

Špecifikácia Služby cloud:LINK Biznis Aktovka

č.: AKT230809190701

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN230809190702 (ďalej len „Špecifikácia“)

I. Charakteristika služby

- 1.1 Predmetom tejto Špecifikácie je dohoda o podmienkach poskytovania služby **cloud:LINK Biznis Aktovka**, typu SaaS - Software as a Service, Slovanetom Účastníkovi.
- 1.2 Službou **cloud:LINK Biznis Aktovka** sa rozumie poskytnutie a prevádzkovanie virtuálneho úložiska dát v príslušnej konfigurácii, uvedenej v tejto Špecifikácii (ďalej ako „Služba“).
- 1.3 V zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“), ako aj ďalších všeobecných právnych predpisov prijatých v oblasti ochrany osobných údajov (ďalej spoločne len „Predpisy na ochranu osobných údajov“) má pri poskytovaní Služby Slovanet postavenie sprostredkovateľa a Účastník postavenie prevádzkovateľa. V nadväznosti na to zmluvné strany uzavierajú súčasne s touto Špecifikáciou aj osobitné zmluvné dojednanie (čl. IX Špecifikácie) za účelom splnenia povinnosti podľa čl. 28 GDPR.

II. Doba poskytovania Služby

- 2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a Účastník uhrádzať za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby **24** mesiacov odo dňa zriadenia Služby (ďalej ako „Doba viazanosti“). Ak sa strany nedohodnú inak, po uplynutí Doby viazanosti je Služba poskytovaná bez Doby viazanosti.

III. Datacenterum

MENO / OBCHODNÉ MENO	ULICA	OBEC	PSČ
Datacenterum Sitel POP2	Kopčianska ul.	Bratislava	851 01

IV. Technická špecifikácia Služby

- 4.1 Služba **cloud:LINK Biznis Aktovka** zahŕňa poskytovanie virtuálneho úložiska dát, prostredníctvom platformy cloud:LINK, ktoré je v zmysle tejto Špecifikácie definované:
 - a. profilom služby virtuálneho úložiska dát,
 - b. profilom výpočtových zdrojov virtuálneho úložiska (vCPU, vRAM, SSD Disk Standard),
 - c. prípadne vykonaním konfigurácie virtuálneho úložiska v režii Slovanetu,
 - d. prípadne základnou správou virtuálneho úložiska,
 - e. prípadne kapacitou pripojenia virtuálneho datacentra Účastníka do siete internet.
- 4.2 Profil výpočtových zdrojov virtuálneho úložiska dát predstavuje konfiguráciu technických parametrov poskytovaných virtuálnych zdrojov, definovanú počtom virtuálnych procesorov, veľkosťou operačnej pamäte v Gigabajtoch a veľkosťou zvoleného objemu diskového priestoru v Gigabajtoch.
- 4.3 Rozhranie Služby cloud:LINK Biznis Aktovka je prístupné cez podporované webové prehliadače na pridelenej subdoméne domény biznisaktovka.sk, ktorá bude účastníkovi oznámená v zriaďovacom protokole.
- 4.4 Súčasťou služby cloud:LINK Biznis Aktovka je pridelenie jednej statickej verejnej IP adresy a pripojenie virtuálneho datacentra Účastníka do siete internet zdieľaným pripojením s kapacitou 1 Gbit/s, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 4.5 Parametre služby cloud:LINK Biznis Aktovka:

PARAMETRE SLUŽIEB CLOUD:LINK	HODNOTA
cloud:LINK Biznis Aktovka	Platinum
cloud:LINK vCPU	5 vCPU
cloud:LINK vRAM	17 GB
cloud:LINK SSD Disk Standard	1246 GB
cloud:LINK počet doplnkových IP adries	0

- 4.6 Súčasťou služby cloud:LINK Biznis Aktovka je aj základná správa virtuálneho úložiska, definovaná v článku VII. tejto Špecifikácie.



V. Cena Služby a platobné podmienky

5.1 Pravidelné poplatky za Službu

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
cloud:LINK Biznis Aktovka - pravidelný poplatok	269,00 €	322,80 €
PRAVIDELNÉ POPLATKY SLUŽBY SPOLU	269,00 €	322,80 €

5.2 Osobitné poplatky

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
Obnovenie poskytovania Služby	8,40 €	10,08 €
Konfigurácia virtuálneho úložiska (podľa čl. VI tejto špecifikácie)	50,00 €	60,00 €
Základná správa virtuálneho úložiska (podľa čl. VII tejto špecifikácie)	99,00 €	118,80 €
Rozšírená správa 1/2 hod. (podľa čl. VII tejto špecifikácie)	30,00 €	36,00 €

5.3 V prípade, že Účastník počas poskytovania služby požiadava písomne, alebo elektronicky prostredníctvom emailu prípadne tiketovacieho systému Slovanetu o navýšenie hardvérových profilov zdrojov virtuálneho datacentra, v rámci ktorého je služba virtuálneho úložiska poskytovaná, budú tieto za obdobie poskytovania služby fakturované na základe nasledujúcich jednotkových cien:

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
cloud:LINK vCPU - pravidelný poplatok za 1 vCPU	6,00 €	7,20 €
cloud:LINK vRAM - pravidelný poplatok za 1 GB	12,00 €	14,40 €
cloud:LINK SSD Disk Standard - pravidelný poplatok za 1 GB	0,11 €	0,13 €
cloud:LINK doplnkové IP adresy - pravidelný poplatok za 1 adresu	2,00 €	2,40 €

5.4 Účastník je povinný uhrádzať Cenu Služby na základe faktúry vystavenej Slovanetom. Dňom uhradenia Ceny Služby je deň jej pripísania na účet Slovanetu.

5.5 Zúčtovacím obdobím je **mesiac** (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).

5.6 Faktúra je splatná do 30 dní od jej vystavenia.

5.7 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní elektronickej faktúry za Službu na e-mailovú adresu: monika.kovacova@uvzsr.sk; renata.pinkova@uvzsr.sk.

VI. Zriadenie Služby

6.1 Zriadenie Služby predstavuje sprevádzkovanie virtuálneho datacentra v stanovenej konfigurácii parametrov uvedených v tejto Špecifikácii, inštaláciu a základné nastavenie virtuálneho úložiska v rozsahu prác nevyhnutnom na riadne zriadenie a fungovanie Služby a odoslanie prístupových údajov k virtuálnemu úložisku na zvolený kontaktný e-mail Účastníka.

6.2 Prístup do virtuálneho úložiska predstavuje možnosť prístupu k základnej a rozšírenej administrácii virtuálneho úložiska, kde môže Účastník vo vlastnej réžii vytvárať a spravovať nových používateľov a spravovať všetky nastavenia virtuálneho úložiska podľa aktuálnej potreby. Služba je odovzdaná ako prístup (meno/heslo) k virtuálnemu úložisku.

6.3 Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 20 pracovných dní od podpisu tejto Špecifikácie Služby oboma Zmluvnými stranami, ak nie je v tejto Špecifikácii uvedené inak. Nedodržanie tejto lehoty spôsobené Účastníkom nemá za následok porušenie zo strany Slovanetu.

6.4 Účastník je povinný poskytnúť Slovanetu všetku potrebnú súčinnosť k zriadeniu Služby, najmä, ak je to potrebné, zabezpečiť prístup Slovanetu k miestu zriadenia Služby, zabezpečiť všetky potrebné súhlasy k zriadeniu Služby, poskytnúť všetky relevantné informácie k zriadeniu Služby, zúčastniť sa prevzatia zriadenej Služby.

6.5 Za prevzatie služby sa považuje zaslanie prístupových údajov k virtuálnemu úložisku prostredníctvom zriaďovacieho protokolu k službe. Účastník je povinný zabezpečiť pri prvom prihlásení zmenu týchto prístupových údajov.



slovanet.sk/biznis



- 6.6 V prípade, že je súčasťou poskytovanej služby aj konfigurácia virtuálneho úložiska v zmysle bodu 4.6., je vykonávaná v rozsahu maximálne dvoch hodín a jej predmetom môžu byť nasledovné úkony podľa individuálnych požiadaviek Účastníka:
- vytvorenie používateľov, možná integrácia so Účastníkovou ActiveDirectory,
 - vytvorenie používateľských skupín,
 - nastavenia bezpečnosti, šifrovania, základného vzhľadu,
 - nastavenie centrálnych pravidiel zdieľania,
 - nastavenie politiky pre tvar a dĺžku hesiel,
 - integrácia s Účastníkovým antivírusom.
- 6.7 Štandardná konfigurácia virtuálneho serveru v zmysle bodu 4.6. je ocenená jednorazovým poplatkom podľa bodu 5.3.
- 6.8 Akékoľvek činnosti nad rámec konfigurácie virtuálneho úložiska popísanej v tejto Špecifikácii budú ocenené polhodinovou sadzbou v zmysle Rozšírenej správy zariadení, popísanej v článku VII.

VII. Správa služieb cloud:LINK Biznis Aktovka

- 7.1 Virtuálne úložisko Účastníka je plne v správe Účastníka v prípade ak predmetom tejto špecifikácie nie je služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru. V prípade, že je predmetom špecifikácie služieb aj služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru, každá zmena konfigurácie úložiska vyžadujúca prístup na úrovni správcu, bude vykonávaná IT špecialistom Slovanetu na základe písomnej požiadavky, emailovej požiadavky alebo požiadavky zákazníka zaslanej prostredníctvom tiketovacieho systému Slovanetu. Zákazníkovi v tomto prípade nie sú pre príslušné virtuálne úložisko pridelované oprávnenia správcu.
- 7.2 Službou cloud:LINK | správa virtuálneho serveru sa pre účely tejto Špecifikácie rozumie pravidelná správa virtuálneho úložiska Účastníka tak, aby nebola obmedzená, alebo znemožnená jeho prevádzka.
- 7.3 Služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru predstavuje tzv. „Základnú správu“ v rozsahu maximálne 4 hodiny mesačne.
- 7.4 Predmetom Základnej správy popísanej v bode 7.3. pre virtuálne úložisko Účastníka sú činnosti predstavujúce:
- správa používateľov (pridávanie, blokovanie, odstránenie, heslá, práva, obmedzenia a kvóty) a používateľských skupín,
 - tvorba skupinových priečinkov pre konkrétne používateľské skupiny,
 - nastavenie bezpečnosti, šifrovania, vzhľadu
 - nastavenie centrálnych pravidiel zdieľania,
 - nastavenie politiky pre tvar a dĺžku hesiel,
 - správa značiek/štítkov pre súbory (automatické a manuálne tagy),
 - správa dôveryhodných doplnkov (aplikácií),
 - kontrola aktivity, logov, zaťaženia prostredia.
- 7.5 „Rozšírenou správou“ sa rozumejú práce IT špecialistu podľa požiadaviek Účastníka nad rámec Základnej správy (pre účely tejto Špecifikácie len ako „Rozšírená správa“). Do Rozšírenej správy sa započítava aj čas správy v prípade riešenia porúch a incidentov, ktoré boli spôsobené činnosťou alebo nečinnosťou Účastníka.
- 7.6 Predmetom Rozšírenej správy môžu byť tiež činnosti predstavujúce povolenie nových aplikácií a parametrizáciu podľa požiadaviek Účastníka, systémová údržba - riešenie problémov s procesmi, odstránenie príčin problémov, administráciu užívateľov, administráciu inštalovaných aplikácií.
- 7.7 Cena za Rozšírenú správu platí pre ľubovoľnú službu cloud:LINK. Rozšírená správa a správa popísaná v bode 7.3. a 7.4. nad rámec počtu hodín Základnej správy, ktoré sú súčasťou Zriaďovacieho resp. Pravidelného poplatku za Službu podľa bodu 5.3. sa účtuje v krokoch po 1/2 hodiny (30 minút). Minimálna fakturovaná jednotka je 1/2 hodiny a fakturuje sa za každú začatú 1/2 hodinu.
- 7.8 Nevyčerpané limity Základnej správy sa do ďalšieho mesiaca neprenášajú a ich nevyčerpanie nemá žiadny vplyv na výšku Zriaďovacieho či Pravidelného poplatku za Službu.
- 7.9 Požiadavky na vykonanie konfiguračných zásahov a zmien nastavení (v rámci Základnej aj Rozšírenej správy) je Účastník povinný zasielať na kontakt uvedený v časti XI. - Zmenové a servisné požiadavky.
- 7.10 Požiadavky Účastníka budú v štandardných prípadoch vykonané najneskôr do dvoch (2) pracovných dní od doručenia požiadavky Účastníka na prácu, ktorá obsahuje všetky informácie nevyhnutné pre vykonanie práce. Ak rozsah požadovaných prác neumožní túto lehotu dodržať, Slovanet oznámi Účastníkovi dodatočnú lehotu primeranú požadovaným prácam. Táto lehota nemôže byť dlhšia ako desať (10) pracovných dní od prijatia požiadavky Účastníka. Možnosti výkonu správy sú obmedzené parametrami virtuálneho serveru a rozsahom poskytovaných Služieb.
- 7.11 V prípade, že je pre výkon správy nevyhnutné prerušenie prevádzky virtuálneho úložiska Účastníka, je Slovanet povinný Účastníka informovať o tomto prerušení minimálne 24 hodín pred výkonom takéhoto úkonu, ak sa Slovanet a Účastník nedohodnú inak.

VIII. Práva a povinnosti

- 8.1 Účastník sa zaväzuje využívať Službu v súlade so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb č. GEN230809190702 a touto Špecifikáciou, s pokynmi Slovanetu a v súlade všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a výlučne spôsobom a na účely, ktoré neodporujú všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky a Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. GEN230809190702. Účastník je povinný uschovávať a spravovať v Slovanetom poskytnutom virtuálnom úložisku výlučne obsah, ktorý nie je v rozpore so všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky.
- 8.2 Slovanet nezodpovedá za obsah uložených a zálohovaných dát vo virtuálnom úložisku, poskytnutom Účastníkovi v rámci Služby ako ani za akúkoľvek stratu týchto dát, ku ktorej došlo. Slovanet nezodpovedá za spôsob využívania virtuálneho úložiska poskytnutého Účastníkovi v rámci Služby, ani za škodu, ktorú Účastník spôsobí tretím osobám v súvislosti s poskytovanou Službou.
- 8.3 Účastník v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb k počítačovým programom, resp. softvérovým produktom, autorským dielam a iným predmetom duševného vlastníctva, ktoré sa nachádzajú vo virtuálnom úložisku poskytnutom Účastníkovi v rámci Služby.



- 8.4 Účastník je povinný zabezpečiť ochranu prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií poskytnutých mu zo strany Slovanetu v súvislosti s poskytovaním Služby a na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečiť a prijať primerané opatrenia na predchádzanie škodám vzniknutým zneužitím prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií.
- 8.5 Účastník berie na vedomie, že v prípade výraznejšieho nárastu počtu používateľov riešenia cloud:LINK Biznis Aktovka môže za účelom riadneho fungovania Služby vzniknúť potreba navýšenia poskytnutých výpočtových zdrojov. Ak Účastník v takomto prípade o navýšenie zdrojov nepožiadá, Slovanet nezodpovedá za bezproblémové fungovanie Služby, s výnimkou prípadov, kedy je súčasťou Služby aj pravidelná správa vrátane monitoringu zataženia výpočtových zdrojov.
- 8.6 Slovanet má právo služby z dôvodu porušenia povinností uvedených v tomto článku obmedziť alebo prerušiť ich poskytovanie.

IX. Spracúvanie osobných údajov, zmluvné dojednanie medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom

9.1 Úvodné ustanovenia a výklad niektorých pojmov:

- 9.1.1 Zmluvné strany sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN230809190702** a tejto Špecifikácie (ďalej len „**hlavná zmluva**“) dohodli na tom, že Účastník ako prevádzkovateľ poveruje Slovanet ako sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov prevádzkovateľa automatizovanými prostriedkami na virtuálnom serveri sprostredkovateľa (ďalej „cloud“) a to počas doby trvania zmluvného vzťahu založeného touto Špecifikáciou.
- 9.1.2 Prevádzkovateľ môže poveriť spracúvaním osobných údajov vo svojom mene len takého sprostredkovateľa, ktorý poskytuje dostatočné záruky na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR a príslušných právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že zistil, že Slovanet poskytuje dostatočné záruky v zmysle predchádzajúcej vety.
- 9.1.3 Spracúvaním osobných údajov v cloude je vykonávanie operácií alebo súboru operácií s osobnými údajmi dotknutých osôb, najmä ich získavanie, zaznamenávanie, zhromažďovanie, uchovávanie, obmedzovanie, organizovanie, oprava, úprava, triedenie, ukladanie na nosiče dát, vymazanie a likvidácia. Sprostredkovateľ môže vykonávať iba také spracovateľské operácie, ktoré určuje táto Špecifikácia.
- 9.1.4 Povolenými operáciami, ktoré je oprávnený sprostredkovateľ pri spracúvaní osobných údajov vykonávať, sú **získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, prehliadanie, uchovávanie, blokovanie, organizovanie, oprava, úprava, triedenie, ukladanie na nosiče dát likvidácia a to aj diaľkovým prístupom** v rozsahu činností poskytovaných Slovanetom v rámci Služby. Osobné údaje uchovávané v cloude môže sprostredkovateľ spracúvať len v rozsahu povolených operácií s nimi. Pri pochybnostiach o prípustnosti operácií v rámci spracúvania, je sprostredkovateľ povinný vyžiadať si od prevádzkovateľa písomné pokyny a tieto rešpektovať.
- 9.1.5 Osobné údaje sa Slovanet zaväzuje v mene prevádzkovateľa spracúvať výhradne za účelom plnenia povinností podľa hlavnej zmluvy a tejto Špecifikácie. Sprostredkovateľ nesmie osobné údaje spracúvať na akýkoľvek iný účel.
- 9.1.6 Účelom spracúvania je uchovávanie osobných údajov prevádzkovateľa v podobe dát Účastníka v cloude. Právnym základom spracúvania osobných údajov je ustanovenie článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR, t.j. plnenie tejto Špecifikácie a hlavnej zmluvy.
- 9.1.7 Sprostredkovateľ začne spracúvať osobné údaje odo dňa zriadenia Služby, resp. akýmkoľvek neskorším dňom, ktorý bol medzi stranami vopred písomne dohodnutý.
- 9.1.8 Skončením hlavnej zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia tejto Špecifikácie týkajúce sa mlčanlivosti, zodpovednosti za škodu, ktoré trvajú aj po ukončení hlavnej zmluvy.
- 9.1.9 Slovanet má vypracované postupy pre poskytovanie zaznamenaných a systémových udalostí osobám, oprávneným žiadať tieto informácie v rámci trestno-právneho alebo súdneho konania.
- 9.1.10 Slovanet sa pri spracovaní a likvidácii tlačenej dokumentov riadi aktuálne platným Registratúrnym poriadkom a plánom spoločnosti a v súlade s právnymi predpismi.

9.2 Typ osobných údajov a kategórie dotknutých osôb

- 9.2.1 Osobné údaje, ktoré spracúva Slovanet ako sprostredkovateľ v mene Účastníka sú predovšetkým všetky informácie, ktoré by mohli identifikovať fyzickú osobu a zachytené prejavy osobnej povahy fyzických osôb ako súčasť dát Účastníka uchovávaných v cloude.
- 9.2.2 Dotknutou osobou je každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané v cloude.

9.3 Práva a povinnosti sprostredkovateľa

- 9.3.1 Slovanet je oprávnený spracúvať osobné údaje iba na základe písomných pokynov prevádzkovateľa vrátane pokynov ohľadom prenosu do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii (s výnimkou ako je uvedené v článku 28 ods. 3 písm. a) GDPR). Slovanet môže spracovávať osobné údaje v internom systéme sprostredkovateľa výlučne v rámci EÚ/EHP. V prípade, ak by malo dochádzať k cezhraničnému spracúvaniu osobných údajov, prevádzkovateľ s takým cezhraničným spracúvaním musí udeliť svoj predchádzajúci písomný súhlas. Súhlas prevádzkovateľa sa vyžaduje ak by sa ďalšie spracúvanie osobných údajov malo uskutočňovať v interných systémoch subdodávateľa Slovanetu. Ak Slovanet zapojí do vykonávania osobitných spracovateľských činností v mene prevádzkovateľa ďalšieho sprostredkovateľa (subdodávateľa), tento ďalšieho sprostredkovateľa je povinný (zmluvne) zaviazat' na plnenie rovnakých povinností týkajúcich sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tejto zmluve alebo v inom právnom úkone medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom, a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky Predpisov na ochranu osobných údajov. Ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, zodpovednosť voči prevádzkovateľovi nesie Slovanet.
- 9.3.2 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ je povinný prijať so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú tomuto riziku (podľa článku 32 GDPR), a to najmä zabezpečiť:
- pseudonymizáciu a šifrovanie osobných údajov;
 - trvalú dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania a služieb;
 - včasnú obnovu a dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického alebo technického incidentu;



- iv) pravidelné testovanie, posudzovanie a hodnotenie účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania.
- 9.3.3 Slovanet je povinný bez zbytočného odkladu zabezpečovať aktualizáciu prijatých opatrení tak, aby zodpovedala prijatým zmenám pri spracúvaní osobných údajoch, a to až do skončenia spracúvania osobných údajov podľa tejto Špecifikácie. Popis prijatých technických a organizačných opatrení tvorí súčasť bodu 9.3.4 tejto Špecifikácie.
- 9.3.4 Slovanet sa zaväzuje chrániť spracúvané osobné údaje pred neoprávneným alebo náhodným prístupom, poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom, poskytnutím, prenosom, zverejnením alebo zneužitím, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania, čo potvrdzuje:
- i) implementáciou zásad vypracovanej Politiky bezpečnosti a Prevádzkovej bezpečnostnej smernice SMIB;
 - ii) zabezpečením správneho a efektívneho používania kryptografie na zabezpečenie dôveryhodnosti, preukázania pôvodu alebo integrity informácií;
 - iii) definíciou klasifikácie informácií, postupov označovania a zaobchádzania s nimi vo forme riadenej internej dokumentácie;
 - iv) integráciou informačnej bezpečnosti do informačných systémov v celom ich životnom cykle vyplývajúce z certifikovaného systému riadenia informačnej bezpečnosti ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27018 a ISO/IEC 20000-1
 - v) implementáciou bezpečnostných štandardov informačnej bezpečnosti do informačných systémov, prijatých na zabezpečenie bezpečnosti dát a bezpečnosti spracúvania osobných údajov, medzi ktoré patria:
 - (1) virtualizačná platforma je sieťovo uzavretá, bez možnosti priameho sieťového prístupu k jej core komponentom. Sieťový prístup je povolený iba z internej siete Slovanetu z taxatívne vymedzených IP adries a pre taxatívne vymedzené protokoly;
 - (2) ICT infraštruktúra je redundantná;
 - (3) pred redundantný manažovací portál, portál konzoly serverov a portály ostatných služieb je predradený firewallový cluster so zapnutou aplikačnou kontrolou a WEB filteringom;
 - (4) virtuálne servery Účastníka sú spravídla chránené integrovaným firewallom, alebo virtuálnym firewallom v prípade, ak si Účastník zakúpi služby ochrany virtuálnej infraštruktúry a zdrojov na nej prevádzkovaných;
 - (5) virtuálne servery Účastníka sú uložené na distribuovanom súborovom systéme VSAN, ktorý je redundantný (Účastníkov virtuálne servery sú vždy uložené na dvoch uzloch VSAN clustra);
 - (6) hostované údaje sú chránené replikačnou technológiou na úrovni VSAN a NFS diskových polí. Zároveň sú chránené voči výpadku niekoľkých fyzických serverov (resp. hypervízorov);
 - (7) Účastníkom je v rámci Služby poskytovaný bezplatný trojdňový obraz (snapshot) celých Účastníkových virtuálnych serverov na úrovni VMware. Zálohované údaje sú uložené mimo systém, na ktorom sú prevádzkované virtualizačné služby;
 - (8) manažment platformy a kľúčové komponenty platformy sú prevádzkované v separátnom clustri (backend virtualizačnej platformy), mimo Účastníckych virtuálnych serverov. Backend cluster je rovnako redundantný z hľadiska ukladania údajov (údaje sú uložené na osobitnej VSAN) ako aj z pohľadu výpočtových uzlov manažment clustra;
 - (9) kľúčové systémové komponenty platformy sú pravidelne zálohované;
 - (10) Slovanet má vypracovaný súbor organizačných a prevádzkových opatrení, ktoré slúžia na primerané zabezpečenie virtualizačnej platformy, integrity a dostupnosti údajov spracúvaných v Účastníckych virtuálnych serveroch (riadený fyzický prístup ku HW zdrojom platformy, taxatívne vymedzení a poverení administrátori pre správu virtualizačnej platformy, pravidelné systémové zálohovanie virtuálneho dátového centra, nepretržitý manažment výkonnosti a chybovosti HW a SW zdrojov virtualizačnej platformy).
- 9.3.5 Prevádzkovateľ dáva pokyn Slovanetu, aby zhromaždené osobné údaje boli spracúvané iba počas doby platnosti tejto Špecifikácie. Slovanet nie je oprávnený po skončení platnosti tejto Špecifikácie osobné údaje umiestnené v cloude ďalej uchovávať a je povinný ich zlikvidovať spôsobom, ktorý zabezpečí ich trvalé vymazanie bez možnosti obnovy (napr. demagnetizácia, de-linking, prepísanie), ak všeobecný právny predpis neustanovuje inak alebo sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak to umožňuje povaha Služby a Účastník najneskôr 1 mesiac pred ukončením platnosti tejto Špecifikácie požiada o prenos osobných údajov, ktoré sú zhromažďované v cloude, Slovanet umožní taký prenos, ak to nebude mať nepriaznivú dôsledky pre práva a slobody iných.
- 9.3.6 Slovanet je povinný po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby podľa kapitoly III GDPR (článok 12 až 23 GDPR), a to podľa pokynov prevádzkovateľa, predovšetkým však na základe výslovného písomného pokynu alebo žiadosti prevádzkovateľa:
- i) pri plnení informačnej povinnosti voči dotknutej osobe podľa článku 13 a 14 GDPR,
 - ii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na prístup k osobným údajom podľa článku 15 GDPR, najmä poskytnúť prevádzkovateľovi kópiu osobných údajov podliehajúcich spracúvaniu vo forme požadovanej prevádzkovateľom,
 - iii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na opravu osobných údajov podľa článku 16 GDPR, najmä bez zbytočného odkladu opraviť neaktuálne alebo nesprávne osobné údaje,
 - iv) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na vymazanie osobných údajov podľa článku 17 GDPR, najmä vymazať osobné údaje,
 - v) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa článku 18 GDPR, najmä obmedziť spracúvanie osobných údajov,
 - vi) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na prenosnosť osobných údajov podľa článku 20 GDPR, najmä poskytnúť prevádzkovateľovi osobné údaje vo forme požadovanej prevádzkovateľom,
 - vii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby namietat' voči spracúvaniu osobných údajov podľa článku 21 GDPR (ak je spracúvanie nevyhnutné na plnenie úlohy vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi alebo na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany, ak nad nimi neprevažujú záujmy alebo práva dotknutej osoby alebo ak sú osobné údaje spracúvané na priame marketingové účely vrátane profilovania), a to najmä prestať spracúvať osobné údaje,
 - viii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov, vrátane profilovania, ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú podľa článku 22 GDPR,
- 9.3.7 Slovanet je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi súčinnosť pri zabezpečovaní plnenia povinností podľa článku 32 až 36 GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné sprostredkovateľovi.



- 9.3.8 V prípade, ak Slovanet obdrží podnet od dotknutej osoby v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tejto hlavnej zmluvy, je povinný tento podnet bezodkladne predložiť prevádzkovateľovi.
- 9.3.9 Sprostredkovateľ sa zaväzuje poskytnúť prevádzkovateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany prevádzkovateľa alebo audítora, ktorého poveril prevádzkovateľ.
- 9.3.10 Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom prevádzkovateľa porušuje Predpisy na ochranu osobných údajov.
- 9.3.11 Osobné údaje možno spracúvať len v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv a slobôd dotknutých osôb, najmä k porušeniu ich práva na zachovanie ľudskej dôstojnosti alebo k iným neoprávneným zásahom do ich práva na ochranu súkromia.
- 9.3.12 Slovanet je v prípade inšpekcie zo strany dozorného orgánu povinný na požiadanie prevádzkovateľa okamžite predložiť prevádzkovateľovi všetky požadované dokumenty a informácie ohľadom ochrany osobných údajov spracúvaných v mene prevádzkovateľa.
- 9.3.13 V prípade akýchkoľvek zmien sa Slovanet zaväzuje prevádzkovateľa o nich vopred informovať tak, aby mohol prevádzkovateľ túto zmenu posúdiť a uskutočniť opatrenia, ktoré mu umožnia postupovať v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov (napr. splniť informačnú povinnosť voči dotknutým osobám ohľadom prenosu do 3. krajiny)

9.4 Dôvernosť informácií

- 9.4.1 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ sú povinní zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré sú predmetom spracúvania. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania osobných údajov.
- 9.4.2 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ je povinný zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzickej osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi u prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa (vrátane ďalších sprostredkovateľov a ich oprávnených osôb). Povinnosť mlčanlivosti musí trvať aj po skončení pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu tejto fyzickej osoby. Povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov SR pri plnení jeho úloh v zmysle zákona.
- 9.4.3 Nič v tejto Špecifikácii nezbavuje prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa zodpovednosti za plnenie si vlastných povinností, ktoré mu vyplývajú z predpisov na ochranu osobných údajov a to vrátane sankcií uložených zo strany regulačných orgánov/úradov.
- 9.4.4 Ak to umožňuje povaha Služby, ku zverejneniu alebo inému sprístupneniu osobných údajov, ktoré sú uchovávané v cloude sprostredkovateľom inej osobe ako prevádzkovateľ, môže dôjsť len v prípadoch výslovného súhlasu prevádzkovateľa s takýmto sprístupnením alebo na základe všeobecne záväzného predpisu, ktorý ukladá sprostredkovateľovi povinnosť poskytnutia súčinnosti orgánom verejnej moci.

9.5 Práva a povinnosti prevádzkovateľa

- 9.5.1 Prevádzkovateľ sa zaväzuje:
- i) spracúvať osobné údaje výlučne na vymedzený účel (bod 9.1.6),
 - ii) zabezpečiť, aby sa spracúvali len také osobné údaje, ktoré svojím rozsahom a obsahom zodpovedajú účelu ich spracúvania a sú nevyhnutné na jeho dosiahnutie,
 - iii) zabezpečiť, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli získané,
 - iv) oznámiť Slovanetu písomne meno zodpovednej osoby prevádzkovateľa,
 - v) za účelom ochrany osobných údajov prijať príslušné organizačné, personálne a technické bezpečnostné opatrenia v zmysle čl. 24 GDPR;
 - vi) poskytovať Slovanetu súčinnosť pri plnení hlavnej zmluvy a tejto Špecifikácie,
 - vii) spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi, rešpektovať zásady ochrany osobnosti a súkromia a konať spôsobom, ktorý neodporuje Predpisom na ochranu osobných údajov alebo hlavnej zmluve vrátane tejto Špecifikácie,
 - viii) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré spracúva; povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania osobných údajov; povinnosťou mlčanlivosti o osobných údajoch je prevádzkovateľ povinný preukázateľne zaviazat' oprávnené osoby,
 - ix) vypracovať, aktualizovať a udržiavať Záznamy o spracovateľských operáciách v zmysle čl. 30 GDPR, prípadne vypracovať Posúdenie vplyvov v zmysle čl. 35 GDPR, pokiaľ mu táto povinnosť vyplýva z Predpisov na ochranu osobných údajov.
 - x) informovať Slovanet v rozumnom čase, ak prevádzkovateľ dostane:
 - (1) požiadavku od dotknutých osôb na sprístupnenie ich osobných údajov alebo na poskytnutie informácie o stave spracúvania takýchto údajov Slovanetom,
 - (2) sťažnosť alebo požiadavku od dotknutých osôb v súvislosti s povinnosťami v zmysle Predpisov na ochranu osobných údajov, najmä požiadavky o výmaz osobných údajov, ktorá sa týka Slovanetu; alebo
 - (3) otázky od orgánov zodpovedných za ochranu údajov a jej kontrolu (napr. Úrad na ochranu osobných údajov), ktorá si vyžaduje kooperáciu so Slovanetom.
- 9.5.2 Prevádzkovateľ si ponechá vždy kontrolu a zodpovednosť nad osobnými údajmi. Ak akákoľvek dotknutá osoba požiada o poskytnutie informácie o spracovaní osobných údajov, o opravu osobných údajov, namieta zákonnosť spracúvania osobných údajov alebo iným spôsobom požiada o skončenie spracúvania osobných údajov alebo o ich výmaz, či blokovanie osobných údajov, prevádzkovateľ je povinný bezodkladne dať písomný pokyn Slovanetu, aby prijal potrebné opatrenia, v prípade ak si žiadosť dotknutej osoby vyžaduje súčinnosť od Slovanetu. Písomný pokyn môže byť aj formou e-mailu a to na e-mailovú adresu (gdpr@slovanet.net).
- 9.5.3 Pre vylúčenie pochybností platí, že prevádzkovateľ je povinný plniť si povinnosti, ktoré mu ukladajú Predpisy na ochranu osobných údajov, bez toho, aby k ich plneniu bol vyzvaný alebo poučený sprostredkovateľom. V prípade ak cloud podlieha povinnosti vyhotoviť



- test proporcionality spracúvania (Legitimate Interest Assessment), viesť záznamy o spracovateľských operáciách, vykonať posúdenie vplyvov, prevádzkovateľ musí vo vlastnom mene vykonať všetky potrebné kroky.
- 9.5.4 Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku zavineného porušenia povinností vyplývajúcich mu z tejto zmluvy, z Predpisov na ochranu osobných údajov alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo za škodu, ktorú spôsobil v súvislosti s touto zmluvou.
- 9.5.5 V záujme dodatočnej ochrany vlastných citlivých údajov prevádzkovateľa, ako sú napríklad údaje týkajúce sa obchodného tajomstva, osobných údajov alebo osobitnej kategórie osobných údajov (údaje o zdraví) je v plnej zodpovednosti prevádzkovateľa využitie vhodných kryptografických mechanizmov (ak to charakter Služby umožňuje - napr. šifrovanie údajov v databáze, šifrovanie na úrovni adresárov, riadenie prístupu dvojfaktorovou autentifikáciou a pod.) na náklady prevádzkovateľa, a to aj nad rámec mechanizmov, ktoré sú bežnou súčasťou Služby a sú definované Slovanetom v popise Služby a v tejto Špecifikácii.
- 9.5.6 Prevádzkovateľ má právo iniciovať nezávislý audit informačnej bezpečnosti Slovanetu za účelom získania relevantného dôkazu o dodržiavaní primeraných technických a organizačných opatrení na ochranu osobných údajov. O zámere iniciovať takýto audit je prevádzkovateľ povinný informovať Slovanet minimálne 14 dní vopred. Všetky náklady spojené s auditom podľa tohto bodu znáša prevádzkovateľ.
- 9.5.7 Osobou poverenou ochranou osobných údajov prevádzkovateľa je (JUDr. Mária Bognárová, Vedúca Odboru organizačno – dokumentačného, +421249284201, maria.bognarova@uvzsr.sk)
- 9.5.8 Zodpovednou osobou sprostredkovateľa je (Ing. Jozef Priesol PhD. , DPO, +421 2 208 28 236, gdpr@slovanet.net)

X. Garancia kvality poskytovaných služieb (Service Level Agreement alebo SLA)

- 10.1 Garantovaná kvalita poskytovaných služieb je definovaná skupinou merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na prevádzku a kvalitu poskytovaných verejných telekomunikačných služieb. Sú to hlavne:
- 10.1.1 Dostupnosť Služby (SA) je vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže Účastník používať Službu v dohodnutom rozsahu a kvalite k dĺžke celého sledovaného obdobia, ktorým je kalendárny mesiac. Výsledná hodnota je vyjadrená v percentách so zaokrúhlením na dve desiatinné miesta.
- 10.1.2 Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy je garantovaná doba nástupu na odstránenie poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod.), ktorá sa počíta od nahlásenia poruchy autorizovaným zástupcom Účastníka do okamihu nástupu pracovníkov Slovanetu na výkon činností vedúcich k odstráneniu poruchy a obnoveniu poskytovania Služby. Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy neplynie v čase mimo pracovného bloku (t. j. pracovné dni pondelok až piatok od 0:00 do 8:00 a od 16:00 do 24:00 a doba počas dní pracovného voľna a sviatkov).
- 10.1.3 Plánovaná údržba je súčet časových hodnôt plánovaných prerušení poskytovania Služby v hodinách za celý kalendárny rok.
- 10.1.4 Pre potreby prevádzky a údržby Slovanet prevádzkuje dohľadové centrum, ktoré za účelom včasnej a korektnej identifikácie Poruchy poskytovaných virtuálnych privátnych serverov zabezpečuje nepretržité monitorovanie a dohľadovanie platformy cloud:LINK Biznis Aktovka a k nej prislúchajúcich sieťových prvkov a prenosových trás.
- 10.1.5 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonickej podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.

10.2 Garantované parametre SLA cloud:LINK Biznis Aktovka:

Dostupnosť Služby	99,70 %
Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy	4 hodiny v rámci PB
Plánovaná údržba	Maximálne 24 hodín ročne
Prevádzka dohľadového centra	24hodín / 365 dní

- 10.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavineného porušenia ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 7 dní od kedy došlo k zavinenému porušeniu, zľavu z Pravidelného poplatku za nefunkčnú Službu za obdobie trvania porušenia parametra avšak maximálne do výšky 20 % z Pravidelného poplatku za Službu, nasledovne:

Za každú aj začatú hodinu výpadku prekračujúcu tolerovanú dobu nedostupnosti Služby	0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu
Za každú aj začatú hodinu nad garantovanú maximálnu dobu nástupu na odstránenie poruchy	0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu

(ďalej ako „Zľava z Pravidelného poplatku“)

- 10.4 Zľavu z Pravidelného poplatku je Slovanet oprávnený započítať na úhradu Pravidelného poplatku za Službu za nasledujúce Zúčtovacie obdobie.



XI. Zoznam oprávnených osôb

11.1 Slovanet

Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Jozef Kleofas	business account manager	02/20828111	02/20828222	Jozef.kleofas@slovanet.net

Oznamovanie porúch

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Monitorovacie centrum	pohotovostný operátor	02/208 28 120	02/555 63 726	nmc@slovanet.net

Zmenové a servisné požiadavky

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	E-MAIL
Technická podpora	servisné požiadavky	techsupport@slovanet.net

11.2 Účastník:

Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Lovásik Juraj, PhD.	Vedúci sekcie financovania, rozpočtu a prevádzky	02/49284282	02/44 372 641	juraj.lovasik@uvzs.sk

Technický kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Guoth Marián, Ing.	poverený vykonávaním funkcie vedúceho odboru podpory používateľa	0911152086	02/44 372 641	marian.guoth@uvzs.sk



slovanet.sk/biznis



XII. Záverečné ustanovenia

- 12.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č.: GEN230809190702 uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.
- 12.2 Podpisom tejto Špecifikácie Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s celým jej znením vrátane Všeobecných podmienok Služby, tomuto zneniu v plnom rozsahu rozumie a vyhlasuje, že obsahuje jeho slobodnú, vážnu a určitú vôľu. Podpisom tejto Špecifikácie Účastník potvrdzuje prevzatie Všeobecných podmienok Služby.

V Bratislave, dňa

Slovanet

V Bratislave, dňa

Účastník

Slovanet, a.s.

Ing. Michal Jandura, na základe splnomocnenia

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky

PhDr. RNDr. MUDr. Ján Mikas, PhD., MPH, hlavný hygienik Slovenskej republiky



slovanet.sk/biznis

