

Zmluva o technickej podpore prevádzky ISST č. SP2021/21/2015

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení
neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

(ďalej len „Zmluva“)

Zákaznícke číslo Finančného riaditeľstva SR : 872309

ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ:

Sídlo:	Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky Lazovná 63 974 01 Banská Bystrica
v zastúpení :	Ing. František Imrecze prezident finančnej správy
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica, číslo účtu: 7000437837/8180
IČO:	42 499 500

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

Sídlo:	IBM Slovensko, spol. s r.o. Apollo II Mlynské Nivy 49 821 09 Bratislava
v zastúpení:	Ing. Marián Bódi konateľ spoločnosti
Bankové spojenie:	Tatra Banka a.s., číslo účtu: 2622002341/1100
IČO:	31 337 147
DIČ:	2020300337
DPH IČ:	SK7020000405

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 3897/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Preambula

Objednávateľ ako verejný obstarávateľ na obstaranie predmetu tejto Zmluvy použil postup verejného obstarávania – priame rokovacie konanie podľa § 58 písm. b) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

1. Definícia pojmov

1.1. **Systém ISST (Integrovaný Systém Správy Taríf) (ďalej len „systém“)** je súbor technológií systému, pracovných postupov s nimi spojených a jeho organizačných predpisov v členení na moduly:

- Elektronické komunikačné rozhranie (EKR),
- Tranzitný informačný systém (TIS)
- Import Control System (ICS)
- Taric Kvóty Dohľad (TKD)
- Deklaračný subsystém (DS)
- Subsystém správy záruk (GMS)
- Export Control System (ECS)

1.2. **Technológia systému** je štandardné programové vybavenie systému a jeho programová nadstavba.

1.3. **Štandardné programové vybavenie** je aktuálne nasadená verzia programového vybavenia od firmy Microsoft, použitá pri budovaní systému v rozsahu:

- a) MS Windows Server
- b) MS BizTalk Server
- c) MS SQL Server
- d) MS Windows XP

1.4. **Funkčnosť systému** je prevádzkyschopnosť jednotlivých technológií v rozsahu uvedenom v dokumentácii k nim dodávanej, ohraničenom na potreby prevádzky systému.

1.5. **Konfigurácia systému** je súbor systémových údajov spravovaných počas inštalácie a prevádzky štandardného programového vybavenia a programovej nadstavby.

1.6. **Vzorová konfigurácia systému** je vopred pripravená Konfigurácia systému.

1.7. **Vzorová inštalácia** je nastavenie systému podľa Vzorovej konfigurácie.

1.8. **Vzorový pracovný postup a inštalácie** je vopred pripravený pracovný postup pre realizáciu

- a) preventívnych zásahov
- b) aktualizácie štandardného programového vybavenia

- c) preventívnych zásahov
- d) aplikácie patchov
- e) servisných zásahov
- f) aktualizácie nasadenej technológie

1.9. **Incident** je podrobne popísaný v Prílohe č. 1 časť D tejto zmluvy.

1.10. **Ladenie a testovanie výkonnosti systémov** je vopred pripravený pracovný postup pre realizáciu ladenia a záťažového testovania funkčnosti systému pri zásadných zmenách v systéme (zmena technológie, zásadná zmena v logike spracovania, zmena HW platformy)

1.11. **Riešenie Incidentu** je činnosť smerujúca k odstráneniu Incidentu. Realizuje sa spravidla

- a) zmenou konfigurácie systému,
- b) reinštaláciou pôvodnej verzie technológie,
- c) reinštaláciou komponentov systému,
- d) inštaláciou novej verzie komponentov systému
- e) dodaním novej verzie technológie, pokiaľ Incident nie je odstránený predošlými spôsobmi.

Predpokladom odstránenia Incidentu je:

- a) že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
- b) sú splnené všetky technické a sieťové predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku nasadenej technológie,
- c) Objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť.

1.12. **Dočasné riešenie Incidentu** je riešenie Incidentu, ktoré dočasne odstráni Incident a uvedie technológiu do dočasného funkčného stavu.

1.13. **Koncové riešenie Incidentu** je riešenie Incidentu, ktoré odstráni Incident a uvedie technológiu z dočasného funkčného stavu do finálneho funkčného stavu.

1.14. **Prevádzkový zásah** je realizácia činností, ktorých cieľom je zabezpečenie:

- a) aktualizácie konfigurácie systému,
- b) aktualizácie nasadenej technológie systému,
- c) integrácie novej technológie do systému.

1.15. **Preventívny zásah** je realizácia činností, ktorých cieľom je predchádzať vzniku Incidentu.

1.16. **Servisný zásah** je realizácia činností, ktorých cieľom je riešenie Incidentu.

1.17. **Technická podpora Objednávateľa** je skupina zamestnancov Objednávateľa, zodpovedná za celkovú prevádzku systému.

2. Predmet plnenia

- 2.1. Predmetom plnenia Zmluvy je poskytovanie služieb technickej podpory prevádzky pre Integrovaný Systém Správy Taríf (ISST) v členení podľa článku 1, odsek 1.1 v rozsahu Prílohy č. 7 tejto Zmluvy.
- 2.2. Poskytovateľ bude poskytovať plnenie podľa predchádzajúceho odseku nasledujúcimi formami:
 - 2.2.a. služby servisného hotline
 - 2.2.b. realizácia prevádzkových zásahov (správa systému)
 - 2.2.c. realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)
 - 2.2.d. realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov
 - 2.2.e. realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)
 - 2.2.f. ostatné služby a výkony súvisiace s prevádzkou a úpravou aplikačného programového vybavenia na základe požiadaviek Objednávateľa.
- 2.3. Spôsob poskytovania predmetu plnenia niektorou z foriem uvedených v článku 2, bod 2.2.a až 2.2.e je definovaný v Prílohe č. 1.
- 2.4. Služby podľa bodu 2.2.f budú poskytované na základe postupu popísaného v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy a za cenu stanovenú na základe článku 8, odsek 8.3, oddelene od ceny za plnenie podľa bodov 2.2.a až 2.2.e.

3. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 3.1. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že predmet Zmluvy bude poskytovať podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a jej Prílohách. Zároveň je povinný neodkladne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie plnenia.
- 3.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že každá časť predmetu Zmluvy bude dodaná spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej prílohách, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou, podľa dohodnutého predmetu plnenia.
- 3.3. Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie Zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov Objednávateľa, vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 3.4. V prípade prerušenia prác z dôvodov uvedených v odseku 3.3 je Poskytovateľ oprávnený fakturovať Objednávateľovi všetky dovtedy vzniknuté preukázateľné náklady na dodávku a realizáciu predmetu Zmluvy a Objednávateľ je povinný ich uhradiť v lehote splatnosti podľa článku 9, odsek 9.4.
- 3.5. Poskytovateľ nie je viazaný termínmi prijatými pre plnenie Zmluvy v prípade, že Objednávateľ nevytvorí ani po písomnom upozornení Poskytovateľa podmienky potrebné na realizáciu plnenia. V takom prípade nedodržanie termínu realizácie Poskytovateľom nie je považované za oneskorené plnenie.

- 3.6. Poskytovateľ nie je viazaný ďalším plnením predmetu tejto Zmluvy v prípade, že Objednávateľ neuskutoční platby v zmysle tejto Zmluvy v dohodnutej lehote splatnosti.
- 3.7. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodu omeškania Objednávateľa s platbou o viac ako 21 dní a v prípade neposkytnutia súčinnosti Objednávateľa potrebnej na splnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, ak Objednávateľ nevykoná nápravu ani do 7 dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa o takomto omeškaní alebo neposkytnutí súčinnosti.
- 3.8. Poskytovateľ môže poveriť dodávkou ktorejkoľvek časti predmetu Zmluvy subdodávateľa, ktorého si sám vyberie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá za prácu subdodávateľa ako keby ju vykonal sám. V prípade, že bude mať Objednávateľ k práci subdodávateľa odôvodnené výhrady, je oprávnený požiadať Poskytovateľa o jeho nahradenie iným subdodávateľom. Súhlas Poskytovateľa s výmenou subdodávateľa nebude bezdôvodne odoprený. V prípade takto vzniknutého omeškania sa má za to, že Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu zmluvy.
- 3.9. Poskytovateľ podľa potreby pre plnenie Zmluvy predloží Objednávateľovi zoznam zamestnancov, ktorí budú vstupovať do objektov Objednávateľa. Pojem „zamestnanci Poskytovateľa“ zahŕňa aj zamestnancov subdodávateľa.
- 3.10. Poskytovateľ zabezpečí účasť svojich zamestnancov na oboznámení s informáciami a potrebnými pokynmi Objednávateľa, platnými pre jeho pracovisko podľa § 6 ods. 4 zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých ďalších zákonov v znení neskorších predpisov.
- 3.11. Poskytovateľ do 10 pracovných dní po podpise tejto Zmluvy
- a) vymenuje kontaktnú osobu – koordinátora (ďalej aj projektový manažér), ktorá bude dostupná v priebehu plnenia predmetu Zmluvy a bude oprávnená k úkonom spojeným s jej plnením a oznámi Objednávateľovi jej kontaktné údaje.
 - b) oznámi kontaktné údaje (telefónne a faxové číslo, email adresa) kontaktného centra na nahlasovanie požiadaviek.
- 3.12. Poverení zamestnanci Objednávateľa a Poskytovateľa budú viesť o činnostiach realizovaných v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy dokumentáciu. Táto dokumentácia môže byť vedená aj v elektronickej forme. Spôsob aktualizácie dokumentácie a jej priebežného sprístupňovania bude dohodnutý koordinátormi oboch zmluvných strán.

4. Práva a povinnosti Objednávateľa

- 4.1. Objednávateľ je povinný zriadiť a prevádzkovať pracovisko Technickej podpory Objednávateľa, ktoré:
- a) samostatne (bez zamestnancov Poskytovateľa) rieši Incidenty systému,
 - b) zabezpečí objednanie servisného zásahu technickej podpory Poskytovateľa v prípade, že technická podpora Objednávateľa nie je schopná odstrániť vzniknutý Incident,

- c) v rámci vykonávania servisu rieši Incidenty súvisiace s administráciou serveru a jeho klientov podľa pokynov Poskytovateľa,
- d) zabezpečí dostupnosť a aktualizáciu databázy vzorových pracovných postupov riešenia Incidentov.

4.2. Objednávateľ v rámci prevádzky systému zabezpečí :

- a) vzdialený prístup k systému pre zamestnancov Poskytovateľa.

4.3. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, aby mohol riadne a včas plniť podmienky tejto Zmluvy. Najmä je povinný:

- a) za účelom vykonania prevádzkového, preventívneho alebo servisného zásahu umožniť technikom Poskytovateľa použitie prevádzkovej technológie a technického zariadenia v potrebnom rozsahu a s potrebnými prístupovými právami a dať k dispozícii odborný personál Objednávateľa, znalý problematiky,
- b) bezodkladne po vzniku Incidentu alebo potreby vykonať servisný zásah, hlásiť poruchu servisnému stredisku Poskytovateľa telefonicky, faxom, elektronickou poštou,
- c) ihneď po realizácii servisného zásahu potvrdiť servisnému zamestnancovi Poskytovateľa protokol o vykonaní servisných služieb.

4.4. Objednávateľ zabezpečí za účelom poskytovania potrebnej súčinnosti pri plnení predmetu tejto Zmluvy primerane zručných a skúsených zamestnancov.

4.5. Objednávateľ poskytne všetky informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ súhlasí s tým, že všetky informácie, ktoré poskytne Poskytovateľovi, alebo ktoré bude musieť poskytnúť Poskytovateľovi, budú v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezavádzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za nijaké straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ.

4.6. Ak nie je v tejto Zmluve výslovne uvedené inak, Objednávateľ bude zodpovedný za to, aby zabezpečil, že bude dodržiavať všetky zákony a predpisy, okrem iného vrátane zákonov a predpisov súvisiacich s bezpečnosťou produktu a za to, že budú produkty iné, ako sú produkty Poskytovateľa (vrátane produktov, ktoré Poskytovateľ odporučil), vyhovovať všetkým predpisom. Objednávateľ bude mať výhradnú zodpovednosť za to, aby získal poradenstvo kompetentného právneho poradcu pokiaľ ide o identifikáciu a výklad všetkých relevantných zákonov, pravidiel a predpisov, ktoré môžu ovplyvniť činnosť Objednávateľa, taktiež pokiaľ ide o akékoľvek úkony, ktoré musí Objednávateľ vykonať, aby vyhovel týmto zákonom. Poskytovateľ týmto neposkytuje nijaké vyhlásenia ani záruky ohľadom bezpečnosti produktov iných ako sú produkty Poskytovateľa, a ohľadom toho, či tieto produkty vyhovujú predpisom.

4.7. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje:

- a) Poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri prácach podľa časového harmonogramu.
- b) Zabezpečiť Poskytovateľovi potrebné informácie a prípadné konzultácie k technologickému postupu.

- c) Poskytnúť potrebnú súčinnosť pre zamestnancov Poskytovateľa na zabezpečenie poverenia, na základe ktorých budú môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) Poskytnúť potrebnú súčinnosť na sprístupnenie priestorov, technickej, komunikačnej a systémovej infraštruktúry pre realizáciu plnenia podľa tejto Zmluvy a podľa potreby,
- e) Zabezpečiť prítomnosť poverenej osoby v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy.
- f) Zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb.
- g) Zabezpečiť Poskytovateľovi všetky relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty potrebné na riadne plnenie predmetu Zmluvy v súlade s dohodnutými zmluvnými podmienkami.

4.8. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, aby mohol riadne a včas plniť podmienky tejto zmluvy. V prípade prerušenia prác je povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi predpokladaný termín odstránenia dôvodu prerušenia a možnosti pokračovania v realizácii predmetu zmluvy a to do 24 hodín od prerušenia prác. Počas tejto doby nie je Poskytovateľ v omeškaní s plnením predmetu Zmluvy.

4.9. Objednávateľ do 10 pracovných dní od účinnosti tejto Zmluvy

- a) vymenuje kontaktnú osobu – koordinátora (projektového manažéra), ktorá bude dostupná v priebehu plnenia predmetu Zmluvy a bude oprávnená k úkonom spojeným s jej plnením a oznámi Poskytovateľovi jej kontaktné údaje.
- b) oznámi Poskytovateľovi osoby oprávnené nahlasovať požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory zo strany Objednávateľa, spolu s ich kontaktnými údajmi.

4.10 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy podľa § 345 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

5. Poskytované materiály

5.1. Autorské práva k Materiálom, pokiaľ budú vytvorené Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy, sú upravené článkom 5.2. Prílohy č. 2. (Materiály typu II.), ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.

6. Doba trvania Zmluvy a spôsoby jej ukončenia

6.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 01.01.2015 do 31.12.2015. Dátum začatia poskytovania služieb je deň nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy v zmysle článku 13, odsek 13.1 tejto Zmluvy.

6.2. Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť túto Zmluvu aj pred uplynutím dohodnutej doby trvania Zmluvy niektorým z nasledovných spôsobov:

- a) písomnou dohodou oboch zmluvných strán,
- b) odstúpením od zmluvy podľa článku 3, odsek 3.7 tejto Zmluvy.

7. Akceptačné podmienky

- 7.1. Poskytovateľ po poskytnutí plnenia v zmysle článku 2, bod 2.2.a až 2.2.e tejto Zmluvy a jej príloh vyhotoví k poslednému pracovnému dňu mesiaca alebo k inému, koordinátormi dohodnutému dňu akceptačný protokol, ktorý podpíšu koordinátori oboch zmluvných strán. Vzor akceptačného protokolu je v Prílohe č. 4.
- 7.2. Pre služby vykonané v zmysle článku 2, bod 2.2.f Poskytovateľ vyhotoví v termínoch, dohodnutých na základe konania podľa Prílohy č. 6 protokol, ktorý podpíšu koordinátori oboch zmluvných strán. Protokol, ktorý bude podkladom pre fakturáciu, bude obsahovať skutočný objem poskytovaných služieb a výkonov v zmysle bodu 2.2.f a Prílohy č. 6. V prípade rozporu ohľadne skutočného rozsahu takto poskytovaných služieb a výkonov sa bude postupovať v zmysle Eskalačnej procedúry (Príloha č. 5).

8. Cena

- 8.1. Cena je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle ustanovení zákona číslo 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi dohodnutú pevnú cenu. Cena predmetu plnenia obsahuje a zahŕňa všetky ekonomicky oprávnené náklady Poskytovateľa spojené s realizáciou predmetu Zmluvy.
- 8.2. Cena za poskytovanie predmetu plnenia podľa článku 2, bod 2.2.a až 2.2.e bola dohodnutá vo výške 158,204.00 € mesačne bez DPH, DPH bude účtovaná v sadzbe podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných v čase vystavenia faktúry. Cenová kalkulácia pre referenčné účely je uvedená v Prílohe č. 3.
- 8.3. Ceny za ostatné služby a výkony podľa článku 2, bod 2.2.f sa určia podľa ich skutočne objednaného a poskytnutého objemu v zmysle článku 7, odsek 7.2 a Prílohy č. 6 tejto Zmluvy, s použitím jednotkových sadzieb podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celkový objem takto poskytnutých služieb a výkonov je dohodnutý maximálne do výšky 608 507 € bez DPH za trvanie Zmluvy.

Rola	Sadzba človekoden v € bez DPH	za Sadzba človekoden v € s DPH (20%)
Mladší (junior) konzultant	950,00 €	1 140,00 €
Konzultant	1 120,00 €	1 344,00 €
Starší konzultant	1 160,00 €	1 392,00 €
Programátor	1 050,00 €	1 260,00 €
Dokumentarista	815,00 €	978,00 €
Technik podpory	854,00 €	1 024,80 €
Manažment konzultant	1 648,00 €	2 020,80 €
Projektový manažér	1 110,00 €	1 332,00 €

- 8.4. Maximálny neprekročiteľný finančný limit ceny predmetu Zmluvy počas trvania Zmluvy je 2 506 955 € bez DPH.
- 8.5. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek zmena zmluvných podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, ktorá bude mať dopad na celkovú dohodnutú cenu, bude zapracovaná do tejto Zmluvy formou písomného dodatku podpísaného oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

9. Platobné podmienky

- 9.1. Fakturácia za plnenia podľa bodov 2.2.a až 2.2.e bude prebiehať mesačne, vždy najneskôr do piateho kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola služba poskytnutá. Fakturácia za služby poskytnuté v prvom mesiaci platnosti Zmluvy bude vykonaná v cene pomernej k počtu dní poskytovania služby v tomto mesiaci.
- 9.2. Fakturácia za Ostatné služby a výkony podľa odseku 8.2 bude prebiehať v termínoch, dohodnutých na základe konania podľa Prílohy č. 6.
- 9.3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu vrátane DPH v zákonom stanovenej výške za predmet plnenia po jeho protokolárnom prevzatí, na základe vystavenej faktúry. Akceptačný protokol tvorí prílohu k faktúre.
- 9.4. Splatnosť faktúr je 30 dní od doručenia faktúry – daňového dokladu do sídla Objednávateľa.
- 9.5. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote splatnosti na prepracovanie a Objednávateľ nie je v omeškaní s peňažným plnením. Dňom doručenia opravenej faktúry začne plynúť nová lehota splatnosti.

10. Ostatné ustanovenia

- 10.1. Poskytovateľ smie uvádzať názov Objednávateľa a všeobecnú povahu predmetu plnenia, ktoré poskytuje Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy, svojim ďalším zákazníkom a potenciálnym zákazníkom na demonštrovanie svojich skúseností, pokiaľ o tom informuje Objednávateľa a obe zmluvné strany sa písomne nedohodnú inak.
- 10.2. Objednávateľ zodpovedá za bezodkladné zaistenie a poskytnutie súčinnosti Poskytovateľovi na získanie nevyhnutne potrebných oprávnení, ktoré Poskytovateľ potrebuje pre prístup, používanie alebo úpravu softwaru, hardwaru, firmwaru a iných produktov používaných Objednávateľom, pre splnenie predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy. Nevyhnutné oprávnenia znamenajú práva alebo súhlasy, ktoré potrebuje Poskytovateľ za účelom získania práva alebo licencií pre prístup, používanie alebo úpravu (vrátane vytvorenia odvodeného diela) k software, hardware, firmware a iným produktom Objednávateľa alebo tretej strany, bez toho aby tým boli porušené vlastnícke

alebo iné práva (vrátane práv k duševnému vlastníctvu) autorov alebo vlastníkov takých produktov.

- 10.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že odškodní Poskytovateľa proti prípadným finančným a iným nárokom, ktoré budú proti Poskytovateľovi vznesené v súvislosti s porušením práv tretích strán (vrátane práv k patentom a copyrightom), ku ktorým dôjde z dôvodov nezabezpečenia nevyhnutných oprávnení Objednávateľom pre Poskytovateľa.
- 10.4. Poskytovateľ bude zbavený povinnosti splniť svoje záväzky, ktoré môžu byť dotknuté tým, že Objednávateľ nezabezpečil Poskytovateľovi bezodkladne súčinnosť v zmysle ods. 10.2.

11. Ochrana informácií

- 11.1. V prípade, že nastanú skutočnosti, ktoré si budú vyžadovať zvláštny režim ochrany informácií, zmluvné strany sa zaväzujú, že za týmto účelom uzatvoria Zmluvu o výmene dôverných informácií.
- 11.2. V prípade, že v priebehu realizácie predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy nastane Poskytovateľovi potreba pre sprístupnenie osobných údajov spracovávaných Objednávateľom ako prevádzkovateľom informačného systému, Objednávateľ v spolupráci s Poskytovateľom vypracujú písomný dodatok k Zmluve na zabezpečenie ochrany osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Poskytnutie prístupu k osobným údajom môže byť uskutočnené až na základe písomného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.

12. Ponuka zamestnania

- 12.1. Obe zmluvné strany sa dohodli, že počas plnenia tejto Zmluvy a počas jedného roku od ukončenia poskytnutia predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy, nebude žiadna zo zmluvných strán priamo či nepriamo ponúkať zamestnanie zamestnancom resp. zamestnancom druhej zmluvnej strany, ktorí sa podieľali na plnení tejto Zmluvy. Žiadnej zmluvnej strane to však nebráni zvážiť žiadosť o zamestnanie, ktorá nebola predložená na základe vyššie uvedenej ponuky, alebo zvážiť odpoveď na všeobecný inzerát ponúkajúci pracovné príležitosti.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení podľa osobitného predpisu.
- 13.2. Túto Zmluvu je možné meniť iba písomnými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami, ktoré budú postupne číslované podľa poradia ich prijatia.

- 13.3. Táto Zmluva nezakladá žiadnej tretej strane nároky, či práva vynútiteľné touto treťou stranou voči Objednávateľovi alebo Poskytovateľovi.
- 13.4. V prípade rozporu medzi ustanoveniami uzavretých dodatkov k Zmluve, Zmluvou vrátane jej Príloh a Dohodou o všeobecných obchodných podmienkach IBM, budú prednostne platiť ustanovenia nasledovných dokumentov v poradí ich priority od najvyššej po najnižšiu:
- 1) aktuálne platné Dodatky k Zmluve,
 - 2) táto Zmluva vrátane jej Príloh,
 - 3) Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach IBM (Form. č. Sk-4575-08, vydanie 04/2010) ako Príloha č. 2 tejto Zmluvy.
- 13.5. Zmluvné strany prehlasujú, že túto Zmluvu uzatvárajú po jej dôkladnom prečítaní, zo slobodnej vôle, nie v tiesni a že s jej obsahom úplne súhlasia.
- 13.6. Právne vzťahy, osobitne neupravené touto Zmluvou a jej prílohami, sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a príslušnými ustanoveniami súvisiacich právnych predpisov.
- 13.7. Zoznam príloh, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:
- Príloha č. 1 – Spôsob poskytovania predmetu plnenia
 - Príloha č. 2 – Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach SK 4575-08, vydanie 04/2010
 - Príloha č. 3 – Cenová kalkulácia pre referenčné účely
 - Príloha č. 4 – Vzory projektových dokumentov
 - Príloha č. 5 – Procedúry vedenia projektu
 - Príloha č. 6 – Spôsob objednávaní ostatných služieb a výkonov
 - Príloha č. 7 – Opis stavu komplexného Integrovaného Systému Správy Taríf
 - Príloha č. 8 – Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti finančnej správy SR

Táto Zmluva vrátane jej príloh je vyhotovená v šiestich rovnopisoch s povahou originálu, z ktorých Objednávateľ obdrží štyri a Poskytovateľ dva rovnopisy (kópie Zmluvy alebo jej príloh nie sú považované za originály).

Objednávateľ

Poskytovateľ

Finančné riaditeľstvo SR

IBM Slovensko, spol. s r.o.

Podpis oprávneného zástupcu

Meno

Ing. František Imrecze

Funkcia

prezident finančnej správy

Dátum podpisu

Podpis oprávneného zástupcu

Meno

Ing. Marián Bódi

Funkcia

konateľ spoločnosti

Dátum podpisu

Príloha č. 1 Spôsob poskytovania predmetu plnenia

A. Poskytovanie služby servisného hotline

- a) V rámci poskytovania služby servisného hotline je Poskytovateľ povinný vykonávať tieto aktivity:
- spracovať a priebežne aktualizovať vzorovú konfiguráciu systému, súčasne s oboznámením zodpovedných zamestnancov Objednávateľa so zmenami,
 - zabezpečiť dostupnosť vzorovej konfigurácie systému a pracovných postupov súvisiacich s jej realizáciou pre zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa,
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre aktualizáciu nasadenej technológie,
 - zabezpečiť dostupnosť vzorových pracovných postupov súvisiacich s aktualizáciou nasadenej technológie pre zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa,
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre realizáciu preventívnych zásahov,
 - zabezpečiť dostupnosť vzorových pracovných postupov súvisiacich s realizáciou preventívnych zásahov pre zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa,
 - zabezpečiť realizáciu vzorovej inštalácie a konfigurácie nasadenej technológie na centrálnom uzle systému, spojenú s oboznámením zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre riešenie Incidentov,
 - zabezpečiť dostupnosť vzorových pracovných postupov súvisiacich s riešením Incidentov pre zamestnancov centrálnej Technickej podpory Objednávateľa.
- b) Poskytovanie hotline zahŕňa aj sprístupnenie kontaktného centra prostredníctvom nasledovných komunikačných kanálov:
- i. telefonicky
 - ii. faxom
 - iii. emailom
- c) Všetky vyžiadané požiadavky na služby technickej podpory bez ohľadu na primárny spôsob nahlásenia (telefón, fax) musia byť následne nahlásené Poskytovateľovi aj formou emailu na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa.
- d) Poskytovateľ je povinný formou emailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa.

B. Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému):

- a) podpora pri aktualizácii resp. aktualizácia konfigurácie systému
- b) inštalácie aktualizácií a patchov štandardného systémového software (Objednávateľ garantuje vlastníctvo príslušných licencií), týkajúce sa výlučne systémov ISST
 - i) podľa Vzorových pracovných postupov pre realizáciu aktualizácie štandardného programového vybavenia
 - ii) na požiadanie Objednávateľa
 - iii) na základe potreby plynúcej z aktualizácie aplikačného programového vybavenia
- c) inštalácie aktualizácií a záplat (patchov) aplikačného programového vybavenia (bez rozšírenia funkcionality systému)
- d) ladenie a testovanie výkonnosti systému podľa vzorových pracovných postupov pre realizáciu ladenia a testovania funkčnosti systému
- e) ostatné činnosti bežnej podpory prevádzky systému:
 - i) spracovať a priebežne aktualizovať vzorovú konfiguráciu systému, súčasne so zaškolením zamestnancov,
 - ii) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre aktualizáciu systému,
 - iii) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre realizáciu preventívnych zásahov,
 - iv) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre riešenie Incidentov,
 - v) Integrácia systémovej podpory, pre ktorú existuje štandardná podpora Poskytovateľov jednotlivých prvkov prevádzkovej infraštruktúry a ktorú môže vykonať Poskytovateľ na požiadanie Objednávateľa,
 - vi) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre zálohovanie a obnovu systému
 - vii) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre štandardnú pravidelnú administráciu systému, súčasne so zaškolením zamestnancov objednávateľa
- f) spracovať a priebežne aktualizovať súpis vyžadovaných licencií k podporovaným systémom

C. Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring) podľa Vzorových pracovných postupov pre realizáciu preventívnych zásahov

- a) Možné spôsoby realizácie preventívnych zásahov:
 - i) automatizovaným spôsobom, pomocou SW vybavenia na to určeného,
 - ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server,
 - iii) osobne, na mieste prevádzky systému.
- b) Primárnym cieľom preventívnych zásahov je

- i) kontrola konzistencie konfigurácie a databáz aplikačného programového vybavenia (ďalej aj APV)
 - ii) identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionality, dostupnosť a prevádzku APV, spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.
- c) Vytvorenie zoznamov systémových služieb:
- i) spracovať a priebežne aktualizovať zoznam (súpis) služieb, bežiacich nad systémom, ktoré je potrebné monitorovať pre zabezpečenie bezproblémového chodu systému
 - ii) spracovať a priebežne aktualizovať zoznam (súpis) naplánovaných systémových úloh, ktoré bežia nad systémom s popisom a časom ich spustenia
 - iii) zabezpečiť dostupnosť zoznamu služieb a systémových úloh na monitorovanie systému pre zamestnancov Centrálnej technickej podpory objednávateľa

Predmetom preventívnych zásahov je predkladanie návrhov na servisné zásahy s cieľom eliminovať identifikované potenciálne riziká. Poskytovateľ vypracuje ročný a mesačný plán preventívnych zásahov a predloží objednávateľovi po podpise Zmluvy.

D. Servisné zásahy v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov (riešenie incidentov)

a) Incident je:

- i) výpadok systému, teda prerušenie prevádzky aplikačného programového vybavenia (APV) sprevádzané nedostupnosťou služieb aplikačného a/alebo databázového software (aplikačného a/alebo databázového servera) pre jeho používateľov a integrované informačné systémy, spôsobené výlučne v dôsledku Poruchy aplikačného alebo databázového software,
- ii) porucha APV sprevádzaná jeho nedostupnosťou alebo nesprávnou funkčnosťou tak, že sa APV nedá využívať pre pôvodne plánovaný účel alebo spôsobuje nepoužiteľnosť systému na stanovený účel,
- iii) služba nie je zabezpečená v požadovanej kvalite a má dopad na spracovanie údajov v požadovanom čase
- iv) nestabilita systému sprevádzaná jeho čiastočnými nedostupnosťami

b) V prípade identifikácie incidentu, bude Poskytovateľ riešiť incidenty, súvisiace s prevádzkou systému primerane podľa povahy incidentu :

- i) telefonicky, v spolupráci s Technickou podporou Objedávateľa, alebo
- ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server, alebo
- iii) osobne, na mieste vzniku Incidentu.

c) Riešenie incidentu sa realizuje

- i) zmenou konfigurácie systému
- ii) reінštaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
- iii) reінštaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software
- iv) dodaním novej verzie aplikačného programového vybavenia

d) V rámci riešenia incidentu sa realizuje:

- i) analýza identifikovaných incidentov a problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)
- ii) odstraňovanie chýb v APV, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov
- iii) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním incidentov a problémov

e) Predpokladom odstránenia incidentu je:

- i) že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
- ii) sú splnené všetky technické predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku APV,
- iii) Objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť.

E. Servisné zásahy podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)

a) V prípade, že o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, bude Poskytovateľ riešiť požiadavky na zmenu konfigurácie, súvisiace s prevádzkou systému, podľa povahy požiadavky:

- i) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa, alebo
- ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server, alebo
- iii) osobne, na mieste vzniku Incidentu.

b) 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

c) 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

F. Princípy poskytovania predmetu plnenia:

Poskytovateľ bude poskytovať plnenie za nasledovných podmienok :

a) Základná doba pre poskytovanie plnenia podľa tejto Zmluvy (ďalej len základné „Časové pokrytie“) je od 8:00 do 16:00 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov (ďalej len „8x5“), pokiaľ nie je explicitne uvedené inak pre vybrané služby. Výkony realizované mimo základného časového pokrytia musia byť vopred odsúhlasené Objednávateľom a budú účtované so 100% príplatkom.

b) Rozšírená doba pre poskytovanie plnenia podľa tejto Zmluvy (ďalej len rozšírené „Časové pokrytie“) je 24 hodín denne, 7 dní v týždni (ďalej len „24x7“), pre explicitne uvedené vybrané služby.

c) Poskytovateľ bude plnenie poskytovať nasledovne:

Položka	Úroveň časového pokrytia	
	Kritické problémy a požiadavky	Ostatné problémy a požiadavky s normálnou prioritou
Hotline	24x7	24x7
Prevádzkové zásahy (správa systému)	24x7	8x5
Pravidelné preventívne zásahy (profylaktika a monitoring)	8x5	8x5
Servisné zásahy (riešenie incidentov a riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)	24x7	8x5

d) Poskytovateľ začne so servisným zásahom kritického problému a požiadavky (riešením Incidentu kompetentným zamestnancom podpory) v lehote do 1 hodiny od nahlásenia Incidentu takto:

- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
- alebo sa okamžite vzdialene pripojiť na infraštruktúru objednávateľa,
- alebo sa osobne dostaviť do priestorov prevádzky objednávateľa na adrese Mierová 23, 815 11 Bratislava – Ružinov resp. Bajkalská 25, Bratislava, Nová 13, Banská Bystrica

d) Poskytovateľ začne so servisným zásahom normálneho problému a požiadavky (riešením Incidentu kompetentným zamestnancom podpory) bez zbytočného odkladu v lehote najneskôr do najbližšieho pracovného dňa od nahlásenia Incidentu takto:

- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
- alebo sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru objednávateľa,
- alebo osobne sa dostaviť do priestorov prevádzky objednávateľa na adrese Mierová 23, 815 11 Bratislava – Ružinov resp. Bajkalská 25, Bratislava, Nová 13, Banská Bystrica
- v prípade potreby bude Poskytovateľ v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa okamžite riešiť Incident až do:
 - i) jeho vyriešenia, alebo
 - ii) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie siete poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia

Poskytovateľ bude všetky prevádzkové a servisné zásahy realizovať v súlade s plánom prevádzkových zásahov a preventívnych zásahov, alebo na základe požiadania poverených zamestnancov Objednávateľa. Výnimku tvoria servisné zásahy v prípadoch, kedy je ohrozená prevádzkyschopnosť a dostupnosť systému. V tomto prípade Poskytovateľ realizuje zásah okamžite a súčasne informuje poverených zamestnancov Objednávateľa.

V prípade realizácie prevádzkového zásahu Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o realizovaní prevádzkového zásahu obsahujúci popis realizovaných servisných úkonov.

V prípade realizácie preventívneho zásahu Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o realizovaní preventívneho zásahu obsahujúci výsledky preventívneho

zásahu a podnety pre aktualizáciu systému, návrhy pre úpravu pracovných postupov pre realizáciu preventívnych zásahov.

V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu identifikovaného a/alebo hláseného incidentu Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o servisnom zásahu vrátane informácií o príčinách incidentu a spôsobe jeho odstránenia.

V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu požiadavky na zmenu konfigurácie Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o servisnom zásahu.

Príloha č. 2 - Dohoda o všeobecných obchodných podmienkach SK-4575-08, vydanie 04-2010



C:\Documents and
Settings\Administrato

Príloha č.3 - Cenová kalkulácia pre referenčné účely

	Druh činnosti	Položka	Rola konzultanta	Cena za deň bez DPH (€)	Počet človekodní za mesiac	Celková cena za mesiac bez DPH (€)	Celková cena za mesiac s DPH (€)
2.2.a.	Hotline	Kontaktné centrum	Prevádzka	248.00	62	15,376.00	18,451.20
	Poskytovanie služieb technickej podpory	Pohotovosť všetkých uvedených systémov	Pohotovosť 16/24x7	275.00	62	17,050.00	20,460.00
	Poskytovanie služieb technickej podpory	Pohotovosť všetkých uvedených systémov	Pohotovosť 8x5	220.00	41	9,020.00	10,824.00
2.2.b. - 2.2.e.	Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému)	Podpora na mieste	Mladší (junior) konzultant	950.00	11	10,450.00	12,540.00
	Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)	Podpora na mieste	Technik podpory	854.00	15	12,810.00	15,372.00
		Podpora na mieste	Mladší (junior) konzultant	950.00	14	13,300.00	15,960.00
	Realizácia servisných záasahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému, alebo jeho	Asistenčná podpora	Mladší (junior) konzultant	950.00	15	14,250.00	17,100.00
		Asistenčná podpora	Konzultant	1120.00	14	15,680.00	18,816.00
	Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)	Asistenčná podpora	Mladší (junior) konzultant	950.00	10	9,500.00	11,400.00
		Asistenčná podpora	Konzultant	1120.00	6	6,720.00	8,064.00
		Asistenčná podpora	Starší konzultant	1160.00	8	9,280.00	11,136.00
	Poskytovanie služieb technickej podpory	Koordinácia	Projektový manažér	1110.00	9	9,990.00	11,988.00
		Dokumentácia	Dokumentarista	815.00	6	4,890.00	5,868.00
		Riadenie	Manažment konzultant	1648.00	6	9,888.00	11,865.60
Celkom mesačne 2.2.a. až 2.2.e.						158,204.00	189,844.80
Celkom za trvanie zmluvy 2.2.a. až 2.2.e.						3,796,896.00	4,556,275.20
Celkom 2.2.f. za trvanie zmluvy						912,759.69	1,095,311.63
Celkom za trvanie zmluvy 2.2.a. až 2.2.f.						4,709,655.69	5,651,586.83

Predpokladané čerpanie výkonov podľa jednotlivých modulov ISST:

	Typ služby	Počet človekodní za mesiac							Spolu za systém ISST za mesiac
		EKR	TIS	ICS	TKD	DS	GMS	ECS	
2.2.b.	realizácia prevádzkových zásahov (správa systému)	1	2	2	1	2	1	2	11
2.2.c.	realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)	4	4	3	4	4	5	5	29
2.2.d	realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov	4	5	4	4	4	4	4	29
2.2.e	realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)	4	4	3	3	4	3	3	24
	Projektové riadenie	3	3	3	3	3	3	3	21
Spolu za podsystém za mesiac		16	18	15	15	17	16	17	114
Spolu za podsystém za trvanie zmluvy		192	216	180	180	204	192	204	1368

Príloha č.4 – Vzory projektových dokumentov

Dokumenty uvedené v tejto prílohe sú vzorové dokumenty. Koordinátori oboch zmluvných strán si dohodnú podľa potreby zmenu vo formáte dokumentov.

VZOR – Akceptačný protokol

Mesačný výkaz poskytnutých služieb na základe Zmluvy o technickej podpore prevádzky ISST č. SP2021/20/2013 zo dňa X.XX.20XX

Preberajúca strana: Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky

Lazovná č. 63, 974 01 Banská Bystrica

zastúpený:

(ďalej len Objednávateľ/Preberajúci)

Odvzdávajúca strana:

zastúpený:

(ďalej len Poskytovateľ/Odvzdávajúci)

Predmet akceptačného protokolu:

V súlade so zmluvou o technickej podpore prevádzky APV xxx (ďalej „Zmluva“) zo dňa X.XX.20XX predmetom akceptačného protokolu je odovzdanie a prevzatie služieb technickej podpory za mesiac XXX/20XX.

Typ služby / Rola-Pozícia	Operátor	Pohotovosť expertov 16/24x7	Pohotovosť expertov 8x5	Technik podpory	Mladší (junior) konzultant	Konzultant	Starší konzultant	Programátor	Dokumentarista
Poskytovanie služieb servisného hotline									
Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému)									
Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)									
Realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov									
Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)									
Celkom	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Sumárny prehľad poskytovania služieb technickej podpory:

Rola-Pozícia	Predplatené výkony [ČD/rok]	Výkony v predchádzajúcich obdobiach za daný rok [ČD]	Výkony v danom v kalendárnom mesiaci [ČD]	Zostatok predplatených výkonov [ČD]
Operátor	0,00	0,00	0,00	0,00
Pohotovosť expertov 16/24x7	0,00	0,00	0,00	0,00
Pohotovosť expertov 8x5	0,00	0,00	0,00	0,00
Technik podpory	0,00	0,00	0,00	0,00
Mladší (junior) konzultant	0,00	0,00	0,00	0,00
Konzultant	0,00	0,00	0,00	0,00
Starší konzultant	0,00	0,00	0,00	0,00
Programátor	0,00	0,00	0,00	0,00
Dokumentarista	0,00	0,00	0,00	0,00
Celkom	0,00	0,00	0,00	0,00

1. Odovzdávajúca strana potvrdzuje, že odovzdala predmet akceptačného protokolu. Preberajúca strana potvrdzuje, že prevzala predmet akceptačného protokolu.
2. Odovzdávajúca a preberajúca strana zhodne konštatujú, že predmet plnenia bol dodaný v súlade so Zmluvou a Objednávkou včas a v dohodnutej kvalite.
3. Preberajúca strana potvrdzuje, že neboli zistené žiadne nedostatky, chyby a závady.

V Bratislave dňa XX.XX.20XX

Podpis preberajúceho		Podpis odovzdávajúceho
za Finančné riaditeľstvo SR		za IBM Slovensko, s.r.o.

VZOR – Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

na základe Zmluvy o technickej podpore prevádzky ISST č. SP2021/20/2013 platnej zo dňa X.XX.2013 a účinnej zo dňa XX.XX.2013, predmetom preberacieho protokolu je odovzdanie a prevzatie čiastkového plnenia predmetu zmluvy.

Štúdia realizovateľnosti č. ###

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

1. Špecifikácia služby / aké služby sa požiadavka týka -
2. Analýza požiadavky / spracovanie funkčné špecifikácie –
3. Návrh implementácie požiadavky –
4. Návrh testovania a akceptácie požiadavky -
5. Návrh harmonogramu plnenia -
6. Požadovaná súčinnosť Objednávateľa -

V týchto tabuľkách dodávateľ uvedie časovú náročnosť a cenovú kalkuláciu.

Náročnosť zapracovania pre Zmenu APV ISST/modul xxx

Termíny	Dátum
Predpokladaný začiatok realizácie:	
Predpokladané ukončenie realizácie (termín nasadenie do testovacieho prostredia):	
Navrhovaný termín nasadenia do produkčného prostredia:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Náročnosť zapracovania pre Zmenu mimo APV ISST

Termíny navrhovaných činností	Dátum
Navrhovaný termín realizácie Zmeny:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

Dátum:

Podpis:

Projektový manažér Poskytovateľa:

Analýza dopadov

(Vyplní spracovateľ analýzy):

1. Vplyv na objednávateľa
2. Vplyv na prevádzku fungujúcich systémov, infraštruktúry a zaistení poskytovaných služieb. (Podľa definovaných SLA.)
3. Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť
4. Vplyv na iné služby (iné aplikácie) bežiacie na rovnaké infraštruktúre lebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy
5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, servis desk, ..
6. Dopad pri nerealizácii Zmeny
7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových používateľov, časové dopady, požiadavky na nové prvky

VZOR – Akceptačný protokol

k plneniu predmetu Objednávky č. 00X/20XX zo dňa X.XX.20XX na základe Zmluvy o technickej podpore prevádzky ISST č. SP2021/20/2013 zo dňa X.XX.20XX

Preberajúca strana: Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky
Lazovná 63
974 01 Banská Bystrica
zastúpený: Koordinátor/projektový manažér
(ďalej len Objednávateľ/Preberajúci)

Odovzdávajúca strana:

zastúpený:
(ďalej len Poskytovateľ/Odovzdávajúci)

Predmet akceptačného protokolu:

V súlade so zmluvou o technickej podpore prevádzky APV ISST (ďalej „Zmluva“) zo dňa X.XX.20XX a účinnnej zo dňa xx.xx.201x predmetom akceptačného protokolu je odovzdanie a prevzatie predmetu plnenia Objednávky č. 00X/20XX (ďalej „Objednávka“).

Popis akceptačného konania:

1. Predmetom akceptačného konania je plnenie služieb technickej podpory APV xxx v rozsahu:
2. Odovzdávajúca strana potvrdzuje, že odovzdala predmet akceptačného protokolu. Preberajúca strana potvrdzuje, že prevzala predmet akceptačného protokolu.
3. Odovzdávajúca a preberajúca strana zhodne konštatujú, že predmet plnenia bol dodaný v súlade so Zmluvou a Objednávkou včas a v dohodnutej kvalite.
4. Preberajúca strana potvrdzuje, že neboli zistené žiadne nedostatky, chyby a závady.

Objednávateľ: Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky	Zhotoviteľ IBM Slovensko, spol. s r.o.
Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis
Dátum:	Dátum:

Príloha č.5 - Procedúry vedenia projektu

A. Procedúra zmenového konania

Zmeny služieb uvedených v tejto Zmluve, vrátane ich rozsahu, budú uskutočnené na základe požiadavky o uskutočnenie zmeny (ďalej i požiadavka) predloženej druhej zmluvnej strane. V tomto prípade sa bude uplatňovať nasledovný postup:

- A.1 Nástrojom na komunikáciu zmeny je požiadavka na zmenu. Požiadavka musí opisovať zmenu, odôvodnenie zmeny a vplyv zmeny na Zmluvu (plnenie). Zmeny predmetu plnenia môžu viesť k zmene ceny, predpokladaného harmonogramu a iných podmienok.
- A.2 Menovaný koordinátor (projektový manažér) strany, ktorá zmenu požaduje posúdi navrhovanú zmenu a určí, či požiadavku predloží druhej strane.
- A.3 Zmluvná strana, ktorá požiadavku obdrží, ju buď akceptuje za účelom uskutočnenia zmeny alebo ju akceptuje za účelom jej preskúmania alebo ju odmietne. Preskúmaním sa určí, aký vplyv bude mať požiadavka na cenu, harmonogram a ostatné zmluvné podmienky. V prípade akceptácie Poskytovateľom za účelom preskúmania oznámi tento Objednávateľovi vopred výšku prípadných nákladov s tým spojených a zahájí preskúmanie až po ich písomnom odsúhlasení Objednávateľom. Takéto náklady je Poskytovateľ oprávnený fakturovať Objednávateľovi.
- A.4 Realizácia zmeny musí byť odsúhlasená riadiacim výborom. Realizácia zmien s vplyvom na cenu bude uskutočnená iba na základe písomného dodatku k tejto zmluve podpísaného oboma zmluvnými stranami. Pokým dodatok nie je podpísaný, obe strany pokračujú v postupe podľa poslednej schválenej verzie predmetu plnenia zmluvy.
- A.5 Zmeny v plnení predmetu zmluvy, vyvolané dodatočnými požiadavkami Objednávateľa alebo nedostatočnou, či neúplnou dokumentáciou alebo súčinnosťou, poskytnutou Poskytovateľovi, oprávňujú k zvýšeniu fakturácie za plnenie o dodatočne vyvolané náklady. Objednávateľ sa zaväzuje takto vzniknuté a preukázané náklady uhradiť na základe zmenového konania.

B. Procedúra akceptácie dodávaných materiálov

Dodávaný materiál sa posúdi a akceptuje podľa nasledovnej procedúry:

- B.1 Dodávaný materiál sa predloží projektovému manažérovi (koordinátorovi) Objednávateľa. V prípade, ak je dodávaným materiálom dokument, tento sa predloží v tlačenej forme v jednom vyhotovení a elektronicky.
- B.2 V rozpätí piatich pracovných dní od prijatia projektový manažér (koordinátor) Objednávateľa buď akceptuje dodávaný materiál alebo odovzdá projektovému manažérovi (koordinátorovi) Poskytovateľa zoznam požadovaných úprav. Ak Poskytovateľ neobdrží v rozpätí piatich pracovných dní odpoveď od Objednávateľa, tak sa dodávaný materiál považuje za akceptovaný.
- B.3 Ak Objednávateľ predloží včas požiadavku na úpravy, projektový manažér (koordinátor) Poskytovateľa túto posúdi z hľadiska záväzkov vyplývajúcich z predmetu plnenia tejto zmluvy.
- B.4 Tie úpravy požadované Objednávateľom, ktoré sú odsúhlasené Poskytovateľom budú zapracované a dodávaný materiál sa opätovne predloží Objednávateľovi v termíne, ktorý sa považuje za termín akceptácie dodávaného materiálu.
- B.5 Tie úpravy požadované Objednávateľom, ktoré nie sú odsúhlasené Poskytovateľom sa budú ďalej riadiť procedúrou zmenového konania.

- B.6 Akékoľvek rozpory, ktoré vzniknú v rámci procedúry akceptácie dodávaných materiálov sa budú eskalovať do vyššej úrovne riadenia projektu.

C. Eskalačná procedúra

Eskalačná procedúra sa používa na riešenie prípadných konfliktov, ktoré vzniknú počas realizácie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade vzniku konfliktu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, sa najprv pokúsia nájsť jeho riešenie členovia jednotlivých projektových tímov interne. Ak nenájdu riešenie, budú postupovať podľa nasledovnej procedúry:

- C.1 Úroveň 1: Ak projektové tímy nemôžu nájsť riešenie konfliktnej situácie v priebehu dvoch pracovných dní, stretnú sa poverení zástupcovia (vedúci pracovných skupín) oboch strán s cieľom vyriešenia konfliktu.
- C.2 Úroveň 2: Ak nenájdu poverení zástupcovia (vedúci pracovných skupín) oboch strán riešenie v priebehu troch pracovných dní po eskalácii konfliktu na úroveň 1, stretnú sa koordinátori (projektoví manažéri) oboch strán s cieľom vyriešenia konfliktu.
- C.3 Ak konflikt nie je vyriešený ani na úrovni 1 ani na úrovni 2, jeho riešenie bude postúpené na úroveň riadiaceho výboru a výsledok dohody riadiaceho výboru môže viesť k použitiu procedúry zmenového konania popísanej v odseku B.1 tejto prílohy.
- C.4 Ak konflikt nie je vyriešený na úrovni riadiaceho výboru, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán ukončiť túto zmluvu spôsobom dohodnutým v článku 6, odsek 6.3 tejto Zmluvy. Pri ukončení zmluvy, objednávatel' zaplatí Poskytovateľovi:
- Za všetky služby a materiály, ktoré Poskytovateľ dodá do termínu ukončenia zmluvy,
 - Pri ukončení zmluvy sú zmluvné strany povinné zabezpečiť vysporiadanie vzájomných záväzkov podľa bodu 11.3 tejto zmluvy.
- C.5 Poskytovateľ súhlasí s tým, že počas riešenia konfliktu bude pokračovať v poskytovaní služieb, ktoré nie sú dotknuté riešením daného konfliktu. Objednávateľ súhlasí s tým, že uhradí faktúry za tieto zrealizované služby.

Príloha č. 6 – Spôsob objednávaní ostatných služieb a výkonov

Ostatné služby a výkony podľa bodu **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** budú objednané nasledovným spôsobom:

- a) Menovaný koordinátor (ďalej aj projektový manažér) Objednávateľa predloží Poskytovateľovi písomnú Požiadavku na realizáciu ostatných služieb a výkonov (ďalej len „Požiadavka“), v ktorej bude špecifikovaný obsah požadovaných služieb a výkonov.
- b) Poskytovateľ preskúma Požiadavku a spresní obsah a určí rozsah požadovaných služieb a výkonov, vrátane ceny, harmonogramu, fakturačných míľnikov prípadne iných zmluvných podmienok a tento písomne navrhne Objednávateľovi formou Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadov (podľa vzoru v Prílohe č. 4).
- c) Ak Objednávateľ návrh prijme, potom vystaví písomnú objednávku na realizáciu Požiadavky, ktorej prílohou sa stane Štúdia realizovateľnosti a analýzy dopadov . Poskytovateľ v zmysle tejto objednávky pristúpi k realizácii Požiadavky. Realizácia sa ďalej riadi príslušnými ustanoveniami tejto Zmluvy.
- d) V prípade nezhody zmluvné strany postupujú podľa Procedúry zmenového konania resp. Eskalačnej procedúry (Príloha č.5).

Príloha č. 7 – Popis stavu komplexného Integrovaného Systému Správy Taríf

Popis rozsahu EKR

Pod Elektronickým komunikačným rozhraním (ďalej len „EKR“) sa rozumie:

- a) štandardný systémový software (operačné systémy, RDMBS) nevyhnutný na zabezpečenie prevádzky EKR
- b) aplikačné programové vybavenie EKR v rozsahu aktuálnej funkčnosti:
 - ◆ systém EKR
 - ◆ rozhrania systému EKR pre jednotlivé cieľové systémy:
SYSNED
TIS
Deklaračný systém
GMS
- c) infraštruktúra systémového software a aplikačného programového vybavenia v rozsahu testovacieho prostredia, produkčného prostredia vrátane záložného prostredia
- d) používateľská a prevádzková dokumentácia v rozsahu uvedených funkčných modulov

Popis infraštruktúry APV EKR

Systém EKR je prevádzkovaný na trojvrstvovej centralizovanej architektúre na báze produktov Microsoft a technológie .NET. Klientsku vrstvu tvoria „smart“ klienti (Windows natívna aplikácia, ktorá je schopná aktualizovať sa). Aplikačná vrstva sa skladá z aplikačného servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server a Internet Information Services, pričom aplikačný server je umiestnený v klastrí virtualizovaných aplikačných serverov. Databázová vrstva sa skladá z databázového servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server Enterprise a ako databázový stroj Microsoft SQL Server Enterprise v zapojení Windows Cluster. Spojenie cez Internet zabezpečuje interface server, kde sú prevádzkované rozhrania na požadované služby. Prepojenie na HSM zariadenie zabezpečuje sign server, kde beží obslužná aplikácia pre volanie HSM interface.

Popis rozsahu TIS

Pod Tranzitným informačným systémom (ďalej len „TIS“) sa rozumie:

- a) štandardný systémový software (operačné systémy, RDMBS) nevyhnutný na zabezpečenie prevádzky TIS
- b) aplikačné programové vybavenie TIS v rozsahu aktuálnej funkčnosti:
 - ◆ systém TIS – správa tranzitnej colnej deklarácie
 - ◆ rozhrania systému TIS
- c) infraštruktúra systémového software a aplikačného programového vybavenia v rozsahu testovacieho prostredia, produkčného prostredia vrátane záložného prostredia
- d) používateľská a prevádzková dokumentácia v rozsahu uvedených funkčných modulov

Popis infraštruktúry APV TIS

Systém TIS je prevádzkovaný na trojvrstvovej centralizovanej architektúre na báze produktov Microsoft a technológie .NET. Klientsku vrstvu tvoria „smart“ klienti (Windows natívna aplikácia, ktorá je schopná aktualizovať sa). Aplikačná vrstva sa skladá z aplikačného servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server a Internet Information Services, pričom aplikačný server je umiestnený v klastrí virtualizovaných aplikačných serverov. Databázová vrstva sa skladá z databázového servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server Enterprise a ako databázový stroj Microsoft SQL Server Enterprise v zapojení Windows Cluster.

Popis rozsahu APV DS, ECS a ICS

Systémy DS (Deklaračný systém), ECS (Export Control System) a ICS (Import Control System) spoločne riešia problematiku jednotného colného vyhlásenia (JCD), sledovania exportu a importu tovaru. Pod softvérovým riešením pre automatizáciu činností DS, ECS a ICS rozumieme:

- a) štandardný systémový software (operačné systémy, RDMBS) nevyhnutný na zabezpečenie prevádzky APV
- b) aplikačné programové vybavenie v rozsahu aktuálnej funkčnosti týchto systémov:
 - ◆ systém DS - správa jednotnej colnej deklarácie
 - ◆ systém ECS – riešenie problematiky vývozu tovaru
 - ◆ systém ICS – riešenie dovozu tovaru
 - ◆ vzájomné prepojenie systémov DS, ECS a ICS na dátovej a aplikačnej úrovni
 - ◆ rozhrania systému DS
- c) infraštruktúra systémového software a aplikačného programového vybavenia v rozsahu produkčného, testovacieho, záložného a vývojového prostredia
- d) používateľská a prevádzková dokumentácia v rozsahu uvedených funkčných modulov

Popis infraštruktúry APV DS, ECS a ICS

Systémy DS, ECS a ICS úzko spolupracujú a sú prevádzkované na rovnakej systémovej a hardvérovej infraštruktúre. Tieto systémy sú prevádzkované na trojvrstvovej centralizovanej architektúre na báze produktov Microsoft a technológie .NET. Klientskú vrstvu tvoria „smart“ klienti (Windows natívna aplikácia, ktorá je schopná aktualizovať sa). Aplikačná vrstva sa skladá z aplikačného servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server a Internet Information Services, pričom aplikačný server je umiestnený v klastrí virtualizovaných aplikačných serverov. Databázová vrstva sa skladá z databázového servera, ktorý využíva

operačný systém Microsoft Windows Server Enterprise a ako databázový stroj Microsoft SQL Server Enterprise v zapojení Windows Cluster

Popis rozsahu TKD

Pod Taric, Kvóty, Dohľad (ďalej len „TKD“) sa rozumie:

- a) štandardný systémový software (operačné systémy, RDMBS) nevyhnutný na zabezpečenie prevádzky TKD
- b) aplikačné programové vybavenie TKD v rozsahu aktuálnej funkčnosti:
 - ◆ modul TARIC
 - evidencia centrálnych číselníkov (napr. nomenklatúry)
 - kalkulačný modul
 - ◆ modul Kvót
 - ◆ modul Dohľad
 - ◆ modul Antidumping
 - ◆ rozhrania systému ISST pre jednotlivé cieľové systémy:
 - SYSNED
 - Deklaračný systém
 - GMS
- c) infraštruktúra systémového software a aplikačného programového vybavenia v rozsahu testovacieho prostredia, produkčného prostredia vrátane záložného prostredia
- d) používateľská a prevádzková dokumentácia v rozsahu uvedených funkčných modulov

Popis infraštruktúry APV TKD

Systémy TKD sú prevádzkované na trojvrstvovej centralizovanej architektúre na báze produktov Microsoft a technológie .NET. Klientskú vrstvu tvoria Webový klienti a „smart“ klienti (Windows natívna aplikácia, ktorá je schopná aktualizovať sa). Aplikačná vrstva sa skladá z aplikačného servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server a Internet Information Services, pričom aplikačný server je umiestnený v klastrí virtualizovaných aplikačných serverov. Databázová vrstva sa skladá z databázového servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server Enterprise a ako databázový stroj Microsoft SQL Server Enterprise v zapojení Windows Cluster. Spojenie cez Internet zabezpečujú interface servre, kde sú prevádzkované rozhrania na požadované služby.

Popis rozsahu GMS

Pod Garančným systémom (ďalej len „GMS“) sa rozumie:

- a) štandardný systémový software (operačné systémy, RDMBS) nevyhnutný na zabezpečenie prevádzky GMS
- b) aplikačné programové vybavenie GMS v rozsahu aktuálnej funkčnosti:
 - ◆ modul GMS.DS – garančný systém pre Deklaračný systém
 - ◆ modul GMS.T – garančný systém pre Tranzitný informačný systém
 - ◆ rozhrania systému GMS pre jednotlivé cieľové systémy:
 - Deklaračný systém
 - Tranzitný informačný systém
- c) infraštruktúra systémového software a aplikačného programového vybavenia v rozsahu testovacieho prostredia, produkčného prostredia vrátane záložného prostredia

- d) používateľská a prevádzková dokumentácia v rozsahu uvedených funkčných modulov

Popis infraštruktúry APV GMS

Systém GMS je prevádzkovaný na trojvrstvovej centralizovanej architektúre na báze produktov Microsoft a technológie .NET. Klientsku vrstvu tvorí „smart“ klient (Windows natívna aplikácia, ktorá je schopná aktualizovať sa). Aplikačná vrstva sa skladá z aplikačného servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server a Internet Information Services, pričom aplikačný server je umiestnený v klastri virtualizovaných aplikačných serverov. Databázová vrstva sa skladá z databázového servera, ktorý využíva operačný systém Microsoft Windows Server Enterprise a ako databázový stroj Microsoft SQL Server Enterprise v zapojení Windows Cluster. Spojenie cez Internet zabezpečujú interface servre, kde sú prevádzkované rozhrania na požadované služby.

Príloha č. 8 – Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti finančnej správy SR

Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti finančnej správy SR*

Úvodné ustanovenia

Tieto *Všeobecné podmienky*, pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti finančnej správy SR (ďalej len „*všeobecné podmienky*, resp. *dohoda*“) stanovujú povinnosti tretej strany, ak predmet plnenia zmluvy uzatvorenej medzi treťou stranou a Finančným riaditeľstvom (ďalej len „FR“) SR alebo Ministerstvom financií (ďalej len „MF“) SR (ďalej len „*zmluva*“) súvisí s informačno-komunikačnými technológiami Finančnej správy SR (ďalej len „IKT FS SR“).

Výklad a definícia pojmov

Na účely tohto dokumentu

aktívum je všetko, čo má pre Finančnú správu (ďalej len „FS SR“) hodnotu (fyzické komponenty, softvér, dáta, služby, ľudské zdroje, povest' FS SR, ...),

bezpečnostným incidentom je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IKT, ako aj akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky a súvisiacich pravidiel,

DataCentrom je samostatná rozpočtová organizácia so sídlom v Bratislave, ktorej zriaďovateľom je Ministerstvo financií SR. DataCentrum zabezpečuje vzájomnú prepojitelnosť častí informačného systému rezortu MF SR a bezpečnosť informačného systému rezortu MF SR,

dostupnosť je vlastnosť, že autorizovaní užívatelia majú v prípade požiadavky prístup k informáciám a aktívam,

dôvernosť je vlastnosť, že informácia nie je dostupná alebo prístupná neautorizovaným jednotlivcom, entitám alebo procesom,

externý prístup je prístup tretích strán ako i interných zamestnancov FS SR,

externým subjektom je právnická osoba a štatutárom právnickej osoby určené fyzické osoby (ďalej len „zamestnanci externého subjektu“), ktoré nie sú zamestnancami FS a ktoré poskytujú FS služby v zmysle platných zmlúv, podľa ktorých môžu požiadať o prístup k IKT v presne určenom nevyhnutnom rozsahu,

externým prístupom zamestnanca FS k IKT je iný prístup zamestnanca FS k IKT ako prístup zo štandardného pracoviska FS s LAN/WAN prepojením,

externým prístupom zamestnancov externého subjektu k IKT je prístup zamestnanca externého subjektu k IKT,

FR SR je Finančné riaditeľstvo SR,

FS SR je Finančná správa SR,

IKT sú informačno-komunikačné technológie,

IKT FS SR je súhrn nasledovných komponentov používaných na prípravu a spracovanie dát a na manažovanie informácií a procesov vo FS SR, okrem tých, ktoré sú verejne prístupné z vonkajšieho prostredia FS SR (napr. finančný portál):

servery, pracovné stanice, faxy a príslušná dokumentácia,

informačné systémy FS (aplikačné programové vybavenie a jeho vrstvy, ako napr. aplikačné servery, databázové servery) a príslušná dokumentácia,

* V prípade zmluvy uzatvorenej medzi treťou stranou a FR SR pôjde o Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti Finančných orgánov SR a v prípade zmluvy medzi treťou stranou a MF SR pôjde o Dohodu o zabezpečení informačnej bezpečnosti Finančných orgánov SR.

dáta a informácie spracovávané v informačných systémoch FS,

zariadenia diskových polí, SAN infraštruktúra, zálohovacie zariadenia a príslušná dokumentácia,

sieťová infraštruktúra a sieťové komponenty (napr. smerovače, firewally) a príslušná dokumentácia,

zariadenia pre hlasovú komunikáciu implementované v sieťovej infraštruktúre FS (napr. pobočkové ústredne) a príslušná dokumentácia,

písomné záznamy súvisiace s IS FS SR.

IP adresa je adresa zariadenia pripojeného do počítačovej siete, definovaná na základe Internet Protokolu,

informačné aktívum je aktívum v prostredí IKT FS SR,

informačná bezpečnosť je súbor aspektov týkajúcich sa dosiahnutia a udržiavania dôvernosti, integrity a dostupnosti informačných aktív,

informačný systém je súbor činností, ktoré zabezpečujú zber, prenos, spracovanie, uloženie, výber, distribúciu a prezentáciu informácií a dát (vrátane dát v papierovej podobe) pre potreby rozhodovania tak, aby riadiaci pracovníci mohli vykonávať funkcie riadenia vo všetkých zložkách systému riadenia,

integrita je vlastnosť, že informácie a metódy ich spracovania sú presné a kompletne,

IS je informačný systém,

IS FS SR je súhrn všetkých informačných systémov FS SR,

kontaktná osoba je SLA manažér tak za FS SR ako i za tretiu stranu,

LAN/WAN je štandardná lokálna počítačová sieť a prepojenie komunikačných sietí pracovísk FS realizované spravidla technológiou MPLS v rámci rezortnej komunikačnej siete a spravovanej DataCentrom,

manažér bezpečnosti je zamestnanec Oddelenia bezpečnosti Kancelárie prezidenta FR SR zodpovedný za celkovú bezpečnosť vo FS,

manažér informačnej bezpečnosti IKT je zamestnanec Oddelenia bezpečnosti Kancelárie prezidenta FR SR zodpovedný za bezpečnosť IKT vo FS,

MF SR – Ministerstvo financií SR

organizačným útvarom sú organizačné útvary FR SR,

oprávnená osoba sú všetci zamestnanci sekcie informatiky FS SR, prípadne iný zamestnanec písomne poverený námestníkom sekcie informatiky na výkon úloh vyplývajúcich z činností spojených s tretími stranami a s externými prístupmi interných zamestnancov,

osobitná tretia strana je NKÚ resp. iný kontrolný alebo oprávnený orgán SR podľa príslušného všeobecne záväzného právneho predpisu,

outsourcing je zabezpečenie podporných služieb externou organizáciou,

používateľom externého prístupu je zamestnanec FS alebo zamestnanec externého subjektu, ktorému bol povolený externý prístup k IKT,

prístup tretej strany k IKT FS SR je prístup tretej strany k hardvéru alebo softvéru alebo dátam IKT FS SR vrátane príslušnej dokumentácie za nasledujúcich podmienok:

tretia strana má s FR SR podpísanú zmluvu o dodávaní alebo odoberaní tovarov, služieb alebo prác súvisiacich s IKT FS SR, ktorej súčasťou sú Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti FS SR,

tretia strana má s MF SR podpísanú zmluvu o dodávaní alebo odoberaní tovarov, služieb alebo prác súvisiacich s IKT FS SR a s FR SR uzatvorenú Dohodu o zabezpečení informačnej

bezpečnosti FS SR (ďalej len „dohoda“), ktorej obsahom budú vhodne upravené všeobecné podmienky vo forme dohody medzi FR SR a tretou stranou. Za takúto dohodu sa bude považovať aj dohoda uzatvorená s DR SR alebo s CR SR pred vznikom FR SR,

tretia strana realizuje dodávanie alebo odoberanie tovarov, služieb alebo práce súvisiace s IKT FS SR na základe outsourcingu, kde súčasťou tohto vzťahu sú Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti FS SR,

tretia strana má od FR SR iba objednávku bez zmluvného vzťahu súvisiacu s hardvérom, softvérom, údržbou alebo službou súvisiacou s IKT FS SR,

tretou stranou je osobitná tretia strana.

Service Level Agreement (ďalej len „SLA“) je zmluva alebo dohoda medzi dodávateľom (externým alebo interným) a odberateľom služby IKT, ktorá dokumentuje dojednané parametre danej služby IKT,

SLA manažéri sú zamestnanci FS zodpovední za riadenie úrovne poskytovaných služieb externým subjektom, alebo zamestnanci tretej strany zodpovední za prípravu, spracovanie a realizáciu konkrétnych požiadaviek externého prístupu k IKT FS SR. Obvykle sú to osoby z prostredia IKT,

tretie strany sú externí dodávatelia a externí odberatelia vybraných služieb FR SR. V tejto súvislosti ide predovšetkým o externé subjekty, ktoré na zmluvnom základe s FR SR alebo MF SR dodávajú pre FR SR alebo odoberajú od FR SR špecializované údaje alebo vykonávajú pre FR SR špecializované práce súvisiace s návrhom, implementáciou, testovaním, dodávaním, údržbou, aktualizáciou alebo outsourcingom IKT, ako aj o ich subdodávateľov,

vedúci zamestnanec

1. vedúci zamestnanec podľa § 9 zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov,
2. vedúci štátny zamestnanec podľa § 11 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 400/2009 Z. z.“), a
3. nadriadený podľa § 4 zákona č. 200/1998 Z. z. o štátnej službe colníkov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 200/1998 Z. z.“)

VPN kanál je bezpečnostný kanál, ktorý vytvára šifrované spojenie na pripojenie tretej strany k IKT FS SR na základe Virtual Private Network techník,

vzdialený prístup je prístup tretej strany k softvéru alebo dátam IKT FS SR z iného miesta ako z priestorov FS SR.

zamestnancom FS

1. zamestnanec vykonávajúci prácu vo verejnom záujme v zmysle zákona č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov,
2. zamestnanec v štátnozamestnaneckom pomere v zmysle zákona č. 400/2009 Z. z., a
3. colník, ktorý vykonáva štátnu službu podľa zákona č. 200/1998 Z. z..

zásah do IKT sa rozumie akýkoľvek prístup do alebo k IKT, ktorý bol povolený tretej strane na základe žiadosti o povolenie prístupu.

Základné požiadavky

- 1.1 Tretia strana sa zaväzuje oboznámiť svojich zamestnancov zúčastňujúcich sa na predmete plnenia zmluvy s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu uvedenom v týchto všeobecných podmienkach pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti FS SR.
- 1.2 Tretia strana sa zaväzuje oboznámiť a následne zabezpečiť od svojich zamestnancov, realizujúcich predmet plnenia zmluvy, dodržiavanie týchto povinností:

- a) dodržiavať primeranú ochranu sprístupnených údajov a informácií súvisiacich s IKT a s existujúcimi alebo vyvíjanými informačnými systémami FS SR a záväzok mlčanlivosti o údajoch a informáciách, ktoré sú výslovne označené ako dôverné a s ktorými počas výkonu prác vo FS SR prišli do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní, a to aj po ukončení pracovného, resp. zmluvného pomeru,
- b) zachovávať daňové tajomstvo, s ktorým počas výkonu prác vo FS SR prišli do styku, ako aj zákaz jeho využitia pre osobnú potrebu, zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní a to aj po ukončení pracovného pomeru, resp. zmluvného pomeru,
- c) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas výkonu prác vo FS SR prišli do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh,
- d) preukázať na vyzvanie svoju totožnosť buď zamestnancom strážnej služby alebo oprávnenej osobe určenej na priamu komunikáciu s ním (ďalej iba oprávnená osoba) pri vstupe do priestorov FS SR, ak strážna služba nie je zriadená,
- e) realizovať zásahy do IKT FS SR iba v určenom rozsahu v rámci poskytovania dohodnutých prác a služieb pre FS SR,
- f) použiť len také externé pripojenia k IKT FS SR, ktoré sú uvedené v písomnej žiadosti o prístup externého subjektu k IKT FS SR,
- g) použiť externé pripojenia k IKT FS SR len spôsobom, ktorý nie je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a bezpečnostnými politikami FS SR,
- h) používať externé pripojenia k IKT FS SR výhradne na plnenie povinností v zmysle platnej zmluvy uzatvorenej s cieľom poskytnutia služieb externého subjektu v prospech FS SR,
- i) neposkytnúť svoju elektronickú identitu (napr. login, heslo, a pod.) inej osobe,
- j) realizovať výkon dohodnutých prác a služieb tak, aby pri nich nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu kľúčových komponentov IKT alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky,
- k) riadiť sa pokynmi oprávnenej osoby, SLA manažéra FS SR, manažéra bezpečnosti a manažéra informačnej bezpečnosti IKT FS SR počas výkonu dohodnutých prác a služieb pre FS SR,
- l) zdokumentovať všetky zásahy do IKT FS SR podľa pokynov oprávnenej osoby a bezodkladne jej ohlásiť zistené bezpečnostné nedostatky, ktoré by mohli spôsobiť ohrozenie dôvernosti alebo integrity kódu alebo dokumentácie systému,
- m) pripájať svoje technologické prostriedky (napr. počítač, notebook, meracie prístroje a pod.) k IKT FS SR len po predchádzajúcom súhlase oprávnenej osoby, a to len na nevyhnutne potrebnú dobu a s rešpektovaním podmienok spojených so súhlasom, ako napríklad antivírusová kontrola a podobne,
- n) možnosti vynášať zariadenia, materiál a údaje patriace FS SR (informačno-komunikačné zariadenia, výsledky zostáv vytvorených na základe skriptov, zbery údajov, poskytované údaje, a pod.) z priestorov FS SR len s písomným súhlasom oprávnenej osoby, pričom zdokumentovaná e-mailová komunikácia je v odôvodnených a naliehavých prípadoch považovaná za súhlas oprávnenej osoby na priamu komunikáciu so žiadateľom,
- o) rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým z FS SR, na ktoré bola tretia strana upozornená,
- p) vrátiť všetky materiály a údaje vrátane elektronických poskytnuté z FS SR a zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebolo zmluvne dohodnuté inak.

1.3 V prípade, že predmet plnenia zmluvy súvisí s vývojom a aktualizáciou IKT FS SR, tretia strana akceptuje nasledujúce požiadavky:

- a) dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek relevantných interných riadiacich aktov FS SR, bezpečnostných politík FS SR, platnej bezpečnostnej legislatívy (najmä požiadaviek zákona č.275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu), zachovávanie mlčanlivosti o skutočnostiach zistených počas vývoja, nasadzovania a podpory vyvíjaného alebo aktualizovaného IS, zachovávanie mlčanlivosti týkajúcej sa daňového tajomstva a zachovávanie mlčanlivosti podľa § 18 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- b) nevnesenie nepožadovaného kódu a nepožadovaných funkcií do IS, ktoré by mohli viesť k zneužitiu IS neautorizovanými prístupmi a osobami,
- c) zabezpečenie ochrany dôvernosti a integrity kódu a dokumentácie systému (do kontaktu s kódom a dokumentáciou systému môžu prichádzať iba tí zamestnanci tretej strany, ktorí podpísali Poučenie zamestnancov externého subjektu o informačnej bezpečnosti v prostredí IKT FS SR (ďalej len „poučenie“),
- d) povinnosť vopred deklarovat', podľa akej vývojovej metodiky, resp. normy postupuje pri vývoji systému, pričom tento postup musí byť schválený FR SR,
- e) právo FS SR vykonať audit svojho vývojového prostredia. Účelom tohto auditu je súlad vývoja s deklarovanou metodikou, resp. normou,
- f) súhlas s poskytnutím potrebnej súčinnosti audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento IS súvisí s predmetom zmluvy. V prípade, ak potreba súčinnosti podľa tohto bodu na strane tretej strany presiahne rozsah 20 (dvadsať) človekohodín, tretia strana nie je povinná poskytnúť súčinnosť bez dohody o úhrade nákladov na takúto súčinnosť,
- g) súhlas s poskytnutím potrebnej súčinnosti FS SR pre prípadný audit svojich informačných systémov a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia zmluvy. V prípade, ak potreba súčinnosti podľa tohto bodu na strane tretej strany presiahne rozsah 20 (dvadsať) človekohodín, tretia strana nie je povinná poskytnúť súčinnosť bez dohody o úhrade nákladov na takúto súčinnosť,
- h) zabezpečenie, aby predmet plnenia zmluvy obsahoval aj bezpečnostné požiadavky pre vyvíjaný alebo aktualizovaný IS v rozsahu špecifikovanom v zmluve,
- i) menovanie kontaktnej osoby* (SLA manažér) FS SR zodpovednej za informačnú bezpečnosť a činnosti podľa písmena a) až h) týchto doplňujúcich požiadaviek,
- j) menovanie kontaktnej osoby** (SLA manažér) tretej strany zodpovednej za informačnú bezpečnosť a činnosti podľa písmena a) až h) týchto doplňujúcich požiadaviek,
- k) vykonanie testovania pre činnosti súvisiace s bezpečnostnými požiadavkami súvisiacimi s vyvíjaným alebo aktualizovaným IS podľa zmluvy a vytvorenie dokumentácie o spôsobe testovania a o dosiahnutých výsledkoch, a to najmenej vykonanie interného používateľského testovania v rozsahu minimálne jedného týždňa pred odovzdaním informačného systému, jeho časti alebo súvisiacej aplikácie a zahrnutie jeho výstupov do dokumentácie o spôsobe testovania a o dosiahnutých výsledkoch,
- l) dodanie dokumentácie pre nové alebo aktualizované IKT alebo ich časti, ktorá obsahuje:
 1. používateľskú dokumentáciu, ktorou je návod na používanie systému, scenáre činností so systémom pre jednotlivé roly, pravidlá používania systému, opis bezpečnostných procedúr a ovládanie bezpečnostných mechanizmov, opis chybových hlásení,
 2. prevádzkovú a administrátorskú dokumentáciu, ktorou je dokumentácia o architektúre informačného systému alebo jeho časti, popis prevádzkových postupov, postupy zotavenia sa z bežných chýb, rozdelenie rolí pri prevádzke a administrácii systému, opis konfigurácie systému a umiestnenia jednotlivých fyzických, aplikačných a dátových komponentov, väzby na existujúce informačné systémy, politiku použitia kryptografických opatrení, podrobný opis aktivít

* Meno kontaktnej osoby za FS SR sa bude uvádzať v žiadosti o prístup externého subjektu k IKT FS SR

** Meno kontaktnej osoby za tretiu stranu sa bude uvádzať v žiadosti o prístup externého subjektu k IKT FS SR

vyžadovaných pri administrácii systému, šablóny administrátorských a operátorských denníkov a uvedenie typov udalostí, ktoré sa do nich zapisujú.

- m) nesplnenie bezpečnostných požiadaviek podľa písm. a) až l) s výnimkou písm. h) tohto odseku bude dôvodom na neukončenie príslušnej etapy projektu alebo neschválenie prevzatia vykonávanej činnosti.

1.4 V prípade, že predmet plnenia zmluvy sa priamo dotýka prístupu k IKT FS SR, tretia strana okrem požiadaviek uvedených v odseku 4 tohto článku akceptuje nasledujúce doplňujúce požiadavky:

- a) zabezpečí realizovanie prístupu k softvéru alebo dátam IKT FS SR na základe žiadosti o prístup externého subjektu k IKT FS SR (ďalej len „žiadosť“) podľa prílohy č. 2. V žiadosti musí byť uvedený dôvod prístupu, rozsah prístupu (časť IKT, resp. IS, ku ktorému je požadovaný prístup), miesto prístupu a IP adresa zariadenia na prístup (v prípade vzdialeného prístupu), stanovený dátum a čas prístupu a mená zamestnancov tretej strany, pre ktorých je požadovaný prístup. Záležitosti súvisiace so žiadosťou sa realizujú prostredníctvom kontaktných osôb a oprávnených zamestnancov. Žiadosť tretej strany o prístup k IKT FS SR podpísaná kontaktnou osobou za tretiu stranu, sa elektronicky (emailom so zoskenovanou žiadosťou alebo faxom), poštou alebo osobne doručí kontaktnej osobe FS SR. Kontaktná osoba FS SR doručí schválený resp. neschválený súhlas s prístupom k IKT FS SR elektronicky, poštou alebo osobne kontaktnej osobe tretej strany.
- b) zabezpečí, aby všetci jej zamestnanci realizujúci prístup k IKT FS SR na základe pokynov kontaktnej osoby FS SR alebo oprávneného zamestnanca podpísali pred prvým prístupom k IKT FS SR poučenie podľa prílohy č. 3. V prípade odmietnutia podpísania tohto poučenia, nebude príslušnému zamestnancovi umožnený prístup k IKT FS SR,
- c) zabezpečí, aby všetky zásahy jej zamestnancov do IKT FS SR boli zaznamenané v protokole z prístupu tretích strán k IKT FS SR. Zamestnanec po ukončení prác súvisiacich s prístupom vyplní tento protokol a ihneď ho e-mailom zašle oprávnenému zamestnancovi a následne mu ho podpísaný zašle aj v písomnej podobe a to do 5 pracovných dní od realizácie prístupu podľa prílohy č. 4.

Záverečné ustanovenia

Všeobecné podmienky sú záväzné pre tretiu stranu v plnom rozsahu pokiaľ v zmluve nie je ustanovené inak.

V prípade porušenia týchto všeobecných podmienok, v dôsledku ktorého vznikne škoda pre FR SR, sa tretia strana zaväzuje nahradiť túto škodu v rozsahu dohodnutom v zmluve.