva Audit, o pravidlách týkajúcich sa dodržiavania bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ďalej len „**BOZP**“) a ochrany pred požiarom na účely predchádzania vzniku požiarov a zabezpečenia podmienok na účinné zdolávanie požiarov (ďalej len „**PO**“) v priestoroch Dodávateľa. Dodávateľ zodpovedá za splnenie podmienok na zaistenie BOZP a PO v priestoroch Dodávateľa tak, aby bol zaistený bezpečný výkon Auditu. Dodávateľ je súčasne povinný preukázateľne poučiť osoby vykonávajúce Audit o nebezpečenstvách a ohrozeniach, ktoré sa pri výkone Auditu v priestoroch Dodávateľa môžu vyskytnúť, ako aj o všetkých opatreniach týkajúcich sa a súvisiacich so zaistením BOZP a PO.

6.8 Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby PZS mohol vykonať Audit u subdodávateľov Dodávateľa, ktorí sa podieľajú na plnení Obchodnej zmluvy a toto plnenie priamo súvisí s prevádzkou sietí a informačných systémov PZS.

ČI. VII MLČANLIVOSŤ

7.1 Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvie v súvislosti s plnením podľa Zmluvy a Obchodnej zmluvy a ktoré nie sú verejne známe, pokiaľ by sa mohli dotýkať oblasti kybernetickej bezpečnosti. V prípade pochybností platí, že skutočnosť sa dotýka oblasti kybernetickej bezpečnosti a vzťahuje sa na ňu povinnosť zachovávanie mlčanlivosti. Ustanoveniami o povinnosti

zachovávať mlčanlivosť podľa Zmluvy nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti alebo zachovania tajomstva podľa osobitných predpisov. Dodávateľ je povinný chrániť informácie, ktoré by mohli mať vplyv na základnú službu PZS a/alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov PZS.

7.2 Na zbavenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť sa vzťahujú príslušné ustanovenia Zákona.

7.3 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť podľa Zmluvy trvá aj po skončení trvania Zmluvy.

7.4 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy dodržiavali jeho zamestnanci, osoby, ktoré sú s ním v obdobnom pracovnom vzťahu, subdodávateľa a ich zamestnanci a osoby, ktoré sú s nimi v obdobnom pracovnom vzťahu a ktoré sa podieľajú na plnení podľa Zmluvy alebo Obchodnej zmluvy a/alebo ktoré majú prístup k informáciám, ktoré sa týkajú a majú vplyv na kybernetickú bezpečnosť sietí a informačných systémov PZS. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby menovaní, ktorí sa podieľajú na predmete plnenia podľa Zmluvy podpísali vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 Zákona.

7.5 Dodávateľ je povinný najneskôr do 14 dní od skončenia trvania Zmluvy vrátiť, alebo previesť na PZS všetky informácie a dáta, ktoré mal od PZS na základe Zmluvy a Obchodnej zmluvy, alebo je povinný tieto informácie a dáta v súlade s pokynom PZS v rovnakej lehote zničiť a PZS preukázať ich zničenie.

Čl. VIII

OSTATNÉ USTANOVENIA ZMLUVY

8.1 Dodávateľ sa zaväzuje spracúvať informácie, ktoré majú a/alebo by mohli mať vplyv na základnú službu PZS a/alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov PZS tak, aby nedošlo k narušeniu ich integrity, dostupnosti, pravosti a dôvernosti.

8.2 Dodávateľ nie je oprávnený zapojiť do poskytovania služieb a plnenia tejto Zmluvy ďalšieho dodávateľa (subdodávateľa) bez predchádzajúceho písomného súhlasu PZS.

8.3 V prípade, že Dodávateľ plní Obchodnú zmluvu prostredníctvom svojich subdodávateľov a toto plnenie priamo súvisí s prevádzkou sietí a informačných systémov PZS, je Dodávateľ povinný zabezpečiť plnenie povinností na úseku kybernetickej bezpečnosti vyplývajúcich zo Zmluvy aj u svojich subdodávateľov a súčasne je povinný preukázať túto skutočnosť PZS.

8.4 Dokumentáciu, ktorú má Dodávateľ a ktorá sa týka informačných systémov a ostatných informačno-komunikačných technológií na zabezpečenie plnenia podľa Zmluvy a Obchodnej zmluvy, je Dodávateľ povinný uchovávať v zabezpečenom priestore tak, aby nedošlo k jej narušeniu. Dodávateľ je povinný systematicky zaznamenávať a dokumentovať činnosť, ktorú plní na základe Zmluvy a na požiadanie PZS je povinný mu predložiť túto dokumentáciu. Dodávateľ je súčasne povinný dokumentovať svoju činnosť podľa Zmluvy (vrátane evidovania BKI a dokumentovania školení svojich zamestnancov) a na žiadosť PZS je povinný mu predložiť uvedenú dokumentáciu k nahliadnutiu a zhotoveniu kópií.

8.5 Dodávateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak bude PZS uložená právoplatným rozhodnutím príslušného orgánu pokuta a/alebo akákoľvek iná sankcia v dôsledku nesplnenia a/alebo porušenia povinností Dodávateľa podľa Zmluvy, uhradí PZS pokutu vo výške stanovenej právoplatným rozhodnutím orgánu, ktorý pokutu uložil. PZS je povinný zaslať Dodávateľovi fotokópiu rozhodnutia orgánu o uložení pokuty, a to najneskôr do 5 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia PZS.

8.6 Dodávateľ je povinný vykonať úhradu podľa pokuty uloženej PZS na základe právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy PZS, ktorej prílohou bude fotokópia právoplatného rozhodnutia orgánu o uložení pokuty. Povinnosť Dodávateľa podľa tohto bodu Zmluvy trvá aj po ukončení tejto Zmluvy. Týmto ustanovením nie sú dotknuté ostatné nároky PZS na náhradu škody spôsobenú porušením a/alebo nesplnením povinností Dodávateľa podľa Zmluvy.

8.7 PZS je oprávnený od Zmluvy odstúpiť v prípade, že Dodávateľ porušuje povinnosti podľa Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy je potrebné realizovať písomne.

8.8 Dodávateľ je povinný po ukončení Zmluvy udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby na PZS; uvedený záväzok Dodávateľa ostáva v platnosti aj po ukončení Zmluvy po dobu minimálne päť rokov po ukončení Zmluvy.

8.9 Zmluvné strany sa dohodli, že pre vzájomné zasielanie akýchkoľvek písomností (ďalej aj „**písomnosť**“) v zmysle Zmluvy použijú korešpondenčné adresy uvedené v záhlaví tejto Zmluvy.

8.10 Zmluvné strany sa dohodli, že pre doručovanie písomností medzi sebou budú používať predovšetkým nasledovné spôsoby:

- a) doručovanie poštou, ako zásielku s doručenkou zaslanú doporučené. Pri doručovaní prostredníctvom pošty sa písomnosť považuje za doručení dňom jej doručenia doporučené poštou na adresu Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví Zmluvy. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, (i) v ktorý Zmluvná strana, ktorá je adresátom, bezdôvodne odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo (ii) v ktorý márne uplynie úložná doba pre vyzdvihnutie písomnosti na pošte, alebo (iii) v ktorý sa zásielka obsahujúca písomnosť vráti odosielateľovi ako nedoručiteľná najmä preto, že nebolo možné adresáta na adrese uvedenej v Zmluve ani na adrese jeho sídla uvedenej v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaný, zistiť a jeho iná adresa nie je odosielateľovi známa, a teda nie je možné písomnosť doručiť, a to aj vtedy, ak sa adresát písomnosti o tom nedozvie;
- b) doručovanie kuriérom doručovateľskej služby, pričom v prípade bezdôvodného odopretia prevzatia písomnosti alebo jej nemožnosti doručenia z dôvodu nezastihnutia adresáta, sa bude táto považovať za doručení uplynutím troch (3) pracovných dní odo dňa jej vrátenia odosielateľovi;
- c) doručovanie osobne, pričom písomnosť sa bude považovať za doručení okamihom prevzatia písomnosti osobou oprávnenou na preberanie zásielok v mene konkrétnej Zmluvnej strany.

8.11 V prípade, že dôjde u niektorej zo Zmluvných strán k zmene akéhokoľvek údaju uvedeného v záhlaví Zmluvy, zaväzuje sa táto Zmluvná strana bezodkladne, najneskôr do desiatich (10) dní odo dňa účinnosti tejto zmeny, o tejto zmene písomne informovať druhú Zmluvnú stranu.

IX.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

9.1 Vzťahy medzi Zmluvnými stranami, ktoré nie sú upravené Zmluvou, sa riadia ustanoveniami Zákona, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.

9.2 Zmluvné strany sa dohodli na výlučnej právomoci súdov SR v prípade akýchkoľvek sporov vyplývajúcich z tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že Zmluva a všetky vzťahy z nej vyplývajúce sa budú spravovať právnym poriadkom Slovenskej republiky.

9.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony, že si Zmluvu pred jej podpisom riadne prečítali a jej obsahu porozumeli, že Zmluva bola uzavretá po vzájomnej dohode v súlade so zákonom, s ich slobodnou vôľou, vážne, určite a nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok. Zmluva je na znak súhlasu podpísaná oboma Zmluvnými stranami.

9.4 Akékoľvek zmeny obsahu Zmluvy môžu byť vykonané iba formou písomného očíslovaného dodatku podpísaného oboma Zmluvnými stranami.

9.5 Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné a/alebo neúčinné, a dôvod tejto neplatnosti sa nevzťahuje na celú Zmluvu, nemá takáto neplatnosť a/alebo neúčinnosť za následok neplatnosť a/alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Zmluvy, alebo samotnej Zmluvy. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým tak, aby bol zachovaný účel, sledovaný uzavretím Zmluvy a dotknutým ustanovením.

9.6 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami.

9.7 Zmluva je vyhotovená v troch (3) vyhotoveniach, z ktorých PZS dostane dve (2) vyhotovenia a Dodávateľ dostane jedno (1) vyhotovenie.

Za PZS:

Za Dodávateľa:

V Bratislave, dňa

V, dňa

Železnice Slovenskej republiky

DITEC, a.s.

Ing. Jozef Veselka, v.r.

Ing. Csaba Baráth, v.r.

námestník GR ŽSR pre rozvoj a informatiku

predseda predstavenstva

Prílohy:

Príloha č. 1 – Zoznam pracovných rolí zamestnancov Dodávateľa a subdodávateľa

Príloha č. 2 - Spôsob hlásenia BKI a kontaktné osoby

Príloha č. 1 – Zoznam pracovných rolí zamestnancov Dodávateľa a subdodávateľa

Zoznam pracovných rolí zamestnancov Dodávateľa a subdodávateľa v zmysle odst. 4.10. Zmluvy

Zamestnanci Dodávateľa

Meno a priezvisko	Pracovná rola vo vzťahu k výkonu činností pre ZS	Tel. kontakt	e-mailová adresa
	vývojár		
	IAM špecialistka		
	testerka		
	IAM DB vývojár		
	vývojár		
	AM		
	tester		
	dokumentarista		
	DB vývojár		
	PGM		
	systémový architekt		
	vývojár		
	PM		
	SLA manažér		
	systémový administrátor		
	analytik		
	IAM špecialistka		
	vývojár		
	analytička		
	DB vývojár		

Zamestnanci subdodávateľ

Meno a priezvisko	Pracovná rola vo vzťahu k výkonu činností pre ZS	Tel. kontakt	e-mailová adresa

Spôsob hlásenia BKI

Dodávateľ je povinný bezodkladne vzájomne hlásiť PZS každý BKI, o ktorom sa hodnoverne dozvie, prostredníctvom k tomu poverených zamestnancov, a to na kontaktné údaje uvedené nižšie v zmysle odseku 4.12 Zmluvy o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností.

V oznámení Dodávateľ uvedie:

- a) službu zasiahnutú kybernetickým bezpečnostným incidentom,
- b) vplyv kybernetického bezpečnostného incidentu na poskytovanú službu,
- c) časové údaje priebehu kybernetického bezpečnostného incidentu,
- d) detailný opis priebehu kybernetického bezpečnostného incidentu,
- e) rozsah vzniknutých škôd z dôvodu kybernetického bezpečnostného incidentu alebo rozsah predpokladaných škôd z dôvodu kybernetického bezpečnostného incidentu,
- f) popis následkov kybernetického bezpečnostného incidentu alebo popis očakávaných následkov kybernetického bezpečnostného incidentu,
- g) riešenie kybernetického bezpečnostného incidentu,
- h) stav riešenia kybernetického bezpečnostného incidentu,
- i) vykonané nápravné opatrenia, ak boli vykonané.

Kontaktné údaje zamestnancov ŽSR a dodávateľa pre oblasť ZKB

Zoznam a kontaktné údaje zamestnancov ŽSR pre oblasť kybernetickej bezpečnosti:

Meno a priezvisko	Označenie role:	E-mail:	Tel. číslo:
Hotline - Service desk	Príjem a evidencia hlásení BKI		
	Vedúci oddelenia VOJ, MIKB - koordinácia riešenia bezpečnostných incidentov		
	Oddelenie kybernetickej bezpečnosti koordinácia riešenia bezpečnostných incidentov		
	Koordinátor zmluvného vzťahu - zodpovedná osoba za vecnú a odbornú komunikáciu s dodávateľom		

Zoznam a kontaktné údaje zamestnancov Dodávateľa pre oblasť kybernetickej bezpečnosti:

Meno a priezvisko	Označenie role:	E-mail:	Tel. číslo:
	Špecialista pre KB		

Príloha č. 1 SR ŽT O-04-ŽT-2022 (01044/2022/ŽT/SKIB) Prevádzková podpora IT aplikácií v znení neskorších zmien

Prevádzkový manuál IT aplikácie

(Názov aplikácie, ktorý je uvedený aj v názve dokumentu)

Záznam zmien

Každá zmena dokumentu tu musí byť zaznamenaná

Dátum	Autor	Verzia	Popis zmeny

Obsah

1.	Úvod	3
2.	Prehľad funkčnej špecifikácie	4
2.1	Popis základnej funkcionality	4
2.2	Súpis funkcionality prístupnej cez konkrétne užívateľské rozhrania	4
3.	Prehľad technickej špecifikácie	5
3.1	Všeobecný popis HW a SW	5
3.2	Požiadavky na LAN prostredie	5
3.3	Systémová štruktúra	5
3.4	Databázová štruktúra	5
3.5	Špecifikácia podsystémov	5
3.6	Popis/špecifikácia rozhraní	5
4.	Údržba aplikácie	6
4.1	Zoznam parametrov a konfiguračných súborov	6
4.2	Štartovanie, stopovanie celej aplikácie	6
4.3	Štartovanie, stopovanie jednotlivých modulov	6
4.4	Zálohovanie	6
4.5	Archivácia	6
4.6	Správa užívateľov	6
4.7	Koncové zariadenia	7
4.8	Portál	7
4.9	Špecifikácia monitorovania prevádzky	7
4.10	Riešenie neštandardných stavov	7
4.11	Komunikácia s externým prostredím	7
4.12	Akceptačný protokol	7
5.	Školenia	8
6.	Expert	8

Úvod

Tento dokument slúži na podporu údržby aplikácie a pri riešení všetkých konfiguračných systémových úloh s minimálnou participáciou pracovníkov dodávateľa SW. Dôležité je, aby pomocou tohto dokumentu sa IT prevádzka vedela správne rozhodnúť, verifikovať stav aplikácie, identifikovať požiadavky na zálohovanie a vykonávať ostatné bežné administrátorské činnosti.

Dokument je rozdelený na nasledujúce časti:

- *Overview funkčnej špecifikácie*
- *Technická špecifikácia*
- *Údržba*

Úvod bude obsahovať základné overview o popisovanej aplikácii so zreteľom na business procesy maximálne na jednu stranu. Pod pojmom IT aplikácia sa rozumie SW vyvinutý na zákazku interne, alebo externe. Nevzťahuje sa to na „krabicový SW“.

Prehľad funkčnej špecifikácie

Táto kapitola obsahuje heslovite vypísanú funkčnosť aplikácie, jej mapovanie do konkrétnych užívateľských rozhraní a okruh užívateľov, ktorí prichádzajú do styku s danou aplikáciou. Jej rozsah by nemal presahovať 3 strany textu bez obrázkov.

Popis základnej funkcionality

Táto podkapitola obsahuje súpis základnej funkcionality, procesov vnútri aplikácie a procesov komunikujúcich s externými systémami.

Súpis funkcionality prístupnej cez konkrétne užívateľské rozhrania

Dôležitou súčasťou každej interaktívnej aplikácie je užívateľské rozhranie. Jeho jednotlivé časti poskytujú uzavretej množine užívateľov ohraničenú funkčnosť. Táto podkapitola bude pre interaktívne aplikácie obsahovať súpis užívateľských rozhraní s ponúkanou funkčnosťou a mapovaním na konkrétne typy užívateľov, ktorým bude prístupná. V tejto kapitole sa môžu uviesť aj informačné screenshoty z aplikácie.

Prehľad technickej špecifikácie

V tejto kapitole by mali byť vymenované a popísané aplikačné rozhrania na externé systémy, popísaná architektúra a uvedená referencia na relevantnú kapitolu v technickej špecifikácii. Túto kapitolu je vhodné doplniť globálnym schématickým obrázkom.

Všeobecný popis HW a SW

Architektúra a topológia

Požiadavky na LAN prostredie

Systémová štruktúra

Databázová štruktúra

Špecifikácia podsystémov

Popis/špecifikácia rozhraní

Údržba aplikácie

Zoznam parametrov a konfiguračných súborov

Pre každý komponent je popísaný zoznam parametrov a štruktúra konfiguračných entít.

Štartovanie, stopovanie celej aplikácie

Táto sekcia jasne popisuje postup akým sa má aplikácia stopovať alebo štartovať. Zároveň presne popisuje zoznam služieb a systémových prostriedkov, na ktorých sú jednotlivé moduly závislé. Je popísaný spôsob verifikácie správneho naštartovania a zastavenia aplikácie.

Štartovanie, stopovanie jednotlivých modulov

V tejto podkapitole sa presne popisuje ako sa má postupovať ak chceme naštartovať jednotlivé procesy, ktoré z neznámych dôvodov zhavarovali.

Sú popísané externé a interné podmienky/závislosti (napr. popis procesov, ktoré musia bežať prípadne musia byť zastavené pri danom kroku) na zachovanie integrity dát pri štarte a zastavení modulu. Je popísaný spôsob verifikácie správneho naštartovania a zastavenia modulu. Je popísaný spôsob automatického štartovania resp. zotavenia po výpadku servera.

Zálohovanie

V tejto časti sú popísané požiadavky na zálohovanie OS, DB, aplikácie a je definovaná stratégia tvorby záloh. Sú identifikované interné procesy v aplikácii, ktoré môžu významne ovplyvniť dobu zálohovania. Je určená potreba vytvárania a prenosu bezpečnostných kópií na vzdialenú zálohu.

Špecifikácia zálohovania

Súbor/adresár	Koľko verzií	Ako dlho

Archivácia

Sú popísané požiadavky a spôsob archivácie dát. Je určená doba uchovania archívnych dát.

Súbor/adresár	Koľko verzií	Ako dlho

Správa užívateľov

Je popísaný spôsob správy užívateľov, prípadne vytvorené skupiny užívateľov, role, názov a druh užívateľa (oprávnenia), pod ktorým má aplikácia bežať, atď.

Koncové zariadenia

Obsahuje popis spôsobu správy koncových používateľov, zoznam koncových zariadení podľa CMDB, požiadavky na HW/SW, postup inštalácie aplikácie u koncového používateľa (ak je potreba),požiadavka na nastavenie IE s doporučením verzie....

Portál

Stručný popis portálu, prístup, monitorovanie, identifikácia základných chýb a popis ich odstránenia

Patchovanie SW

Sú popísané požiadavky na patchovanie OS/DB/APSW, vzájomné závislosti, odporúčania na patchovanie (policy).

Bezpečnosť

Sú popísané požiadavky, na čo je kladený dôraz, aby aplikácia spĺňala bezpečnostné štandardy, ako je aplikované na prevádzku. Prípadne čím sa dá overiť.

Špecifikácia monitorovania prevádzky

Sú popísané požiadavky na monitorovanie OS, DB, aplikácie, štruktúru aplikačných logov. Ďalej by táto kapitola mala obsahovať popis chybových hlásení, postup ich riešenia, popis API rozhrania, ktoré je napojiteľné na štandardný externý monitorovací/event management systém

Parameter	Spôsob sledovania	Popis

Riešenie neštandardných stavov

Aplikačné logy

Popis aplikačných logov per proces alebo subsystém. Popis prípadnej parametrizácie úrovne logovania.

Systémové logy

Popis systémových logov, kde je možné identifikovať rôzne špecifické problémy aplikácie.

Zoznam typových problémov a ich riešenie

Popis štandardných/známych chybových stavov a ich spôsob riešenia

Komunikácia s externým prostredím

Uvedie sa na ktoré aplikácie v rámci IS resp. na iné IS je väzba prevádzkovanvej aplikácie. Uvedie sa rozsah a možné dopady v prípade nefunkčnosti aplikácie.

Akceptačný protokol

Priloží sa kópia akceptačného protokolu so zákazníkom – garantom resp. kľúčovým používateľom

Školenia

Produkt manažér u dodávateľa produktu

zabezpečí potrebné zaškolenie pracovníkov prevádzky z odovzdávanej aplikácie., podľa požadovaných činností SP definovaných v SLA a zadaných súčinnosti dodávateľa v supportnej zmluve.

Expert

Produkt manažér dodá mená expertov z okruhu riešiteľov, ktorí budú riešiť prípadne incidenty presahujúce rámec odovzdania aplikácie do prevádzky.

**Požiadavky na IT systém odovzdávaný do prevádzky
v datacentre ŽSR
(*Názov aplikácie*)**

Obsah

1.Konzistentnosť dát	11
2.Bezpečnosť	11
3.Správa používateľov	11
4.Archivácia dát	11
5.Prevádzkovateľnosť	12
6.Rozhrania na iné aplikácie / zariadenia	12
7.Servisovateľnosť	12
8.Monitorovateľnosť	12
9.Dostupnosť	13
10.Termíny aktualizácie kmeňových dát	13
11.Definovanie kompetencií po odovzdaní do prevádzky	13
12.Technologické štandardy prevádzky IT	13
13.Licenčné požiadavky	13
14.SLA požiadavky	14
15.Požiadavky na ochranu osobných údajov	14

1. Konzistentnosť dát

- ukladané dáta na disk budú konzistentné i po prípadnom výpadku systému,
- vytvorenie konzistentnej zálohy a jej uloženie v zálohovacom systéme, t.j. musí obsahovať prepojenie s externým zálohovacím systémom,
- konzistentnú obnovu dát zo zálohovacieho systému, t.j. musí obsahovať prepojenie s externým zálohovacím systémom.

2. Bezpečnosť

- dáta nesmú byť uložené v súborovom systéme v čitateľnej forme,
- do aplikácie nesmie byť priamy prístup z lokálneho servera, t.j. aj lokálne prihlásený užívateľ sa musí autentifikovať na úrovni aplikácie,
- aplikácia musí vedieť obmedziť prístup k dátam podľa rôznych typov užívateľov,
- aplikácia musí vedieť auditovať prístupy užívateľov k dátam,
- v prípade cloudových riešení zabezpečiť bezpečnosť na úrovni OS/DB,
- v prípade publikovania aplikácie na Internet musí aplikácia prejsť testami na bezpečnosť,
- v prípade implementácie do architektúry aplikácie treťostranných modulov (knížnice, pluginy, skripty, atď) musí aplikácia spĺňať bezpečnostné kritéria v každej fáze jej prevádzkovania;
- v prípade, že dodávateľ aplikácie zistí bezpečnostnú zraniteľnosť, bezodkladne zašle prostredníctvom styčnej osoby prevádzkovateľovi informáciu o svojich zisteniach spolu s návrhom na ich odstránenie;
- v prípade ak prevádzkovateľ zistí bezpečnostne zraniteľnosti aplikácie, je dodávateľ povinný poskytnúť súčinnosť pri ich analýze a vykonať nápravy na ich odstránenie;
- v každej fáze prevádzkovania aplikácie je povinnosťou dodávateľa poskytovať informáciu odoberateľovi (resp. súčinnosť pri inštalácii) o bezpečnostných záplatách pri známych bezpečnostných zraniteľnostiach (MITRE CVE), vrátane zraniteľnosti treťostranných modulov;
- v prípade klasifikácie IT systému, alebo jeho časti ako komponentu Základnej Služby v zmysle zákona 69/2018 o kybernetickej bezpečnosti musí dodávateľ zabezpečiť implementáciu bezpečnostných opatrení a odporúčaní v zmysle vyhlášky 362/2018 Z.z, minimálne však v zmysle PRÍLOHY č.7.: *Minimálne požiadavky na bezpečnostné opatrenia pre komponenty základných služieb z Opatrenia riaditeľa ŽT Inventarizácia a klasifikácia informácií ŽSR.*



Minimálne
požiadavky na bezpe

3. Správa používateľov

- aplikácia musí poskytovať autentifikáciu voči externému prostrediu,
- správa používateľov musí byť odovzdaná na správu účtov ŽT.

4. Archivácia dát

- archivácia dát musí byť implementovaná už pri spustení aplikácie do prevádzky,

- formát archivovaných informácií musí byť taký, aby ho vedela aplikácia použiť i na konci archivačného obdobia, t.j. ak je nutná archivácia na 10 rokov, aplikácia musí zabezpečiť, že archivované dáta prečíta i o 10 rokov.

5. Prevádzkovateľnosť

- aplikácia musí obsahovať jednoznačne definovaný postup na svoje spustenie a zastavenie,
- aplikácia musí byť dodaná tak, aby mohla byť spúšťaná, stopovaná z externého „scheduling“ systému,
- aplikácia musí byť prevádzkovateľná na PC so schváleným jednotným klientom na ŽSR,
- aplikácia musí byť inštalovaná v datacentre ŽSR, musí byť prevádzkovateľná na HW a SW vybavení datacentra ŽSR,
- musia byť definované obmedzenia na patchovanie OS, DB a SW,
- aplikácia je vyvíjaná na vývojovom prostredí u dodávateľa,
- vývojové prostredie dodávateľa musí byť minimálne na takých verziách ako je prevádzkové a testovacie prostredie u prevádzkovateľa.

6. Rozhrania na iné aplikácie / zariadenia

- aplikácia musí umožňovať zistiť nedostupnosť rozhrania na externé aplikácie,
- aplikácia musí umožňovať zistiť nedostupnosť externých senzorov, snímačov, ...
- nedostupnosť externých aplikácií / zariadení nesmie spôsobiť pád aplikácie.

7. Servisovateľnosť

- aplikáciu musí byť možné aktualizovať, pričom musí byť jednoznačne možné identifikovať, či aplikácia bola aktualizovaná úspešne, alebo neúspešne,
- aplikácia služby musí byť schopná online aktualizácie,
- externý prístup dodávateľa do aplikácie definovanej v dodávateľskej zmluve bude zriadený na požiadanie prístupom do VPN.
- v prípade, že aplikácia využíva ďalšie objekty, komponenty alebo aplikácie nevyhnutné k svojej prevádzke, musí byť aplikácia prevádzkovateľná s aktuálne podporovanými verziami objektov, komponentov alebo aplikáciami podporného SW / systémov počas platnosti zmluvy. V prípade objavenia bezpečnostnej zraniteľnosti aplikácie a súvisiacich objektov, komponentov a aplikácií musí byť po dobu platnosti zmluvy, zabezpečená možnosť ich aktualizácie na verziu bez bezpečnostných zraniteľností, so zachovaním funkcionality aplikácie.
- V každej fáze prevádzkovania musí byť aplikácia udržiavaná v aktualizovanom stave, vrátane implementovaných prvkov do architektúry treťostranných modulov (knižnice, pluginy, skripty, atď) počas celej doby platnosti zmluvy;
- Pri každej aktualizácii je dodávateľ povinný poskytnúť popis (Release notes) k aktualizácii, vrátane aktualizácie treťostranných modulov. Daný popis musí obsahovať minimálne zoznam aktualizovaných modulov s popisom, ktoré zraniteľnosti, alebo chyby boli odstránene.

8. Monitorovateľnosť

- aplikácia musí umožňovať zistiť v ktoromkoľvek čase stav všetkých jej komponentov,
- aplikácia musí vytvárať chybové hlásenia a minimálne ich zaznamenávať do logovacieho súboru,

- aplikácia musí obsahovať popis všetkých možných chybových hlásení, ktoré môže vyprodukovať,
- aplikácia musí byť schopná cez API rozhranie posilať chybové hlásenia do externého event management systému,
- aplikácia musí byť schopná monitorovať svoje interné prostredia (nie operačný systém) a podľa nastavených kritérií posilať varovné hlásenia – Early Warning System,
- aplikácia musí byť schopná poskytovať interné výkonnostné parametre tak , aby bolo možné sledovať jej výkonnosť,
- aplikácia musí zabezpečiť logovanie stavov,
- dodávateľ dodá popis logovaných stavov.

9. Dostupnosť

- aplikácia musí byť škálovateľná tak, aby bola jej výkonnosť z pohľadu klienta rovnaká minimálne počas 3 ročnej prevádzky,
- pokiaľ je aplikácia zaradená ako kritická, musí byť do prevádzky dodávaná v high available konfigurácii.

10. Termíny aktualizácie kmeňových dát

Ku každej odovzdávanej aplikácii dodať :

- zoznam tabuliek, s ktorými daná aplikácia pracuje,
- kategorizáciu dát (prevádzkové/kmeňové/osobné údaje),
- popis kedy archivovať/aktualizovať,
- popis ako archivovať/aktualizovať,
- termín zapracovania dodaných podkladov do požadovaných tabuliek v DB,
- zdroj a spôsob dodania podkladov pre aktualizáciu kmeňových údajov.

11. Definovanie kompetencií po odovzdaní do prevádzky

- počas implementácie dodávateľ bude mať pre nasadenie požadované kompetencie (DB, OS atď.) ,
- po ukončení implementácie budú kompetencie odovzdané prevádzkovateľovi,
- kompetencie, ktoré budú ponechané dodávateľovi po odovzdaní diela budú definované po vzájomnej dohode medzi prevádzkovateľom a dodávateľom.

12. Technologické štandardy prevádzky IT

Každá aplikácia odovzdaná do IT prevádzky by mala byť prevádzkovaná len v rámci technologických štandardov IT prevádzky:

- Operačný systém: LINUX (RHEL), Microsoft
- Databáza: Oracle, MS SQL,
- WEB server, Aplikačný server, Middleware: IIS, Tomcat
- Virtualizačná platforma: VMWare
- Zálohovanie: Veeam

13. Licenčné požiadavky

Každá aplikácia musí mať preukázateľne zdokladované licenčné zabezpečenie pre datacentrum ŽSR všetkých jej implementovaných komponentov, ktoré vyžadujú licenčnú ochranu.

14. SLA požiadavky

Každá nová aplikácia musí byť dodávaná so Service Level Agreementom, kde sa minimálne zadefinuje:

- aké dostupnosti business oddelenie očakáva,
- ako sa budú tieto dostupnosti merať,
- ako dlho môžu trvať a ako často môžu byť plánované odstávky aplikácie,
- periodicita aktualizácie nových verzií aplikácií,
- predpokladaný počet používateľov, ktorí budú aplikáciu využívať.

15. Požiadavky na ochranu osobných údajov

V prípade, že sa budú v IT systéme (aplikácii) spracúvať osobné údaje musí byť zabezpečená špecificky navrhnutá a štandardná ochrana osobných údajov a ich bezpečnosť spracúvania podľa čl. 25 a 35 Nariadenia GDPR a Prílohy k vyhláške č. 158/2018 Z. z., najmä prostredníctvom týchto opatrení:

- šifrová ochrana uložených a prenášaných osobných údajov alebo ich pseudonymizácia,
- riadenie prístupov (napr. identifikácia, autentizácia a autorizácia osôb v informačnom systéme, (aplikácii)),
- minimalizácia práv oprávnených osôb na princípe zásady najnižších privilégií,
- riadenie privilegovaných prístupov v informačnom systéme (aplikácii),
- zaznamenávanie prístupu a aktivít poverených osôb v informačnom systéme (aplikácii),
- pravidelná aktualizácia operačných systémov a programového aplikačného vybavenia,
- zhromažďovanie informácií o technických zraniteľnostiach informačných systémov (aplikácii), vyhodnocovanie úrovne rizík a implementácia opatrení na potlačenie týchto rizík,
- kontrola, obmedzenie alebo zamedzenie prepojenia informačného systému (aplikácii), v ktorom sú spracúvané osobné údaje s verejne prístupnou počítačovou sieťou.
- informačný systém (aplikácia) musí umožňovať bezpečné vymazanie osobných údajov v súlade so stanovenými dobami uchovávaní alebo ich anonymizáciu,
- informačný systém (aplikácia) musí umožňovať aplikovateľnosť práv dotknutej osoby.

Inštalačný protokol IT aplikácie

(Názov aplikácie)

Záznam zmien

Každá zmena dokumentu tu musí byť zaznamenaná

Dátum	Autor	Verzia	Popis zmeny

Obsah:

1	Úvod.....	18
2	Príprava prostredia	18
	Požiadavky na HW a SW.....	18
	Požiadavky na konfiguráciu externých produktov	18
	Konfigurácia hardvéru.....	18
	Zmeny v nastaveniach operačného systému	18
	Nové skupiny	19
	Noví užívatelia	19
	Nové adresáre	19
	Adresárová štruktúra a identifikácia parametrov aplikácie	19
3	Inštalácia aplikácie.....	20
	Nastavenie prostredia.....	20
	Inštalačný postup.....	20
	Inštalované komponenty.....	20
	Inštalované opravy.....	20
	Nové alebo zmenené súbory mimo aplikačného adresára	20
4	Konfigurácia aplikácie.....	21
	Parametre aplikácie	21
	Riadiace súbory	21
	Používatelia	21
	Konfigurácia rozhraní.....	21
	Zmeny v špecifikácii zálohovania (ak sa jedná o existujúci IS)	22
	Zmeny v špecifikácii monitorovania prevádzky (ak sa jedná o existujúci IS)	22
	Neštandardné kroky počas inštalácie a konfigurácie	22
5	Overenie funkčnosti	22
6	Záverečné zhrnutie	22
7	Prílohy.....	22

Úvod

Stručný popis projektu a cieľov inštalácie

Príprava prostredia

Táto kapitola popisuje nastavenia a zmeny operačného systému, potrebné pre prácu aplikácie. Súčasťou je popis konfigurácie hardvéru a operačného systému, novo vytvorené skupiny používateľov a ďalšie informácie o operačnom systéme potrebné pre inštaláciu a prevádzku.

Požiadavky na HW a SW

Popíšte detailne požiadavky na HW/SW a sieťové prípoje, ktoré musia byť splnené pred inštaláciou.

Požiadavky na konfiguráciu externých produktov

Popíšte externé frameworky, produkty od iných dodávateľov, ktoré je nutné konfigurovať. Pre interfaces na externé produkty uveďte relevantnú referenciu na Technickú dokumentáciu .

Konfigurácia hardvéru

Parameter	Hodnota
Typ a model počítača	
Operačný systém	
Meno	
Veľkosť pamäte RAM	
Počet CPU	
Swap space	
Disky	

Zmeny v nastaveniach operačného systému

Parameter	Hodnota

Nové skupiny

Skupina	GID	Popis

Noví užívatelia

Používateľ	Skupina	Popis

Nové adresáre

Adresár	Popis

Adresárová štruktúra a identifikácia parametrov aplikácie

Popis doporučenej adresárovej štruktúry a popis konfiguračných položiek. V prípade, že je aplikácia distribuovaná cez viacej HW, je nutné popísať konfiguráciu každej platformy a doplniť schématický komponent diagram. Na základe tejto kapitoly musí byť umožnené jednoznačné a opakovateľné inštalovanie aplikácie. V prípade, že zmena parametru má vplyv na chovanie aplikácie, musí tu byť tento parameter identifikovaný.

Parameter aplikácie	Popis

Inštalácia aplikácie

Táto kapitola popisuje inštaláciu aplikácie, jej konfiguráciu, nastavenie prostredia, používateľov a ďalšie informácie.

Nastavenie prostredia

Premenná prostredia	Hodnota

Inštaláčny postup

Jednoznačný inštaláčny postup.

Inštalované komponenty

Komponent	Verzia

Inštalované opravy

Oprava	Komponent	Popis

Nové alebo zmenené súbory mimo aplikačného adresára

Súbor	Popis

Konfigurácia aplikácie

Táto kapitola popisuje konfiguráciu aplikácie. Popísané sú inštalačné a prevádzkové parametre, umiestnenie a veľkosť súborov a dát, konfigurácie rozhraní, zoznam používateľských kont a ďalšie informácie potrebné pre administráciu aplikácie.

Parametre aplikácie

Parameter	Hodnota	Popis

Riadiace súbory

Meno súboru	Popis

Používatelia

Účet	Heslo	Popis

Konfigurácia rozhraní

Súbor	Popis

Zmeny v špecifikácii zálohovania a archivácie (ak sa jedná o existujúci IS)

Súbor/adresár	Koľko verzií	Ako dlho

Zmeny v špecifikácii monitorovania prevádzky (ak sa jedná o existujúci IS)

Parameter	Spôsob sledovania	Popis

Neštandardné kroky počas inštalácie a konfigurácie

Popisujú sa neštandardné kroky počas inštalácie. Súčasťou popisu je aj obnova aplikácie v prípade HW výpadku HDD.

Overenie funkčnosti

Zoznam a popis testov ktorými bola overená funkčnosť nainštalovanej a nakonfigurovanej aplikácie v prostredí zákazníka.

Popis jednoduchých testov s očakávanými výsledkami, ktoré môžu odhaliť nesprávne nainštalovanú aplikáciu.

Záverečné zhrnutie

Zhrnutie inštalácie a prípadné odporúčania pre prevádzku aplikácie v prostredí zákazníka.

Prílohy

Sem patrí všetko čo sa nezmestilo do predchádzajúcich kapitol kvôli svojmu rozsahu