

## Zmluva o poskytovaní služieb

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení

### Článok 1 – Zmluvné strany

**Poskytovateľ:** Quality Unit, s.r.o.  
Tomanova 80/C, 83107 Bratislava  
**V zastúpení:** Ing. Viktor Zeman, konateľ  
**IČO :** 35908301  
**IČ DPH :** SK2021910891  
**Bankové spojenie:** Slovenská sporiteľňa, a.s.  
**Číslo účtu:** 0178597203/0900

(ďalej len „poskytovateľ“)

**Objednávateľ:** Finančné riaditeľstvo SR  
Lazovná 63, 975 04 Banská Bystrica  
**V zastúpení:** Ing. František Imrecze, prezident finančnej správy  
**IČO:** 42 499 500  
**Bankové spojenie:** Štátna pokladnica  
**Číslo účtu:** 7000437837/8180

(ďalej len „objednávateľ“)

### Článok 2 – Predmet zmluvy

1. Zmluvné strany sa dohodli, že na základe tejto Zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „zmluva“), poskytovateľ poskytne objednávateľovi rozšírenú technickú podporu Live Agent (ďalej len „podpora“) na zabezpečenie nepretížitej dostupnosti služby pre online komunikáciu s verejnosťou. pričom podpora zahŕňa nasledovné:

- Prvá úroveň podpory: odpoveď a začiatok riešenia do 12 hodín
- Druhá úroveň podpory: odpoveď a začiatok riešenia do 36 hodín
- Všetky požiadavky sa radia prioritne na začiatok zoznamu požiadaviek, agenti ich riešia prednostne.
- Prístup k novým funkciám a opravám do 3 pracovných dní od dokončenia implementácie požadovaných zmien
- Update novej verzie na server zákazníka v cene mesačného paušálu (max. 2× mesačne)
- Pomoc s konfiguráciou

#### Pracovný čas:

Prvá úroveň podpory: 24/7 Pondelok – Nedeľa  
Druhá úroveň podpory: 8:00 – 22:00 GMT + 1 Pondelok – Piatok

### Článok 3 – Miesto poskytovania služieb

1. Poskytovanie služieb spočívajúce v podpore sa bude vykonávať na zariadení, kde je prevádzkovaný produkt Live Agent v dávovom centre FR SR v Banskej Bystrici na Novej ulici č.13.

### Článok 4 - Prístup do priestorov

1. Prístup do priestorov objednávateľa je možný 24 hodín denne, 365 dní v roku. Prístup je možný iba v sprievode oprávneného zamestnanca objednávateľa.
2. Nové inštalácie a zmeny poskytovateľ môže realizovať len v pracovnom čase (8:00 – 16:00 hod. v pracovných dňoch) V odôvodnených prípadoch (z dôvodu minimalizácie dôsledkov prerušenia prevádzky) a po predchádzajúcom odsúhlasení s poskytovateľom bude možné zmeny realizovať aj mimo pracovného času.

### Článok 5 – Cena a fakturačné podmienky

1. Cena za poskytované služby podľa článku 2 bod 1 zmluvy predstavuje:

Cena bez DPH:	1000 € / mesačne
+ 20 % DPH:	200 €
Cena vrátane DPH:	1200 € / mesačne

2. Cena za predmet plnenia, ktorý je predmetom zmluvy, je stanovená v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.
3. Poskytovateľ bude objednávateľovi fakturovať cenu štvrťročne po skončení kalendárneho štvrťroku a objednávateľ bude túto čiastku uhrádzať s lehotou splatnosti 30 dní od dňa doručenia faktúry, a to prevodom na účet poskytovateľa č.: **178597203/0900** Prípadnú zmenu čísla účtu je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi do 15 dní od vykonania tejto zmeny.
4. Faktúra musí obsahovať zákonné náležitosti daňového dokladu. Za správne vyčíslenie dane z pridanej hodnoty podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov zodpovedá zmluvná strana poskytovateľa v plnom rozsahu. V prípade, že faktúra nebude obsahovať zákonné náležitosti, objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru poskytovateľovi do 3 dní od doručenia na doplnenie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová doba splatnosti v dĺžke dohodnutej v článku 5 bod 3 zmluvy začne plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.

### Článok 6 – Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť od 1.1.2016.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do 31.12.2016. Zmluvu možno ukončiť aj dohodou zmluvných strán.

3. Pre potreby doručovania podľa tejto zmluvy sa použijú adresy zmluvných strán uvedené v záhlaví tejto zmluvy, pokiaľ niektorá zo strán písomne neoznámí druhej strane inú adresu pre doručovanie. Pre potreby doručovania písomností podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou platí, že každá zásielka sa považuje za doručenie uplynutím piateho pracovného dňa po jej preukázateľnom podaní na poštovú prepravu, pokiaľ sa nepreukáže skorší okamih doručenia.
4. Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len formou písomných dodatkov k tejto zmluve.
5. Neoddeliteľnou prílohou tejto zmluvy je Príloha č. 1 – Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti finančnej správy SR
6. Vzájomné vzťahy zmluvných strán, pokiaľ ich neupravujú ustanovenia tejto zmluvy sa riadia všeobecnými právnymi predpismi a ustanoveniami Obchodného zákonníka.
7. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po 2 rovnopisy..

V Bratislave, [REDACTED]

V Banskej Bystrici, dňa [REDACTED]

Za Poskytovateľa:

Za Obiednávateľa:

[REDACTED]

---

Ing. Viktor Zeman  
Quality Unit, s.r.o.

[REDACTED]

---

Ing. František Imreče  
prezident finančnej správy



# Príloha č. 1 – Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti finančnej správy SR

## 1. 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“).

## 2. Výklad a definícia pojmov

### 1. Na účely tohto dokumentu

- a) **aktívum** je všetko, čo má pre Finančnú správu (ďalej len „FS SR“) hodnotu (fyzické komponenty, softvér, dáta, služby, ľudské zdroje, povest' FS SR, ...),
- b) **bezpečnostným incidentom** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IKT, ako aj akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky a súvisiacich pravidiel,
- c) **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,
- d) **dostupnosť** je vlastnosť, že autorizovaní užívatelia majú v prípade požiadavky prístup k informáciám a aktívam,
- e) **dôvernosť** je vlastnosť, že informácia nie je dostupná alebo prístupná neautorizovaným jednotlivcom, entitám alebo procesom,
- f) **externý prístup** je prístup tretích strán ako i interných zamestnancov FS SR,
- g) **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,
- h) **externým prístupom zamestnanca FS k IKT** je iný prístup zamestnanca FS k IKT ako prístup zo štandardného pracoviska FS s LAN/WAN prepojením,
- i) **externým prístupom zamestnancov externého subjektu k IKT** je prístup zamestnanca externého subjektu k IKT,
- j) **FR SR** je Finančné riaditeľstvo SR,
- k) **FS SR** je Finančná správa SR,

---

· 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.

- l) **IKT** sú informačno-komunikačné technológie,
- m) **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):
1. servery, pracovné stanice, faxy a príslušná dokumentácia,
  2. informačné systémy FS (aplikačné programové vybavenie a jeho vrstvy, ako napr. aplikačné servery, databázové servery) a príslušná dokumentácia,
  3. dáta a informácie spracovávané v informačných systémoch FS,
  4. zariadenia diskových polí, SAN infraštruktúra, zálohovacie zariadenia a príslušná dokumentácia,
  5. sieťová infraštruktúra a sieťové komponenty (napr. smerovače, firewally) a príslušná dokumentácia,
  6. zariadenia pre hlasovú komunikáciu implementované v sieťovej infraštruktúre FS (napr. pobočkové ústredne) a príslušná dokumentácia,
  7. písomné záznamy súvisiace s IS FS SR.
- n) **IP adresa** je adresa zariadenia pripojeného do počítačovej siete, definovaná na základe Internet Protokolu,
- o) **informačné aktívum** je aktívum v prostredí IKT FS SR,
- p) **informačná bezpečnosť** je súbor aspektov týkajúcich sa dosiahnutia a udržiavania dôverylosti, integrity a dostupnosti informačných aktív,
- q) **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,
- r) **integrita** je vlastnosť, že informácie a metódy ich spracovania sú presné a kompletne,
- s) **IS** je informačný systém,
- t) **IS FS SR** je súhrn všetkých informačných systémov FS SR,
- u) **kontaktná osoba** je SLA manažér tak za FS SR ako i za tretiu stranu,
- v) **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,
- w) **manažér bezpečnosti** je zamestnanec Oddelenia bezpečnosti Kancelárie prezidenta FR SR zodpovedný za celkovú bezpečnosť vo FS,
- x) **manažér informačnej bezpečnosti IKT** je zamestnanec Oddelenia bezpečnosti Kancelárie prezidenta FR SR zodpovedný za bezpečnosť IKT vo FS,
- y) **MF SR – Ministerstvo financií SR**

- z) **organizačným útvarom** sú organizačné útvary FR SR,
- aa) **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,
- bb) **osobitná tretia strana** je NKÚ resp. iný kontrolný alebo oprávnený orgán SR podľa príslušného všeobecne záväzného právneho predpisu,
- cc) **outsourcing** je zabezpečenie podporných služieb externou organizáciou,
- dd) **používateľom externého prístupu** je zamestnanec FS alebo zamestnanec externého subjektu, ktorému bol povolený externý prístup k IKT,
- ee) **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:
1. 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,
  2. 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,
  3. 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,
  4. tretia strana má od FR SR iba objednávku bez zmluvného vzťahu súvisiacu s hardvérom, softvérom, údržbou alebo službou súvisiacou s IKT FS SR,
  5. treťou stranou je osobitná tretia strana.
- ff) **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,
- gg) **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,
- hh)  **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,
- ii) **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.
- jj) **VPN kanál** je bezpečnostný kanál, ktorý vytvára šifrované spojenie na pripojenie tretej strany k IKT FS SR na základe Virtual Private Network techník,
- kk) **vzdialený prístup** je prístup tretej strany k softvéru alebo dátam IKT FS SR z iného miesta ako z priestorov FS SR.
- ll) **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.“).
- mm) **zásah do IKT** sa rozumie akýkoľvek prístup do alebo k IKT, ktorý bol povolený tretej strane na základe žiadosti o povolenie prístupu.

## 2. Základné požiadavky

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.
2. 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.

### 3. Doplnujúce požiadavky

1. 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), zachovávaní mlčanlivosti o skutočnostiach zistených počas vývoja, nasadzovania a podpory vyvíjaného alebo aktualizovaného IS, zachovávanie mlčanlivosti týkajúcej sa daňového tajomstva a zachovávanie mlčanlivosti podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov nevnesenie nepožadovaného kódu a nepožadovaných funkcií do IS, ktoré by mohli viesť k zneužitiu IS neautorizovanými prístupmi a osobami,
  - b) 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“),
  - c) povinnosť vopred deklarovateľ, podľa akej vývojovej metodiky, resp. normy postupuje pri vývoji systému, pričom tento postup musí byť schválený FR SR,
  - d) právo FS SR vykonať audit svojho vývojového prostredia. Účelom tohto auditu je súlad vývoja s deklarovanou metodikou, resp. normou,



- e) 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) ľudskohodín, tretia strana nie je povinná poskytnúť súčinnosť bez dohody o úhrade nákladov na takúto súčinnosť,
  - f) 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) ľudskohodín, tretia strana nie je povinná poskytnúť súčinnosť bez dohody o úhrade nákladov na takúto súčinnosť,
  - g) zabezpečenie, aby predmet plnenia zmluvy obsahoval aj bezpečnostné požiadavky pre vyvíjaný alebo aktualizovaný IS
  - h) menovanie kontaktnej osoby (SLA manažér) FS SR zodpovednej za informačnú bezpečnosť a činnosti podľa písmena a) až h) týchto doplňujúcich požiadaviek,
  - i) menovanie kontaktnej osoby (SLA manažér) tretej strany zodpovednej za informačnú bezpečnosť a činnosti podľa písmena a) až h) týchto doplňujúcich požiadaviek,
  - j) 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,
  - k) 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.
  - l) 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.
2. 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. 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

---

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

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

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. 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.

## 5. Záverečné ustanovenia

1. *Všeobecné podmienky* sú záväzné pre tretiu stranu v plnom rozsahu pokiaľ v zmluve nie je ustanovené inak.
2. V prípade porušenia týchto všeobecných podmienok, v dôsledku ktorého vznikne škoda pre FR SR, sa tretia strana zaväzuje nahradiť túto škodu.

3 prílohy

V Bratislave dňa 26.10.2015

  
štatutárny zástupca tretej strany



# ŽIADOSŤ O PRÍSTUP EXTERNÉHO SUBJEKTU K IKT FS SR

Č.: (zo spisovej služby)

**Poradové číslo žiadosti/rok (vyplní SLA manažér z evidencie):**

1. Subjekt (žiadateľ): Quality Unit, s.r.o.

2. Dôvod žiadosti o prístup: Administrácia LiveAgent inštalácii podpora.financnasprava.sk

3. Rozsah požadovaného prístupu: VPN, ssh

4. Spôsob prístupu k IKT FS SR: VPN

5. Miesto, odkiaľ zamestnanci žiadateľa požadujú prístup:

a) Miesto pripojenia v FS SR:

b) Pracovisko žiadateľa: Vajnorska 100/A, Bratislava

6. IP adresa/y, z ktorej/ých žiadateľ požaduje prístup: Bez obmedzenia

7. Dátum požadovaného prístupu (od – do): 1.1.2016 – 31.12.2016

8. Čas požadovaného prístupu (od – do): 00:00 – 23:59

9. Spôsob vedenia evidencie externého pripojenia k IKT FS SR: \_\_\_\_\_

10. Mená zamestnancov žiadateľa s uvedením čísla občianskeho preukazu, e-mailovej adresy, pre ktorých je prístup požadovaný a spôsob ich autentifikácie (v prípade väčšieho počtu uviesť v prílohe):

1. Ing. Viktor Zeman, SL184848, vzeman@qualityunit.com

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

Kontaktná osoba žiadateľa s uvedením e-mailovej adresy:

V Bratislave

dňa 27.10.2015

  
podpis

· V prípade že ide o prístup tretej strany treba uviesť, či ide o rámcový (dlhodobý) prístup alebo o elementárny (krátkodobý) prístup v rámci dlhodobého prístupu. V tomto prípade, treba uviesť identifikačné číslo povolenia rámcového prístupu.

· Uvedte IP adresy zariadení, napr. IP servera s požadovanou aplikáciou.

· Napr. VPN, jeho IP, spôsob prihlásenia a ďalšie informácie.

· Vyplní SLA manažér alebo manažér bezpečnosti FS SR.

· Uvedte login, IP adresy, MAC adresy, kryptografické techniky, a pod. zamestnancov žiadateľa.

kontaktná osoba FS SR (SLA manažér) s uvedením e-mailovej adresy:

\_\_\_\_\_ dňa \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ podpis

Vyjadrenie manažéra bezpečnosti FS SR:

\_\_\_\_\_ dňa \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ podpis

Schválil:

V

\_\_\_\_\_ dňa \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ podpis

Externý prístup zrušený dňa:

Podpis SLA manažéra:

# Finančné riaditeľstvo SR, Lazovná 63, 974 01 Banská Bystrica


## POUČENIE ZAMESTNANCOV EXTERNÉHO SUBJEKTU o pravidlách bezpečnosti v prostredí IKT FS SR\*

V zmysle relevantných interných riadiacich aktov Finančnej správy SR (ďalej len „FS“), týkajúcich sa prístupu externých subjektov k informačným a komunikačným technológiám (ďalej len „IKT“) 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), mlčanlivosti týkajúcej sa daňového tajomstva a v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zamestnanec tretej strany má tieto povinnosti:

- 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 v 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 v 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 pomeru, resp. zmluvného pomeru,
- c) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas výkonu prác v 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.

Svojím vlastnoručným podpisom potvrdzujem, že som tomuto poučeniu v plnom rozsahu porozumel, nemám voči nemu žiadne výhrady a zaväzujem sa ho dodržiavať.

P.č.	Titul, meno a priezvisko zamestnanca	Číslo občianskeho preukazu	Funkcia	Názov právnickej osoby / SZČO	Dátum	Podpis
1.	Ing. Viktor Zeman	SL184848	CEO	Quality Unit, s.r.o.	27.10.2015	
2.						
3.						
4.						
5.						