

Príloha č. 1 Parametre a podmienky poskytovania Služieb

1. Charakteristika IS CMUNLC

Informačný systém Centrálného manažmentu údajov je vytvorený na základe Zmluvy o dielo č. uzatvorenej s Poskytovateľom na základe výsledkov verejného obstarávania a slúži pre zabezpečenie činnosti Národného lesníckeho centra v súlade s ustanoveniami zákona č. 326/2005 Z. z. o lesoch a ďalších súvisiacich právnych noriem, kde sa vyžadujú konsolidované, vyčistené a vzájomne prepojené údaje ako v rámci inštitúcií, tak aj v rámci zdieľania referenčných údajov štátu. Kompletné, včasné, aktuálne, správne a dostupné údaje sú nevyhnutné pre správny chod procesov. Takéto údaje sú dôležité nielen pre rezort pôdohospodárstva, ale aj pre iné inštitúcie verejnej správy v ich interných procesoch a sú tiež požadované zo strany verejnosti. Národné lesnícke centrum v súčasnosti vedie 28 registrov a evidencií. Zároveň poskytuje aj údaje v podobe informácií publikovaných na webových stránkach. Pre efektívne zabezpečenie procesov, aby boli údaje efektívne zdieľané a užitočné, je potrebné mať konsolidované údaje, registre, evidencie a IS, v ktorých sa nachádzajú. S ohľadom aj na požadovanú dostupnosť údajov pre široké spektrum rôznych subjektov považuje Objednávateľ IS CMUNLC za Kritický informačný systém a v zmysle štandardov, definovaných pre budovanie a prevádzkovanie informačných systémov verejnej správy (ISVS), požaduje aj zabezpečenie poskytovania služieb podpory prevádzky a rozvoja IS CMUNLC v súlade s uvedenými štandardmi.

2. Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS CMUNLC v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami, vrátanie riešenia Incidentov.

Rozšírený popis Služby:

- a) odstraňovanie Incidentov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- b) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov IS CMUNLC, ktoré boli spôsobené jeho nesprávnym fungovaním,
- c) pravidelná kontrola funkčnosti IS CMUNLC a jeho častí (monitorovanie systému),
- d) pravidelná kontrola nastavenia IS CMUNLC podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie a profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS CMUNLC,
- e) kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- f) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny v IS CMUNLC,
- g) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Incidenty, ako aj stavy IS CMUNLC, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Incidentov,
- h) drobné požiadavky na zmenu v rozsahu maximálne 3 MD mesačne.

2.1 Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom JIRA,
- b) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Incidentov,
- c) prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
- d) identifikácia Incidentu, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;

- i. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení incidentu – t. j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Incidentu; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Incidentom pre prevádzkové účely v rozsahu IS CMUNLC,
 - ii. neutralizácia incidentu - odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb a plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa je v porovnaní s dokumentáciou k IS Objednávateľa (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie, podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,
 - iii. trvalé vyriešenie incidentu - riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie IS Objednávateľa bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k IS Objednávateľa (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1.
- e) poskytovanie konzultácií o Incidentoch,
 - f) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
 - g) projektové riadenie servisných činností a metodická podpora/školenie úrovne L1,
 - h) riešenie eskalácií,
 - i) poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení,
 - j) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS Objednávateľa, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
 - k) profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
 - a. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - b. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
 - c. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - d. kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
 - e. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
 - l) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení.

2.2 Helpdesk

Na hlásenie incidentov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2), ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia Incidentu – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Incidentu v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do JIRA.

2.3 Postup pri riešení incidentov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási incident/požiadavku najmä v JIRA na adrese: jira.datalan.sk, v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: support@datalan.sk

a/alebo telefonicky na +421 2 323 727 77. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje incident podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento incident v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v JIRA. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/incidentu. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť, čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Incidentu. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Incidentu. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v JIRA dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.

2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Incident a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Incidentu.
3. Incident bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v JIRA.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v JIRA.
5. Všetky vyriešené požiadavky /Incidenty Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v JIRA. Splnenie požiadavky/Incidentu bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Incidentu najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Incidentu bude zaevidované priamo v JIRA. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Incidentu neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v JIRA. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Incidentu a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Incidentu ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Incidentu za akceptované a JIRA vykoná mailovú notifikáciu.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Incidentu, doba neutralizácie Závažného incidentu a Nekritického incidentu sa predlžuje o dobu riešenia Kritického incidentu, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického incidentu definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického incidentu nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických incidentov.

2.4 Parametre kvality poskytovanej služby

Parametre kvality poskytovaných služieb sú pre IS CMUNLC ako Kritický informačný systém definované v štandardoch budovania ISVS. Čas pre určenie Reakčnej doby Poskytovateľa, Doby neutralizácie incidentu a Doby trvalého vyriešenia sa vždy meria od momentu, kedy je Incident zaznamenaný do JIRA alebo v prípade nedostupnosti JIRA od momentu nahlásenia Incidentu alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Incidentu emailom alebo nahlásením Incidentu telefonicky.

Dostupnosť služieb IS CMUNLC :

Požadovaná dostupnosť IS CMUNLC je 95%

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny podpory	8 hod.	8– 16 hod, 5 dní v týždni *

Servisné okno	8 hod.	
---------------	--------	--

Tabuľka č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek - USP:

Pracovné hodiny Služieb podpory prevádzky Poskytovateľa sú počas všetkých pracovných dní v roku v rozmedzí < 8:00; 16:00> (t. j. 8x5)

Úrovne spracovania požiadaviek

Kategória incidentu	Doby	Čas
Kritický	Reakčná doba	1 hodina
	Doba neutralizácie incidentu	4 hodiny
	Doba trvalého vyriešenia	40 hodín
Závažný	Reakčná doba	8 hodín
	Doba neutralizácie incidentu	24 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	120 hodín
Nekritický	Reakčná doba	24 hodín
	Doba neutralizácie incidentu	72 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	240 hodín

Zľava z ceny

Výška zľavy	Hodnota incidentov (x)
5 %	x>20
10 %	x>40
15 %	x>60
20 %	x>80
25 %	x>100
30 %	x>120
35 %	x>140
40 %	x>160
45 %	x>180
50 %	x>200

Tabuľka č. 3

Hodnota incidentov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

$$x = [\text{počet kritických incidentov} \times 5] + [\text{počet závažných incidentov} \times 3]$$

Výška zľavy závisí od počtu Incidentov, ktoré sa v danom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Incidentov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Incidenty, ktoré vznikli:

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,

- b) nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (hardvérových komponentov, Komponentov softvérového komponentu, softvérových produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- c) nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- d) výpadkom, resp. nedostupnosťou cloudového prostredia MV SR, ktoré tvorí hardvérovú a platformovú infraštruktúru IS Objednávateľa, ak táto preukázateľne nie je spôsobená zásahom a/alebo iným úkonom zo strany Poskytovateľa.

Drobné požiadavky na zmenu (najmä ak ich realizácia neznesie odklad spôsobený dodržaním predpísaného administratívneho postupu objednávaní a schvaľovania) sú po odsúhlasení zo strany oprávnenej osoby Objednávateľa v rozsahu jednotlivéj zmeny s náročnosťou do 1 (jedného) MD a celkovým rozsahom v rámci kalendárneho mesiaca do 3 (troch) MD zahrnuté v paušálnej mesačnej odmene Poskytovateľa v rámci činností prevádzky IS OR a ich čerpanie je zo strany Poskytovateľa vykazované Objednávateľovi v rámci mesačných výkazov vykonaných činností. Objednávateľ má právo prenosu nevyčerpanej časti požiadaviek na zmenu, ktoré sú zahrnuté v mesačných paušáloch, z mesiaca na mesiac v rámci kalendárneho roka. Na požiadavky na zmeny nad vyššie uvedený rámec sa vzťahuje povinnosť ich plánovania a objednávaní v súlade s postupom popísaným v čl. 3 tejto Prílohy č. 1.

2.5 Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná automaticky na mesačnej báze na konci daného mesiaca. Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb, minimálne v rozsahu podľa ods. 2.3. bod 1 tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy.

Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky: Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS CMUNLC, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.

Popis činností, ktoré sa vykonali:

- časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával,
- popis činnosti.

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činností vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

3. Služby rozvoja

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien.

3.1 Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude:

- vlastná cenová kalkulácia –
 - v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
 - v prípade komplexnej požiadavky na zmenu bude najprv predložená cenová kalkulácia na analýzu zmeny, následne po odsúhlasení oprávnenými osobami a vykonaní analýzy bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny.
- podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS CMUNLC budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

Počas realizácie zmeny bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán Mesačný report rozvoja – Záznam o vykonanej činnosti s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

3.2 Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	Defekt s dopadom na základné funkcionality IS CMUNLC , ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil jeho prevádzku , resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Požiadavke na zmenu.	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS CMUNLC, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	20

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

3.3 Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby rozvoja na základe objednávky na realizáciu zmeny doručenej Objednávateľom Poskytovateľovi. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Na odovzdanie príslušného plnenia vyzve Poskytovateľ Objednávateľa písomne minimálne 2 (dva) kalendárne dni pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 2 (dvoch) kalendárnych dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa, že príslušné plnenie bolo poskytnuté a že je pripravené na odovzdanie. Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu zástupcovia obidvoch Zmluvných strán.

Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu iba písomne s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi. Pokiaľ nebude akceptačný protokol akceptovaný podpisom Objednávateľa a nebudú podľa predchádzajúcej vety doručené Objednávateľom Poskytovateľovi písomne dôvody, prečo nebol podpísaný, platí nevyvrátiteľná domnienka, že akceptačný protokol sa považuje za podpísaný a účinky podpísaného akceptačného protokolu nastali v deň odovzdávania plnenia. Ak nastane prípad podľa predchádzajúcej vety, prílohou faktúry na úhradu ceny nie je akceptačný protokol.

3.4 Hodnotenie kvality poskytnutej služby

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za poskytnuté služby sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.
- Akceptované – výstupom je podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity. Nevyriešené defekty (v rámci limitov) sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v lehote dohodnutej oprávnenými osobami Zmluvných strán. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný defekty (kategórie - normálna) odstrániť do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.

Príloha č. 2
Formulár Požiadavka na zmenu

Požiadavka na zmenu			Číslo Zmeny
Oprávnená osoba (Objednávateľ):		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Projektový manažér (Objednávateľ):		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			

Príloha č. 3
Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov	
▪ Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	
▪ Rozsah prácnosti implementácie zmeny:	
▪ Návrh implementácie požiadavky:	
▪ Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
▪ Návrh harmonogramu plnenia:	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i> • <i>Návrh termínov testovania</i> • <i>Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie</i>
▪ Požadovaná súčinnosť interných pracovníkov Objednávateľa:	
▪ Štúdiu pripravil:	
▪ Dátum:	
▪ Podpis:	

Príloha č. 4a
Formulár Cenová kalkulácia realizácie zmeny

Cenová ponuka	
Číslo Zmeny:	
Predmet cenovej ponuky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č. 4b
Formulár Žiadosť o poskytnutie služieb rozvoja

Objednávka realizácie zmeny	
Číslo Zmeny:	
ID Objednávky:	
Predmet objednávky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Harmonogram plnenia:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

Príloha č. 5
Formulár Plán realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny</i>		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Gestor:		Organizácia:	
Projektový manažér:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis požiadavky na zmenu			

Príloha č. 6

Formulár Akceptačný protokol Zmeny

Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:
Oprávnená osoba (Objednávateľ):		Organizácia:
Projektový manažér (Objednávateľ):		Termín ukončenia realizácie:
Krátky popis požiadavky na zmenu		

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odobznanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Oprávnená osoba Objednávateľa		Projektový manažér Objednávateľa	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

Príloha č. 7

Formulár Report o vykonaných Službách podpory prevádzky

Report činností

Poskytovateľ	Objednávateľ
<i>obchodné meno:</i>	Národné lesnícke Centrum
<i>Adresa:</i>	T. G. Masaryka 22, 960 01 Zvolen
<i>Kontakt:</i>	nlc@nlcsk.org , nlc-ulzi@nlcsk.org
Servisná zmluva na IS CMÚ	
Report činností za <i>mesiac/rok</i> v zmysle Servisnej zmluvy (interné číslo Objednávateľa ...):	

Report o profylaktických činnostiach

Report o profylaktických činnostiach sa predkladá v elektronickej forme vo formáte Microsoft Excel. Názov zasielaného súboru je SYSTÉM_PC_RRRR_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac).

Štatistické hlásenie o vykonaných podporných službách				Obdobie:	MM/YYYY
ID Aktivity	ID Komponentu / Funkčnej časti	Popis vykonanej profylaktickej činnosti	Čas vykonania činnosti	Poznámka	

Príloha č. 8

Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky

Cenník Služieb podpory prevádzky

P. č.	Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
1.	Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky pre IS CMUNLC	mesiac	60	1 973,00	2 367,60	118 380,00	20%	23 676,00	142 056,00

Cenník Služieb rozvoja

P. č.	Položka	Merná jednotka	Predpokladané množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za predpokladané množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za predpokladané množstvo v EUR vrátane DPH
1.	Expert- jednotný paušál	MID	1000	400,00	480,00	400 000,00	20%	80 000,00	480 000,00

Celková cena za predmet zmluvy

Celková cena za predmet zmluvy v EUR		Cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena v EUR vrátane DPH
		518 380,00	20%	103 676,00	622 056,00

Príloha č. 9 Zoznam subdodávateľov

(predkladá úspešný uchádzač v zmysle súťažných podkladov)

Údaje o všetkých známych subdodávateľoch na predmet zákazky: „Informačný systém centralizácie manažmentu údajov Národného lesníckeho centra a migrácia do vládneho cloudu“ – časť 1: Informačný systém centralizácie manažmentu údajov Národného lesníckeho centra – prevádzka a rozvoj

Na základe ustanovenia §41 ods. 3 zákona, verejný obstarávateľ požadoval, aby Zhotoviteľ ako úspešný uchádzač ku dňu podpisu zmluvy uviedol údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.

Názov uchádzača: **DATALAN, a.s.**

Sídlo uchádzača: **Krasovského 14, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka**

č.	Subdodávateľ ¹ - Obchodné meno, sídlo, IČO	Podiel subdodávky v %	Predmet subdodávky	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa		
				Meno a priezvisko	Adresa pobytu	Dátum narodenia
1.						
2.						

V Bratislave dňa 20.07.2021

¹ Subdodávateľom sa rozumie hospodársky subjekt, ktorý uzavrie alebo uzavrel s úspešným uchádzačom písomnú odplatnú zmluvu na plnenie určitej časti zákazky alebo koncesie

Príloha č. 10 JIRA

Pre IS CMUNLC bude plniť úlohu systému pre správu požiadaviek systém JIRA poskytnutý Objednávateľom alebo Poskytovateľom na základe vzájomnej dohody.

Popis systému:

- a. spracovanie požiadaviek a Incidentov
- b. servicedesk

Možnosti zadávania požiadaviek, Incidentov a otázok prostredníctvom:

- web rozhranie koncového používateľa,
- web rozhranie riešiteľa,
- e-mail.

Jednotlivé hlásenia budú prístupné on-line v systéme pre správu požiadaviek pre IS CMUNLC, ktorý poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa nasledovné prehľadné zoznamy:

- nahlásených požiadaviek,
- nahlásených Incidentov s priradením úrovne podľa USP,
- otázok a odpovedí,
- ďalšie informácie a štatistiky po dohode medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xls.

Nad zoznamami si každý používateľ bude môcť konfigurovať filtrovanie, zároveň bude systém pre správu požiadaviek podporovať nastavovanie emailových notifikácií na základe používateľských nastavení.

K uvedeným evidenciám budú mať prístup všetky oprávnené osoby, pričom je možné definovať rôzne úrovne oprávnení (čítanie, zapisovanie, administrácia).

Dostupnosť systému pre správu požiadaviek bude z verejnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby (prihlasovacie údaje vygeneruje Objednávateľ).

Príloha č. 11

Bezpečnostné požiadavky

Ustanovenia tejto prílohy sa použijú pre účely Servisnej zmluvy primerane s prihliadnutím na predmet Servisnej zmluvy a práva a povinnosti zmluvných strán v Servisnej zmluve upravené.

Pre účely tejto prílohy sa rozumie :

- 1) **Tretiou stranou** Poskytovateľ, resp. jeho subdodávateľa, podieľajúci sa na plnení Zmluvy,
- 2) **Aktívom** objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Objednávateľ utrpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, databázy údajov, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, poskytované služby, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a ďalšie informácie, ktoré považuje objednávateľ za dôležité, dôverné alebo citlivé,
- 3) **Bezpečnostným incidentom** alebo **BI** každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom,
- 4) **Oprávneným zamestnancom** zamestnanec Objednávateľa a tretej strany poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, objednávky alebo projektu (napr. projektový manažér).
- 5) **Kritickým informačným systémom** je každý informačný systém, poskytujúci dostupnosť 24/7 (t.j. poskytujúci služby 24 hodín denne, 7 dní v týždni, s definovaným časom plánovaného výpadku), alebo informačný systém poskytujúci služby verejnosti, alebo informačný systém obsahujúci osobné údaje, alebo podporný informačný systém a technológia, nevyhnutné pre zabezpečenie dostupnosti 24/7 pre iné kritické IS.
- 6) **Dostupnosťou** je pomer celkového času z celého časového intervalu, počas ktorého možno funkčnú jednotku (systém, údaj, služba a pod.) používať, k celému zvolenému časovému intervalu. Dostupnosť zaručuje, že aktívum bude na požiadavku autorizovanej entity prístupné a schopné použitia.
- 7) **Dôvernosťou** je ochrana správ, informácií alebo uchovávaných údajov proti zneužitiu, odpočúvaniu alebo čítaniu neoprávnenými osobami. Zachovanie dôvernosti znamená, že prístup k aktívu je povolený len určenej skupine užívateľov IS alebo IKT.
- 8) **Integritou** je konzistencia komponentov a dát obsiahnutých v IS a ich zhoda s realitou. Zachovanie integrity znamená, že informačné aktíva neboli zmenené neautorizovaným alebo náhodným spôsobom.
- 9) **Informačnou bezpečnosťou** je ochrana IS a informácií, ktoré sú v nich uchovávané, spracovávané a prenášané. Informačná bezpečnosť je schopnosť IKT alebo IS ako celku odolať s určitou úrovňou spoľahlivosti náhodným udalostiam alebo nezákonnému konaniu, ktoré ohrozuje dostupnosť, pravosť, integritu a dôvernosť uchovávaných alebo prenášaných údajov a súvisiacich služieb poskytovaných alebo prístupných prostredníctvom IS a IKT.

Článok 1

Základné povinnosti tretej strany voči Objednávateľovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu Zmluvy

- 1) Tretia strana sa zaväzuje, že:

- a. pred začatím činností spojených s naplnením účelu Zmluvy a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností oznámi Oprávnenej osobe objednávateľa personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
- b. bude bezodkladne informovať Oprávnenú osobu objednávateľa o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorý vykonáva činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
- c. oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
- d. oboznámi svojich zamestnancov resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinnosti:
 - ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre Objednávateľa do styku, a to aj po ukončení pracovného pomeru,
 - zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte prídu do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, bez písomného súhlasu Oprávnenej osoby Objednávateľa ich nesmie zverejniť, nikomu poskytnúť ani sprístupniť, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, alebo obdobného pracovného vzťahu k tretej strane; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, zdokumentovať všetky zásahy do IKT Objednávateľa podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Objednávateľa,
 - rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Objednávateľa a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte,
 - rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Objednávateľom,
 - vrátiť Objednávateľovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a bezpečne zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
- e. poskytne potrebnú súčinnosť auditorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte,
- f. poskytne potrebnú súčinnosť Objednávateľovi pre prípadný audit svojich IS a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu,
- g. ak predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou IS, resp. IKT Objednávateľa, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa, platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, vyhlášky č. 85/2020 Z.z. o riadení projektov a súvisiaceho výnosu MF SR a nevniešť nepožadované alebo neschválené funkcie do IS. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvného vzťahu.

Článok 2

Povinnosti zamestnancov tretích strán pri riadení prístupu do IS a aplikácií Objednávateľa

- 1) Zamestnanec tretej strany, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy pre Objednávateľa, je povinný prihlasovať sa do IS a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo IS. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom a Oprávnenou osobou Objednávateľa a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu. Zamestnanec tretej strany má vopred pridelenú rolu a prístupové oprávnenia potrebné na výkon jeho činnosti. Zamestnanec tretej strany nesmie vykonávať iné činnosti, ako sú definované v jeho roli. Prístupové práva používateľov v pozícii tretích strán k informáciám a prostriedkom na ich spracovanie budú po ukončení pracovnoprávneho pomeru, zmluvy alebo dohody odňaté alebo upravené.

- 2) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia. Všetky činnosti privilegovaných používateľov v IS Objednávateľa musia byť logované a archivované neobmedzenú dobu. Logy musia byť dostupné odborom auditu a IB Objednávateľa.
- 3) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti a Oprávnenou osobou Objednávateľa. Používanie IS a IKT Objednávateľa tretími stranami pred i po uvedení do prevádzky musia byť monitorované a evidované.
- 4) Pri práci s heslami je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať nasledovné zásady:
 - a. pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Objednávateľa upravuje príslušný Garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
 - b. používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objednávateľa, podľa ktorých heslo:
 - musí mať dĺžku minimálne 8 znakov,
 - musí sa skladať minimálne z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a špeciálnych znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
 - nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
 - nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
 - nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
 - pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- 5) Ak to aplikácia alebo IS dovoľuje, musí byť prvotné heslo, ktoré bolo zamestnancovi tretej strany na prístup do tejto aplikácie alebo IS pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- 6) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ručí za dôvernosc a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedá za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- 7) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí poškodený zamestnanec Poskytovateľa alebo tretej strany okamžite informovať oprávneného zamestnanca za Objednávateľa resp. príslušného správcu IS a nahlásiť udalosť ako bezpečnostný incident.
- 8) Po ukončení práce je zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu. Táto povinnosť sa nevzťahuje na zamestnanca tretej strany v prípade, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená manažérom bezpečnosti Objednávateľa.
- 9) Vzdialený prístup zamestnancov Poskytovateľa je počas vývoja možný len do testovacieho prostredia k IS Objednávateľa dodávanému Poskytovateľom. Vzdialený prístup do produkčného prostredia je možný len po podpise SLA a vyžaduje schválenie manažérom bezpečnosti a oprávnenou osobou IS.
- 10) Vzdialený prístup dodávateľa a tretích strán v právnom vzťahu k dodávanému dielu do ďalších informačných systémov a ostatného softvéru Objednávateľa nie je možný. Prístup k nim je možné povoliť iba manažérom bezpečnosti na základe písomnej žiadosti a to len v priestoroch, ktoré sú v správe Objednávateľa, a to iba za prítomnosti na to určeného správcu, ktorý vykonáva nevyhnutne potrebný technický zásah.

Článok 3

Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov tretích strán do IS u Objednávateľa

- 1) Prenosné počítače zamestnancov tretích strán resp. tretích osôb v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy smú byť pripájané do IS Objednávateľa len na základe nevyhnutného účelu, splnenia bezpečnostných požiadaviek a písomného súhlasu manažéra bezpečnosti Objednávateľa.

- 2) Zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ktorý uchováva na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Objednávateľ, je povinný:
 - a. chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; zamestnanec tretej strany nesmie ponechať prenosný počítač/zariadenie bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
 - b. okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako bezpečnostný incident,
 - c. ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- 3) Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti a opisu manažér bezpečnosti Objednávateľa pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia tretej strany.

Článok 4

Riadenie bezpečnostných incidentov

Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy je povinný zistenie bezpečnostného incidentu alebo podozrenie na bezpečnostný incident bezodkladne nahlásiť na určené kontaktné miesto, ktorým je Service Desk (tel. číslo: +421 2 323 727 77)

V rámci dokumentácie pre dodávaný IS:

- a. musia byť identifikované a dokumentované udalosti a riziká, ktoré môžu ohroziť dostupnosť, dôvernosť a integritu IS Objednávateľa, alebo ktoré môžu spôsobiť prerušenie vnútorných procesov, musia byť zavedené procesy na zníženie pravdepodobnosti výskytu a vypracovaný možný dopad takýchto prerušení na prevádzku IS;
- b. musia byť vytvorené a zavedené plány udržiavania (BCP) a plány zálohovania a obnovy prevádzky (DRP), zaisťujúce požadovanú dostupnosť informácií v rámci požadovaných časových intervalov a ich obnovu po prerušení alebo zlyhaní kritických procesov IS Objednávateľa;
- c. musí byť vypracovaná dokumentácia BCM a DRP pre rámec dodávaného IS CMUNLC.

Článok 5

Vyšetovanie bezpečnostných incidentov

- 1) Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy je povinný, pri vyšetovaní bezpečnostných incidentov zamestnancom alebo zamestnancami Objednávateľa, poskytnúť potrebnú súčinnosť.
- 2) Po vzniku bezpečnostného incidentu nesmie zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy vykonávať akékoľvek aktivity, ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov.