

Dodatok č. 11 ku zmluve o poskytovaní elektronických komunikačných služieb č. 35707398

uzavretej dňa: 27.12.2007 v znení neskorších dodatkov

medzi zmluvnými stranami:

Užívateľ:

Názov : **Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.**
Sídlo : Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava - mestská časť Petržalka
IČO: 35 937 874
IČ DPH: SK2022027040
Registrácia: Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3602/B

Bankové spojenie:

IBAN:
Zastúpený: Ing. Richard Strapko - predseda predstavenstva
Ing. Ľubomír Kováčik – člen predstavenstva

a

Poskytovateľ:

Názov : **Slovanet, a.s.**
Sídlo : Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava
IČO : 35 954 612
IČ DPH : SK2022059094
Registrácia : zapísaný v OR Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka číslo: 3692/B

Bankové spojenie:

IBAN:
Zastúpený : Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva
Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva

Zmluvné strany sa v súlade s ustanovením čl. XI. bod 4. Zmluvy o poskytovaní elektronických komunikačných služieb č. 35707398, uzatvorenej dňa 27.12.2007 v znení neskorších dodatkov (ďalej len „zmluva“), dohodli na nasledovných zmenách:

- 1. Príloha č. 1 zmluvy „Špecifikácia služieb“ sa mení nasledovne:
- 1.1 Pôvodné znenie bodu 1.3 „Modulárne firewally v HLP a ZLP“ sa ruší a nahrádza sa nasledovným znením:

„1.3 Firewally v HLP a ZLP

V rámci KI sú na pracoviskách HLP a ZLP nasadené nasledovné firewally:

TAB. Č. 3: SUMARIZAČNÁ TABUĽKA CISCO PIX A ASA

H-EDGE-FW ACTIVE	H-EDGE-FW STANDBY	H-DC-FW ACTIVE	H-DC-FW STANDBY	Z-DC-FW	DEVIN	KAMZIK
8x 1Gbit/s (RJ-45)	8x 1Gbit/s (RJ-45)	4x1Gbit/s (RJ-45) 2x10Git/s (SFP),	4x1Gbit/s (RJ-45) 2x10Git/s (SFP),	8x 1Gbit/s (RJ-45)	12x1Gbit/s (RJ-45) 4x1Git/s (SFP),	12x1Gbit/s (RJ-45) 4x1Git/s (SFP),
1x console port	1x console port	1x console port	1x console port	1x console port	1x console port	1x console port
1x dedicated management port	1x dedicated management port	2x dedicated management port	2x dedicated management port	1x dedicated management port	1x dedicated management port	1x dedicated management port
					Max VPN peers - 1500	Max VPN peers - 1500

Zariadenie H-DC-FW (HA par) a Z-DC-FW kontrolujú prístup z KI k jednotlivým aplikačným serverom KIS. Zariadenie H-EDGE-FW (HA par) kontrolujú a riadia prístup z Internetu na sústavu firewallov FortiGate.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri plnení tejto zmluvy zabezpečí, aby firewally umiestnené v HLP a ZLP disponovali komponentmi v počte a typoch uvedených v Tab. č. 3.“

- 1.2 Pôvodné znenie bodu 3.1 „Pripojenie pracovísk užívateľa typu „krajská pobočka““ sa ruší a nahrádza sa nasledovným znením:

„3.1 Pripojenie pracovísk užívateľa typu „krajská pobočka“

Všetky pracoviská užívateľa typu „krajská pobočka“, definované v Prílohe č. 2 zmluvy, sú pripojené do paketovej siete MPLS poskytovateľa primárnymi prístupovými okruhmi s rýchlosťou 20 Mbit/s. Výnimkou z toho riešenia sú pracoviská Bratislava – Ondavská, Bratislava – Mamateyova a Bratislava – Panónska, kde v prípade pracovísk Bratislava – Ondavská a Mamateyova sú primárne prístupové okruhy s rýchlosťou 100 Mbit/s a v prípade pracoviska Bratislava – Panónska je primárny prístupový okruh s rýchlosťou 200 Mbit/s.

Záložné spojenie pracovísk užívateľa typu „krajská pobočka“ je realizované šifrovanými tunelmi medzi jednotlivými smerovačmi expozitúr a smerovačmi/ VPN koncentrátormi HLP Cisco ASR 1, HLP Cisco ASR 2 resp. ZLP Cisco ASR 1, a to cez vysokorýchlostný ADSL prístup do siete MPLS. Výnimkou z toho riešenia sú pracoviská v Bratislave na Ondavskej, Mamateyovej a Panónskej, Žiline, Banskej Bystrici a Košiciach, kde je záloha riešená cez iný typ pripojenia. Smerovače na krajských pobočkách umožňujú selektívne nastavovať šifrovanie komunikácie s centrálnym firewallom. Po dohode s užívateľom bolo nastavené šifrovanie na celú komunikáciu.

V prípade akýchkoľvek zmien, ktoré budú vykonané na základe dohody s užívateľom, zapracuje poskytovateľ tieto zmeny do príslušnej dokumentácie.“

- 1.3 Pôvodné znenie bodu 3.2 „Pripojenie pracovísk užívateľa typu „pobočka““ sa ruší a nahrádza sa nasledovným znením:

„3.2 Pripojenie pracovísk užívateľa typu „pobočka“

Všetky pracoviská užívateľa typu „pobočka“ definované v Prílohe č. 2 zmluvy, sú pripojené do paketovej siete MPLS poskytovateľa primárnymi prístupovými okruhmi s rýchlosťou 10 Mbit/s. Výnimkou sú nasledovné pracoviská:

- „Prievidza“ je pripojená do paketovej siete MPLS poskytovateľa primárnym prístupovým okruhom s rýchlosťou 50 Mbit/s
- „Bratislava – Ferienčíkova“ je pripojená do paketovej siete MPLS poskytovateľa primárnym prístupovým okruhom s rýchlosťou 90 Mbit/s
- „Bratislava - Ružová dolina“ je pripojená do paketovej siete MPLS poskytovateľa primárnym prístupovým okruhom s rýchlosťou 20 Mbit/s

Záložné spojenie pracovísk užívateľa typu „pobočka“ je realizované šifrovanými tunelmi medzi jednotlivými smerovačmi expozitúr a smerovačmi/ VPN koncentrátormi HLP Cisco ASR 1, HLP Cisco ASR 2 resp. ZLP Cisco ASR 1, a to cez vysokorýchlostný ADSL prístup do siete MPLS. Výnimkou z toho riešenia je pracovisko v Prievidzi, kde je záloha riešená cez iný typ pripojenia. Smerovače na pobočkách umožňujú selektívne nastavovať šifrovanie komunikácie s centrálnym firewallom. Po dohode s užívateľom bolo nastavené šifrovanie na celú komunikáciu.

V prípade akýchkoľvek zmien, ktoré budú vykonané na základe dohody s užívateľom, zapracuje poskytovateľ tieto zmeny do príslušnej dokumentácie.“

- 1.4 Pôvodné znenie bodu 4 „Prístup do Internetu“ sa ruší a nahrádza sa nasledovným znením:

„4. „Prístup do Internetu“

Prístup do internetu pre celú KI je realizovaný prostredníctvom trojstupňového systému firewallov zahrňujúcich aj proxy server. Prvý stupeň predstavujú 2ks hardvérový firewall H-EDGE-FW zapojených v HA režime, v hardvérovej konfigurácii uvedenej v tabuľke Tab. č. 3 „Sumarizačná tabuľka Cisco PIX“.

Druhý stupeň je reprezentovaný dvojicou bezpečnostných zariadení FortiGate firewall s prvkami pre komplexnú ochranu siete, zapojených do „high availability“ (ďalej aj ako „HA“) klastra. Zariadenia FortiGate realizujú filtrovanie sieťového trafiku (firewall), antivírusovú ochranu, kontrolu web obsahu a IPS. V prípade výpadku jedného kusu zariadenia FortiGate sa traffic automaticky prepne na záložný FortiGate v rovnakej funkčnej aj HW konfigurácii. Týmto sa dosiahla automatická a plná HA sústava firewallov užívateľa.

Posledný - tretí stupeň predstavujú 2ks aplikačných proxy server, bežiacich na OS FreeBSD, prispôbených špecifickým požiadavkám užívateľa. Záložný proxy server je v off-line režime a aktivuje sa do on-line režimu iba v prípade výpadku hlavného proxy serveru.

Systém firewallov okrem oddelenia Internetovej siete od siete KI, vytvára dve DMZ zóny. Prvá DMZ zóna slúži na umiestnenie prezentačných serverov užívateľa sprostredkujúcich aplikácie určené zákazníkom / klientom užívateľa. Druhá slúži pre interné potreby užívateľa (proxy služby, služby elektronickej pošty). Systém firewallov umožňuje bezpečný prístup z internetu do DMZ zón a z internej siete KI do internetu. Terminovanie šifrovaných IPSec tunelov mobilných a externých používateľov a dôveryhodných partnerov (tzv. „VPN prístupy“) sú vďaka službe RAS separované od existujúcich internetových služieb a sú poskytované na dedikovanej technickej infraštruktúre inštalovanej v lokalitách HLP a ZLP.

Služby Internetu, ktoré sú poskytované na systéme firewallov pre interné potreby užívateľa, sú proxy služby vybraných protokolov rodiny TCP/IP (HTTP, FTP, HTTPS, H.323), služby umožňujúce e-mailovú komunikáciu mimo KI užívateľa a DNS služby. Poskytovateľ realizuje manažment užívateľov a administratívno / servisné služby systémov.

Rýchlosť pripojenia užívateľov KI z MPLS do internetu je 300 Mbit/s.

Okrem poskytnutia komunikačnej infraštruktúry užívateľovi, poskytovateľ zabezpečuje vo svojich priestoroch ďalšie služby s nasledovnými parametrami:

- 5ks virtuálnych serverov na virtualizačnej platforme Slovanetu s nasledovnými parametrami:
 - 2ks serverov: 2xCPU, 4GB RAM, 60GB HDD Tier I, 40GB HDD Tier II, 100GB HDD Tier backup, vrátane zálohovania 1ks cloud server (zálohovanie je realizované nasledovne: 6x do týždňa inkrementálny backup a 1x do týždňa full backup) s operačným systémom 1x Windows server standard pre 2 proc, ako platformu pre aplikácie „www.vszp.sk“;
 - 1ks serveru: 1x CPU, 3GB RAM, 70GB HDD Tier II, vrátane zálohovania 1ks cloud server (zálohovanie je realizované nasledovne: 6x do týždňa inkrementálny backup a 1x do týždňa full backup) s operačným systémom 1x Linux/ Unix, ako platformu pre aplikácie „www.vszp.sk“;
 - 1ks serveru: 1x CPU, 4GB RAM, 40GB HDD TIER II, vrátane zálohovania 1ks cloud server (zálohovanie je realizované nasledovne: 6x do týždňa inkrementálny backup a 1x do týždňa full backup) s operačným systémom 1x Linux/ Unix, ako platformu pre aplikácie „baikal.vszp.sk“
 - 1ks serveru: 1x CPU, 1GB RAM, 2500GB HDD iSCSI, ako platformu pre aplikácie „own cloud“
- Celkové zdroje na virtualizačnej platforme pre ostatné interné systémy Užívateľa:
 - vCPU: 74
 - vRAM: 111
 - SSD Standard: 2165GB;
- registráciu a správu TLD domén „vszp.sk“ a „epobočka.com“, prípadne ďalších 2 domén pod TLD „-sk“, podľa požiadaviek užívateľa;
- konzultácie a podporu súvisiace s prevádzkou webu „www.vszp.sk“ v rozsahu do 8 hodín mesačne podľa požiadaviek užívateľa;
- monitorovanie funkčnosti webu a jeho prevádzky. Poskytovateľ bude pre užívateľa generovať raz za deň štatistiku návštevnosti webu „www.vszp.sk“. Štatistiky sú dostupné cez html rozhranie;
- poskytovateľ nezodpovedá za obsah stránok na „www.vszp.sk“, ako aj nezodpovedá za nefunkčnosť prípadných nastavbových aplikácií, ktoré si užívateľ nechal implementovať tretími stranami a rovnako nemá zodpovednosť za nefunkčnosť stránok z dôvodu ich chybného obsahu alebo problémov s nastavbovými aplikáciami tretích strán.

V prípade akýchkoľvek zmien, ktoré budú vykonané na základe dohody s užívateľom, zapracuje poskytovateľ tieto zmeny do príslušnej dokumentácie.“

- 1.5 Pôvodné znenie bodu 8 „Monitorovanie, správa a prevádzka elektronických komunikačných služieb bezpečného vzdialeného prístupu z prostredia Internetu“ sa ruší a nahrádza sa nasledovným znením:

„8. Monitorovanie, správa a prevádzka elektronických komunikačných služieb bezpečného vzdialeného prístupu z prostredia Internetu

Elektronické komunikačné služby bezpečného vzdialeného prístupu z prostredia Internetu (ďalej aj ako „RAS“) sa poskytujú nasledovne:

- Služba RAS je dostupná nezávisle v dvoch geografických lokalitách a to na hlavnom (HLP) aj záložnom (ZLP) pracovisku užívateľa. Funkcionalita zariadení na oboch pracoviskách je identická, preto ich špecifikácia je spoločná. Vstupnú bránu pre vzdialených klientov tvorí dvojica univerzálnych bezpečnostných zariadení označovaných ako KAMZIK (HLP) a DEVIN (ZLP) triedy Cisco FIREPOWER 21xx s podporou kryptovanej komunikácie IPsec alebo SSL. Používatelia užívateľa k službe RAS po zrealizovaní zmien môžu pristupovať klientskou aplikáciou:
 - Cisco AnyConnect – plnohodnotný SSL prístup, ktorý vyžaduje SSL licencie. Klient pri existujúcej HW konfigurácii nepodporuje IPsec spojenie.
 - WebVPN (clientless) – obmedzený SSL prístup na vopred definované webové služby, ktorý nevyžaduje inštaláciu klienta.
- Ako overovací server (AAA server) je nasadené Cisco ISE (ďalej aj „ISE“), ktorý:
 - poskytuje možnosť flexibilného nastavenia bezpečnostnej politiky separátne, tzv. per user ,
 - má zabudovanú podporu na spoluprácu s externými overovacími systémami,
 - poskytuje bezpečnostnému manažérovi užívateľa web - based manažment rozhranie na provisioning reporting používateľov služieb RAS.
- Služba RAS je ďalej tvorená dvomi bezpečnostnými zariadeniami – firewallmi, z ktorých jeden je umiestnený v prostredí HLP (H-FortiGate-VPN) a druhý v ZLP (Z-FortiGate-VPN). Ich úlohou je okrem štandardných firewall funkcií vytvoriť DMZ zónu pre portálový server, dostupný z Internetu a hlavne zamedziť úniku citlivých informácií cez VPN bránu.

- *Proces overovania používateľov RAS je založený na dynamicky generovaných prístupových kódoch (tzv. tokenoch) na základe technológie RSA SecurID (zavedenie sa tzv. dvojfaktorová autentifikácia).*
- *Služba RAS je poskytovaná na samostatnej infraštruktúre. Poskytovateľ na pracovisku ZLP prevádzkuje druhú internet zónu.*

Pri službe RAS, poskytovateľ ďalej zabezpečuje:

- *Dvojfaktorovú autentifikáciu používateľov typu „per-user“;*
- *autorizáciu a accounting používateľov;*
- *uchovanie záznamov o vykonaných úspešných autorizáciách a accountingu používateľov služby RAS;*
- *zriaďovanie prístupov používateľov RAS vykonávajú sami poverení pracovníci užívateľa pomocou on-line nástrojov, ktoré im v rámci zmluvy zabezpečuje poskytovateľ;*
- *poskytovateľ zabezpečí službu RAS pre maximálne 1000 používateľov.*

Poskytovateľ zabezpečuje trvalý dohľad a správu technológie, pravidelné zálohy a updaty systému. Poskytovateľ ďalej zabezpečí počas doby trvania zmluvy konzultácie a technickú podporu v trvaní do 40 hodín mesačne. Podrobný popis nastavenia RAS služby zapracuje poskytovateľ do príslušnej dokumentácie.“

- 1.6 Pôvodné znenie bodu 9 „Monitorovanie, správa a prevádzka elektronických komunikačných služieb VTS“ sa ruší a nahrádza sa nasledovným znením:

„9. Monitorovanie, správa a prevádzka elektronických komunikačných služieb VTS

Pre účely tejto zmluvy, sa zmluvné strany dohodli, že pod pojmom VTS chápu elektronické komunikačné služby telefonických hovorov, t.j. uskutočnenie a príjem miestnych, národných a medzinárodných volaní a prístup k tiesňovým volaniam prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu. Pre účely tejto zmluvy, prideliť poskytovateľ užívateľovi tieto sady Účastníckych čísel: 0850 003 003, 02/ 208 17 xxx, 02 / 208 24 xxx, 02/ 208 25 xxx a 0xx / 28 24 xxx. Pridelenie jednotlivých Účastníckych čísel konkrétnym telefónnym staniciam – zamestnancom (tzv. číslovací plán) je internou záležitosťou užívateľa. Užívateľ sa však zaväzuje, že interný číslovací plán bude v súlade s Geografickou číslovacou oblasťou, do ktorej konkrétna telefónna stanica – zamestnanec fyzicky prináleží.

Ďalej sa zmluvné strany dohodli, že pre účely zmluvy budú pod pojmom tarifa chápať platný sadzobník cien za uskutočnené alebo prijaté volania. Služby VTS sú poskytované v zmysle zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a tarify, ktorá tvorí prílohu č. 4.

Pri prevádzke elektronickej komunikačnej služby VTS v rámci plnenia tejto zmluvy poskytovateľ:

- *zabezpečuje podmienky pre trvalú a nepretržitú prevádzku hlasových brán a ich prepojenie na svoju verejnú telekomunikačnú/ PSTN ústredňu, IP telefónnych ústrední, ako aj koncových IP telefónnych systémov a to nasledovne:*
 - *poskytne minimálne. 2ks samostatných komunikačných zariadení, ktoré umožnia prepojenie vnútorných telefónnych ústrední pracujúcich na báze rodiny protokolov IP a verejnej telekomunikačnej/ PSTN ústredne Poskytovateľa (ďalej len „hlasové brány“), ktoré budú nasadené v georedundantnom režime (v každom z dátových centier HLP a ZLP bude umiestnený minimálne 1 ks hlasovej brány), a to tak aby spolu zabezpečili celkovo do 240ks súbežných komunikačných hlasových kanálov (a to buď 8x 30 PRA alebo 240x SIP), pričom zmluvné strany sa dohodli, na úvodnom rozdelení kanálov takto: 180ks kanálov bude obojsmerných, 30ks bude dedikovaných pre prichádzajúce hovory na IPCC (t.j. pre telefónne číslo 0850 003 003) a 30ks bude určených pre príchod volaní k Užívateľovi. Tento úvodný pomer sa môže kedykoľvek meniť a to podľa potreby a na základe pokynov Užívateľa.*
 - *poskytne telefónnu ústredňu fungujúcu na báze rodiny protokolov IP a kompatibilnú s technológiami spoločnosti Cisco Systems (ďalej aj „CCM“ alebo „CCUM“), ktorá bude nasadená v georedundantnom režime (v každom z dátových centier HLP a ZLP bude umiestnený minimálne po 1ks CCM), a to tak aby CCM zabezpečila vzájomnú komunikáciu/ telefonovanie pre max. 2200ks koncových telefónnych systémov, komunikujúcich na báze rodiny protokolov IP a umožnila im súčasne aj komunikáciu/ telefonovanie cez hlasové brány smerom do/ z PSTN siete.*
 - *poskytne do 2200ks koncových telefónnych zariadení komunikujúcich na báze rodiny protokolov IP, kompatibilných s technológiami spoločnosti Cisco Systems (ďalej aj IP telefónne systémy), a to v nasledovnom rozdelení: do 2100ks štandardných IP telefónnych systémov (minimálne trieda Cisco CP-7911G-CH1, resp. ich aktuálnych technických ekvivalentov) a do 100ks manažérskych a sekretárskych IP telefónnych systémov (minimálne trieda Cisco CP-7961G-CH1, resp. ich aktuálnych technických ekvivalentov) a tieto budú rozšírené o max. 100ks doplnkových tlačidlových panelov (minimálne trieda Cisco CP-7914=, resp. ich aktuálnych technických ekvivalentov).*
- *zabezpečuje podmienky pre trvalú a nepretržitú prevádzkovú podporu IP kontaktného centra, jeho frameworku a všetkých jeho komponentov (ďalej aj „IPCC“ alebo „CC“). Poskytovateľ v rámci služieb zabezpečí najmä priestor pre prevádzku technologickej platformy CC vo svojom cloudovom centre, na ktorom bude Užívateľ (resp. ním zvolený dodávateľ) implementovať HW/ SW komponenty potrebné pre technologický framework CC. Zároveň Poskytovateľ zabezpečí podporu pri rutínnej prevádzke, dohľad a správu CC. Všetky licencie, HW/ SW komponenty technologického frameworku CC a úvodné implementačné práce, si zabezpečuje Užívateľ vo vlastnom mene a na vlastné náklady. Poskytovateľ zabezpečuje podmienky pre trvalú a nepretržitú prevádzkovú podporu CC podľa tohto bodu výhradne za podmienky, že Užívateľ má platné všetky potrebné licencie a supporty od výrobcu CC, ako aj všetkých jeho komponentov.*

- zabezpečuje telefonickú technickú podporu v pracovnej dobe podľa požiadaviek užívateľa;
- informuje poverených pracovníkov užívateľa o dôležitých udalostiach súvisiacich s prevádzkou VTS;
- poskytuje odborné konzultácie pre poverených pracovníkov užívateľa v rozsahu spolu do 5 hodín mesačne;
- sa aktívne spolupodieľa na odstraňovaní prípadných havarijných stavov.“

2. Ostatné ustanovenia zmluvy nedotknuté týmto dodatkom ostávajú v platnosti a účinnosti.
3. Tento dodatok nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv podľa §47a zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Dodatok je vyhotovený v štyroch rovnopisoch s platnosťou originálu. Každá zo zmluvných strán obdrží po dva rovnopisy.
4. Zmluvné strany dňom podpisu zhodne a súladne vyhlasujú a zaručujú, že si tento dodatok pred uzavretím pozorne prečítali a vzájomne vysvetlili, že obsahu a zmyslu jednotlivých ustanovení ako aj dodatku ako celku porozumeli v plnom rozsahu a bez výhrad, čo potvrdzujú vlastnoručnými podpismi osôb, ktoré sú plne oprávnené tento dodatok v mene zmluvných strán uzavrieť.

V Bratislave, dňa:

V Bratislave, dňa:

za Poskytovateľa:

za Užívateľa:

Ing. Peter Máčaj
predseda predstavenstva
Slovanet, a.s.

Ing. Richard Strapko
predseda predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Ing. Peter Tomášek
člen predstavenstva
Slovanet, a.s.

Ing. Ľubomír Kováčik
člen predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

