

ZMLUVA O SERVISE č.SK1412/11

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Poskytovateľ servisu : **SOITRON, s.r.o.**
Plynárska 5, 829 75 Bratislava
IČO : 35955678
DIČ : 2022066937
IČ DPH: SK2022066937
Bankové spojenie : Tatra banka, a.s.
Číslo účtu: 262 583 2658/1100
IBAN: SK40 1100 0000 0026 2583 2658
SWIFT/BIC: TATRSKBX
Zapísaný : v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel Sro, vložka č. 37618/B

Zastúpený: Ing. Ondrej Smolár, výkonný riaditeľ
konateľ spoločnosti

(ďalej len „poskytovateľ“)

1.2. Objednávateľ servisu : **Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky**
Lazovná 63, 974 01 Banská Bystrica
IČO : 42 499 500
DIČ: 2023395253
Bankové spojenie : Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000437837/8180
IBAN : SK14 8180 0000 0070 0043 7837
SWIFT/BIC : SPSRSKBXXX
Zastúpený : Ing. František Imrecze, prezident finančnej správy

(ďalej len „objednávateľ“)

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Na základe tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy dodávať objednávateľovi služby technickej podpory pre zariadenia Load Balancer Cisco ACE 4710, systém Wifi na platforme Cisco a zariadení Cisco ASA 5585 a Cisco ASA 5580 uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.2. Predmetom zmluvy je technická podpora, rekonfigurácia a riešenie problémov pre systémy, zariadenia a software uvedený v prílohe č.1. Súčasťou technickej podpory je poskytovanie služieb Service desk, Change management, Administrácia supportu minimálne v rozsahu podľa Prílohy č.2 k tejto Zmluve.
- 2.3. Technická podpora sa netýka záručného a pozáručného servisu na uvedené zariadenia .

3. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU

- 3.1. Dostupnosť servisu: 24hodín x 7 dní v týždni x 365 dní v roku
- 3.2. Umiestnenie: dátové centrá finančnej správy SR, Nová 13,
Banská Bystrica a Mierová 23, Bratislava

3.3. Služby podpory zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:

- 3.3.1. Služby podľa Katalógu služieb v Prílohe č.2 na zariadenia podľa Prílohy č.1 počas trvania tejto zmluvy
- 3.3.2. Predplatenie 1 hodiny mesačne na Change management
- 3.3.3. Služby Service Desk.
- 3.3.4. Prístup na aplikáciu Support Central – SC

Služby podpory v rámci paušálnej ceny **nezahŕňajú hlavne** :

- 3.3.5. Incident management, údržbu, opravy, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami IS.

4. CENTRÁLNE KONTAKTNÉ MIESTO

4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje:

- kontaktovať objednávateľa telefonicky alebo e-mailom najneskôr do 6 hodín od nahlásenia požiadavky na servisný zásah
- riešiť problém na mieste alebo vzdialeným prístupom do 24 hodín od nahlásenia požiadavky na servisný zásah pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak
- odstrániť poruchu do 48 hodín od nahlásenia požiadavky na servisný zásah, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak
- po dobu platnosti tejto zmluvy disponovať minimálne 2 servisnými strediskami na území SR, jedným v Banskej Bystrici a druhým v Bratislave

4.2. Jediným kontaktným miestom je Service Desk. Service Desk bude objednávateľ kontaktovať jedným z nasledovných spôsobov:

telefonicky:

elektronicky prostredníctvom email:

elektronicky na adrese:

+421-2-58224099

support@soitron.sk

<https://apps.soitron.sk/SupportCentral>

5. CENA PREDMETU ZMLUVY

5.1. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za služby podpory podľa článku 30. bod 3.30. vo výške paušálneho poplatku bez DPH:

Popis produktu	Cena za mesiac bez DPH v €	Celková cena s DPH v €
Paušálny poplatok za mesiac (cena za služby : dostupnosť servisu 7x24, Service desk, Change management, Administrácia supportu)	145,-	174,-
Hodina práce (špecialista na predmet zmluvy)	90,-	108,-

5.2. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za Change management podľa skutočne vykonaných prác na základe hodinových sadziieb /a /alebo/ katalógu podľa tabuľky:

Popis produktu	Cena za 100 km bez DPH v €	Cena celkom s DPH v €
Cena za dopravu za 100 km (bude účtovaná z najbližšieho servisného strediska)	33,-	39,60

5.3. Dopravné náklady, spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálneho poplatku budú fakturované podľa skutočne vykázaného počtu kilometrov vo výške 0,33,-€/km bez DPH a času stráveného na ceste (počítané od najbližšej pobočky poskytovateľa), vynásobeného 70% hodinovej sadzby príslušného systémového inžiniera.

5.4. Náklady na práce, spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálneho poplatku, poskytované v čase mimo štandardnej pracovnej doby poskytovateľa, budú fakturované s príplatom 20% nad hodinovú sadzbu príslušného systémového inžiniera.

5.5. Úhrady budú realizované formou faktúr na základe reportov z SC.

5.6. Objednávateľ sa zaväzuje previesť na bankový účet poskytovateľa dohodnutú sumu, prípadne jej časti, na základe faktúr poskytovateľa do 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi. Faktúry budú vystavované do desiateho kalendárneho dňa v nasledujúcom mesiaci.

6. ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že:

6.1.1. bude informovať objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory.

6.1.2. bude uskutočňovať technickú podporu len po súhlase objednávateľa.

6.1.3. bude vykonávať technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálnosť

objednávateľovho IS.

6.1.4. bude predmet tejto zmluvy vykonávať sám a na vlastnú zodpovednosť. Pokiaľ by poskytovateľ mal vykonávať niektoré časti predmetu zmluvy prostredníctvom tretích osôb, je povinný vyžiadať si súhlas objednávateľa. Za výkony tretích osôb zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu tak, ako by predmetné výkony a dodávky uskutočňoval sám.

6.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že:

6.2.1. umožní poskytovateľovi alebo pracovníkom jeho dodávateľských organizácií, ktoré poverí poskytovateľ na realizáciu výkonov podľa tejto zmluvy počas celej doby výkonu Technickej podpory prístup ku všetkým zariadeniam, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje.

6.2.2. zabezpečí prítomnosť povereného pracovníka na pracovisku v rozsahu, v ktorom si to výkon Technickej podpory vyžaduje.

6.2.3. povolí poskytovateľovi vzdialený prístup a administrátorské heslá. Ďalej sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.

6.2.4. písomne oznámi poskytovateľovi mená pracovníkov poverených na nahlasovanie požiadaviek na Technickú podporu, ich telefónne čísla, E-mail adresy do 5 dní po podpise tejto zmluvy a bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri každej ich zmene.

6.3. Potvrdením vykonania Technickej podpory je Ticket v stave akceptovaný v SC.

6.4. Poskytovateľ je plne zodpovedný za to, že trvalo vymenené zariadenie bude rovnakej alebo lepšej kvality a bude mať rovnaké alebo lepšie parametre ako malo pôvodné zariadenie. Pri trvalej výmene v rámci záruky nefunkčného zariadenia za funkčné zariadenie je objednávateľ povinný vrátiť poskytovateľovi nefunkčné zariadenie.

6.5. V prípade, že porucha bola spôsobená neodborným zásahom, úmyselným poškodením, alebo ak zariadenia boli používané v prostredí prípadne spôsobom, ktorý nie je v zhode s podmienkami špecifikovanými výrobcom pre ich prevádzku resp. boli poškodené vplyvom prírodného živlu, spíše sa o tom záznam podpísaný oboma stranami. Oprava bude vykonaná na základe požiadavky objednávateľa na jeho náklady.

6.6. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

7. ZMLUVNÉ POKUTY

7.1. V prípade omeškania s platbou si poskytovateľ môže uplatniť voči objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,04% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania. V prípade omeškania s platbou o viac ako 60 dní po splatnosti, si poskytovateľ vyhradzuje právo, riešiť všetky Incidenty podľa pravidiel pre najnižšiu Prioritu, t.j. Prioritu 4. a to až do doby vyrovnania si všetkých finančných záväzkov zo strany objednávateľa.

7.2. V prípade omeškania poskytovateľa s termínmi plnenia predmetu Zmluvy uvedenými v bode 4.1 je objednávateľ oprávnený účtovať poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5,- € za každú aj začatú hodinu omeškania.

- 7.3. Maximálna výška zmluvnej pokuty podľa bodu 7.2 je 100% z mesačného poplatku uvedeného v bode 5.1.

8. UKONČENIE ZMLUVY

- 8.1. Zmluva je uzavretá na dobu 2 roky alebo do vyčerpania limitu 19 999,-€ bez DPH.
- 8.2. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená vypovedať túto zmluvu bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená druhej zmluvnej strane .
- 8.3 Zmluvné strany môžu od tejto zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou pri podstatnom porušení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy druhou zmluvnou stranou ako aj v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník).

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dátumom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení podľa osobitného predpisu.
- 9.2. Vzťahy medzi objednávateľom a poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov. Pre posudzovanie záväzkových vzťahov vyplývajúcich z tejto zmluvy je rozhodné slovenské právo.
- 9.3. Účastníci tejto zmluvy sa zaväzujú v prípade, že medzi nimi vznikne spor vyplývajúci z tejto zmluvy riešiť tento prednostne vzájomnou dohodou.
- 9.4 Kontaktné osoby:

za poskytovateľa:

pre riešenie obchodných záležitostí:

Senior Account Manager

pre riešenie technických záležitostí:

Project Manager

za objednávateľa:

pre riešenie obchodných záležitostí:

riaditeľ odboru prevádzky IS

pre riešenie technických záležitostí:

Vedúci oddelenia prevádzky IKT

- 9.5 Zmluva je vyhotovená v 5 rovnopisoch, z ktorých objednávateľ obdrží 3 a poskytovateľ servisu obdrží 2 rovnopisy.

9.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č.1: Zoznam podporovaných zariadení k Zmluve o servise

Príloha č.2: Katalóg služieb k Zmluve o servise

Príloha č.3 Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti finančnej správy

SR

V Bratislave dňa: [REDACTED]

V Banskej Bystrici dňa: [REDACTED]

za poskytovateľa:

za objednávateľa:

[REDACTED]
Ing. Ondrej Smolár
Výkonný riaditeľ a konateľ

[REDACTED]
Ing. František Imreče
prezident finančnej správy

PRÍLOHA Č.1 – ZOZNAM PODPOROVANÝCH ZARIADENÍ K ZMLUVE O SERVISĚ

Počet	m.j.	P/N	Popis Produktu
2	ks	CIS-ASA5585-S20-K9	ASA 5585-X Chassis with SSP20,8GE,2 SFP,2 Mgt,1 AC, 3DES/AES
2	ks	CIS-ASA5585-PWR-AC	ASA 5585-X AC Power Supply
4	ks	CIS-CAB-AC-2500W-EU	Power Cord, 250Vac 16A, Europe
1	ks	CIS-ASA-AC-E-5585	AnyConnect Essentials VPN License - ASA 5585-X (Max Users)
2	ks	CIS-ACE-4710	Cisco ACE 4710, SSL-500 Mbps
2	ks	CIS-AIR-LAP1142N-E-K9	802.11a/g/n Fixed Unified AP; Int Ant; E Reg Domain
4	ks	CIS-AIR-LAP1252AG-E-K9	802.11a/g/n-d2.0 2.4/5-GHz Mod Unified AP; 6 RP-TNC; ETSI
1	ks	CIS-AIR-WLC4402-25-K9	4400 Series WLAN Controller for up to 25 Lightweight APs
1	ks	CIS-GLC-SX-MM	GE SFP, LC connector SX transceiver

PRÍLOHA Č.2 - KATALÓG SLUŽIEB K ZMLUVE O SERVIS

Tento Katalóg služieb popisuje služby poskytované v rámci zmluvy.
Katalóg obsahuje:

Názov služby
Popis služby

DEFINÍCIE POJMOV

Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:

- Informačný systém** (IS) je funkčný celok, tvorený hardvérovými - a softvérovými komponentami. Sú nimi technické zariadenia (servery, aktívne a pasívne sieťové komponenty, kabeláž), slúžiace na zaručenie služieb komunikácie a prenosu dát v rámci siete.
- Hardware** je technické zabezpečenie informačného systému.
- Software** je programové vybavenie informačného systému.
- Technická podpora** znamená činnosť pracovníkov poskytovateľa u objednávateľa pri riešení „Ticket“.
- ServiceDesk (SD)** je centrálny kontaktný bod poskytovateľa pre objednávateľa. SD zabezpečuje zaznamenávanie Ticketov do SC, prideluje riešiteľa jednotlivým Ticketom a rieši jednoduchšie úlohy.
- SupportCentral** (SC) je aplikácia slúžiaca na podporu plnenia zmluvy, zaznamenávanie úloh (Ticketov) a sledovanie ich životného cyklu.
- Ticket** je zaznamenaná požiadavka objednávateľa v SC, (napr. Incident, Problem, Change, Feedback). Tento záznam nesie v sebe informácie, potrebné pre vyhodnocovanie plnenia zmluvy.
- Konzultačná hodina** sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka poskytovateľa v pracovných dňoch počas pracovnej doby poskytovateľa.
- Pracovná doba** poskytovateľa je v pracovných dňoch 8:00 až 17:00.
- Patch** je súbor vytvorený výrobcom – (napr. Cisco Systems, HP, IBM, Microsoft) a pravidelne distribuovaný poskytovateľom, ktorý obsahuje úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.
- Hotpatch** je súbor vytvorený podľa potreby poskytovateľom pre objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u objednávateľa.
- Service Request** je požiadavka na vykonanie konkrétnej činnosti (drobné zmeny) preddefinovanej v Katalógu služieb, napr., vytvorenie užívateľského konta, pridanie do skupiny, inštalácia PC, reset hesla a pod.
- ADM** (Account Delivery Manager / Koordinátor zákaznickej podpory) - pracovník poskytovateľa priamo zodpovedný za zabezpečovanie plnenia tejto zmluvy.
- SDM** (Service Delivery Manager) – priamy nadriadený ADM
- DM** (Direct Manager) - priamy nadriadený riešiteľa Ticketu
- QM** (Quality Manager) - manažér kvality
- TD** (Technical Director) - technický riaditeľ
- ED** (Executive Director) - výkonný riaditeľ
- Change** znamená zmenu, t.j. rozšírenie, úpravu alebo odstránenie schválenej, plánovanej alebo podporovanej služby alebo jej časti a jej súvisiacej dokumentácie.
- Feedback** (spätná väzba) umožňuje objednávateľovi vyjadriť spokojnosť alebo nespokojnosť s plnením zmluvy formou záznamu do SC, prostredníctvom pochvaly alebo sťažnosti. Feedback slúži na sledovanie kvality poskytovaných služieb. Feedback sťažnosť musí byť zadán v jednej z Priorít podľa tabuľky v časti Eskalácie.

TTO (Time to open - doba odozvy) je čas meraný od vytvorenia Ticketu v SC do doby začatia riešenia Ticketu.

TTF (Time to fix) je čas meraný od zaznamenania Ticketu v SC do doby vyriešenia.

Change management je proces, ktorý slúži na realizáciu Change.

Pending (stav čakania) je stav Ticketu, keď nie je možné pokračovať v riešení, pretože pracovníci poskytovateľa čakajú na súčinnosť objednávateľa (napríklad sprístupnenie priestorov, akceptácia ponúknutého riešenia a pod.) alebo súčinnosť výrobcu (napríklad riešenie Problemu čaká na spoluprácu Cisco TAC, na nový Patch Microsoft a pod.). Doba, počas ktorej je Ticket v stave Pending sa nezapočítava do TTF.

Auto Accept znamená, že ak objednávateľ do 7 kalendárnych dní nezamietne a ani neakceptuje navrhnuté riešenie, bude takéto riešenie automaticky považované za akceptované.

Administrácia supportu

Popis služby

S podpísaním zmluvy je objednávateľovi pridelený ADM (Account Delivery Manager) ako primárny kontakt, zodpovedný za dodávku služieb podľa tohto Katalógu a administráciu celého supportu.

Na začiatku zmluvného vzťahu je ADM zodpovedný za tranzíciu (definovanie primárnych a sekundárnych kontaktov, nastavenie komunikačných tokov, vytvorenie zákazníckych prístupov hesiel, zabezpečenie dokumentácie a pod.)

Počas trvania zmluvy ADM zabezpečuje:

Sledovanie zmien a pravidelnú aktualizáciu vyššie uvedených údajov a dokumentov.

Sledovanie plnenia zmluvy a pravidelné reporty o vykonaných prácach.

Riešenie eskalácií.

Service Desk

Popis služby

Service Desk môže objednávateľ kontaktovať jedným z nasledovných spôsobov: telefonicky, elektronicky prostredníctvom emailu, elektronicky na web adrese.

Service Desk zabezpečuje vytváranie a evidenciu všetkých hlásených Ticketov a sledovanie ich životného cyklu. Za týmto účelom získava objednávateľ prístup na aplikáciu SC.

Service Desk zároveň zabezpečuje prvú supportnú líniu (preverenie dostupnosti liniek, riešenie jednoduchších úloh na základe postupov z vopred spracovanej dokumentácie a pod.) a prideluje riešiteľa z druhej a tretej línie systémových inžinierov.

Change management

Popis služby

Predmetom služby je poskytovanie drobných zmien (doplnenie, zmena konfigurácie a pod.) vzťahujúcich sa k supportovanej technológii.

Zmenou v zmysle Change managementu tejto zmluvy nie je zavádzanie novej služby/systému a prebudovanie, prípadne rozsiahly zásah do existujúcej služby/systému.

Change management bude realizovaný na požiadanie objednávateľa. Požiadavka bude zaevidovaná ako Ticket Change a realizovaná podľa aktuálneho procesu pre Change

management.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo posúdiť navrhovanú zmenu a v odôvodnených prípadoch ju odmietnuť. (Odôvodneným prípadom sa rozumie napríklad to, že realizácia zmeny by mala negatívny vplyv na doterajšiu funkcionálnosť, prípadne stabilitu systému).

Potvrdením rozsahu a realizácie zmeny zo strany objednávateľa je Ticket v stave akceptovaný v SC.

Špecifickým druhom tejto služby sú telefonické a email konzultácie. Na konzultácie sa nevzťahuje schvaľovací proces, je možné ich čerpať z predplatených hodín podľa rovnakých pravidiel ako Change a pri prečerpaní sú aj rovnakým spôsobom spoplatňované.

Nevyčerpané predplatené hodiny je možné kumulovať počas troch mesiacov.

Faktúry za realizované zmeny nad rámec predplatených hodín budú vystavované podľa článku 5. bod 5.2., 5.3. a 5.4. zmluvy.

Eskalácie

V prípade nespokojnosti s poskytovaním plnenia tejto zmluvy má objednávateľ právo využiť eskalačnú procedúru zadaním Ticketu Feedback podľa nasledovných pravidiel:

Pre nahlásenie eskalácie môže byť použitý ktorýkoľvek zo spôsobov podľa článku 4, bodu 4.2. tejto zmluvy.

Bez ohľadu na spôsob nahlásenia je poskytovateľ povinný každú eskaláciu evidovať v SC s definovaním Priority eskalácie.

Priority eskalácie navrhuje objednávateľ podľa nasledujúcej tabuľky:

Priorita 1	konaním poskytovateľa bol zapríčinený výpadok služby alebo ohrozená činnosť objednávateľa alebo strata jeho dát, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 2.
Priorita 2	konanie poskytovateľa viedlo k zhoršeniu dopadu situácie na objednávateľa alebo bola spôsobená degradácia služby, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 3.
Priorita 3	konaním poskytovateľa bola zapríčinená čiastočná alebo úplná nefunkčnosť komponentu, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 4.
Priorita 4	slúži na upozornenie na nespokojnosť objednávateľa s riešením situácie (spôsob komunikácie, technické riešenie, doba riešenia).

Nasledujúca tabuľka predstavuje maticu zodpovedností pracovníkov poskytovateľa za riešenie eskalácie pre jednotlivé Priority eskalácie.

	Riešiteľ eskalácie	Zodpovedný za riešenie	Informovaní o riešení
Priorita 1	DM	TD	ADM, SDM, QM, TD, ED,
Priorita 2	DM	SDM	ADM, SDM, QM, TD
Priorita 3	DM	ADM	DM, QM, ADM
Priorita 4	DM	DM	DM, QM, ADM

Príloha č.3 - 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,

* 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.

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,

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 treťou 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,

treťou 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., a
3. nadriadený podľa § 4 zákona 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. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 400/2009 Z. z.“), a

3. colník, ktorý vykonáva štátnu službu podľa 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.“).

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

Základné požiadavky

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.

Tretia strana sa zaväzuje oboznámiť a následne zabezpečiť od svojich zamestnancov, realizujúcich predmet plnenia zmluvy, dodržiavanie týchto povinností:

- a) dodržiavať ochranu údajov a informácií súvisiacich s IKT a s existujúcimi alebo vyvíjanými informačnými systémami FS SR a záväzok mlčanlivosti o údajoch a informáciách, 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. Doplnujúce požiadavky

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 politik 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), zachovávaní 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. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov 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 deklarovateľ, 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

- 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 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 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.

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

* 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

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.