

## Zmluva

### **o poskytovaní služieb pri zbere údajov a žiadostí o vízum**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) v súlade článkom 43 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 810/2009 z 13. 7. 2009, ktorým sa stanovuje vízový kódex Spoločenstva, článkom 28 ods. 3 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), § 34 ods. 3 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákonom č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

#### **Objednávateľ:**

**Názov:** Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky  
**Sídlo:** Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava  
**IČO:** 00699021  
**DIČ:** 2020879344  
**IČ DPH:** SK2020879344  
**Zastúpený:** Igor Pokojný, riaditeľ konzulárneho odboru  
Silvia Hríbová, generálna riaditeľka sekcie ekonomiky a všeobecnej správy

(ďalej len „Objednávateľ“)

**a**

#### **Externý poskytovateľ služieb:**

##### **Vedúci člen skupiny dodávateľov**

**Obchodné meno:** Dillon, s.r.o.  
**Sídlo:** Kopčianska 10, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka  
**IČO:** 55206352  
**DIČ:** 2121977869  
**IČ DPH:**  
**Bankové spojenie:**  
**Číslo účtu:**  
**SWIFT(BIC):**  
**Konajúci/zastúpený:** Gaurav Aggarwal, na základe splnomocnenia  
**zapísaný v** Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo 168599/B

## Člen skupiny dodávateľov

<b>Obchodné meno:</b>	BLS International Services Limited
<b>Sídlo:</b>	Head office 912, Indraprakash building 21, Barakhamba road, Connaughtplace – 110001, Nové Dillí, India
<b>IČO:</b>	L51909DL1983PLC016907
<b>DIČ:</b>	AAACW0030B
<b>IČ DPH:</b>	07AAACW0030B1Z6
<b>Bankové spojenie:</b>	HDFC Bank Ltd.
<b>Číslo účtu:</b>	00030310017713
<b>SWIFT(BIC):</b>	HDFCINBBDEL
<b>Konajúci/zastúpený: zapísaný v</b>	Gaurav Aggarwal, na základe splnomocnenia Registri spoločností pre národné hlavné mesto Dillí a Haryana

(vedúci člen skupiny dodávateľov a člen skupiny dodávateľov ďalej len „**Externý poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Externý poskytovateľ spolu aj ako „**Zmluvné strany**“ samostatne aj ako „Zmluvná strana“)

uzatvárajú túto zmluvu o poskytovaní služieb pri zbere údajov a žiadostí o vízum (ďalej len „Zmluva“):

### Článok 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom postupu zadávania podlimitnej koncesie podľa § 118 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) s názvom „Outsourcing pri zbere žiadostí o víza typu C a typu D“.
- 1.2 Účelom Zmluvy je zabezpečenie poskytovania služieb uvedených v Zmluve pri spracovaní osobných údajov a informácií a preberaní žiadostí o schengenské vízum a žiadostí o národné vízum Externým poskytovateľom.
- 1.3 V súlade s § 4 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní zadaním koncesie prechádza prevádzkové riziko na Externého poskytovateľa pri poskytovaní služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy, pričom prevádzkové riziko zahŕňa aj riziko na strane dopytu alebo ponuky. Prevádzkové riziko prechádza na Externého poskytovateľa z dôvodu, že za bežných prevádzkových podmienok nemá zaručenú návratnosť nákladov vynaložených pri poskytovaní služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy.
- 1.4 Externý poskytovateľ nie je výhradným poskytovateľom služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy, a každý žiadateľ o schengenské vízum má právo podať žiadosť priamo na príslušnom zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky v zahraničí (ďalej len „zastupiteľský úrad“) bez využitia služieb Externého poskytovateľa.
- 1.5 Na účely Zmluvy

- a) „schengenské vízum“ je vízum na tranzit cez územie členských štátov alebo plánované pobyty na ich území podľa článku 1 ods. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 810/2009 z 13. júla 2009, ktorým sa stanovuje vízový kódex Spoločenstva (ďalej len „vízový kódex“) a podľa § 14 zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o pobyte cudzincov“),
  - b) „národné vízum“ je povolenie podľa § 15 zákona o pobyte cudzincov udelené Slovenskou republikou, ktoré oprávňuje zdržiavať sa na území Slovenskej republiky,
  - c) „vízum“ je spoločný pojem pre schengenské vízum a národné vízum,
  - d) Externý poskytovateľ je súčasne sprostredkovateľom Objednávateľa (ďalej len „Sprostredkovateľ“) podľa článku 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“),
  - e) Objednávateľ je súčasne prevádzkovateľ podľa článku 4 ods. 7 GDPR (ďalej len „Prevádzkovateľ“),
  - f) žiadateľ o národné vízum je príslušník tretej krajiny žiadajúci o národné vízum podľa zákona o pobyte cudzincov,
  - g) žiadateľ o vízum je žiadateľ o udelenie schengenského víza alebo príslušník tretej krajiny žiadajúci o národné vízum podľa zákona o pobyte cudzincov; žiadateľ o vízum je zároveň dotknutá osoba podľa GDPR,
  - h) zabezpečené dátové úložisko je akýkoľvek dátový nosič alebo akýkoľvek iný prostriedok na prenos dát zabezpečený podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 1.6 Externý poskytovateľ je v súlade s § 4 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o registri partnerov verejného sektora“) povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora po dobu trvania Zmluvy podľa § 4 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ak sa na neho takáto povinnosť vzťahuje, a nesmie mať ako konečného užívateľa výhod zapísaného v registri partnerov verejného sektora osobu uvedenú v § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní.

## **Článok 2**

### **Predmet Zmluvy**

- 2.1 Na základe a v súlade so Zmluvou Externý poskytovateľ vykoná úlohy a poskytne služby pri prijímaní a spracovaní
- a) žiadostí o schengenské vízum a ich sprievodných dokladov podľa ustanovení vízového kódexu, najmä jeho článku 43 a prílohy X, vo vízových centrách v mestách uvedených v bode 2.2 a 2.3,
  - b) žiadostí o národné vízum a ich sprievodných dokladov vo vízových centrách v mestách uvedených v bode 2.4.

2.2 Externý poskytovateľ otvorí vízové centrum a začne poskytovať služby, ktoré sú predmetom Zmluvy podľa bodu 2.1 písm. a), v týchto mestách:

**a) v Číne**

- a.1) v Pekingu (Beijing) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- a.2) v Šanghaji (Shanghai) 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- a.3) v Kantone (Guangzhou) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- a.4) v Čcheng-tu (Chengdu) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- a.5) v Šen-jang (Shenyang) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- a.6) v Šen-čen (Shenzen) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- a.7) v Čchang-ša (Changsha) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- a.8) v Kchun-ming (Kunming) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- a.9) v Čchung-čching (Chongqing) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- a.10) v Wu-chan (Wuhan) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- a.11) v Ťi-nan (Jinan) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- a.12) v Si-an (Xi'an) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- a.13) v Fu-čou (Fuzhou) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- a.14) v Nanking (Nanjing) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- a.15) v Čang-čou (Hangzhou) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,

**b) v Indii**

- b.1) v Dillí (Delhi) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,

- b.2 v Bangalúre (Bengalore) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- b.3 v Bombaj (Mumbai) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- c) **v Kazachstane**
  - c.1 v Astane do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
  - c.2 v Almaty do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- d) **na území Palestíny**
  - d.1) v Gaze do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
  - d.2) v Ramalláhu (Ramallah) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- e) **v Bielorusku** v Minsku do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- f) **v Rusku**
  - f.1) v Moskve (Moscow) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
  - f.2) v Sankt Peterburgu (Saint Petersburg) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- g) **v Kuvajte v Kuvajte (Kuwait City)** do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- h) **v Spojených arabských emirátoch**
  - h.1) v Dubaji (Dubai) do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
  - h.2) v Abu Dhabi do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
- i) **v Turecku**
  - i.1) v Istanbule do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,
  - i.2) v Ankare do 90 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,

i.3) v Izmiře do 90 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,

i.4) v Antálii do 90 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,

**j) v Egypte**

j.1) v Káhire (Cairo) do 90 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023,

j.2) v Alexandrii do 90 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy, nie však skôr ako 15.11.2023.

**k) na Cypre** v Nikózii (Nicosia) do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

**l) v Thajsku**

l.1 v Bangkoku do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

l.2 v Phukete do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

l.3 v Čiang Mai (Chiang Mai) do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

**m) v USA**

m.1 vo Washingtone D.C do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

m.2 v New Yorku (štát New York) do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

m.3 v Los Angeles (štát Kalifornia) do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

m.4 v Chicagu (štát Illinois) do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

m.5 v San Franciscu (štát Kalifornia) do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

m.6 v Houstone (štát Texas) do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

m.7 v Atlante (štát Georgia) do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

m.8 v Miami (štát Florida) do 30 kalendářních dní od nadobudnutí účinnosti Zmluvy,

- m.9 v Seattle (štát Washington) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- m.10 v Bostone (štát Massachusetts) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- n) v Indonézii** v Jakarte do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
- o) v Saudskej Arábii** v Rijáde (Riyadh) do 30 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
- 2.3 Externý poskytovateľ po ukončení medzinárodných sankcií voči Bielorusku a Rusku najneskôr do 90 dní od doručenia písomnej požiadavky Objednávateľa otvorí vízové centrum alebo vízové centrá a začne poskytovať služby podľa bodu 2.1 písm. a) vo vízovom centre alebo vízových centrách v mestách uvedených v písomnej požiadavke a v tomto bode; týmto nie je dotknutý bod 2.2 písm. e) a f). Objednávateľ bude oprávnený doručiť písomnú požiadavku podľa predchádzajúcej vety podľa svojich aktuálnych potrieb individuálne ku každému z nasledujúcich miest:
- a) **v Bielorusku:** Homel' (Gomel),
- b) **v Ruskej federácii:** Jekaterinburg (Yekaterinburg), Perm, Ufa, Samara, Novorossiysk (Novorossiysk), Volgograd, Vologda, Smolensk, Čeljabinsk (Chelyabinsk), Vladivostok, Chabarovsk (Khabarovsk), Omsk, Krasnojarsk (Krasnoyarsk), Irkutsk, Novosibirsk, Nižný Novgorod (Nizhny Novgorod), Voronež (Voronezh), Saratov, Kazaň (Kazan), Krasnodar, Rostov nad Donom (Rostov on Don), Murmansk, Petrozavodsk, Pskov, Vyborg, Kaliningrad, Archangel'sk (Arkhangelsk) a Velikij Novgorod (Veliky Novgorod).
- 2.4 Externý poskytovateľ v súlade so Zmluvou poskytne služby podľa bodu 2.1 písm. b) vo vízových centrách v mestách:
- a) v Indii**
- a.1 v Dillí (Delhi),
- a.2 v Bangalúre (Bengalore),
- a.3 v Bombaj (Mumbai),
- b) v Kazachstane**
- b.1 v Astane,
- b.2 v Almaty,
- c) **v Kirgizsku** v Biškeku (Bishkek),
- d) **v Uzbekistane** v Taškente (Tashkent),
- e) **na Filipínach** v Manile a v Cebu.

- 2.5 Počet vízových centier v štátoch uvedených v bode 2.2, 2.3 a 2.4 môže byť na základe návrhu Objednávateľa so súhlasom Externého poskytovateľa rozšírený, a to formou očíslovaného písomného dodatku k Zmluve, pričom odplata uvedená v článku 11 za poskytnutie služby hradená žiadateľom o vízum Externému poskytovateľovi v novom vízovom centre nesmie byť vyššia ako v iných už ním zriadených vízových centrách v tom istom štáte.
- 2.6 Externý poskytovateľ poskytuje služby pre žiadateľa o vízum a plní úlohy podľa Zmluvy za odplatu za poskytnutie služby stanovenú podľa článku 11, ktorú mu uhradí žiadateľ o vízum, a neuplatní si žiadne finančné alebo akékoľvek iné nároky za tieto služby a úlohy voči Objednávateľovi.
- 2.7 Externý poskytovateľ zabezpečí poskytovanie služieb podľa Zmluvy takými zamestnancami alebo inými Externým poskytovateľom určenými osobami, ktorí sú schopní komunikovať so žiadateľmi o vízum v miestnom úradnom jazyku a v anglickom jazyku, v Kazachstane a Bielorusku tiež v ruskom jazyku.
- 2.8 Vízové centrum je centrum, prostredníctvom ktorého na základe a v súlade so Zmluvou Externý poskytovateľ vykonáva úlohy a poskytuje služby pri prijímaní žiadostí o schengenské vízum podľa ustanovení vízového kódexu a žiadostí o národné vízum podľa zákona o pobyte cudzincov. Adresy sídiel jednotlivých vízových centier sú uvedené v prílohe č. 1 Zmluvy „Zoznam vízových centier“ (ďalej len „Príloha č. 1“).

### **Článok 3** **Vízové centrum**

- 3.1 Vízové centrum musí spĺňať nasledujúce požiadavky:
- a) Budova, v ktorej je umiestnené vízové centrum, musí spĺňať stavebné a bezpečnostné normy štátu, v ktorom sa nachádza. Umiestnenie vízového centra vo vybranej budove alebo v časti mesta nesmie ohroziť alebo poškodiť dobrú povesť a dobré meno Slovenskej republiky, Objednávateľa a zastupiteľského úradu,
  - b) Externý poskytovateľ musí pred začatím poskytovania služieb v príslušnom vízovom centre prijať a zrealizovať technické a organizačné bezpečnostné opatrenia potrebné na ochranu osobných údajov pred náhodným alebo nezákonným zničením alebo náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným sprístupnením alebo prístupom a na ochranu pred akoukoľvek inou formou nezákonného spracúvania osobných údajov a prijať opatrenia na zabezpečenie súladu s právnymi predpismi na ochranu osobných údajov platnými a účinnými v Slovenskej republike a s právnymi predpismi platnými a účinnými v štáte, v ktorom je sídlo vízového centra.
- 3.2 Ak dôjde k otvoreniu vízového centra podľa bodu 2.3 alebo 2.5, Externý poskytovateľ je povinný predložiť návrh umiestnenia vízového centra najneskôr 20 kalendárnych dní pred jeho otvorením na odsúhlasenie Objednávateľovi. Ak Externý poskytovateľ písomne požiada o zmenu adresy sídla vízového centra podľa bodu 3.4, je povinný vo svojej žiadosti predložiť návrh umiestnenia vízového centra. Ak návrh umiestnenia vízového centra nespĺňa požiadavky uvedené v bode 3.1, Objednávateľ je oprávnený požiadať Externého poskytovateľa o prijatie opatrení, ktorými zabezpečí splnenie požiadaviek uvedených v bode 3.1, alebo o zmenu umiestnenia vízového centra a Externý poskytovateľ je povinný predložiť dokumentáciu, ktorou preukáže splnenie



podmienok uvedených v bode 3.1, alebo nový návrh umiestnenia vízového centra, ktorý spĺňa požiadavky uvedené v bode 3.1. Po schválení vízového centra podľa tohto bodu Objednávateľ vypracuje nový aktuálny Zoznam vízových centier, ktorý vo forme očíslovaného písomného dodatku k tejto Zmluve podpisujú obidve Zmluvné strany.

- 3.3 Ak vízové centrum prestane spĺňať požiadavky uvedené v bode 3.1 po jeho otvorení, je Externý poskytovateľ povinný najneskôr deň po doručení písomnej výzvy Objednávateľa zatvoriť dotknuté vízové centrum a prerušiť v ňom poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy. Externý poskytovateľ je povinný prijať opatrenia na dosiahnutie splnenia požiadaviek uvedených v bode 3.1, a zároveň predložiť dokumentáciu, ktorou preukáže Objednávateľovi splnenie týchto podmienok, a to v lehote určenej Objednávateľom. Po písomnom schválení splnenia požiadaviek uvedených v bode 3.1 Objednávateľom, môže Externý poskytovateľ opäť začať poskytovať služby, ktoré sú predmetom Zmluvy v tomto vízovom centre. Ak Objednávateľ požaduje zmenu umiestnenia vízového centra z dôvodu, že vízové centrum nespĺňa požiadavky uvedené v bode 3.1, Externý poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi návrh nového umiestnenia vízového centra a zabezpečiť bezodkladne nové umiestnenie vízového centra, a to najneskôr do 60 kalendárnych dní od doručenia požiadavky Objednávateľa na zmenu umiestnenia vízového centra.
- 3.4 Externý poskytovateľ môže písomne požiadať o zmenu adresy sídla vízového centra, a to len v rámci mesta, v ktorom sa nachádza vízové centrum. Žiadosť musí byť doručená Objednávateľovi najneskôr 30 kalendárnych dní pred plánovanou zmenou. Prílohou žiadosti je návrh umiestnenia vízového centra. Ak návrh umiestnenia vízového centra nespĺňa požiadavky uvedené v bode 3.1, zmluvné strany postupujú podľa bodu 3.2.
- 3.5 V prípade súhlasu s navrhovanou zmenou podľa bodu 3.4 alebo pri zmene umiestnenia vízového centra podľa bodu 3.3, Objednávateľ uvedie novú adresu v Zozname vízových centier a dátum, odkedy poskytuje príslušné vízové centrum služby podľa Zmluvy. Zmenu adresy vízového centra a dátum odkedy poskytuje vízové centrum služby podľa Zmluvy musia odsúhlasiť obidve Zmluvné strany. Všetky vízové centrá musia spĺňať požiadavky uvedené v bode 3.1 a byť v súlade so štandardnými Zmluvnými doložkami Zmluvy uvedenými v bode 8.3. Na zmenu adresy vízového centra podľa tohto bodu sa vyžaduje dodatok k Zmluve.

#### **Článok 4**

##### **Príjem žiadostí o schengenské vízum**

- 4.1 Externý poskytovateľ je povinný zbierať a spracúvať osobné údaje a preberať žiadosti o schengenské vízum a sprievodné doklady, ktoré žiadateľ osobne alebo prostredníctvom cestovnej kancelárie akreditovanej na zastupiteľskom úrade predloží v priestoroch vízového centra, minimálne 3 hodiny denne a aspoň dva dni v každom týždni; týmto nie je dotknutý bod 6.6. Externý poskytovateľ pred začatím poskytovania služieb podľa Zmluvy zverejní na svojej internetovej stránke otváracie hodiny vízového centra podľa tohto bodu alebo ich písomne oznámi Objednávateľovi. Počas dní, ktoré sú v mieste výkonu činnosti vízového centra dňami pracovného pokoja a počas dní, ktoré sú v mieste výkonu činnosti vízového centra alebo v Slovenskej republike štátnymi sviatkami, Externý poskytovateľ zbiera a spracúva osobné údaje a preberá žiadosti o schengenské vízum iba s písomným súhlasom príslušného zastupiteľského úradu.

- 4.2 Externý poskytovateľ na účely plnenia predmetu Zmluvy v rámci poskytovania služieb pri zbieraní a spracúvaní osobných údajov a preberaní žiadostí o schengenské vízum a sprievodných dokladov:
- a) informuje žiadateľa o tom, že nie je výhradným poskytovateľom uvedených služieb, a upozorní každého žiadateľa na možnosť podať žiadosť priamo na zastupiteľskom úrade bez využitia služieb Externého poskytovateľa, pričom informácie o podmienkach získania schengenského víza na zastupiteľskom úrade, vrátane informácií o požadovaných sprievodných dokladoch v jazykoch uvedených v bode 2.7, poskytne bezodplatne,
  - b) na svojej internetovej stránke uverejní informácie o činnosti vízového centra a o podmienkach získania schengenského víza na zastupiteľskom úrade v jazykoch uvedených v bode 2.7 osobitne pre každé vízové centrum, a sprístupní formuláre žiadostí o schengenské vízum v jazykoch uvedených v bode 2.7 a v slovenskom jazyku v tlačenej forme v každom vízovom centre a v elektronickej forme na svojej internetovej stránke, a to najneskôr v deň začatia poskytovania služieb vo vízovom centre,
  - c) poskytuje v pracovnom čase uvedenom v bode 4.1 telefonické informácie uvedené v bode 4.2 písm. a) a b) prostredníctvom telefonického spojenia, ktoré je bezplatné alebo spoplatnené poplatkom za miestne hovory alebo v súlade s medzinárodnými tarifami telefónneho operátora, pričom sa nesmú používať čísla so zvýšenou tarifou,
  - d) zbiera a spracúva osobné údaje a preberá žiadosti o schengenské vízum, cestovné doklady, fotografie a podporné doklady k žiadosti o schengenské vízum a vykonáva kontrolu úplnosti žiadosti o schengenské vízum, zber odtlačkov prstov žiadateľov o schengenské vízum v čase uvedenom v bode 4.1,
  - e) vykoná kontrolu úplnosti údajov vyplnených v žiadosti o schengenské vízum, upozorní žiadateľa na prípadné nedostatky a chyby vo forme a obsahu žiadosti o schengenské vízum a poskytne mu písomnú informáciu o chýbajúcich sprievodných dokladoch s lehotou na ich predloženie; v prípade, že žiadateľ trvá na uvedenom obsahu a forme, nie je Externý poskytovateľ oprávnený odmietnuť prevzatie žiadosti; v prípade, že žiadateľ trvá na podaní žiadosti, ktorá nespĺňa stanovené požiadavky, žiadateľ svojím podpisom potvrdí, že bol poučený o existujúcich nedostatkoch a napriek tomu trvá na podaní žiadosti,
  - f) zabezpečuje fotokópie dokladov k žiadosti o schengenské vízum pre potreby spracovania žiadosti o schengenské víza v rozsahu a požadovanej kvalite stanovenej zastupiteľským úradom, ak zastupiteľský úrad oznámi Externému poskytovateľovi, že postačujú fotokópie týchto dokladov na spracovanie žiadosti o schengenské vízum;
  - g) vykonáva elektronické spracovanie žiadosti o schengenské vízum, dočasné uchovanie osobných údajov a informácií uvedených v žiadosti o schengenské vízum, ich konverziu a prenos v stanovenom rozsahu a požadovanej kvalite stanovenej Objednávateľom,

- h) vyberá schengenské vízové poplatky a prevádza ich zastupiteľskému úradu v súlade s článkom 6 a vydáva potvrdenie o prevode vízového poplatku zastupiteľskému úradu, ktoré v stanovenom formáte musí byť prílohou každej žiadosti o schengenské vízum,
- i) ak o to požiada zastupiteľský úrad alebo žiadateľ, organizuje v súčinnosti so zastupiteľským úradom termíny pre vykonanie osobného pohovoru so žiadateľom na zastupiteľskom úrade,
- j) bezpečne doručí zastupiteľskému úradu kompletne žiadosti o schengenské vízum, vrátane biometrických údajov a elektronických údajov, v súlade s požiadavkami na ochranu osobných údajov na zabezpečenom dátovom úložisku zašifrovanom podľa článku 44 vízového kódexu, v pracovnej dobe v čase stanovenom zastupiteľským úradom, najneskôr do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti o schengenské vízum, pokiaľ zastupiteľský úrad písomne neurčí dlhšiu lehotu; doručenie žiadostí podľa tohto písmena sa vykonáva osobne buď zamestnancom vízového centra, inou Externým poskytovateľom poverenou osobou alebo kuriérskou spoločnosťou vopred odsúhlasenou Objednávateľom, pričom zabezpečené dátové úložisko musí byť zašifrované a môže byť odovzdané len vedúcemu konzulárneho úseku zastupiteľského úradu alebo inému ním písomne určenému zamestnancovi zastupiteľského úradu,
- k) bezpečne doručí chýbajúce doklady alebo doklady, o ktoré dodatočne požiada žiadateľa zastupiteľský úrad, v pracovnej dobe v čase stanovenom zastupiteľským úradom najneskôr do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti zastupiteľského úradu, pokiaľ zastupiteľský úrad písomne neurčí dlhšiu lehotu,
- l) vyzdvihne cestovné doklady, vrátane prípadného rozhodnutia o zamietnutí schengenského víza, vrátane podporných dokladov a prípadných nespracovaných žiadostí o schengenské vízum a vráti ich žiadateľovi, a to každý pracovný deň v čase stanovenom zastupiteľským úradom,
- m) vedie príslušné záznamy o žiadostiach o schengenské vízum v elektronickej forme v súlade s požiadavkami Objednávateľa; súhrnné elektronické a tlačene zoznamy žiadateľov obsahujúce údaje v rozsahu stanovenom Objednávateľom odovzdá zastupiteľskému úradu spolu so žiadosťami o schengenské vízum,
- n) zlikviduje osobné údaje o žiadateľoch okamžite po ich doručení zastupiteľskému úradu okrem mena, kontaktných údajov a čísla cestovného pasu žiadateľa, ktoré Externý poskytovateľ vymaže okamžite po doručení cestovného pasu žiadateľovi,
- o) zverejňuje informácie poskytnuté zastupiteľským úradom pre verejnosť (najmä pravidelné informácie, mimoriadne informácie, novinky) na svojich informačných tabuliach na viditeľnom mieste označené ako informácia pre Slovenskú republiku vo vízovom centre, na iných informačných miestach a na svojej internetovej stránke minimálne v rovnakom rozsahu ako na internetovej stránke zastupiteľského úradu, do 3 pracovných dní od doručenia informácie, ak nie je potrebné informáciu podľa pokynu Objednávateľa zverejniť skôr.

4.3 Externý poskytovateľ odovzdá žiadosti o schengenské vízum a sprievodné dokumenty po ich prijímaní vo vízovom centre spolu so zoznamom odovzdávaných dokumentov vo

forme určenej Objednávateľom a v zapečatenej nepriehľadnej obálke vedúcemu konzulárneho úseku zastupiteľského úradu alebo inému ním písomne určenému zamestnancovi zastupiteľského úradu v priestoroch príslušného zastupiteľského úradu, a to spôsobom, ktorý zabezpečí ochranu pred ich otvorením, zneužitím alebo prístupnením neoprávneným osobám. Sprievodný list k zoznamu odovzdaných dokumentov musí obsahovať nasledovné údaje o žiadateľoch: meno a priezvisko, dátum narodenia, číslo pasu, výška prijatého vízového poplatku za schengenské vízum, zoznam sprievodných dokumentov každej žiadosti s poznámkou, či ide o originál, overenú kópiu alebo kópiu. Externý poskytovateľ doručí žiadosti spôsobom podľa bodu 4.2 písm. j). Externý poskytovateľ nesie zodpovednosť za prípadné poškodenie, stratu, zničenie dokumentov v čase od momentu ich prevzatia od žiadateľa do momentu ich odovzdania zastupiteľskému úradu a od momentu ich odovzdania zastupiteľským úradom Externému poskytovateľovi alebo kuriérskej spoločnosti Externého poskytovateľa, do momentu ich odovzdania žiadateľovi. Zastupiteľský úrad nesie zodpovednosť za prípadné poškodenie, stratu, zničenie dokumentov od momentu prevzatia dokumentov od Externého poskytovateľa alebo kuriérskej spoločnosti Externého poskytovateľa do momentu ich odovzdania Externému poskytovateľovi alebo kuriérskej spoločnosti Externého poskytovateľa.

- 4.4 Externý poskytovateľ v súčinnosti s dodávateľom národného vízového informačného systému Slovenskej republiky (NVIS), o ktorom informácie poskytne Objednávateľ, zabezpečuje na vlastné náklady rozhranie na prenos údajov o žiadateľoch o schengenské vízum z vízového centra do Objednávateľom používaného národného vízového informačného systému Slovenskej republiky (NVIS) podľa technickej špecifikácie rozhrania *Komunikačné rozhranie pre príjem Externých žiadostí o víza*, ktorú Objednávateľ protokolárne odovzdal Externému poskytovateľovi na dátovom nosiči pri uzatvorení Zmluvy. Rozsah údajov je definovaný v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 767/2008 o vízovom informačnom systéme (VIS) a výmene údajov o krátkodobých vízách medzi členskými štátmi, rozhodnutí Komisie č. 2009/756/ES z 9. októbra 2009, ktorým sa ustanovujú špecifikácie pre rozlíšenie a používanie odtlačkov prstov na biometrickú identifikáciu a overovanie vo vízovom informačnom systéme, v rozhodnutí Komisie č. 2009/876/ES z 30. novembra 2009, ktorým sa prijímajú opatrenia potrebné na technickú realizáciu vkladania údajov a prepojenia žiadostí, prístupu k údajom, úpravy, vymazania a predčasného vymazania údajov a vedenia zápisov operácií spracúvania údajov a prístupu k nim vo vízovom informačnom systéme a ďalších relevantných predpisoch.
- 4.5 Externý poskytovateľ zabezpečí v prípade zmien na vlastné náklady úpravu rozhrania na prenos údajov o žiadateľoch o schengenské vízum z vízového centra do Objednávateľom používaného národného vízového informačného systému Slovenskej republiky (NVIS) podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 4.6 Externý poskytovateľ na vlastné náklady zabezpečí vybavenie vízového centra zariadením a programovým vybavením nevyhnutným na zber biometrických údajov (odtlačky prstov rúk) a na registráciu alfanumerických údajov nachádzajúcich sa v žiadosti o vízum, tak aby boli splnené požiadavky uvedené v bode 3.1 písm. b).

## **Článok 5**

### **Príjem žiadostí o národné vízum**

- 5.1 Externý poskytovateľ prijíma žiadosti o národné vízum na základe menných zoznamov poskytnutých Objednávateľom v rozsahu najviac 500 žiadostí za kalendárny mesiac pre jedno vízové centrum. Objednávateľ je oprávnený požiadať o spracovanie žiadostí o národné víza najskôr 90 dní po nadobudnutí účinnosti Zmluvy, ak sa s Externým poskytovateľom nedohodne na kratšej lehote. Externý poskytovateľ najneskôr do 45 dní od doručenia menného zoznamu podľa tohto bodu zabezpečí zber žiadostí o víza od všetkých osôb uvedených v mennom zozname, prevezme požadovanú dokumentáciu a biometrické údaje a tie následne doručí na príslušný zastupiteľský úrad podľa bodu 5.2 písm. j). Počas dní, ktoré sú v mieste výkonu činnosti vízového centra dňami pracovného pokoja a počas dní, ktoré sú v mieste výkonu činnosti vízového centra alebo v Slovenskej republike štátnymi sviatkami, Externý poskytovateľ môže zbierať údaje a preberať žiadosti o národné vízum s písomným súhlasom príslušného zastupiteľského úradu. Externý poskytovateľ zverejní na internetovej stránke každého vízového centra presný postup pri preberaní žiadosti o národné vízum a pracovný čas, kedy poskytuje telefonické informácie podľa bodu 5.2 písm. c). Externý poskytovateľ je povinný pri zbere žiadostí o národné vízum postupovať v súlade s bodom 6.6.
- 5.2 Externý poskytovateľ na účely plnenia predmetu Zmluvy v rámci poskytovania služieb pri zbieraní a spracúvaní osobných údajov a preberaní žiadostí o národné vízum a sprievodných dokladov:
- poskytne bezodplatne informácie o požadovaných sprievodných dokladoch v jazykoch uvedených v bode 2.7,
  - na svojej internetovej stránke uverejní informácie o činnosti vízového centra a o podmienkach získania národného víza na zastupiteľskom úrade v jazykoch uvedených v bode 2.7 osobitne pre každé vízové centrum, a sprístupní formuláre žiadostí o národné vízum v jazykoch uvedených v bode 2.7 a v slovenskom jazyku v tlačenej forme v každom vízovom centre a v elektronickej forme na svojej internetovej stránke,
  - poskytuje v pracovnom čase zverejnenom na internetovej stránke príslušného vízového centra podľa bodu 5.1 telefonické informácie uvedené v bode 5.2 písm. a) a b) prostredníctvom telefonického spojenia, ktoré je bezplatné alebo spoplatnené poplatkom za miestne hovory alebo v súlade s medzinárodnými tarifami telefónneho operátora, pričom sa nesmú používať čísla so zvýšenou tarifou,
  - zbiera a spracúva osobné údaje a preberá žiadosti o národné vízum, cestovné doklady, fotografie a podporné doklady k žiadosti o národné vízum a vykonáva kontrolu úplnosti žiadosti o národné vízum, zber odtlačkov prstov žiadateľov o národné vízum v čase uvedenom v bode 5.1,
  - vykoná kontrolu úplnosti údajov vyplnených v žiadosti o národné vízum, upozorní žiadateľa na prípadné nedostatky a chyby vo forme a obsahu žiadosti o národné vízum a poskytne mu písomnú informáciu o chýbajúcich sprievodných dokladoch s lehotou na ich predloženie; v prípade, že žiadateľ trvá na uvedenom obsahu a forme, nie je Externý poskytovateľ oprávnený odmietnuť prevzatie žiadosti; v prípade, že žiadateľ trvá na podaní žiadosti, ktorá nespĺňa stanovené požiadavky, žiadateľ svojím podpisom potvrdí, že bol poučený o existujúcich nedostatkoch a napriek tomu trvá na podaní žiadosti,

- f) zabezpečuje fotokópie dokladov k žiadosti o národné vízum pre potreby spracovania žiadosti o národné víza v rozsahu a požadovanej kvalite stanovenej zastupiteľským úradom, ak zastupiteľský úrad oznámi Externému poskytovateľovi, že postačujú fotokópie týchto dokladov na spracovanie žiadosti o národné vízum;
- g) vykonáva elektronické spracovanie žiadosti o národné vízum, dočasné uchovanie osobných údajov a informácií uvedených v žiadosti o národné vízum, ich konverziu a prenos v stanovenom rozsahu a požadovanej kvalite stanovenej Objednávateľom,
- h) vyberá národné vízové poplatky a prevádza ich zastupiteľskému úradu v súlade s článkom 6 a vydáva potvrdenie o prevode vízového poplatku zastupiteľskému úradu, ktoré v stanovenom formáte musí byť prílohou každej žiadosti o národné vízum,
- i) ak o to požiada zastupiteľský úrad alebo žiadateľ, organizuje v súčinnosti so zastupiteľským úradom termíny pre vykonanie osobného pohovoru so žiadateľom na zastupiteľskom úrade,
- j) bezpečne doručí zastupiteľskému úradu kompletne žiadosti o národné vízum, vrátane biometrických údajov a elektronických údajov, v súlade s požiadavkami na ochranu osobných údajov na zabezpečenom dátovom úložisku zašifrovanom podľa článku 44 vízového kódexu, v pracovnej dobe v čase stanovenom zastupiteľským úradom, najneskôr do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti o národné vízum, pokiaľ zastupiteľský úrad písomne neurčí dlhšiu lehotu; doručenie žiadostí o vízum podľa tohto písmena sa vykonáva osobne buď zamestnancom vízového centra alebo inou Externým poskytovateľom poverenou osobou alebo kuriérskou spoločnosťou vopred odsúhlasenou Objednávateľom, pričom zabezpečené dátové úložisko musí byť zašifrované a môže byť odovzdané len vedúcemu konzulárneho úseku zastupiteľského úradu alebo inému ním písomne určenému zamestnancovi zastupiteľského úradu,
- k) bezpečne doručí chýbajúce doklady alebo doklady, o ktoré dodatočne požiada žiadateľa zastupiteľský úrad, v pracovnej dobe v čase stanovenom zastupiteľským úradom, najneskôr do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti zastupiteľského úradu, pokiaľ zastupiteľský úrad písomne neurčí dlhšiu lehotu,
- l) vyzdvihne cestovné doklady, vrátane prípadného rozhodnutia o zamietnutí národného víza, vrátane podporných dokladov a prípadných nespracovaných žiadostí o národné vízum a vráti ich žiadateľovi, a to každý pracovný deň v čase stanovenom zastupiteľským úradom,
- m) vedie príslušné záznamy o žiadostiach o národné vízum v elektronickej forme v súlade s požiadavkami Objednávateľa; súhrnné elektronické a tlačené zoznamy žiadateľov obsahujúce údaje v rozsahu stanovenom Objednávateľom odovzdá zastupiteľskému úradu spolu so žiadosťami o národné vízum,
- n) zlikviduje osobné údaje o žiadateľoch okamžite po ich doručení zastupiteľskému úradu okrem mena, kontaktných údajov a čísla cestovného pasu žiadateľa, ktoré Externý poskytovateľ vymaže okamžite po doručení cestovného pasu žiadateľovi,

- o) zverejňuje informácie poskytnuté zastupiteľským úradom pre verejnosť (najmä pravidelné informácie, mimoriadne informácie, novinky) na svojich informačných tabuliach na viditeľnom mieste označené ako informácia pre Slovenskú republiku vo vízovom centre, na iných informačných miestach a na svojej internetovej stránke minimálne v rovnakom rozsahu ako na internetovej stránke zastupiteľského úradu, do 3 pracovných dní od doručenia informácie, ak nie je potrebné informáciu podľa pokynu Objednávateľa zverejniť skôr.
- 5.3 Externý poskytovateľ odovzdá žiadosti o národné vízum a sprievodné dokumenty po ich príjme vo vízovom centre spolu so zoznamom odovzdávaných dokumentov vo forme určenej Objednávateľom a v zapečatenej nepriehľadnej obálke vedúcemu konzulárneho úseku zastupiteľského úradu alebo inému ním písomne určenému zamestnancovi zastupiteľského úradu v priestoroch príslušného zastupiteľského úradu, a to spôsobom, ktorý zabezpečí ochranu pred ich otvorením, zneužitím alebo sprístupnením neoprávneným osobám. Sprievodný list k zoznamu odovzdaných dokumentov musí obsahovať nasledovné údaje o žiadateľoch: meno a priezvisko, dátum narodenia, číslo pasu, výška prijatého vízového poplatku za národné vízum, zoznam sprievodných dokumentov každej žiadosti s poznámkou, či ide o originál, overenú kópiu alebo kópiu. Externý poskytovateľ doručí žiadosti spôsobom podľa bodu 5.2 písm. j). Externý poskytovateľ nesie zodpovednosť za prípadné poškodenie, stratu, zničenie dokumentov v čase od momentu ich prevzatia od žiadateľa do momentu ich odovzdania zastupiteľskému úradu a od momentu ich odovzdania zastupiteľským úradom Externému poskytovateľovi alebo kuriérskej spoločnosti Externého poskytovateľa, do momentu ich odovzdania žiadateľovi. Zastupiteľský úrad nesie zodpovednosť za prípadné poškodenie, stratu, zničenie dokumentov od momentu prevzatia dokumentov od Externého poskytovateľa alebo kuriérskej spoločnosti Externého poskytovateľa do momentu ich odovzdania Externému poskytovateľovi alebo kuriérskej spoločnosti Externého poskytovateľa.
- 5.4 Externý poskytovateľ v súčinnosti s dodávateľom národného vízového informačného systému Slovenskej republiky (NVIS), o ktorom informácie poskytne Objednávateľ, zabezpečuje na vlastné náklady rozhranie na prenos údajov o žiadateľoch o národné vízum z vízového centra do Objednávateľom používaného národného vízového informačného systému Slovenskej republiky (NVIS) podľa technickej špecifikácie rozhrania *Komunikačné rozhranie pre príjem Externých žiadostí o víza*, ktorú Objednávateľ protokolárne odovzdal Externému poskytovateľovi na dátovom nosiči pri uzatvorení Zmluvy. Rozsah údajov je definovaný v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 767/2008 o vízovom informačnom systéme (VIS) a výmene údajov o krátkodobých vízach medzi členskými štátmi, rozhodnutí Komisie č. 2009/756/ES z 9. októbra 2009, ktorým sa ustanovujú špecifikácie pre rozlíšenie a používanie odtlačkov prstov na biometrickú identifikáciu a overovanie vo vízovom informačnom systéme, v rozhodnutí Komisie č. 2009/876/ES z 30. novembra 2009, ktorým sa prijímajú opatrenia potrebné na technickú realizáciu vkladania údajov a prepojenia žiadostí, prístupu k údajom, úpravy, vymazania a predčasného vymazania údajov a vedenia zápisov operácií spracúvania údajov a prístupu k nim vo vízovom informačnom systéme a ďalších relevantných predpisoch.
- 5.5 Externý poskytovateľ zabezpečí v prípade zmien na vlastné náklady úpravu rozhrania na prenos údajov o žiadateľoch o národné vízum z vízového centra do Objednávateľom používaného národného vízového informačného systému Slovenskej republiky (NVIS) podľa požiadaviek Objednávateľa.

- 5.6 Externý poskytovateľ na vlastné náklady zabezpečí vybavenie vízového centra zariadením a programovým vybavením nevyhnutným na zber biometrických údajov (odtlačky prstov rúk) a na registráciu alfanumerických údajov nachádzajúcich sa v žiadosti o vízum, tak aby boli splnené požiadavky v bode 3.1 b).

## **Článok 6**

### **Vízové poplatky**

- 6.1 Vízový poplatok za žiadosť o udelenie schengenského víza a vízový poplatok za žiadosť o udelenie národného víza hradí žiadateľ miestne príslušnému zastupiteľskému úradu prostredníctvom vízového centra. Miestne príslušným zastupiteľským úradom je zastupiteľský úrad, v konzulárnom obvode ktorého sa nachádza vízové centrum. V Prílohe č. 1 sú uvedené miestne príslušné zastupiteľské úrady pre jednotlivé vízové centrá.
- 6.2 Vízový poplatok musí byť zaplatený žiadateľom v deň podania žiadosti o vízum vo vízovom centre a Externý poskytovateľ zabezpečí v deň zaplataenia vízového poplatku alebo najneskôr v nasledujúci pracovný deň do 10.00 hod. miestneho času prevod vybratého vízového poplatku na bankový účet miestne príslušného zastupiteľského úradu alebo podľa spôsobu uhradenia, ktorý mu oznámi zastupiteľský úrad tak, aby celková suma peňazí prevedených na bankový účet miestne príslušného zastupiteľského úradu v mene EUR alebo inak odovzdaných zastupiteľskému úradu presne zodpovedala celkovej výške vízového poplatku v mene EUR vybratého v súlade so zákonom NR SR č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov (vízový poplatok za národné vízum) a článkom 16 vízového kódexu (vízový poplatok za schengenské vízum). Externý poskytovateľ zodpovedá za vzniknutý rozdiel. V prípade, ak zastupiteľský úrad dostane nižšiu sumu vízového poplatku, vzniknutý rozdiel je Externý poskytovateľ povinný uhradiť najneskôr v posledný pracovný deň v mesiaci, v ktorom bol vízový poplatok vybratý. O aktuálnej výške vízového poplatku bude Externého poskytovateľa pravidelne informovať miestne príslušný zastupiteľský úrad.
- 6.3 Žiadateľ pri podaní žiadosti dostane potvrdenie o úhrade vízového poplatku a osobitne potvrdenie o úhrade odplaty za poskytnutie služby Externým poskytovateľom. Doklad o úhrade vízového poplatku a potvrdenie o prevode vízového poplatku Externým poskytovateľom zastupiteľskému úradu musí tvoriť súčasť dokumentácie žiadosti o vízum odovzdanej zastupiteľskému úradu.
- 6.4 Externý poskytovateľ môže vyberať vízový poplatok podľa bodu 6.2 v eurách alebo v peňažnej mene toho štátu, v ktorom má vízové centrum svoje sídlo, prepočítaný z meny euro referenčným výmenným kurzom určeným a vyhláseným Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska v deň predchádzajúci prvému kalendárnemu dňu v mesiaci, v ktorom sa vízový poplatok vyberá alebo oznamuje jeho suma.
- 6.5 Vízové poplatky sa po prepočte zaokrúhľujú na celú základnú jednotku cudzej meny nahor.
- 6.6 Aktuálny referenčný výmenný kurz podľa bodu 6.4 oznamuje Externému poskytovateľovi zastupiteľský úrad najneskôr prvý pracovný deň v mesiaci do 10.00 hod. miestneho času. Z uvedeného dôvodu je Externý poskytovateľ oprávnený plniť



predmet Zmluvy v prvý pracovný deň v kalendárnom mesiaci až od 13.00 hod. miestneho času.

## **Článok 7**

### **Biometrické osobné údaje**

- 7.1 Spracúvanie biometrických osobných údajov žiadateľov vykonáva Externý poskytovateľ od začatia poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy. Spracúvanie vyžadovaných biometrických osobných údajov žiadateľov vykonáva Externý poskytovateľ len v rozsahu podľa osobitného zákona alebo predpisu, podľa ktorého sú takéto osobné údaje od žiadateľa vyžadované.
- 7.2 Externý poskytovateľ spracúva biometrické osobné údaje v rámci vízového procesu tak, aby spĺňali kritériá stanovené v rozhodnutí Komisie č. 2009/756/ES z 9. októbra 2009, ktorým sa ustanovujú špecifikácie pre rozlíšenie a používanie odtlačkov prstov na biometrickú identifikáciu a overovanie vo vízovom informačnom systéme.
- 7.3 Externý poskytovateľ v lehote uvedenej v bode 4.2 písm. j) a bode 5.2 písm. j) odovzdá zašifrované biometrické údaje žiadateľov spolu s alfanumerickými údajmi zastupiteľskému úradu na zabezpečenom dátovom úložisku tak, aby odovzdávanie údajov zastupiteľskému úradu sa uskutočnilo v súlade s ustanoveniami vízového kódexu a v súlade s predpismi na ochranu osobných údajov platnými v Slovenskej republike. Externý poskytovateľ zabezpečuje a zodpovedá za to, že odovzdávané osobné údaje, vrátane biometrických osobných údajov žiadateľov neboli prečítané, skopírované, zmenené, zneužitú, vymazané alebo inak spracúvané neoprávnenými osobami. Zodpovednosť Externého poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety sa vzťahuje na spracúvanie osobných údajov žiadateľov vrátane biometrických údajov žiadateľov po dobu, pokiaľ osobné údaje nie sú preukázateľne odovzdané poverenému zamestnancovi zastupiteľského úradu.

## **Článok 8**

### **Spracúvanie a ochrana osobných údajov**

- 8.1 Externý poskytovateľ ako Sprostredkovateľ Objednávateľa je povinný spracúvať osobné údaje žiadateľov o vízum podľa podmienok a pokynov dohodnutých v Zmluve, pričom pri spracúvaní osobných údajov je povinný zabezpečovať ochranu osobných údajov žiadateľa zodpovedajúcu spôsobu spracúvania osobných údajov v súlade s platnou právnou úpravou Slovenskej republiky a právne záväznými aktmi Európskej únie.
- 8.2 Pri spracúvaní osobných údajov žiadateľov je Externý poskytovateľ povinný zohľadniť, ak je to potrebné pre výkon jeho činnosti podľa tejto Zmluvy, aj národnú právnú úpravu štátu v oblasti osobných údajov, v ktorom vykonáva pre Objednávateľa činnosti podľa Zmluvy.
- 8.3 Externý poskytovateľ ako Sprostredkovateľ podľa bodu 1.5 písm. d) a Objednávateľ ako Prevádzkovateľ podľa bodu 1.5 písm. e) sa dohodnú na štandardných Zmluvných doložkách pre prenos osobných údajov z tej krajiny, ktorá je podľa GDPR tretia krajina, s cieľom zabezpečenia primeranej záruky ochrany súkromia a základných práv a slobôd

žiadateľov pri spracúvaní ich osobných údajov, a to do 90 dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy.

- 8.4 Externý poskytovateľ predloží na požiadanie Objednávateľa kedykoľvek počas platnosti tejto Zmluvy platný certifikát o zavedení systému manažérstva bezpečnosti informácií ISO/IEC 27001 alebo ekvivalentný doklad preukazujúci splnenie požiadaviek na vydanie certifikátu a je povinný zabezpečiť splnenie požiadaviek na vydanie certifikátu počas celej doby trvania Zmluvy. Externý poskytovateľ je povinný predložiť takýto doklad do 10 pracovných dní od doručenia požiadavky Objednávateľa. V prípade, ak je Externému poskytovateľovi známe, že certifikát alebo obdobný doklad podľa prvej vety, ktorým disponuje, stratí platnosť a že nedisponuje jeho inou ekvivalentnou náhradou, je Externý poskytovateľ povinný uvedenú skutočnosť oznámiť Objednávateľovi ihneď, ako je mu známa.
- 8.5 Externý poskytovateľ je povinný zabezpečiť primerané technické, organizačné a personálne bezpečnostné opatrenia potrebné na ochranu osobných údajov, ktoré pre Objednávateľa spracúva podľa tejto Zmluvy pred náhodným alebo nezákonným zničením alebo náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom alebo prístupom a pred akoukoľvek inou formou ich spracúvania, ktorá nie je upravená touto Zmluvou. Za aktualizáciu technických, organizačných a personálnych bezpečnostných opatrení nesie zodpovednosť Externý poskytovateľ. Externý poskytovateľ je povinný pravidelne najmenej raz za tri mesiace prehodnocovať prijaté bezpečnostné opatrenia, tieto monitorovať a podľa potreby alebo požiadaviek Objednávateľa zmeniť alebo doplniť. Externý poskytovateľ je povinný na požiadanie poskytnúť Objednávateľovi aktuálne znenie bezpečnostnej dokumentácie v rozsahu podľa tohto bodu Zmluvy. Aktuálne technické, organizačné a personálne bezpečnostné opatrenia Externého poskytovateľa sú uvedené v prílohe č. 3 Zmluvy „Bezpečnosť informácií“ (ďalej len „Príloha č. 3“) a prílohe č. 4 Zmluvy „Korporátna bezpečnosť“.
- 8.6 Externý poskytovateľ je povinný zaistiť, aby všetky osoby, ktoré v jeho mene spracúvajú osobné údaje žiadateľov boli vopred, pred začatím spracúvania osobných údajov žiadateľov pre Objednávateľa preukázateľne poučené o ich povinnosti zachovávať dôvernú informáciu vrátane spracúvaných osobných údajov. O poučení podľa prvej vety je povinný Externý poskytovateľ vyhotoviť písomný záznam, ktorý je povinný si uschovať, a v prípade potreby na požiadanie predložiť oprávnenej osobe Objednávateľa, alebo Objednávateľovi poskytnúť spôsobom, ktorý určí. V prípade nedodržania povinnosti poučenia podľa prvej vety, ak táto bude Externému poskytovateľovi preukázaná a ktorej zanedbanie viedlo alebo mohlo viesť k bezpečnostnému incidentu podľa článku 33 alebo článku 34 GDPR, poniesie Externý poskytovateľ za následky bezpečnostného incidentu plnú právnu a finančnú zodpovednosť tak voči Objednávateľovi, ako aj voči prípadným poškodeným dotknutým osobám (žiadateľom).
- 8.7 Ak má Externý poskytovateľ podozrenie alebo vedomosť o nebezpečnosti porušenia alebo o porušení ochrany osobných údajov podľa článku 33 GDPR, je povinný uvedenú skutočnosť oznámiť Objednávateľovi do 24 hodín od momentu, ako sa o tom dozvie. Ak je to možné, tak Externý poskytovateľ oznámi Objednávateľovi spolu s informáciou podľa prvej vety aj všetky fakty týkajúce sa porušenia ochrany osobných údajov, najmä informácie v rozsahu podľa článku 33 ods. 3 GDPR a údaje kontaktnej osoby, s ktorou je možné komunikovať detaily ohľadom porušenia bezpečnosti spracúvaných osobných údajov.

- 8.8 Externý poskytovateľ nemôže použiť a spracúvať osobné údaje získané od žiadateľa o vízum na jeho vlastné marketingové účely na právnom základe, na ktorom spracúval ich osobné údaje pre Objednávateľa.
- 8.9 Pri plnení predmetu Zmluvy môže spracúvať osobné údaje žiadateľov o vízum len ten subdodávateľ Externého poskytovateľa, ktorý je uvedený v prílohe č. 2 Zmluvy „Zoznam subdodávateľov Externého poskytovateľa“ (ďalej len „Príloha č. 2“). V Prílohe č. 2 budú uvedené informácie podľa bodu 9.9 o každom subdodávateľovi.

## **Článok 9**

### **Osobitné povinnosti Externého poskytovateľa**

- 9.1 Externý poskytovateľ oznámi Objednávateľovi stratu oprávnenia poskytovať akúkoľvek službu, ktorá je predmetom Zmluvy, v ktoromkoľvek štáte uvedenom v článku 2, a to do 2 pracovných dní od straty takéhoto oprávnenia.
- 9.2 Externý poskytovateľ sa zaväzuje riadne plniť Zmluvu, v dobrej viere a včas a so zreteľom na ochranu záujmov a dobrej povesti Objednávateľa.
- 9.3 Externý poskytovateľ vyhlasuje, že bude vykonávať činnosti uvedené v Zmluve v súlade s právne záväznými právnymi aktmi Európskej únie, so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a právnymi predpismi štátu, v ktorom poskytuje služby podľa Zmluvy prostredníctvom vízového centra.
- 9.4 Externý poskytovateľ nemôže použiť akékoľvek informácie spojené s plnením predmetu Zmluvy na marketingové účely bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
- 9.5 Pri plnení úloh podľa tejto Zmluvy zamestnancami Externého poskytovateľa alebo inými Externým poskytovateľom určenými osobami, Externý poskytovateľ preukázateľne zabezpečí najmä, aby jeho zamestnanci alebo iné Externým poskytovateľom určené osoby spĺňali nároky kladené na nich v súlade s bodom B prílohy X vízového kódexu.
- 9.6 Na zabezpečenie riadneho výkonu ustanovení Zmluvy Externý poskytovateľ prijme najneskôr do 6 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy zodpovedajúce protikorupčné opatrenia, o ktorých informuje Objednávateľa.
- 9.7 Externý poskytovateľ koná s odbornou starostlivosťou, na vlastné riziko a na vlastné náklady, v súlade so Zmluvou a na základe písomných pokynov Objednávateľa vydaných v súlade so Zmluvou, v ktorých sa najmä podrobne špecifikujú postupy a procesy pri plnení predmetu Zmluvy.
- 9.8 V súvislosti s realizovaným výkonom kontroly plnenia predmetu Zmluvy súvisiaceho s poskytovaním služieb pri prijímaní a spracovaní žiadostí o schengenské vízum zo strany Objednávateľa je Externý poskytovateľ povinný zabezpečiť najmä plnenie povinností vyplývajúcich pre neho z ustanovení bodu C prílohy X vízového kódexu, a to v lehote stanovenej v tejto časti vízového kódexu; ak nie je stanovená v tejto časti vízového kódexu lehota na splnenie určitej povinnosti, tak v lehote stanovenej Objednávateľom.

- 9.9 Externý poskytovateľ môže poskytovať služby, ktoré sú predmetom Zmluvy aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorých zoznam je uvedený v Prílohe č. 2. Externý poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie poskytované subdodávateľom, ktoré je predmetom tejto Zmluvy, v plnom rozsahu. V prípade zmeny subdodávateľa počas trvania Zmluvy je Externý poskytovateľ povinný najneskôr 15. pracovný deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom sa subdodávateľ začne podieľať na plnení predmetu tejto Zmluvy, predložiť Objednávateľovi písomné oznámenie o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje minimálne v rozsahu: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO, podiel plnenia subdodávateľa na Zmluve a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Subdodávateľ, ktorý podľa § 11 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora upravuje Zákon o registri partnerov verejného sektora. Subdodávateľ nesmie mať ako konečného užívateľa výhod zapísaného v registri partnerov verejného sektora osobu uvedenú v § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní, ak sa na neho vzťahuje povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora.
- 9.10 Externý poskytovateľ je povinný pri plnení predmetu Zmluvy postupovať v súlade s projektom poskytovania služieb, ktorý Externý poskytovateľ predložil vo svojej ponuke vo verejnom obstarávaní uvedenom v bode 1.1 a ktorý tvorí prílohu č. 5 Zmluvy „Projekt poskytovania služieb“ (ďalej len „Príloha č. 5“).
- 9.11 Externý poskytovateľ je povinný do 3 pracovných dní oznámiť Objednávateľovi začatie ktoréhokolvek konania uvedeného v bode 13.2 písm. c).

## **Článok 10**

### **Práva a povinnosti zastupiteľského úradu v súvislosti s plnením Zmluvy**

- 10.1 Zastupiteľský úrad sa zaväzuje prijímať žiadosti o vízum doručené Externým poskytovateľom na zastupiteľský úrad. Zastupiteľský úrad môže určiť denný a mesačný limit pre príjem žiadostí o schengenské vízum v jednotlivých vízových centrách v závislosti od kapacít zastupiteľského úradu pre spracovanie žiadostí a potrieb vízovej politiky Slovenskej republiky, pričom uvedené limity neplatia v prípade osobného podania žiadosti žiadateľom priamo na zastupiteľskom úrade.
- 10.2 Objednávateľ prostredníctvom príslušného zastupiteľského úradu oznámi inštrukcie na odovzdanie vízového poplatku na účely plnenia predmetu Zmluvy
- a) do 30 dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy,
  - b) najneskôr 2 pracovné dni pred zmenou postupu oznámeného podľa písm. a) alebo
  - c) do 7 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy Externého poskytovateľa.

## **Článok 11**

### **Odplata za poskytnutie služieb žiadateľovi**

- 11.1 Externý poskytovateľ bude od žiadateľov o schengenské vízum vyberať odplatu za poskytnutie služieb žiadateľovi v súlade s článkom 17 vízového kódexu.

11.2 Externý poskytovateľ sa zaväzuje od žiadateľov o vízum vyberať odplatu za poskytnutie služieb žiadateľovi o schengenské vízum vo výške:

- a) 5 EUR za každú prevzatú žiadosť v Číne,
- b) 4 EUR za každú prevzatú žiadosť v Indii,
- c) 4,50 EUR za každú prevzatú žiadosť v Kazachstane,
- d) 5 EUR za každú prevzatú žiadosť na území Palestíny,
- e) 4,50 EUR za každú prevzatú žiadosť v Bielorusku,
- f) 4 EUR za každú prevzatú žiadosť v Rusku,
- g) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Kuvajte,
- h) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Spojených arabských emirátoch,
- i) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Turecku,
- j) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Egypte,
- k) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť na Cypre,
- l) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Thajsku,
- m) 4,20 EUR za každú prevzatú žiadosť v USA,
- n) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Indonézii,
- o) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Saudskej Arábii.

11.3 Externý poskytovateľ sa zaväzuje od žiadateľov o vízum vyberať odplatu za poskytnutie služieb žiadateľovi o národné vízum vo výške:

- a) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Indii,
- b) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Kazachstane,
- c) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Kirgizsku,
- d) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť v Uzbekistane,
- e) 5,90 EUR za každú prevzatú žiadosť na Filipínach.

11.4 V odplate za poskytnutie služby uvedenej v bode 11.2 a 11.3 sú zohľadnené všetky náklady Externého poskytovateľa v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi štátu, v ktorom vízové centrum vykonáva činnosť, vrátane požadovaných daní a poplatkov súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy. Uvedená výška odplaty za poskytnutie služby je maximálna a nesmie byť navýšená o žiadne ďalšie čiastky alebo plnenia priamo alebo nepriamo súvisiace s poskytovaním služieb a plnením úloh Externého poskytovateľa prostredníctvom vízového centra.

- 11.5 Externý poskytovateľ môže vyberať odplatu za poskytnutie služby podľa bodu 11.2 a 11.3 v eurách alebo peňažnej mene toho štátu, v ktorom má sídlo vízové centrum vyberajúce odplatu, prepočítanú z meny euro referenčným výmenným kurzom stanoveným miestnou centrálnou bankou platným v deň predchádzajúci dňu výberu odplaty za poskytnutú službu za predpokladu, že táto stanovuje referenčný výmenný kurz častejšie ako Národná banka Slovenska a Európska centrálna banka. Ak miestna centrálna banka nestanovuje referenčný výmenný kurz častejšie ako Národná banka Slovenska a Európska centrálna banka, Externý poskytovateľ môže vyberať odplatu za poskytnutie služby v peňažnej mene toho štátu, v ktorom má sídlo vízové centrum vyberajúce odplatu, prepočítanú z meny euro referenčným výmenným kurzom určeným a vyhláseným Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktorý je platný v deň predchádzajúci dňu výberu odplaty za poskytnutú službu.
- 11.6 Ak po nadobudnutí účinnosti Zmluvy dôjde k zvýšeniu maximálneho vízového poplatku za schengenské vízum uvedeného v článku 16 ods. 1 vízového kódexu, môže Externý poskytovateľ písomne požiadať Objednávateľa o zvýšenie odplaty za poskytnutie služieb žiadateľovi o schengenské vízum uvedenej v bode 11.2, a to najviac o toľko percent, o koľko sa zvýšila výška maximálneho vízového poplatku uvedeného v článku 16 ods. 1 vízového kódexu. Zmena výšky odplaty za poskytnutie služieb žiadateľovi sa uskutoční dodatkom k Zmluve. Vzorec na výpočet výšky odplaty po zvýšení podľa tohto bodu:

$$O_n = \frac{V_{Pn} \times O_p}{V_{Po}}$$

$O_n$  – nová výška odplaty za poskytnutie služieb žiadateľovi o schengenské vízum zvýšená podľa tohto bodu zaokrúhlená podľa matematických pravidiel na dve desatinné miesta

$V_{Pn}$  - výška maximálneho vízového poplatku uvedená v článku 16 ods. 1 vízového kódexu alebo v inom ustanovení, ktorým bol článok 16 ods. 1 vízového kódexu nahradený, **po** jeho zvýšení v dôsledku zmeny článku 16 ods. 1 vízového kódexu

$V_{Po}$  – výška maximálneho vízového poplatku uvedená v článku 16 ods. 1 vízového kódexu **pred** jeho zvýšením (výška maximálneho vízového poplatku uvedená v článku 16 ods. 1 vízového kódexu platná v čase vyhlásenia informácie o zadávaní podlimitnej koncesie uvedenej v bode 1.1 vo Vestníku verejného obstarávania)

$O_p$  – výška odplaty za poskytnutie služieb žiadateľovi o schengenské vízum v príslušnej krajine, vo vzťahu ku ktorej sa zvýšenie vypočítava a ktorú predložil Externý poskytovateľ vo svojej ponuke vo verejnom obstarávaní uvedenom v bode 1.1

- 11.7 Externý poskytovateľ je povinný jedenkrát mesačne vždy do 5. dňa nasledujúceho mesiaca písomne oznámiť Objednávateľovi

- a) výšku všetkých odplát za poskytnutie služby získaných od všetkých žiadateľov o vízum v jednotlivých štátoch uvedených v článku 2 v uplynulom kalendárnom mesiaci,
- b) výšku všetkých odplát za poskytnutie služby získaných od všetkých žiadateľov o vízum v jednotlivých štátoch uvedených v článku 2 od nadobudnutia účinnosti Zmluvy do posledného dňa uplynulého kalendárneho mesiaca.

## **Článok 12 Zmena Zmluvy**

- 12.1 Túto Zmluvu možno zmeniť len so súhlasom oboch zmluvných strán a len formou písomných očíslovaných dodatkov.
- 12.2 Formou dodatku je možné zmeniť Zmluvu aj v prípade, ak Objednávateľ požiada Externého poskytovateľa o ukončenie poskytovania služieb existujúcim vízovým centrom alebo o otvorenie nového vízového centra na základe aktuálnej potreby Objednávateľa v súlade s bodom 2.5.
- 12.3 Externý poskytovateľ sa zaväzuje s cieľom uskutočnenia zmien rozhrania na prenos údajov podľa bodu 4.5 a 5.5 uzavrieť dodatok k Zmluve.

## **Článok 13 Ukončenie platnosti Zmluvy**

- 13.1 Objednávateľ je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodu so šesťmesačnou výpovednou lehotou. Šesťmesačná výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Externému poskytovateľovi.
- 13.2 Objednávateľ si vyhradzuje právo na okamžité odstúpenie od Zmluvy, ak:
  - a) dôjde k zneužitiu osobných údajov, neoprávnenému prístupu alebo úniku osobných údajov žiadateľov, ktoré je Externý poskytovateľ povinný chrániť, alebo k inému porušeniu právnych noriem na ochranu osobných údajov zo strany Externého poskytovateľa alebo kuriérskej služby Externého poskytovateľa,
  - b) príslušný orgán štátu, v ktorom vízové centrum plní predmet Zmluvy, vydá rozhodnutie o zákaze činnosti Externého poskytovateľa,
  - c) na majetok Externého poskytovateľa bol vyhlásený konkurz, bola povolená reštrukturalizácia, bolo začaté konanie na zrušenie Externého poskytovateľa alebo bolo voči Externému poskytovateľovi začaté exekučné konanie alebo iný výkon rozhodnutia alebo bolo začaté voči Externému poskytovateľovi v krajine jeho sídla obdobné konanie konaniam uvedeným v tomto písmene,
  - d) Externý poskytovateľ nezačne riadne plniť predmet Zmluvy, alebo nezačne plniť predmet Zmluvy v zmluvne stanovenom termíne alebo ak opakovane poruší svoju zmluvnú povinnosť a nejde o prípady uvedené v písmene f),

- e) dôjde k zmene spôsobu prijímania a spracovania žiadostí o vízum zastupiteľským úradom,
- f) dôjde k zásadnej zmene okolností, kvôli ktorým vykonávanie Zmluvy nie je vo verejnom záujme,
- g) dôjde k zmene vízovej politiky Slovenskej republiky,
- h) vykonávanie Zmluvy nie je možné z bezpečnostných dôvodov,
- i) Externý poskytovateľ poruší takú svoju zmluvnú povinnosť, ktorá ohrozuje alebo bráni riadnemu alebo včasnému plneniu predmetu Zmluvy,
- j) dôjde k opakovanému omeškaniu Externého poskytovateľa s prevedením vízového poplatku na účet zastupiteľského úradu; za opakované omeškание sa považuje dva a viac prípadov omeškания,
- k) Externý poskytovateľ nesplní ktorúkoľvek z povinností uvedených v článku 7 alebo poruší svoju povinnosť uvedenú v bode 8.5, 8.7,
- l) Externý poskytovateľ alebo jeho subdodávateľa nie sú zapísaní alebo boli vymazaní z registra partnerov verejného sektora počas účinnosti Zmluvy alebo ich konečným užívateľom výhod je niektorá z osôb uvedená v § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní, ak sa na nich vzťahuje povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora,
- m) Externý poskytovateľ účtuje vyššiu odplatu ako je stanovená v článku 11 pre daný štát.

13.3 Odstúpenie od Zmluvy a výpoveď musí mať písomnú formu. Odstúpenie musí byť odôvodnené. Výpoveď a odstúpenie od Zmluvy sa považuje za doručené aj dňom odmietnutia prevzatia výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy Externým poskytovateľom alebo dňom vrátenia nedoručenej zásielky obsahujúcej výpoveď alebo odstúpenie od Zmluvy, a to aj vtedy, ak sa Externý poskytovateľ ako adresát o tom nedozvie.

13.4 Ak dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy výpoveďou, Externý poskytovateľ je povinný vybaviť všetky žiadosti a splniť všetky svoje povinnosti do ukončenia platnosti Zmluvy. Ak dôjde k ukončeniu platnosti Zmluvy odstúpením od Zmluvy, je Externý poskytovateľ povinný:

- a) najneskôr nasledujúci pracovný deň od doručenia odstúpenia predložiť zastupiteľskému úradu všetky spracované žiadosti o vízum vrátane sprievodnej dokumentácie,
- b) najneskôr v nasledujúci pracovný deň do 10.00 hod. miestneho času od doručenia odstúpenia previesť zastupiteľskému úradu vízové poplatky za všetky spracované žiadosti o vízum podľa písm. a),
- c) do 5 kalendárnych dní od doručenia odstúpenia odovzdať všetky ostatné dokumenty a splniť si ďalšie povinnosti, ktoré nie sú uvedené v písmene a) a b).



## **Článok 14**

### **Rozhodné právo a príslušnosť súdov**

- 14.1 Právne vzťahy vyplývajúce z uzatvorenej Zmluvy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 14.2 Všetky spory súvisiace s výkladom a plnením Zmluvy sa zaväzujú Zmluvné strany najskôr riešiť rokovaním medzi Zmluvnými stranami, a ak nedôjde k vyriešeniu sporu rokovaním medzi Zmluvnými stranami, tak prostredníctvom súdov Slovenskej republiky v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.

## **Článok 15**

### **Sankcie a náhrada škody**

- 15.1 Externý poskytovateľ na základe výzvy Objednávateľa zaplatí Objednávateľovi Zmluvnú pokutu:
- a) v prípade omeškania s otvorením vízového centra a začatím poskytovania služieb podľa bodu 2.2 alebo 2.3, alebo omeškania súvisiaceho s povinnosťou Externého poskytovateľa na zabezpečenie nového umiestnenia vízového centra podľa bodu 3.3 vo výške 4 000 EUR (slovom: štyritisíc EUR) za každý začatý deň omeškania vo vzťahu ku každému vízovému centru, na ktoré sa omeškanie vzťahuje,
  - b) v prípade nedodržania lehoty zverejnenia informácií osobitne o každom vízovom centre na svojej internetovej stránke podľa bodu 4.2 písm. b), 5.2 písm. b) alebo lehoty na predloženie písomného oznámenia podľa bodu 9.9 vo výške 500 EUR (slovom: päťsto EUR) za každý začatý deň omeškania,
  - c) v prípade nesplnenia alebo porušenia ktorejkoľvek zo zásad alebo povinností pri spracúvaní a ochrane osobných údajov žiadateľov uvedených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch platných v Slovenskej republike alebo v sídle vízového centra vo výške 5 000 EUR (slovom: päťtisíc EUR) za každý zistený prípad,
  - d) v prípade nezabezpečenia primeraných technických, organizačných a personálnych bezpečnostných opatrení potrebných na ochranu osobných údajov pred náhodným alebo nezákonným zničením alebo náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom alebo prístupom a pred akoukoľvek inou formou nezákonného spracovania osobných údajov vo výške 5 000 EUR (slovom: päťtisíc EUR) za každý zistený prípad,
  - e) v prípade, ak dôjde k zneužitiu osobných údajov alebo úniku osobných údajov žiadateľa v dôsledku porušenia povinnosti Externého poskytovateľa uvedenej v Zmluve vo výške 7 000 EUR (slovom: sedemtisíc EUR) za každý zistený prípad,
  - f) v prípade, ak je Externý poskytovateľ v omeškaní s prevedením vízového poplatku zastupiteľskému úradu podľa Zmluvy, vo výške 50% z výšky vízového poplatku, s ktorým je Externý poskytovateľ v omeškaní, a to za každý deň omeškania,
  - g) v prípade omeškania so splnením povinnosti uvedenej v bode 8.4 a/ alebo 11.7 vo výške 1 000 EUR (slovom tisíc EUR) za každý začatý deň omeškania,

- h) v prípade omeškania so splnením povinnosti uvedenej v bode 9.1 vo výške 10 000 EUR (slovom: desaťtisíc EUR) za každý začatý deň omeškania v ktorejkoľvek krajine uvedenej v článku 2,
- i) v prípade nesplnenia povinnosti uvedenej v bode 9.8 vo výške 1 000 EUR (slovom: tisíc EUR) za každý zistený prípad, a to aj opakovane,
- j) v prípade nesplnenia povinnosti uvedenej v bode 4.1 vo výške 1 000 EUR (slovom: tisíc EUR) za každý začatý deň, v ktorom nie je splnená táto povinnosť, a to aj opakovane,
- k) v prípade účtovania vyššej odplaty ako je stanovená v článku 11 pre daný štát, a to vo výške trojnásobku sumy všetkých odplát, ktoré boli účtované v rozpore s článkom 11,
- l) v prípade neposkytovania služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy, vo vízovom centre, ktoré bolo zatvorené podľa bodu 3.3, a to vo výške 2000 EUR (slovom: dvetisíc EUR) za každý začatý deň, v ktorom vízové centrum nespĺňalo požiadavky podľa bodu 3.1,
- m) v prípade poskytovania služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy, vo vízovom centre, ktoré bolo zatvorené podľa bodu 3.3, a to vo výške 2000 EUR (slovom: dvetisíc EUR) za každý začatý deň, v ktorom boli poskytované služby, ktoré sú predmetom Zmluvy, v zatvorenom vízovom centre.
- n) ak Externý poskytovateľ poruší inú svoju zmluvnú povinnosť, než sú povinnosti uvedené v písmenách a) až m) tohto bodu, a to vo výške 500 EUR (slovom: päťsto EUR)
  - n.1 za každú aj začatú hodinu omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na hodiny alebo lehota určená v hodinách,
  - n.2 za každý aj začatý deň omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na dni alebo lehota určená v dňoch,
  - n.3 za každé jednotlivé také porušenie, ak pre splnenie danej povinnosti nie je určený termín alebo lehota.

15.2 Zmluvnú pokutu uhradí Externý poskytovateľ na základe písomnej výzvy Objednávateľa do 15 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia bankovým prevodom na účet zastupiteľského úradu, ktorý mu za týmto účelom oznámi Objednávateľ vo výzve na uhradenie zmluvnej pokuty.

15.3 Zaplatením Zmluvnej pokuty sa Externý poskytovateľ nezbavuje povinnosti splniť tú povinnosť alebo poskytnúť tú službu, ktorej nesplnenie alebo nekvalitné plnenie bolo dôvodom na uloženie Zmluvnej pokuty.

- 15.4 Zaplatením Zmluvnej pokuty nie je dotknutá povinnosť Externého poskytovateľa nahradiť škodu v celom rozsahu, ktorá v dôsledku porušenia povinnosti Externého poskytovateľa vznikla Objednávateľovi alebo žiadateľovi. Za škodu sa považuje aj pokuta udelená správnym orgánom za porušenie povinností pri ochrane osobných údajov alebo za porušenie inej zákonnej povinnosti v dôsledku konania Externého poskytovateľa.
- 15.5 Žiadne ustanovenie Zmluvy nevyklučuje ani neobmedzuje zodpovednosť Externého poskytovateľa vo vzťahu k tretím osobám, a to najmä vo vzťahu k žiadateľom o vízum.

## **Článok 16**

### **Záverečné ustanovenia**

- 16.1 Zmluva sa uzatvára na dobu 5 rokov alebo do vyčerpania finančného limitu koncesie vo výške 470 455,20 EUR (slovom štyristosedemdesiatštyristopäťdesiatpäť eur a dvadsať eurocentov), podľa toho, čo nastane skôr. Do finančného limitu koncesie sa započítava suma za všetky odplaty za poskytnutie služby vybrané Externým poskytovateľom podľa článku 11 v štátoch uvedených v článku 2 vrátane DPH a prípadných ďalších daní a poplatkov.
- 16.2 Táto Zmluva sa vyhotovuje v slovenskom jazyku v počte štyri (4) rovnopisy s platnosťou originálu a v anglickom jazyku v počte štyri (4) rovnopisy s platnosťou originálu, z ktorých Externý poskytovateľ dostane dva (2) rovnopisy v slovenskom jazyku a dva (2) rovnopisy v anglickom jazyku a Objednávateľ dva (2) rovnopisy v slovenskom jazyku a dva (2) rovnopisy v anglickom jazyku. V prípade rozdielnosti výkladu platí znenie Zmluvy v slovenskom jazyku. Anglická verzia bude použitá len na evidenčné účely.
- 16.3 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou Zmluvou podľa § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 16.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
- a) Príloha č. 1 - „Zoznam vízových centier“,
  - b) Príloha č. 2 - „Zoznam subdodávateľov Externého poskytovateľa“,
  - c) Príloha č. 3 - „Bezpečnosť informácií“,
  - d) Príloha č. 4 – „Korporátne bezpečnosť“,
  - e) Príloha č. 5 – „Projekt poskytovania služieb“.

**Za Objednávateľa:**

**Za Externého poskytovateľa:**

V Bratislave dňa.....

V Londýne dňa .....

.....

Igor Pokojný

.....

Gaurav Aggarwal

.....

Silvia Hríbová

## **Príloha č. 1**

zmluvy o poskytovaní služieb pri zbere údajov a žiadostí o vízum  
číslo zmluvy: 144635/2023

## **Zoznam vízových centier**

## Zoznam vízových centier

Štát/územie	Mesto, v ktorom je umiestnené vízové centrum	Adresa vízového centra	Miestne príslušný zastupiteľský úrad
Čína	Peking (Beijing)	5th Floor, Block A, Gateway Plaza, No. 18 East Third Ring North Road, Chaoyang District, Beijing	Zastupiteľský úrad SR v Pekingu
	Kanton (Guangzhou)	Room No.3A12, 4th Floor, North Tower, Fuliyingli, Huaqiang Road No.3, Tianhe District, Guangzhou	Zastupiteľský úrad SR v Pekingu
	Čcheng-tu (Chengdu)	Room No.2012, 20th Floor, Tower A, Oriental Hope Tianxiang Square, No. 530 Middle Section of Tianfu Avenue, Gaoxin District, Chengdu.	Zastupiteľský úrad SR v Pekingu
	Šen-jang (Shenyang)	Room 1902, Floor 19, Dongyu Building, No.2 Heping South Street, Heping District, Shenyang, Liaoning	Zastupiteľský úrad SR v Pekingu
	Šen-čen (Shenzhen)	Room 609, Floor 6, Zhongjian Building, No. 2105, Shennan East Road, Luohu District, Shenzhen	Zastupiteľský úrad SR v Pekingu
	Čchang-ša (Changsha)	4 / F, Xinyuan White Swan Hotel, 258 Xiangfu Middle Road, Xiangjiang Middle Road, Kaifu District, Tianxin District, Changsha City, Hunan Province	Zastupiteľský úrad SR v Pekingu
	Kchun-ming (Kunming)	406b, East Airlines Investment Building, 219 Chuncheng Road, Guandu District, Kunming City, Yunnan Province	Zastupiteľský úrad SR v Pekingu
	Čchung-čching (Chongqing)	1809, Shimao Building, 131 Zorong Road, Yuzhong District, Chongqing	Zastupiteľský úrad SR v Pekingu
	Wu-chan (Wuhan)	Room 2809, 28th Floor, China Merchants Building, No. 518 Jianshe Avenue, Jianghan District, Wuhan	Zastupiteľský úrad SR v Pekingu

	Ťi-nan (Jinan)	Room No. 706, 7/ F, Qianfoshan Building, No.15 Wenhua West Road, JI'NAN	Zastupitel'ský úrad SR v Pekingu
	Si-an (Xi'an)	No. 09, 13th Floor, Foreign Affairs Building, No. 9 Chanba Avenue, Chanba Ecological Zone, Xi'an, Shaanxi Province	Zastupitel'ský úrad SR v Pekingu
	Šanghaj (Shanghai)	Zhangyang Road, NO.588, Room 304-305 MORE MEE, Pudong New Area, Shanghai	Generálny konzulát SR v Šanghaji
	Fu-čou (Fuzhou)	C3 Floor 6, International Jinlong Building, No.159,Wusi Road,Gulou district,Fuzhou	Generálny konzulát SR v Šanghaji
	Nanking (Nanjing)	Room 1019, Building E08-2, No. 268 Jiqingmen Street, Gulou District, Nanjing	Generálny konzulát SR v Šanghaji
	Čchang-čou (Hangzhou)	Room 1307, 13th floor, Jiade Plaza, 118 Qingchun Road, Gongshu District, Hangzhou City, Zhejiang Province	Generálny konzulát SR v Šanghaji
<b>India</b>	Dillí (Delhi)	Upper Ground Floor, Dr. Gopaldas Bhawan 28, Barakhamba Road, New Delhi - 110001	Zastupitel'ský úrad SR v Dillí
	Bangalúr (Bengaluru)	Smartworks Golden Millenium, 69/1, Ground floor, Millers Rd. Bengaluru - 560052	Zastupitel'ský úrad SR v Dillí
	Bombaj (Mumbai)	Dalamal Towers, A Wing, 4th Floor, Unit - 409 - 410, Free Press Journal Marg Nariman Point - Mumbai 400021	Zastupitel'ský úrad SR v Dillí
<b>Kazachstan</b>	Astana	14, Beibitshilik street, BC Marden, office 404, 4th floor, Astana, Kazakhstan	Zastupitel'ský úrad SR v Astane
	Almaty	Str. Seifullin 498, BC "Altyn Zaman", Floor 3, office 307, Almaty, Kazakhstan	Zastupitel'ský úrad SR v Astane

<b>Kirgizsko</b>	Biškek (Bishkek)	Technopark CO working , 1/2 Gorky St, Bishkek 720082, Kyrgyzstan	Zastupiteľský úrad SR v Astane, Kazachstan
<b>Uzbekistan</b>	Taškent	Usta Olim Street 28 Olmazor District, Tashkent, Uzbekistan,	Zastupiteľský úrad SR v Tbilisi, Gruzínsko
<b>územie Palestíny</b>	Gaza	Albosta Street (Souak Alimalah) Down Town, Gaza – Palestine	Zastupiteľský úrad SR v Tel Avive, Izrael
	Ramalláh (Ramallah)	Ramallah Tower, Al-Nuzha St. Ground Floor P.O. Box 898 Ramallah, Palestine	Zastupiteľský úrad SR v Tel Avive, Izrael
<b>Bielorusko</b>	Minsk	8 bldg 2, 2nd Floor UNP 193623587 St. Tolstoy, Minsk 220007	Zastupiteľský úrad SR v Minsku
<b>Rusko</b>	Moskva (Moscow)	Kosmodamianskaya Embankment, 52c7, Moscow	Zastupiteľský úrad SR v Moskve
	Sankt Peterburg (Saint Petersburg)	Liteyny Ave, 26, office 223, St. Petersburg, Russia	Generálny konzulát SR v Sankt Peterburgu
<b>Saudská Arábia</b>	Rijád (Riyadh)	Room No 201-203, 2nd Floor, Building Abi Al Abbas Al Harbi (Bank Al Bilad & Baskin-Robbins Building), Prince Mashal Ibn Abdulaziz, Irqah, Riyadh 12532, Saudi Arabia	Zastupiteľský úrad SR v Rijáde
<b>Kuvajt</b>	Kuvajt (Kuwait City)	Office No 224, 22nd Floor, Baitak Tower, Ahmed Al Jaber Street, Kuwait City, Kuwait	Zastupiteľský úrad SR v Rijáde, Saudská Arábia
<b>Spojené arabské emiráty</b>	Abu Dhabi	1311, Tamouh Tower; 13th Floor, Marina Square, Al Reem Island, Abu Dhabi, UAE.	Zastupiteľský úrad SR v Abu Dhabi
	Dubaj (Dubai)	I Rise Tower; 27th Floor, Office # C-13, Barsha Heights (Tecom), Dubai, UAE.	Zastupiteľský úrad SR v Abu Dhabi
<b>Turecko</b>	Ankara	Güvenevler Mahallesi Alaçam Sk. No: 9 Çankaya Ankara	Zastupiteľský úrad SR v Ankare



	Antalya	Yeşilbahçe Mah. 1471 Sk. Özgür Apt. No: 12/C Muratpaşa, Antalya	Zastupiteľský úrad SR v Ankare
	Istanbul	Yesilce Mah. , Diken Sk. No:2, Kagıthane, Istanbul	Generálny konzulát SR v Istanbul
	Izmir	Origin Offices, Kazimdirik Mah, 296/1, Sok No 28, Bornova, Izmir	Generálny konzulát SR v Istanbul
<b>Egypt</b>	Káhira (Cairo)	20 Geziret Al-Arab St., Mohandeseen, Giza	Zastupiteľský úrad SR v Káhire
	Alexandria	Qasr Al Salam Building, Intersection of Abdel Salam Aref Street with Shaarawy Street Front of Laurent Tram Station - Office No.11 – 2nd floor- Alexandria, Egypt	Zastupiteľský úrad SR v Káhire
<b>Cyprus</b>	Nikózia (Nicosia)	1 Archbishop Makarios III Avenue Mitsis Tower 3 2nd Floor, Suite 205 1065 Nicosia Cyprus	Zastupiteľský úrad SR v Nikózii
<b>Thajsko</b>	Bangkok	399 Interchange 21, 23rd Floor, Unit 2301, Sukumvit Rd, Klongtoei Nuea, Wattana, Bangkok, Thailand	Zastupiteľský úrad SR v Bangkoku
	Phuket	Central Phuket Wichit, Mueang Phuket District, Phuket, Thailand	Zastupiteľský úrad SR v Bangkoku
	Čiang Mai (Chiang Mai)	Yellow Co working , 16 2 Nimmanahaeminda Road, Tambon Su Thep, Amphoe Mueang Chiang Mai, Chiang Mai, Thailand	Zastupiteľský úrad SR v Bangkoku
<b>USA</b>	Washington D.C.	1660 L St NW, Second Floor, Suite:216, Washington, DC 20036, USA	Zastupiteľský úrad SR vo Washington D.C.
	Los Angeles (štát Kalifornia)	6380 Wilshire Blvd, Suite #1100, Los Angeles, CA 90048, USA	Zastupiteľský úrad SR vo Washington D.C.
	San Francisco (štát Kalifornia)	717 Market St, Suite 475, San Francisco CA 94103, USA	Zastupiteľský úrad SR vo Washington D.C.

	Houston (štát Texas)	2500 West Loop South, Suit 270 Houston, Texas 77027, USA	Zastupiteľský úrad SR vo Washington D.C.
	Atlanta (štát Georgia)	Spaces 715 Peachtree St NE East Suite 100 & 200, Atlanta, GA 30308, USA	Zastupiteľský úrad SR vo Washington D.C.
	Miami (štát Florida)	250 Catalonia Ave, Suite 401 C , Coral Gables Miami FL 33134, USA	Zastupiteľský úrad SR vo Washington D.C.
	New York (štát New York)	55 W 39th St 18th Floor, New York, NY 10018, USA	Generálny konzulát SR v New Yorku
	Chicago (štát Illinois)	121 W Wacker Dr #1430, Chicago, IL 60601, USA	Generálny konzulát SR v New Yorku
	Seattle (štát Washington)	Qualtrics Tower, 2&U, 1201 2nd Ave, Seattle, WA 98101, USA	Generálny konzulát SR v New Yorku
	Boston (štát Massachusetts)	15 Court Sq Suite 520 Boston, MA. 02108, USA	Generálny konzulát SR v New Yorku
<b>Indonézia</b>	Jakarta	Unit 1001, Level 10, Palma One Building JL H.R. Rasuna Said Kav X-2 no 4 Jakarta Selatan, 12950, Indonesia	Zastupiteľský úrad SR v Jakarte
<b>Filipíny</b>	Manila	Unit 1903, 19th Floor, Philippine AXA Life Centre, Sen. Gil Puyat Ave., Makati City, Manila, Philippines	Zastupiteľský úrad SR v Jakarte, Indonézia
	Cebu	U1200B, 12th Floor Apple One Equicom Tower, Mindanao Avenue, Cor. Biliran Road, Cebu Business Park, Cebu City	Zastupiteľský úrad SR v Jakarte, Indonézia

## **Príloha č. 2**

zmluvy o poskytovaní služieb pri zbere údajov a žiadostí o vízum  
číslo zmluvy: 144635/2023

# **Zoznam subdodávateľov Externého poskytovateľa**

## Zoznam subdodávateľov Externého poskytovateľa

Meno a priezvisko/ obchodné meno	Sídlo/ miesto podnikania	IČO/ dátum narodenia <sup>1</sup>	Podiel plnenia v percentuálnom vyjadrení	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia)
Bez subdodávateľov				

---

<sup>1</sup> Ak nebolo pridelené IČO

## **Príloha č. 3**

zmluvy o poskytovaní služieb pri zbere údajov a žiadostí o vízum  
číslo zmluvy: 144635/2023

# **Bezpečnosť informácií**

*Technické, organizačné a personálne bezpečnostné opatrenia  
(podľa bodu 8.5 zmluvy)*

**1. Preventívne, detekčné a nápravné opatrenia,** ktoré používajú Dillon, s. r. o. a BLS International Services Limited (ďalej spolu aj ako „BLS“) alebo budú môcť použiť na zamedzenie, prípadne vyriešenie a predchádzanie vzniku bezpečnostných incidentov alebo ich rýchlej eliminácii vo vlastnom prostredí

**BLS je spoločnosť s certifikátom ENS - certifikát vydaný na preukázanie bezpečnosti našej činnosti.**

Spoločnosť BLS International sa etabluje ako významný bezpečnostný subjekt, ktorý sa dôsledne usiluje o zachovanie dôvernosti a integrity informačných aktív. Naše celosvetové uznanie zahŕňa certifikát ISO 27001:2013, ktorý uvádza predpoklady na vytvorenie, zavedenie, udržiavanie a trvalé zlepšovanie systému riadenia informačnej bezpečnosti (ISMS).

Certifikát ISO 27001:2013 potvrdzuje, že spoločnosť BLS uplatňuje príslušné kontrolné mechanizmy, ktoré zaručujú zachovanie dôvernosti, integrity a dostupnosti informácií o bezpečnosti informačných aktív. To zahŕňa ochranu citlivých údajov žiadateľov o víza a zabezpečenie strategických prevádzkových a partnerských informácií.

Zavedli sme prísne zásady a protokoly na boj proti bezpečnostným incidentom, riadenie potenciálnych rizík a zabezpečenie účinných reakcií na incidenty.

V spoločnosti BLS International považujeme bezpečnosť informácií a ochranu údajov za základné faktory služieb, ktoré poskytujeme. Zaväzujeme sa zabezpečiť bezpečnosť všetkých osobných údajov, ktoré budeme spracúvať pre Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky.

Na ochranu týchto údajov máme zavedený komplexný súbor technických, organizačných a personálnych bezpečnostných opatrení.

## **1 Preventívne opatrenia**

BLS používa rôzne preventívne opatrenia na ochranu osobných údajov pred neoprávneným prístupom, zverejnením, úpravou alebo zničením, ako napríklad:

- Pre všetky prístupy k našim systémom a údajom používame silné heslá a dvojfaktorové overovanie.
- Všetky osobné údaje šifrujeme aj pri prenose.
- Prístup k osobným údajom obmedzujeme len na oprávnených pracovníkov.
- Pravidelne aktualizujeme náš softvér, aby sme opravili zraniteľnosti zabezpečenia.
- Všetkým zamestnancom poskytujeme školenia o bezpečnostnom povedomí.

### **Postupy prístupu a spracovania údajov oprávnenej osoby**

- Ovládanie používateľa: Aby sa zabránilo používaniu systémov na spracovanie údajov neoprávnenými osobami prostredníctvom nástrojov na prenos údajov, bude sa používať riadenie prístupu založené na zadaniach/rolách (RBAC) spolu s väzbou IP-Mac na firewalloch.
- Prístupové práva sa udeľujú len určeným zamestnancom, ktorí prešli bezpečnostnou previerkou a boli schválení regionálnym riaditeľom a manažérom ľudských zdrojov.
- Správca prideluje používateľom prístup k aplikácii na základe rolí a zodpovednosti.

- E-mailová komunikácia je chránená najlepšimi sieťami firewallov vo svojej triede, e-maily sa dajú pripojiť len cez VPN.
- Prihlasovacie ID a heslá sú vytvorené pre každého zamestnanca, heslo spravuje správca IT prostredníctvom služby Active priamo, po vytvorení hesiel sú zamestnanci požiadaní, aby ich často menili kvôli vyššej bezpečnosti. Tieto heslá nie je možné vidieť, replikovať, pretože sú chránené prostredníctvom systémov AD. V niekoľkých prípadoch môže náš systém umožniť prístup do systémov aj pomocou biometrických snímačov, aby bolo možné prihlásiť sa do aplikácie alebo systémov.
- Používateľské kontá sa nikdy nezdieľajú a v prípade zistenia porušenia zo strany zamestnancov sa prijímajú disciplinárne opatrenia.

### **Predchádzanie neoprávnenému prístupu k osobným údajom a ich spracovaniu**

#### **Kontrola prístupu (IT politiky):**

Aby sa zabránilo prístupu neoprávnených osôb do systému spracovania osobných údajov, kontrola prístupu sa bude riadiť centrálné. Aby sa zabezpečilo, že zamestnanci zodpovední za používanie systému spracúvania osobných údajov budú mať prístup len k údajom, na ktoré sú oprávnení, zavedie sa spoľahlivé riadenie RBAC spolu s komplexnými kontrolami auditu a protokolovania, kybernetickou ochranou vrátane brány firewall novej generácie (NGFW) a geografickým ohraničením prostredníctvom obmedzení IP.

- Automatické uzamknutie obrazovky, keď je obrazovka nečinná
- Implementácia antivírusového/malvérového softvéru a bezpečnostného nástroja Cloud
- Správa pamäte: Na zabránenie neoprávnenému prístupu do pamäte a zabránenie neoprávnenej kontrole, zmene alebo vymazaniu uložených osobných údajov bude implementovaný mechanizmus kontroly prístupu na úrovni používateľa. Všetky údaje budú uložené v centralizovanom cloudovom systéme hostovanom v EÚ, čím sa odstráni potreba miestneho ukladania.
- V súlade so zásadami sa nepoužívajú zariadenia USB, elektronické médiá a všetky porty USB sú vypnuté.
- Na zaručenie bezpečného prenosu e-mailov medzi verejným obstarávateľom a BLS sa zriadi zabezpečená výmena e-mailov.
- BLS vždy, vrátane prepravy na misiu na Slovensku a z nej, využíva kombináciu technických a organizačných opatrení na zabránenie neoprávnenému prístupu k dokumentom žiadosti. Tieto opatrenia zabezpečujú, že dokumenty zostanú nečitateľné, nekopírovateľné, nemenné a neodstrániteľné bez príslušného oprávnenia.
- V prípadoch, keď je zakázané šifrovanie údajov pri elektronických prenosoch od externého poskytovateľa služieb na príslušnú slovenskú misiu, BLS sa zdrží elektronických prenosov. Namiesto toho sa zašifrované elektronické údaje fyzicky prenású na bezpečnom elektronickom pamäťovom médiu, ktoré poskytne slovenská misia.
- Všetky údaje, či už v pokoji alebo pri prenose, budú podliehať šifrovacím protokolom. Dodržiavanie predpisov zahŕňa využívanie poskytnutých zariadení Crypto box na pripojenie k systému orgánu, implementáciu protokolu TLS 1.2 na zabezpečenie webových relácií a uplatňovanie dvojitých šifrovacích schém pre údaje NIST. Aplikácie sú hostované cez protokol SSL (využívajúci 1024-bitové šifrovanie), aby sa zabezpečilo šifrovanie údajov počas prenosu.
- Ak je potrebné skopírovať údaje na vymeniteľné médiá, napríklad USB alebo CD/DVD, na prenos do misie, BLS využíva šifrovanie koncových bodov spoločnosti Symantec. Tým sa zabezpečí, že všetky údaje na vymeniteľnom médiu sa automaticky zašifrujú pomocou 256-bitového šifrovania. Tento prísny postup zaručuje dôvernosť údajov a obmedzuje neoprávnený prístup.
- Prístup k údajom je obmedzený na rôznych operačných úrovniach. Po odoslaní sú údaje zašifrované a zostávajú neprístupné pre neoprávnené osoby. Prístup len na čítanie sa udeľuje výlučne na základe zásady "need-to-know", čo umožňuje vyhľadávanie a poskytovanie

informácií žiadateľom na základe dôkladných identifikačných postupov a viacerých úrovní overovania.

## **Proces kontroly zadávania, zmeny a odstraňovania osobných údajov zo systému a kto ich zadáva**

### **Zadávanie údajov**

BLS bude na zadávanie textových informácií používať modul na zadávanie údajov online schválený misiou. Digitalizácia údajov bude prebiehať v bezpečnom prostredí monitorovanom kamerovým systémom. BLS nebude tieto údaje uchovávať dlhšie ako jeden mesiac, pokiaľ misia výslovne neurčí, že ich má uchovávať dlhšie.

S cieľom zmierniť chyby pri zadávaní údajov sa pred odoslaním údajov do modulu misie vykoná proces dvojitej kontroly. Okrem toho sa budú vykonávať bežné interné audity náhodne vybraných súborov žiadostí s cieľom zabezpečiť presnosť údajov.

### **Riadenie rizík tretích strán**

BLS uzatvára zmluvy a dohody s tretími stranami len po získaní predbežných informácií a súhlasu misie. Tieto dohody sú zosúladené so zmluvnými záväzkami voči misii na Slovensku a jej spolupracovníkom, v súlade s politikou ochrany osobných údajov, právnymi mandátmi a prahovými hodnotami operačného rizika. Zabezpečenie nezverejňovania dôverných informácií je základným aspektom dohôd s tretími stranami. S cieľom posilniť náležitú starostlivosť o dodávateľov vykonáva BLS aj nezávislé audity kľúčových dodávateľov.

## **2 Detektívne opatrenia**

Na odhalenie bezpečnostných incidentov sme zaviedli aj niekoľko detekčných opatrení, ako napríklad:

- Na monitorovanie našich systémov pred neoprávnenými aktivitami máme zavedené systémy na detekciu narušenia.
- Svoje systémy monitorujeme z hľadiska straty údajov a iných podozrivých aktivít.
- Máme zavedený systém prevencie straty údajov, aby sme zabránili náhodnej alebo úmyselnej strate osobných údajov.
- Antivírus/anti-malware
- Protokolovanie a monitorovanie pomocou nástrojov, ako je SIEM
- Zabezpečenie koncového bodu

### **Kontrola zverejňovania informácií:**

IT infraštruktúra BLS zaručuje ochranu osobných údajov pred stratou alebo poškodením. Robustné firewally chránia všetky naše vízové centrá pred vonkajšími hrozbami.

- Údaje umožňujúce identifikáciu osôb (PII) zostávajú obmedzené v rámci aplikácie na správu víz BLS. Zmeny údajov sú možné výlučne prostredníctvom aplikácie na správu víz, čo si vyžaduje prihlásenie používateľa s jedinečným ID používateľa a potrebnými oprávneniami na základe jeho úlohy. Právo upravovať údaje majú len manažéri a nadriadení, pričom každá zmena generuje správu o audite na konci dňa. V tejto správe sa uvádza zmena, príslušný zamestnanec a oprávnenie dozorného orgánu. Pravidelná kontrola audítorských správ zabezpečuje súlad a integruje sa do postupu auditu.

- Údaje o osobne identifikovateľných informáciách (PII) sa po ukončení procesu podávania žiadostí o víza vymažú v súlade s usmerneniami misie. Údaje sa zvyčajne vymažú okamžite po prijatí pasu žiadateľom.

Práva na šifrovanie a prenos údajov sa udeľujú výlučne manažérom a vedúcim pracovníkom.

### **Bezpečná manipulácia s úložnými zariadeniami sa riadi prísnyimi usmerneniami:**

- Každému úložnému zariadeniu sa po prijatí prideli identifikačné číslo úložiska (SIN), pričom podrobnosti sa zaznamenajú, aby sa zachoval počet zariadení.

- Manipulácia s pamäťovými zariadeniami je obmedzená len na vedúcich pracovníkov alebo manažérov.

- Zariadenia na ukladanie sú počas nočného uskladnenia bezpečne umiestnené v trezoroch pod neustálym dohľadom priemyselných kamier.



- Na odovzdanie a prevzatie sa zavádza postup dvoch osôb.
- Bezpečná preprava zahŕňa vodiča a poverený personál BLS.

### **Zavádzanie - kontroly stavu bezpečnosti IT**

- Kontrola stavu bezpečnosti IT sa vykonáva na celej infraštruktúre IT aplikačného centra pri každom zavádzaní aplikačného centra s cieľom identifikovať všetky technické zraniteľnosti.

### **Obmedzenia brány firewall**

V systéme BLS je každé aplikačné centrum vybavené spravovanou bránou firewall nakonfigurovanou so základňou pravidiel, ktorá povoľuje prístup výlučne do aplikačného centra a aplikácií v jeho sieti. Firewally podliehajú polročným auditom.

- Statické viazanie IP  
Všetok aplikačný softvér BLS na celom svete je ukotvený pomocou IP adries, aby sa zabezpečila integrita a dôvernosť údajov. Toto viazanie IP adries je možné rozšíriť aj na našich zákazníkov, čím sa zabezpečí bezproblémová a bezpečná integrácia medzi infraštruktúrami.
- Zabezpečenie aplikácií a údajov:  
Aplikácie sa podrobujú kontrole zdrojového kódu (testovanie White Box) s cieľom odstrániť chyby v kódovaní.  
Všetky aplikácie podliehajú testovaniu Black Box a Grey Box.  
Na všetky aplikácie sa uplatňujú obmedzenia IP, ktoré umožňujú prístup výlučne do požadovaných aplikačných centier.  
Všetky aplikácie sú hostované cez Secure Socket Layer (SSL), aby sa zabezpečilo šifrovanie údajov počas prenosu z počítačov žiadateľov na servery.
- Spoločnosť BLS dodržiava usmernenia Open Web Application Security Project (OWASP) na navrhovanie bezpečných aplikácií.

### **Zabezpečenie koncových bodov**

Symantec Endpoint spája možnosti uzamknutia s antivírusovým riešením na zabezpečenie komplexného zabezpečenia koncového bodu. Prístupové oprávnenia k USB, čítaniu a zápisu CD, sieťovým zdieľaniam, práva na tlač atď. sú kontrolované prostredníctvom politík, ktoré sú hodnotené z hľadiska rizika, schválené a implementované. Tým sa zabezpečí, že žiadne osobné údaje žiadateľa nemôžu byť skopírované alebo zneužitú.

### **Centralizované riešenie Anti-Virus**

- **Antivírusové riešenie** bolo nasadené vo všetkých aplikačných centrách BLS. To umožňuje aktualizáciu stavu aktualizácií súborov signatúr vo všetkých počítačoch v rámci aplikačných centier a prípadné infekcie v reálnom čase. To pomáha spoločnosti BLS prijať nápravné opatrenia pred vypuknutím akéhokoľvek väčšieho vírusu.
- **Bezpečné vymazanie** údajov PII v elektronickom formáte:  
Nástroj Delete je nasadený na všetkých počítačoch v rámci aplikačného centra a slúži na bezpečné vymazanie elektronických údajov, čím sa zabezpečí, že vymazané údaje nebude možné kedykoľvek v budúcnosti obnoviť v akejkoľvek forme. Skartovacie zariadenie je k dispozícii vo všetkých aplikačných centrách, aby sa zabezpečilo bezpečné zničenie všetkých vytlačených osobných údajov žiadateľov alebo iných citlivých údajov.

### **Hodnotenie technologickej infraštruktúry**

- Pravidelné posudzovanie zraniteľnosti všetkých serverov, smerovačov, firewallov a prepínačov s cieľom zabezpečiť, aby neexistovali žiadne zraniteľnosti a aby sa dodržiavali osvedčené postupy a zásady BLS.
- Pravidelné penetračné testovanie všetkých internetových bodov prítomnosti v BLS s cieľom zabezpečiť, aby v systéme neexistovali žiadne zraniteľnosti, ktoré by potenciálnym hackerom umožnili získať pozíciu v sieťovom prostredí BLS.
- Pravidelne vykonávané audity konfigurácie a revízia databázy pravidiel všetkých firewallov, smerovačov, prepínačov a serverov a ich bezpečné zálohovanie na zabezpečenie dostupnosti.
- Všetky tieto kontroly boli zahrnuté do procesu riadenia zmien v BLS.

### **3 Nápravné opatrenia**

V prípade bezpečnostného incidentu máme vypracovaný plán na prijatie nápravných opatrení na obmedzenie incidentu, vyšetrovanie príčiny a obnovenie údajov, ktoré pravidelne používame ako zálohy.

Pravidelne kontrolujeme naše bezpečnostné opatrenia, aby sme zabezpečili ich účinnosť a aktuálnosť.

Konkrétne preventívne, detekčné a nápravné opatrenia, ktoré používame alebo budeme môcť použiť na prevenciu, riešenie alebo zabránenie výskytu bezpečnostných incidentov alebo ich rýchlu elimináciu v našom prostredí.

Údaje sa denne zálohujú na záložnú sieť SAN/NAS, ktorá by bola súčasťou serverovej infraštruktúry. Zálohovanie je denné prírastkové, týždenné úplné, mesačné úplné s retenčným obdobím ako:

- Denne - 7 dní
- Týždenne - 4 týždne
- Mesačne - 3 mesiace.

Existencia záložného plánu pre prípad zlyhania centra.

#### **Zálohovanie a obnovenie údajov**

Nasledujú podrobné informácie o zálohovaní a obnovení údajov:

- Proces zálohovania je automatizovaný podľa vyššie uvedených zásad zálohovania
- Obnova sa kontroluje náhodne aspoň raz za dva mesiace
- Obnovené údaje sa vyčistia okamžite po úspešnej obnove.
- Každá obnova je pod dohľadom prevádzkového tímu a tímu IT.
- Obnovovací server je vždy offline a nikdy online.
- Prístup k serverom na obnovu je obmedzený na oprávnené osoby.
- Každý protokol zálohovania sa pravidelne udržiava a kontroluje.
- Každá relácia obnovy sa natáča a ukladá.
- Obnovenie sa vykonáva len na zálohovaných údajoch (nie na archivovaných údajoch)

#### **Riadenie incidentov, monitorovanie a komunikácia**

Po určení vhodnej reakcie na incident musí byť tím pre riešenie incidentov schopný riadiť celkovú reakciu, monitorovať stav incidentu a zabezpečiť účinnú komunikáciu na všetkých úrovniach.

Pravidelné stretnutia tímu pre riešenie incidentov sa musia konať s vhodnou frekvenciou, o ktorej rozhodne vedúci tímu. Účelom týchto stretnutí je zabezpečiť efektívne riadenie zdrojov na riešenie incidentov a rýchle prijímanie kľúčových rozhodnutí na základe dostatočných informácií.

Z každého stretnutia vyhotoví tímový facilitátor zápisnicu. Styčný dôstojník pre incidenty bude poskytovať tímu pre riešenie incidentov aktuálne informácie s frekvenciou, o ktorej rozhodne vedúci tímu. Tieto aktualizácie by sa mali koordinovať so zasadnutiami IRT, aby boli na každom zasadnutí k dispozícii najnovšie informácie.

#### **Nižšie je uvedený stručný prehľad našej informačnej bezpečnosti, bezpečnosti údajov a fyzickej bezpečnosti:**

##### **I. Bezpečnosť informácií**

Spoločnosť BLS sa zaväzuje dodržiavať vysokú úroveň ochrany údajov a súkromia v prísnom súlade s predpismi Slovenskej republiky a ustanoveniami prílohy X k schengenskému vízovému kódexu. Okrem dodržiavania špecifikácií uvedených v prílohe 1 (oddiel 8), ktorá zahŕňa slovenský zákon o osobných údajoch, všeobecné nariadenie o ochrane údajov (GDPR) a osobitné predpisy o ochrane údajov v jednotlivých krajinách, sa spoločnosť BLS International zaväzuje neochvejne dodržiavať predpisy

špecifické pre jednotlivé krajiny. Tento komplexný prístup zabezpečuje maximálnu ochranu a dôvernosť osobných údajov. Spoločnosť BLS bude implementovať normy EÚ GDPR vo všetkých prevádzkových krajinách. To zaručuje poskytovanie najvyššej úrovne ochrany údajov žiadateľom o víza bez ohľadu na geografickú polohu vízového centra. Prijatím jednotnej normy na ochranu údajov môže BLS zabezpečiť konzistentné uplatňovanie týchto prísnych noriem na celom svete. BLS International je organizácia s **certifikátom ISO 27001:2013** a v súlade s normami udržiava Ciele ochrany riadenia bezpečnosti informácií pozostávajú z troch hlavných aspektov:

**Dôvernosť:** Vzhľadom na obrovské množstvo osobných údajov, ktoré spracováva, je dôležité, aby tieto dôverné informácie mohli prezerat' a zverejňovat' len oprávnené osoby. Prístup k týmto informáciám je preto primerane zabezpečený.

**Integrita:** Informácie sú chránené pred nezistenou manipuláciou, aby sa zachovala ich presnosť a úplnosť.

**Dostupnosť:** Informácie, služby alebo zdroje sú vždy dostupné a použiteľné pre oprávnených používateľov. BLS International uplatňuje pri plánovaní a implementácii programu informačnej bezpečnosti prístup založený na rizikách, ako to robí pre všetkých svojich diplomatických klientov vrátane navrhovaných operácií pre slovenskú misiu.

### **Kontrola a riadenie rizík v oblasti informačnej bezpečnosti**

#### **Riadenie rizík:**

BLS uplatňuje prísny a spoľahlivý postup riadenia rizík v oblasti bezpečnosti informácií. Tento proces zahŕňa identifikáciu a kategorizáciu informačných aktív spolu s posúdením ich hodnoty na základe triády CIA (dôvernosť, integrita a dostupnosť). V súlade s normami ISO 27001 sa vykonáva dôkladné hodnotenie a analýza hrozieb interných aj externých útokov. Okrem toho sa pri pravidelnom hodnotení zraniteľností zisťuje pravdepodobnosť potenciálneho zneužitia každej zraniteľnosti.

Stanovenie priorít rizík je dôležitým krokom, ktorý sa zameriava predovšetkým na riešenie kritických rizík. Najvyššiu prioritu majú digitálne aktíva, po ktorých nasledujú nekritické riziká týkajúce sa interných aktív. Riziká sa starostlivo ošetrujú a zmierňujú s cieľom obmedziť ich vplyv v rámci prijateľných limitov. Keď sa riziko rieši, prechádza komplexným cyklom hodnotenia rizík, až kým nedosiahne prijateľnú úroveň.

#### **Audity zhody a bezpečnosti:**

Pravidelné audity hodnotenia všetkých aplikačných centier BLS bude ako štandardný postup vykonávat' výbor pre audit zložený z tímu riadenia služieb, úradu pre riadenie a kvalitu a vedenia BLS. Tieto audity budú rozdelené do kategórií na základe ich frekvencie a zodpovedného subjektu, a to na interné audity, systémové audity a simulované audity.

Úrad pre riadenie služieb bude vykonávat' interné audity, ktoré budú zahŕňať komplexné hodnotenie kľúčových zložiek služby (ako je webová stránka, centrum služieb zákazníkom BLS, systém stretnutí, centrum pre podávanie žiadostí o víza a zamestnanci). V rámci týchto hodnotení sa preskúma ich súlad s požiadavkami misie na Slovensku. Každé z týchto hodnotení sa bude vykonávat' s vopred stanovenou frekvenciou.

**Audit webových stránok** sa preskúma tak, aby sa obsah všetkých webových stránok aktualizoval v súlade s usmerneniami stanovenými jednotlivými diplomatickými misiami alebo konzulárnymi úradmi. Tento typ auditov sa bude vykonávat' každý týždeň.

V rámci **auditov systému vymenúvania** sa preskúma najmä objem voľných termínov podľa kategórií a stredísk podávania žiadostí s cieľom zabezpečiť dostupnosť termínov vo všetkých strediskách podávania žiadostí. Tento typ auditov sa bude vykonávat' každý týždeň.

Audity strediska služieb zákazníkom umožnia vyhodnotiť časy odozvy agentov, ako aj stupeň ich znalostí o službe. Tento typ auditov sa bude vykonávat' každý týždeň.

Cieľom **auditov vízových centier** je podrobne preskúmať, či centrá na podávanie žiadostí spĺňajú všetky požiadavky stanovené misiou a diplomatickou misiou alebo konzulárnym úradom. Na tento účel sa do centra podávania žiadostí presunie úrad riadenia služieb. Tento typ auditu nemá stanovenú periodicitu. Výber aplikačných centier, ktoré budú predmetom auditu, bude výsledkom analýzy rôznych ukazovateľov služby, ako aj prípadných sťažností diplomatickej misie alebo konzulárneho úradu.

**Personálne audit** overia stupeň odbornej prípravy zamestnancov vízového centra, a **to** na úrovni procesu, normatívnej, technickej, ako aj pozornosti venovanej žiadateľovi. Na tento účel sa podobne ako audit vízových centier presunie úrad pre riadenie služieb do centra pre podávanie žiadostí. Tento typ auditov nebude mať stanovenú periodicitu, ale bude sa vykonávať ad hoc, ako v predchádzajúcom prípade (po analýze údajov alebo po opakovaných sťažnostiach diplomatickej misie alebo konzulárneho úradu)

**Audity systému** budú zahŕňať zavedenie automatizovaného systému určeného na pravidelnú kontrolu systémových záznamov. Cieľom je identifikovať vzory a potenciálne prípady podvodných praktík. Kľúčové softvérové riešenia, ktoré BLS využíva na poskytovanie služby, budú zahŕňať takéto automatizované analytické systémy.

Okrem toho slúžia **fantómové audit** ako ďalší prvok na posúdenie kvality a integrity služieb zákazníkom poskytovaných aplikačným centrom. Tieto audity budú vykonávať významné subjekty v tejto oblasti, ako napríklad "TUV", "Bare International" a iné. Ich cieľom je zabezpečiť dodržiavanie minimálnych štandardov kvality, ktoré sú naplánované na štvrtročnej báze. Medzi konkrétne kontrolované aspekty bude patriť webová stránka - overia sa kľúčové údaje, ako je adresa aplikačného centra, prevádzkové hodiny, rozvrh sviatkov a číslo call centra BLS.

- **Centrum služieb zákazníkom BLS: Na základe** telefonátu sa zhodnotí reakčný čas pridelených pracovníkov, ich správanie a vykonajú sa otázky týkajúce sa urýchlenia vízového procesu, pričom sa zabezpečí dodržiavanie stanovených postupov.
- **Dostupnosť centra žiadostí:** Hodnotí sa prístupnosť vízového centra, prítomnosť bezpečnostného personálu a dodržiavanie stanovených postupov (dotaz na účel návštevy, prehliadka batožiny, kontrola totožnosti, požiadavka na preukázanie stretnutia, pridelenie lístka do radu atď.).
- **Informácie v rámci centra žiadostí:** Hodnotí sa prítomnosť informačných tabúl s uvedením zakázaných predmetov, plagátov, na ktorých sa uvádza, že BLS sa nepodieľa na rozhodovaní o vízach, dostupnosť personálu, ktorý rieši otázky, atď.
- **Prostredie centra žiadostí:** Skontroluje sa stav nábytku a zariadení.
- **Proces podávania žiadostí o víza:** Overenie zabezpečí správne vykonanie krokov a súlad sledovaných informácií na webovej stránke s informáciami poskytnutými v centre podávania žiadostí.

Postup auditu zahŕňa zisťovanie bezúhonnosti zamestnancov, potvrdenie základných zariadení, služieb a infraštruktúry v centre pre podávanie žiadostí o víza a zisťovanie, ako žiadatelia vnímajú poskytované služby. V prípade zistenia akýchkoľvek incidentov sa tieto oznámia príslušnému regionálnemu tímu, ktorý v prípade potreby okamžite vykoná nápravné opatrenia.

Ako už bolo spomenuté, tieto audity sa budú vykonávať štvrtročne, hoci prípady, keď bola podaná sťažnosť na konkrétne aplikačné centrum, môžu viesť k skoršiemu auditu. Výber miest auditu bude výsledkom konzultácií medzi vyšším manažmentom BLS a výsledky budú priamo oznámené tímu riadenia služieb.

#### **Model riadenia prístupu k systému a informáciám**

Aplikácia CRM má robustné riadenie prístupu na základe rolí a robustné prihlasovanie spravované centrálnou pomocou poverení služby AWS Directory (alebo podobnej služby) Directory. Medzinárodné bezpečné riadenie prístupu BLS využíva politiky, ktoré overujú, či sú používatelia tými, za ktorých sa

vydávajú, a zabezpečuje, aby sa používateľom udeľovali príslušné úrovne kontrolného prístupu. Týka sa to tak fyzických prístupov pomocou prístupových kariet do určitých oblastí aplikačného centra, v ktorých sa nachádza serverovňa, podacie pulty, biometrická miestnosť, prístupové dvere do zázemia atď. a zahŕňa kontrolu prístupu k rôznym súborom, úložným priestorom, trezorom atď.

Komplexný systém kontroly fyzického prístupu bude nasadený v zariadeniach a priestoroch projektu v aplikačnom centre. Tento systém bude zahŕňať prístupové body s kartami na zabezpečenie vstupu do budov, prístupové brány, serverovne a závory. Táto technológia umožní bezpečnostnému monitorovaciemu centru efektívne monitorovať a riadiť prístup. Každý zamestnanec a dodávateľ bude mať k dispozícii individuálny identifikačný/prístupový preukaz, ktorý mu podľa potreby umožní prístup. Priestory front office a back office majú elektronický systém kontroly prístupu, ktorý zabezpečuje obmedzený prístup do oblastí kritických kybernetických aktív. Tieto systémy elektronickej kontroly prístupu budú monitorované 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Zatiaľ čo spoločnosť BLS International pracuje s dôležitými údajmi, ako sú biometrické údaje, údaje o pase zákazníka atď. je dôležité, aby bol zavedený proces kontroly prístupu, ktorý umožňuje riadiť, kto má oprávnenie na prístup k údajom a zdrojom.

## II. Zabezpečenie údajov

Nasledujúci opis vymedzuje opatrenia prijaté na zabezpečenie ochrany údajov:

### Riadenie technológií

#### **Zabezpečenie bezpečnosti a ochrany osobných údajov**

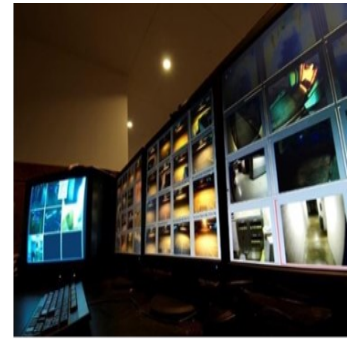
BLS bude presadzovať bezpečnosť a dôvernosť osobných údajov tým, že zabezpečí, aby všetky systémy a procesy boli v súlade s ustanoveniami príslušných zákonov. Kľúčové aspekty zavedených opatrení:

- Zhromažďovanie **osobných identifikačných údajov (PII)** je obmedzené na nevyhnutné minimum, a to výslovne na účely vyriešenia dotazu. Účel otázok sa oznamuje žiadateľom, aby sa zabezpečilo, že sú si vedomí situácie, a to slúži ako záruka, že sa žiadajú len vhodné informácie.
  - I. V prípade všeobecných otázok, ako je adresa žiadateľov, typický čas spracovania atď., sa nebudú vyžadovať žiadne osobné údaje.
  - II. Ak ide o kontakt na sledovanie žiadosti, overenie sa vykoná vyžiadaním čísla prípadu a jedného PII, ako je číslo pasu.
  - III. V prípade zložitých otázok týkajúcich sa prebiehajúcej žiadosti sa bude požadovať minimálna úroveň PII a spolu s dokumentmi bude k dispozícii účel spracovania.
  - IV. Zákaz zhromažďovania informácií týkajúcich sa rasy, etnického pôvodu, politických názorov, náboženstva, zdravia atď.
- Ak misia neurčí inak, BLS obmedzí zhromažďovanie osobných údajov na:
  - I. Meno a priezvisko žiadateľa
  - II. Číslo pasu
  - III. E-mailové ID, telefónne číslo alebo ID služby zasielania správ (napr. Skype ID).
  - IV. Spiatočná adresa, na ktorú sa má spracovaná žiadosť vrátiť kuriérom.
- Všetky elektronicky zhromaždené PII sa budú uchovávať v súlade s požiadavkami usmernení misie. BLS bude dočasne uchovávať osobné údaje a informácie obsiahnuté v žiadosti o schengenské víza, ich konverziu a prenos v stanovenom rozsahu a požadovanej kvalite určenej misiou.

Záznamy o komunikácii sa uchovávajú len na účely monitorovania a odbornej prípravy počas obdobia stanoveného misiou, v súlade s platnými zákonmi a predpismi. Uchovávaná komunikácia sa zo systémov vymaže automatizovaným spôsobom v súlade s politikami misie a platnými zákonmi a predpismi. Výnimky z vymazávania sa budú starostlivo zaznamenávať a monitorovať. Všetky PII sa však vymažú okamžite po prijatí pasu žiadateľom.

### Metódy dohľadu

Na dohľad nad fyzickou bezpečnosťou lokalít sa nasadia štandardizované systémy priemyselnej televízie (CCTV). Tieto systémy budú slúžiť na všeobecný dohľad v budovách lokality a na zabezpečenie dôveryhodnosti procesov snímania biometrických údajov a vypočúvania. V situáciách, keď vnútroštátne normy alebo predpisy stanovujú prísnejšie bezpečnostné kritériá, BLS zabezpečí dodržiavanie týchto požiadaviek na používanie CCTV v súlade s legislatívou danej krajiny. Zábery z kamier sa označia časovou pečiatkou a zaznamenajú sa na disky DVD. Záznamy živého vysielania sa na požiadanie misí sprístupnia v ich určených systémoch a videozáznamy sa môžu zdieľať s oboma procesmi; (1) v určenom systéme slovenskej misie sa nakonfiguruje zabezpečená sieť VPN/ VLAN, aby misia mohla zdanlivo pristupovať k záznamu živého vysielania z kamier, ktoré sú k dispozícii v infraštruktúre VAC. (2) monitorovací systém môže byť umiestnený na verejných IP adresách zálohovaných najnovšími komunikačnými bezpečnostnými protokolmi a v nahrávacom systéme môže byť vytvorené používateľské konto, ktoré bude mať prístup k živému záznamu a používateľské konto misie bude vytvorené zodpovedajúcim spôsobom.



VAC bude označený tabuľkami, ktoré budú informovať o tom, že sa v ňom robia záznamy. Okrem toho budú pracovníci bezpečnostnej služby umiestnení na recepciách neformálne monitorovať kamerové systémy. Pravidelné kontroly fyzickej bezpečnosti a ochrany údajov sa vykonávajú a dokumentujú na dennej, týždennej a mesačnej báze, kontroly sa budú dokumentovať a oznamovať vyššiemu manažmentu podľa definovaných procesov, akékoľvek nedostatky v bezpečnosti sa budú považovať za kritické a všetky príslušné zainteresované strany budú o týchto incidentoch informované.

Na dôverné prezeranie zaznamenaných záberov z kamerového systému manažérmi alebo príslušnými orgánmi sa v prípade potreby vyčlení vyhradený priestor. Pri zaznamenávaní všetkých záznamov z kamerového systému sa musí zachovať minimálna rýchlosť 20 obrázkov za sekundu a rozlíšenie 320 riadkov (ak nie je uvedené inak) počas stanoveného trvania, aby sa zosúlادili s vnútroštátnymi normami alebo inými regulačnými predpismi. Kapacita úložiska systému CCTV sa plánuje tak, aby zahŕňala 20 % rezervnej kapacity, ktorá presahuje požiadavky k dátumu nadobudnutia účinnosti, s cieľom zohľadniť budúce potreby rozšírenia.

V strediskách VAC je zabezpečený nepretržitý kamerový dohľad prostredníctvom integrovaného systému kamier a DVR na vyhľadávanie vizuálnych dôkazov. Úplné pokrytie kamerovým systémom je zabezpečené pre kľúčové strategické oblasti VAC, vchod do VAC; bankové/pokladničné priehradky/priestory na manipuláciu s hotovosťou; priehradky na podávanie žiadostí; biometrické kabíny; back office; všetky prístupové dvere; trezory obsahujúce kľúče, zariadenia na uchovávanie biometrických údajov; trezory na pasy a hotovosť atď.

Činnosť VAC je nepretržite monitorovaná prostredníctvom kamerového systému nainštalovaného vo VAC. Nesmierne pomáha pri reakcii na konkrétne incidenty, na monitorovanie systému je umiestnená vyškolená osoba, ktorá podľa toho reaguje.

Nízka hrozba	Stredná hrozba	Vysoká hrozba	Veľmi vysoké ohrozenie
	<p>Zamestnanci musia nepretržite monitorovať kamerový systém. Táto monitorovacia funkcia musí byť zachovaná nepretržite, ale môže sa vykonávať súbežne s inými funkciami, t. j. kanceláriou vedúceho služby alebo recepciou. Musí byť k dispozícii priestor, v ktorom môžu vedúci pracovníci alebo civilné orgány v prípade potreby v súkromí prezerat' zaznamenané zábery z CCTV.</p> <p>Všetky záznamy z kamerového systému sa zaznamenávajú s minimálnou rýchlosťou 20 obrázkov za sekundu (ak nie je uvedené inak) počas požadovaného trvania, aby sa splnili vnútroštátne normy alebo iné regulačné požiadavky. Úložisko systému CCTV musí byť dimenzované tak, aby sa doň zmestilo 20 % voľnej kapacity (t. j. 20 % nad rámec požadovanej kapacity k dátumu účinnosti), aby sa umožnilo budúce rozšírenie</p>	<p>Kamerový systém musí byť neustále monitorovaný vyhradeným monitorovacím zariadením CCTV v rámci lokality. Monitorovacie zariadenie sa môže používať na iné bezpečnostné funkcie, ako je kontrola prístupu / monitorovanie alarmu / kontrola kľúčov atď. Musí byť k dispozícii priestor, kde si zaznamenané zábery z CCTV môžu v prípade potreby v súkromí prezrieť manažéri alebo civilné orgány. Všetky záznamy z CCTV sa zaznamenávajú s minimálnou rýchlosťou 20 obrázkov za sekundu (ak nie je uvedené inak) počas požadovaného trvania, aby sa splnili vnútroštátne normy alebo iné regulačné požiadavky.</p> <p>Úložisko systému CCTV musí byť dimenzované tak, aby sa doň zmestilo 20 % voľnej kapacity (t. j. 20 % nad kapacitu požadovanú k dátumu účinnosti), aby sa umožnilo budúce rozšírenie. Požiadavka na návrh CCTV pre túto úroveň je nasledovná.</p>	Rovnaké ako vysoké ohrozenie
Obvod	Obvod	Obvod	Obvod
Žiadna osobitná požiadavka na pokrytie vonkajšieho obvodu lokality kamerovým systémom.	<p>Kamery CCTV zabezpečujú úplné pokrytie všetkých obvodových hraníc, ako aj prístupových bodov vozidiel a chodcov do lokality.</p> <p>Kamery pokrývajúce prístupové body musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška</p>	Obvodové kamery musia poskytovať úplné pokrytie všetkých obvodových detekčných zón na hranici lokality, a najmä prístupových bodov pre vozidlá a chodcov.	

<p>Prístupové body v budovách</p> <p>Kamery CCTV musia pokrývať hlavný vchod do lokality a musia byť nakonfigurované tak, aby: (a) pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 120 % výšky obrazovky (aby bolo možné jednoznačne identifikovať osoby, ktoré vstupujú do lokality) a b) existoval historický obrazový identifikačný záznam všetkých návštevníkov lokality.</p> <p>Kamery v nakladacej rampe musia zabezpečovať všeobecné pokrytie vonkajšieho a vnútorného priestoru nakladacej rampy a musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala 10 % až 50 % výšky obrazovky (aby bolo možné zistiť minimálne prítomnosť tejto osoby v priestore).</p>	<p>zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky (aby bolo možné rozpoznať osoby vstupujúce do lokality a jasne prečítať poznávacie značky vozidiel vchádzajúcich do lokality).</p> <p>Úroveň osvetlenia na prístupových miestach musí byť dostatočne vysoká, aby poskytovala jasný obraz v oblasti pokrytia kamier CCTV. Na tento účel sa použijú kamery, ktoré môžu fungovať aspoň pri polovičnej úrovni osvetlenia.</p> <p>Prístupové body v budovách</p> <p>Kamery v prístupových bodoch budov musia zabezpečovať úplné pokrytie všetkých hlavných prístupových bodov do budov. Kamery pokrývajúce tieto hlavné prístupové body do budov musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky (aby bolo možné túto osobu jasne rozpoznať). Kamery v nakladacej rampe musia zabezpečovať všeobecné pokrytie vonkajšieho a vnútorného priestoru nakladacej rampy. Kamery na prístupových bodoch, ktoré vedú ďalej do budovy z priestoru nakladacej rampy, musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky (aby bolo možné túto osobu jasne rozpoznať). Kamery pokrývajúce hlavný vchod do</p>	<p>Kamery pokrývajúce obvod musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 10 % výšky obrazovky, aby bolo možné zistiť prítomnosť osoby na overenie aktivácie alarmu.</p> <p>Kamery, ktoré pokrývajú prístupové body pre vozidlá a chodcov, musia byť nakonfigurované tak, aby pri snímaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu rozpoznať a jasne prečítať poznávaciu značku vozidla.</p> <p>Úroveň osvetlenia pozdĺž obvodovej línie musí byť na dostatočnej úrovni, aby sa zabezpečila rovnomerná úroveň osvetlenia po celom obvode, aby kamery poskytovali úplný obraz bez potreby akéhokoľvek špecializovaného zariadenia, či už vonkajšieho alebo vnútorného. Úroveň osvetlenia na prístupových bodoch musí byť oveľa vyššia, aby sa zabezpečil jasný obraz v oblasti pokrytia. Na tento účel sa použijú kamery, ktoré môžu fungovať aspoň pri polovičnej úrovni osvetlenia.</p> <p>Prístupové body v budovách</p> <p>Kamery na prístupových bodoch v budovách musia zabezpečovať úplné pokrytie všetkých prístupových bodov do budov a</p>
--	---	--



<p>Recepcia</p> <p>Kamery pokrývajúce prijímací priestor musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky (aby bolo možné túto osobu rozpoznať).</p> <p>Verejné priestory</p> <p>Vonkajšie kamery všeobecného dohľadu poskytujú obraz verejných priestorov medzi vonkajším obvodom lokality a samotnými budovami. Mali by sa obmedzovať na prístupové cesty pre vozidlá a chodcov. Na účely všeobecného dohľadu nad verejnosťou sa na strategických miestach nainštalujú plne funkčné kamery, aby sa zabezpečilo dobré celoplošné pokrytie všetkých všeobecných prístupových ciest. Tieto kamery musia mať možnosť automatického skenovania oblasti</p>	<p>lokality musia byť nakonfigurované tak, aby: (a) keď je zaznamenaná osoba, jej výška zodpovedá aspoň 120 % výšky obrazovky (aby bolo možné jednoznačne identifikovať osoby, ktoré vstupujú do lokality); a b) existuje historický obrazový identifikačný záznam všetkých návštevníkov lokality.</p> <p>Recepcia</p> <p>Kamery pokrývajúce priestor recepcie musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky (aby bolo možné túto osobu rozpoznať). Kamery pokrývajúce čakáreň na recepcii zabezpečujú všeobecné pokrytie priestoru a sú nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala 10 % až 50 % výšky obrazovky.</p> <p>Verejné priestory (vonkajšie a vnútorné) Vonkajšie kamery všeobecného dohľadu poskytujú obraz verejných priestorov medzi obvodom lokality a samotnými budovami.</p> <p>Na účely všeobecného dohľadu sa na strategických miestach nainštalujú plne funkčné kamery, aby sa zabezpečilo dobré celoplošné pokrytie všetkých všeobecných prístupových ciest.</p>	<p>z budov. - Kamery pokrývajúce všetky prístupové body do budov musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu rozpoznať. - Kamery v nakladacej rampe musia zabezpečovať úplné pokrytie vonkajšieho a vnútorného priestoru nakladacej rampy. Kamery na prístupových bodoch, ktoré vedú ďalej do budovy z priestoru nakladacej rampy, musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu rozpoznať. - Kamery pokrývajúce hlavný vchod do lokality musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 120 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu jasne identifikovať a aby bola zaznamenaná historická obrazová identifikácia všetkých návštevníkov lokality.</p> <p>Recepcia</p> <p>Kamery pokrývajúce priestor recepcie musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu rozpoznať.</p> <p>Kamery, ktoré pokrývajú čakáreň na recepcii, zabezpečujú všeobecné pokrytie priestoru a sú nakonfigurované tak, aby pri</p>	
--	--	---	--

<p>pokrytia. Musí byť k dispozícii manuálne ovládanie, aby sa zabezpečilo, že prevádzkovatelia systému môžu kamery aktívne používať na vyšetrovanie problémových udalostí v zóne pokrytia. Kamery so schopnosťou prevádzky pri nižšej úrovni osvetlenia sa musia používať tam, kde je potrebné pokryť oblasti s nižšou úrovňou osvetlenia. Je potrebné nasadiť dodatočné osvetlenie, ktoré umožní vytvárať viditeľné zábery v skutočne tmavých oblastiach v zóne pokrytia. Kamery musia poskytovať všeobecné pokrytie verejných priestorov a musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenaní osoby jej výška zodpovedala 10 % až 120 % výšky obrazovky (aby bolo možné identifikovať minimálne prítomnosť tejto osoby v priestore).</p>	<p>Tieto kamery musia mať možnosť automatického skenovania oblasti pokrytia. Musí byť k dispozícii ručné ovládanie, aby sa zabezpečilo, že operátori systému môžu kamery aktívne používať na vyšetrovanie problémových udalostí v zóne pokrytia. Kamery s nižšou úrovňou osvetlenia sa musia používať tam, kde je potrebné pokryť oblasti s nižšou úrovňou osvetlenia. Môže sa nasadiť dodatočné osvetlenie, aby sa umožnilo vytváranie viditeľných obrazov v skutočne tmavých oblastiach v rámci zóny pokrytia. Kamery zabezpečujú všeobecné pokrytie verejných priestorov a sú nakonfigurované tak, aby pri snímaní osoby jej výška zodpovedala 10 % až 120 % výšky obrazovky. Vnútorne kamery všeobecného dohľadu pokrývajúce oblasti vrátane prístupových bodov medzi verejnými priestormi a priestormi pre zamestnancov, vestibulov výťahov a vestibulov nákladných výťahov musia byť nakonfigurované tak, aby pri nahrávaní osoby jej výška zodpovedala 50 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu rozpoznať.</p> <p>Zamestnanecké a servisné priestory Kamery pokrývajúce prístupové body do zamestnaneckých a servisných priestorov z vonkajšej strany budovy alebo z vnútorných verejných priestorov musia byť nakonfigurované tak, aby pri</p>	<p>zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala 10 % až 50 % výšky obrazovky.</p> <p>Verejné priestory (vonkajšie a vnútorné)</p> <p>Vonkajšie kamery všeobecného dohľadu poskytujú obraz verejných priestorov medzi obvodom lokality a samotnými budovami. Na účely všeobecného dohľadu sa na strategických miestach nainštalujú plne funkčné kamery, aby sa zabezpečilo dobré celoplošné pokrytie všetkých všeobecných prístupových ciest. Tieto kamery musia mať možnosť automatického skenovania oblasti pokrytia.</p> <p>Musí byť k dispozícii manuálne ovládanie, aby operátori systému mohli aktívne používať kamery na vyšetrovanie problémových udalostí v zóne pokrytia. Kamery s prevádzkovou schopnosťou s nižšou úrovňou osvetlenia sa musia používať tam, kde je potrebné pokryť oblasti s nižšou úrovňou osvetlenia.</p> <p>Na vytvorenie obrazu z kamery v skutočne tmavých oblastiach v rámci zóny pokrytia sa môže použiť dodatočné osvetlenie. Kamery musia zabezpečovať všeobecné pokrytie spoločných priestorov a musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenaní osoby bola jej výška</p>	
--	--	---	--

	<p>zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu rozpoznať. Kamery musia pokrývať vstup do miestnosti, v ktorej sa prevádzkuje monitorovanie CCTV, a musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 120 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu jasne identifikovať.</p>	<p>zodpovedá 10 % až 120 % výšky obrazovky. Vnútorne kamery všeobecného dohľadu, ktoré pokrývajú oblasti vrátane hlavných chodieb, prístupových miest medzi verejnými priestormi a priestormi pre zamestnancov a kanceláriami mimo verejných priestorov, vestibulov výťahov a nákladných výťahov a vo vnútri nákladných výťahov, musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu rozpoznať.</p> <p>Zamestnanecké a servisné priestory Kamery pokrývajúce zamestnanecké a servisné priestory musia zabezpečovať všeobecné pokrytie priestoru a musia byť nakonfigurované tak, aby pri nahrávaní osoby jej výška zodpovedala 10 % až 50 % výšky obrazovky. Kamery, ktoré pokrývajú prístupové body do priestorov pre zamestnancov a služby z vonkajšej strany budovy alebo z vnútorných verejných priestorov, musia byť nakonfigurované tak, aby výška nahrávanej osoby zodpovedala aspoň 50 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu rozpoznať. Kamery musia pokrývať vstup do monitorovacieho zariadenia CCTV a musia byť nakonfigurované tak, aby pri zaznamenávaní osoby jej výška zodpovedala aspoň 120 % výšky obrazovky, aby bolo možné osobu jasne identifikovať.</p>	
--	---	--	--

**Monitorovanie kamerovým systémom**

V strediskách VAC sa udržiava nepretržitý kamerový dohľad prostredníctvom integrovaného systému kamier a DVR na vyhľadávanie vizuálnych dôkazov. Úplné pokrytie kamerovým systémom je zabezpečené pre kľúčové strategické oblasti VAC, vchod do VAC; bankové/pokladničné priehradky/priestory na manipuláciu s hotovosťou; priehradky na podávanie žiadostí; biometrické kabíny; back office; všetky prístupové dvere; trezory obsahujúce kľúče, zariadenia na uchovávanie biometrických údajov; trezory na pasy a hotovosť atď.

#### **Systém správy tokenov na mieste na poskytovanie služieb bez diskretnosti**

- Systém QMS token sa používa vo väčšine VAC na efektívne riadenie žiadateľov.
- vydávanie žetónov žiadateľom, ktorí si prídu podať žiadosť do vízového centra.

#### **Audit a interné smernice/revízie**

Všetky vízové centrá BLS sa pravidelne podrobujú hodnotiacim auditom, ktoré vykonáva vyškolený a skúsený ústredný výbor pre audit. Interné audity a kontrolné kontroly/revízie vykonáva regionálny zdroj a audity Mystery externá agentúra.

#### **Postup v týchto prípadoch je nasledovný:**

- Počiatočný krok: Okamžite sa začne vyšetrovanie s cieľom určiť rozsah podvodnej činnosti a identifikovať potenciálnych spolupracovníkov spomedzi zamestnancov BLS. Prístup k vyšetrovaniu sa bude líšiť v závislosti od povahy podvodu, pričom môže zahŕňať aj tajných externých vyšetrovateľov, ktorí budú monitorovať činnosť podozrivých osôb.
- Posúdenie závažnosti: V prípade závažnejších incidentov oddelenie bezpečnosti a ochrany vykoná komplexné vyšetrovanie. Počas tohto obdobia môže byť zamestnanec dočasne vylúčený zo služby alebo môže byť požiadaný, aby zostal doma a dočasne ukončil svoju činnosť v aplikačnom centre.
- Potvrdenie a dôsledky: Ak sa podozrenie z podvodu potvrdí, zamestnanec bude na základe výsledkov vyšetrovania uznaný vinným a bude požiadaný, aby odstúpil zo svojej funkcie v rámci BLS.
- Správa o incidente: Vypracuje sa podrobná správa, v ktorej sa uvedú zistenia z vyšetrovania, prijaté nápravné opatrenia a preventívne opatrenia zavedené na zabránenie opakovaniu incidentu. Túto správu dostanú a preskúmajú zainteresované strany, ako napríklad riaditeľstvo služieb BLS, slovenská misia, riaditeľ aplikačného centra, riaditeľ krajiny a regionálny riaditeľ, ktorých sa to týka.
- Postupy pri odlete: Odchádzajúci zamestnanci odovzdajú preukaz BLS, prístupové karty a kľúče. Ich prístupové práva budú bezodkladne zrušené vrátane zmien prístupových kódov do systému, aby sa bývalým zamestnancom zabránilo v prístupe k zariadeniam a systémom aplikačného centra.
- Právne kroky: Ak sa to bude považovať za vhodné, budú voči príslušnému zamestnancovi podniknuté právne, občianskoprávne alebo trestnoprávne kroky.

#### **Správy, v ktorých sa spravujú IT systémy na vedenie záznamov:**

- Podávanie správ: Denné hlásenia o incidentoch bude vytvárať a spravovať oddelenie IT bezpečnosti alebo aplikačné centrum/zmluvný tím pre riešenie incidentov.
- Týždenné aktualizácie: Oddelenie IT bezpečnosti bude vypracovávať týždenné správy, v ktorých budú zhrnuté všetky incidenty a ktoré budú zasielané manažérovi alebo riaditeľovi IT.
- Eskalácia incidentov s vysokou prioritou: V prípade incidentov s vysokou prioritou, ktoré zistí oddelenie IT bezpečnosti, dôjde k okamžitej eskalácii a k okamžitému kontaktovaniu manažéra IT.
- Mesačné zhrnutie: Mesačná správa oddelenia bezpečnosti IT bude obsahovať počet bezpečnostných incidentov IT spolu s percentom vyriešených incidentov za dané obdobie.

### Ochrana pred náhodným zničením a stratou pasov, dokladov a osobných údajov

Následné opatrenia sa zavedú na ochranu osobných údajov pred možnými rizikami vrátane náhodného alebo nezákonného zničenia, straty, zmeny, neoprávneného prístupu alebo zverejnenia, straty pasov a nezákonného spracovania údajov :

- a. V súlade s vnútroštátnymi aj slovenskými predpismi sa pred prijatím do zamestnania vykonajú komplexné kontroly, ktoré zahŕňajú aspekty, ako je overenie totožnosti, posúdenie štátnej príslušnosti (s cieľom zistiť oprávnenie na prácu), overenie imigračného statusu, preskúmanie histórie zamestnania a preskúmanie registra trestov.
- b. Zamestnanci každoročne absolvujú školenie o bezpečnostnom povedomí, aby lepšie pochopili ochranu údajov a bezpečnostné protokoly.
- c. Centrum uplatňuje prísnu kontrolu a obmedzenia pohybu tretích strán (vrátane používateľov, dodávateľov a externých zainteresovaných strán) vo svojich priestoroch.
- d. Záznamy o žiadateľoch o víza sa priebežne spracúvajú a bezpečne uchovávajú.
- e. Priestory určené pre zamestnancov sú chránené alarmom a službami diaľkového monitorovania, keď je centrum zatvorené.
- f. Obslužné priestory, ako sú nakladacie rampy, technické miestnosti a sklady paliva, sú monitorované počas prevádzky a zabezpečené alarmom a diaľkovým monitorovaním počas zatvorenia.
- g. Všetky počítačové zariadenia v rámci centier budú chránené používateľským menom a heslom a prístup k nim majú len oprávnené osoby, ktoré si plnia svoje povinnosti.
- h. Dohľad nad zamestnancami je zabezpečený udržiavaním motivujúcej úrovne plátov, ktorá podporuje produktívne pracovné prostredie.
- i. Všetky tieto opatrenia zabezpečujú, že dokumenty nie je možné čítať, kopírovať, meniť alebo odstraňovať bez povolenia.



BLS navrhuje zavedenie stratégie zálohovania 3-2-1, ktorá má zabezpečiť komplexné duplikovanie a spoľahlivú obnoviteľnosť všetkých údajov s ohľadom na riziká veľkých katastrof, ako sú požiare, poškodenie vodou, zničenie materiálu a škody spôsobené klimatickými podmienkami a zemetrasením. Podľa tejto stratégie sa vytvárajú tri rôzne kópie údajov, ktoré sú rozmiestnené na najmenej dvoch rôznych pamäťových médiách, pričom jedna z týchto kópií je uložená na diaľku. Táto stratégia je v súlade s osvedčenými postupmi schválenými odborníkmi na informačnú bezpečnosť a vládnymi subjektmi. Poskytuje ochranu pred náhodnými nešťastiami a úmyselnými hrozbami, ako je napríklad ransomvér, a zaručuje spoľahlivé zálohovanie a načítanie údajov.

Navrhované riešenie bude využívať dátové centrum so sídlom v EÚ (lokalita č. 1) ako hlavné bezpečné centrum na poskytovanie odolnej cloudovej hostingovej služby. Táto hostingová služba sa bude vyznačovať prispôbivosťou, pokiaľ ide o rozsah a škálovateľnosť, aby sa mohla rýchlo prispôbiť novým požiadavkám. Bude slúžiť ako domov pre digitálnu platformu, ktorá zahŕňa webovú stránku, mobilnú aplikáciu, systém správy stretnutí a moduly Track & Trace. Na zvýšenie odolnosti bude v datacentrách v rámci Európskej únie (lokalita č. 2), zriadené záložné dátové centrum/zóna dostupnosti: bude fungovať oddelene, aby sa účinne zmiernili spoločné riziká.

Okrem toho sa v lokáciách Európskej únie nachádza ďalšie redundantné dátové centrum/zóna pre prípad havárie: V prípade akéhokoľvek zlyhania lokality č. 1 sa poskytne alternatívny hardvér, softvér a dátové zdroje. Tento prístup zabezpečuje zvýšenú dostupnosť prostredníctvom redundancie. Dátové centrum AWS sa môže pochváliť prísnyimi opatreniami fyzickej bezpečnosti vrátane nepretržitého dohľadu prostredníctvom kamerového systému, systému detekcie narušenia (IDS) a služieb fyzickej ochrany. Prístup sa bude starostlivo kontrolovať a udeľovať len prostredníctvom vopred schválených aplikácií.

Prevádzka žiadateľa bude chránená prostredníctvom robustných konfigurácií HTTPS cez TLS. Vzdialený prístup k ITSM bude umožnený pomocou technológie TLS VPN založenej na firewall. Šifrované kanály alebo siete VPN poskytované hostingovou službou zabezpečia prevádzku medzi dátovými centrami, napríklad zálohovanie mimo pracoviska. Na zabránenie neoprávnenému prístupu k údajom alebo ich úpravám bude zavedené šifrovanie od konca ku koncu (E2EE), ktoré zabezpečí, že k informáciám budú mať prístup a budú ich môcť meniť len zamýšľaní odosielatelia a príjemcovia.

### **Kontrola dokumentov v centre pre žiadosti o víza**

Zamestnanci BLS absolvujú školenie, aby doklady, žiadosti a podporné materiály spracovávali s maximálnou starostlivosťou a dôvernosťou. Po dokončení podania sú predložené dokumenty bezpečne uložené v opakovane použiteľnom a vodotesnom priečinku, čím sa zabezpečí ich bezpečnosť a neporušenosť počas prepravy a manipulácie. Na ochranu citlivých a dôverných osobných údajov sa používajú prísne opatrenia vrátane používania ohňovzdorných a proti vlámaniu odolných trezorov vybavených dvojitém uzamykacím mechanizmom. Tieto trezory sa nachádzajú v miestnostiach s kontrolovaným prístupom, ktoré sú nepretržite monitorované kamerovým systémom, a vstup do nich majú povolený len oprávnení pracovníci. V žiadnom okamihu nie sú dokumenty ani zložky viditeľné ani prístupné návštevníkom alebo žiadateľom v centre pre podávanie žiadostí o víza.

Všetky fyzické alebo písomné dokumenty doručené do centra podávania žiadostí a call centra sa po uplynutí vopred stanoveného časového rámca skartovali, zvyčajne po ukončení celého procesu podávania žiadostí a vrátení pasu.

### **Skartovacie postupy sú starostlivo riadené a zahŕňajú nasledujúce kroky:**

- Zo žiadostí o vymenovanie a súvisiacich podporných dokumentov, ktoré žiadateľ predložil, sa nevytvárajú žiadne výtlačky ani fotokópie.
- Výtlačky manifestov, ktoré sa používajú na sledovanie a overovanie termínov počas návštevy žiadateľa, sa uchovávajú oddelene a bezpečne v rámci vízového centra. Uchovávajú sa v trezore s vhodnou fyzickou kontrolou prístupu.
- Tlačené dokumenty skartujú určení prevádzkoví zamestnanci v súlade s pravidlami čistenia stanovenými misiou. Týka sa to všetkých výtlačkov alebo fotokópií vytvorených žiadateľmi a neúmyselne ponechaných v centre pre podávanie žiadostí o víza.
- Vedúci strediska žiadostí o víza vedie skartačný register, ktorý dokumentuje činnosti spojené so skartáciou. V tomto registri sú zaznamenané základné informácie, ako napríklad typ skartovaných dokumentov, dátum skartácie a osoba zodpovedná za proces skartácie. Na požiadanie sa tento register môže poskytnúť misii na nahliadnutie.

### **Balenie a preprava dokumentov**

Pasy žiadateľov a udelené víza budú pred ich vydaním bezpečne uložené v trezoroch. Na účely prepravy budú dokumenty starostlivo usporiadané do škatúl a umiestnené do odolných materských tašiek alebo škatúl, ktoré sú navrhnuté tak, aby boli vodotesné a odolné voči ohňu. Na obaloch používaných na doručovanie vydaných cestovných dokladov nebudú žiadne označenia ani viditeľné indikátory, ktoré by ich mohli identifikovať ako víza, čím sa zabezpečí ochrana pred krádežou.

Proces prepravy zahŕňa presun dokumentov z každého centra pre podávanie žiadostí o víza na misiu prostredníctvom zabezpečených vozidiel vybavených systémom sledovania GPS. Tieto vozidlá môžu byť vo vlastníctve BLS alebo môžu byť objednané od kuriérskej spoločnosti alebo profesionálnej služby na prepravu dokumentov. V záujme zvýšenia bezpečnosti kuriérska agentúra, ak je to možné, použije na monitorovanie operácií vo všetkých zariadeniach doručovacej služby kamerový systém.

### **Použitie zariadenia na skladovanie, balenie a prepravu**

Príloha č. 3 – „Bezpečnosť informácií“



Obálky s čiarovým kódom odolné proti neoprávnenej manipulácii



Ohňovzdorné trezory na uloženie dokumentov a pasu



Pevné vodotesné a ohňovzdorné boxy používané na prepravu dokumentov



Zabezpečené vozidlá vybavené GPS

### **Integrita osobných údajov**

Pri riešení požiadaviek uvedených v tejto žiadosti o predloženie návrhu (RFP) sa spoločnosť BLS International snaží poskytnúť všetkým zainteresovaným stranám záruku, že dôvernosť súkromných informácií žiadateľov zostáva základným aspektom našich spracovateľských operácií. Naša spoločnosť preto zachováva prísny rámec ochrany osobných údajov určený na zabezpečenie osobných údajov žiadateľov. Tento rámec slúži ako základ našej komplexnej stratégie ochrany osobných údajov a zabezpečuje riadnu správu a ochranu osobných údajov jednotlivcov. Naš rámec ochrany osobných údajov je zložito usporiadaný do 13 presne definovaných funkčných oblastí, z ktorých každá zahŕňa viac ako 130 konkrétnych a merateľných úloh. Táto štruktúra riadenia ochrany osobných údajov je navrhnutá na základe zavedeného rámca "Nymity", ktorý možno bez problémov prepojiť s ustanoveniami slovenského zákona o ochrane osobných údajov, nariadenia EÚ GDPR a ďalších významných predpisov o ochrane údajov. Tieto úlohy zohrávajú kľúčovú úlohu pri implementácii rámca ochrany osobných údajov, zabezpečujú súlad so všeobecným nariadením Európskej únie o ochrane údajov (GDPR) a ďalšími nariadeniami o ochrane údajov v jednotlivých krajinách. Základom našej architektúry sú tieto základné oblasti:



1. Údržba riadiacej štruktúry,
2. Osobné údaje a mechanizmus prenosu údajov Údržba inventára,
3. Interná údržba politiky ochrany osobných údajov,
4. Prevádzková integrácia ochrany osobných údajov,
5. Údržba programu odbornej prípravy a zvyšovania povedomia,
6. Riadenie rizík informačnej bezpečnosti,
7. Riadenie rizík tretích strán,
8. Oznamenia Údržba,
9. Reagovanie na žiadosti o prístup k subjektom a sťažnosti jednotlivcov,
10. Monitorovanie nových prevádzkových postupov,
11. Údržba programu riadenia porušenia ochrany osobných údajov,
12. Postupy pri spracovaní údajov Monitorovanie a
13. Sledovanie externých kritérií.

Úlohy, ktoré sú základom týchto 13 oblastí, umožňujú spoločnosti BLS International vytvárať praktické metriky na monitorovanie dodržiavania architektúry ochrany osobných údajov. Tým sa zabezpečí dodržiavanie príslušných predpisov, ako je slovenský zákon o osobných údajoch, GDPR, schengenský vízový kódex X, predpisy o ochrane údajov špecifické pre danú krajinu a ustanovenia uvedené v tomto RFP.

### **III. Fyzická bezpečnosť**

#### **Riadenie prístupu do aplikačných centier**

Centrum a systém spracovania údajov na pozadí udržiavajú spoľahlivé kontroly prístupu, ktoré umožňujú vstup len oprávneným pracovníkom na základe ich určených úloh a zodpovedností. Kontrola prístupu sa riadi centrálnou a neustále sa monitoruje. Centralizovaný prístup k riadeniu kontroly prístupu je zavedený s cieľom zabrániť neoprávneným osobám v prístupe do systémov spracovania údajov obsahujúcich osobné údaje.


Prístupnosť IT systémov sa riadi mechanizmami založenými na pravidlách, ktoré sa spravujú prostredníctvom systému správy identít a prístupu. Tým sa zabezpečí, že jednotlivci budú mať prístup len k údajom, na ktoré majú príslušné oprávnenie. Aby sa zaručilo, že osoby s oprávneným prístupom si prezerajú len údaje, na ktoré majú povolenie, využíva sa systém riadenia prístupu na úrovni




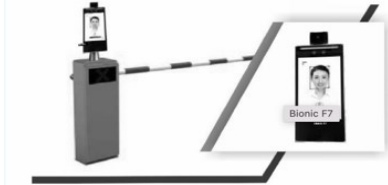
používateľov. Okrem toho je zavedený systém IP Binding na sledovanie IP adresy počítačového systému v prípadoch podozrivej činnosti. BLS striktne dodržiava tento model kontroly oprávnení na prístup do priestorov

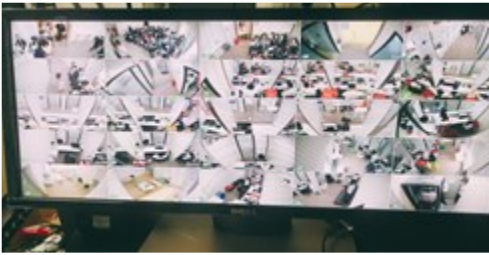
Ilustratívny rámec kontroly prístupu, ako je uvedený v tabuľke nižšie, sa má implementovať vo všetkých aplikačných centrách pre misiu na Slovensku:

Ovládacie prvky	Popis
<b>Bezpečnostné zásady spoločnosti a štandardné operačné postupy (SOP).</b>	Bezpečnostné politiky a štandardné bezpečnostné postupy (SOP) BLS sa týkajú prevencie podvodov, reakcie na incidenty v rôznych scenároch vrátane teroristických incidentov, kontroly a vyhľadávania bezpečnostných pracovníkov. Na druhej strane sa v dokumentoch o firemných bezpečnostných politikách a postupoch spoločnosti BLS rieši ochrana informácií a majetku, bezpečnosť života, prevencia strát a ochrana. Preto musí každý nový zamestnanec spoločnosti podpísať dohodu o zachovaní dôverylosti a obchodnom správaní.
<b>Formácia</b>	<p>Prostredníctvom online kurzov a osobných pravidelných školení/kurzov, ktoré vedú profesionálni pracovníci riadenia bezpečnosti.</p> <p>Tím BLS absolvuje časté školenia zamerané na bezpečnostné normy, ktoré BLS prijíma, a na dôležitosť ich dodržiavania. Zamestnanci BLS si uvedomujú, že ich úlohou je dodržiavať vysoké štandardy, ktoré očakávajú naši vládni klienti, konkrétne pri prevádzke, ochrane osobných údajov aplikácií a fyzických dokumentov, ktoré majú v držbe. Program školenia zahŕňa tieto témy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezpečnostné a ochranné systémy.</li> <li>• Cvičenia požiarnej bezpečnosti a evakuácie.</li> <li>• Pravidlá a predpisy kontroly prístupu</li> <li>• Funkcia Anti-passback, buddy punching atď.</li> <li>• Pravidlá a predpisy BLS vrátane prípadových štúdií menších trestných činov a etických postupov, ako je napríklad boj proti korupcii.</li> <li>• Správa, ukladanie a vymazávanie osobných údajov.</li> <li>• Spracovanie osobných údajov, uchovávanie a vymazávanie údajov.</li> </ul>
<b>Audity a overovania</b>	<p>Pokyny pre fyzickú bezpečnosť centra pre podávanie žiadostí o víza a jednotlivcov sa riadia podľa definície bezpečnostného riaditeľstva spoločnosti. S cieľom zabezpečiť ich dodržiavanie, a teda aj to, aby boli procesy a zariadenia centra pre podávanie žiadostí o víza v dobrom stave, vykonáva riaditeľ pre bezpečnosť mesačné audity, po ktorých nasledujú štvrtročné a ročné regionálne audity. Tieto audity skúmajú:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezpečnostné normy aplikačného centra.</li> <li>• Zapracovanie návrhov predložených personálom misie.</li> <li>• Funkcia Antipassback</li> <li>• Metódy a funkcie kontroly prístupu</li> <li>• Audity protokolov o prístupe do systému</li> <li>• Overenie prihlásenia a pridelených rolí</li> <li>• Overenie oprávnenosti prístupu k IT a iným ako IT systémom</li> <li>• Bezpečnostný personál.</li> </ul>

Ovládacie prvky	Popis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bezpečnostné systémy (CCTV kamery, kontrola prístupu, požiarne alarmy, detektory dymu, bezpečnostné alarmy a snímače pohybu).</li> </ul>
<b>Hĺbková kontrola nehnuteľností a hodnotenie rizík fyzickej bezpečnosti</b>	<p>Pred uzavretím nájomnej zmluvy sa preskúmajú riziká spojené s akýmkoľvek navrhovanými priestormi aplikačného centra, pokiaľ ide o minulosť vlastníka, čisté listy vlastníctva, záložné práva a právne riziká. Podrobne sa vykonáva posúdenie rizík fyzickej bezpečnosti (PSRA). V tejto správe sa hodnotí potenciál a vplyv danej hrozby voči zariadeniu alebo prostriedku. Posúdi sa aj závažnosť potenciálnych účinkov na objekt, okolie a celý prevádzkový proces.</p>
<b>Fyzické oddelenie oblastí aplikačného centra</b>	<p>Na prístup do centra pre podávanie žiadostí boli zavedené bezpečnostné opatrenia a prehliadky pri vstupe do budovy, ako aj v priestoroch recepcie priamo pri vstupe do centra pre podávanie žiadostí. Okrem toho sú žiadateľské centrá BLS vybudované tak, aby žiadatelia po vstupe do žiadateľského centra ľahko rozpoznali jednotlivé časti centra, čo im umožňuje prechádzať z jednej časti do druhej bez toho, aby sa museli vracat' alebo vracat' do predchádzajúcej zóny, čo uľahčuje plynulý pohyb osôb v žiadateľskom centre pre víza a zabraňuje vzniku tlačnice v kritických oblastiach. Na ochranu súkromia žiadateľov počas procesu podávania žiadostí o víza bude riešenie BLS využívať viacúčelové kabíny. Aby sa zabránilo akémukoľvek podvodu alebo trestnému činu, BLS tiež prijíma opatrenia, ktoré zabránia tomu, aby iné osoby mohli vidieť alebo počuť informácie, ktoré žiadateľ oznamuje zamestnancom vízového centra v súvislosti s podávaním žiadosti. Naše prepážky sú 24 hodín denne monitorované priemyselnými kamerami. Pre žiadateľov, ktorí si želajú individuálnu pomoc, má Premium Lounge aj oddelené čakárne a prezentačné miestnosti.</p> 
<b>Detektor kovov, detekčné a vyšetrovacie postupy</b>	<p>Registračné procesy sa používajú v centre pre podávanie žiadostí o víza ako súčasť SOP bezpečnostnej kontroly a vykonávajú sa v priestore bezpečnostnej kontroly pri vstupe. Prešetrovanie sa vykonáva v súlade s miestnymi zákonmi, zvyklosťami a kultúrnymi citlivými aspektmi miesta, kde sa nachádza ústredie centra pre podávanie žiadostí o víza, a pre žiadateľky o víza, ktorým asistuje ženský bezpečnostný personál, sú k dispozícii oddelené pulty. Profesionálni bezpečnostní pracovníci používajú na vykonávanie kontroly prenosné detektory kovov alebo pevné detektory kovov. V prípade žiadateľských centier, ktoré sa nachádzajú vo veľmi rizikových oblastiach, BLS uplatní aj kontrolu batožín. V žiadateľskom centre je zakázané používať strelné zbrane, útočné zbrane a horľavé a zápalné predmety. Bezpečnostný personál BLS bude kontrolovať identifikačné karty zamestnancov BLS, aby sa zabezpečilo, že do aplikačného centra môžu vstúpiť len overené osoby.</p>

Ovládacie prvky	Popis
	<p>Návštevníci, ktorí nemajú platnú žiadosť, sa musia preukázať platným preukazom totožnosti, aby potvrdili svoju totožnosť, a musia tiež zapísať údaje o návšteve do knihy návštev.</p> <p>Všetky navrhované priestory budú pri vstupe do budovy a pri vstupe do aplikačného centra bezpečnostne prehľadané/kontrolované. BLS sa zaväzuje poskytovať vysoko bezpečné prostredie pre svojich žiadateľov, návštevníkov, zamestnancov a diplomatické misie alebo konzulárne úrady.</p> <div data-bbox="437 651 1107 840" style="text-align: center;"> </div> <p>Kontroly, ktoré budú zahrnuté v CENTRE PRE PODÁVANIE ŽIADOSTÍ O VÍZUM, sú tieto:</p> <p>DFMD (Door Frame Metal Detector) sa bude používať na skrútingové postupy žiadateľov (vysokorizikový žiadatelia alebo žiadatelia s vysokým počtom žiadostí o víza). Ak DFMD nie je k dispozícii alebo sa prostredie považuje za bezpečné, bezpečnostná stráž použije na kontrolu všetkých používateľov vstupujúcich do centra pre podávanie žiadostí o víza ručný detektor kovov (HHMD).</p> <p>Vo vnútri aplikačného centra budú počas mimopracovného času aktivované systémy proti krádeži.</p> <p>Postupy vstupu a prístupu do aplikačného centra budú obmedzené na oprávnených pracovníkov a pridelovanie oprávnení na vstup bude prísne kontrolované, ako je opísané nižšie: Návštevníci budú počas návštevy vízového centra sprevádzaní a zamestnanci musia vopred dostať potvrdenie od diplomatickej misie alebo konzulárneho úradu, že im umožnia vstup. V prípade neohlásenej návštevy pracovníka diplomatickej misie alebo konzulárneho úradu sa bude vyžadovať doklad totožnosti, ktorý musí potvrdiť samotná diplomatická misia alebo konzulárny úrad pred vstupom záujemcu do centra pre podávanie žiadostí.</p> <p>Za prístup do vyhradených priestorov je plne zodpovedný každý zamestnanec, konkrétne bezpečnostný personál, ktorý umožní prístup do uvedených priestorov aplikačného centra len oprávneným osobám.</p> <p>Vstupné práva definované na prístupových kartách pravidelne kontroluje bezpečnostný tím BLS, ktorý tiež schvaľuje ich prípadné zmeny.</p> <p>Porušenia prístupu vrátane pokusov o vstup do nepovolených oblastí pomocou prístupových kariet sa považujú za porušenie zásad a sú zaznamenané a oznámené vedeniu.</p> <p>Zamestnanci môžu vstúpiť do kancelárie s dočasnými prístupovými kartami v prípade, že prídu do VAC bez platnej prístupovej karty, ktorú im predtým</p>

Ovládacie prvky	Popis
	<p>poskytol bezpečnostný manažér a ostatní zamestnanci. Ak sa takéto incidenty vyskytnú, budú oznámené riaditeľovi vízového centra a bezpečnostnému tímu a následne formálne zaznamenané v písomnej správe. Písomné povolenie sa dostane po riadnom overení zamestnancov.</p>
<p><b>Postupy a systémy na spoľahlivú kontrolu prístupu</b></p>	<p>Prístup do všetkých aplikačných centier BLS je riadený systémami kontroly prístupu. Prístup je povolený len oprávneným osobám po dôkladnom preskúmaní, ako je uvedené vyššie, a po postupoch kontroly prístupu.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>Kandidáti budú môcť vstúpiť do vízového centra až po absolvovaní bezpečnostnej kontroly. V prípade potreby je možné použiť rozpoznávanie tváre a integrovať ho do systému rezervácie termínov. Na kontrolu prístupu na vyhradené miesta v centre pre podávanie žiadostí, ako je napríklad kancelária a serverovňa, sa používajú integrované systémy kontroly prístupu založené na elektronických kartách alebo rozpoznávaní tváre. Pohyb zamestnancov vo VRC možno sledovať pomocou systému. Noční a víkendoví strážcovia sú pripravení predchádzať a blokovať nezákonné a nevhodné správanie, pozorujú príznaky trestnej činnosti, požiaru alebo krízy, zasahujú a hlásia tieto prípady. Pravidlo prístupu dvoch osôb možno uplatniť na oblasti, do ktorých je zakázaný prístup siglovej osobe.</p>
<p><b>Vonkajší a vnútorný elektronický dohľad pomocou kamier CCTV</b></p>	<p>BLS zabezpečuje nepretržitý vizuálny dohľad prostredníctvom CCTV kamier nad citlivými oblasťami aplikačného centra: vstupom / pokladňou a pokladničným pultom / priestormi na správu peňazí / aplikačnými pultmi / biometrickými detekčnými stanovišťami / back-office / prístupovými dverami / trezormi s bezpečnostnými zariadeniami a peniazmi / skrinkami s pasmi atď. Usmernenia k politike CCTV sú uvedené nižšie:</p>

Ovládacie prvky	Popis
	<p>Záznamy z priemyselných kamier sa robia nepretržite a sú uložené v aplikačnom centre v integrovanom systéme kamier a DVR a používajú sa ako vizuálny dôkaz.</p>  <p>Záznamy sa uchovávajú 30 (tridsať) dní, pokiaľ v tomto období neprispievajú k poskytnutiu dôkazov o trestnom čine a k identifikácii osoby, ktorá ho spáchala.</p> <p>Kamery CCTV budú mať funkciu detekcie pohybu a budú vytvárať denné a nočné záznamy.</p> <p>Okrem toho je v centre pre podávanie žiadostí o víza zriadené proaktívne bezpečnostné stanovište, ktoré je neustále monitorované kamerovým systémom.</p> <p>Počas dohľadu sa identifikujú a kontrolujú všetky slepé miesta aplikačného centra, premiestňovanie kamier sa vykonáva tak, aby sa zabezpečil úplný dohľad nad aplikačným centrom.</p> <p>BLS dodržiava tieto usmernenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V prípade potreby získame povolenie od orgánov na ochranu údajov na kamerový dohľad v príslušnej krajine.</li> <li>• Záznamy zo sledovacích kamier sa označia časovou pečiatkou a zaznamenajú na disky DVD.</li> <li>• Na žiadosť misie sa sprístupnia aj záznamy.</li> <li>• Aplikačné centrá musia byť označené značkami, ktoré informujú o tom, že záznam sa vykonáva v súlade s požiadavkami GDPR, nariadeniami o ochrane údajov pre jednotlivé krajiny</li> </ul>
<p><b>alarmy proti vniknutiu a panike, ktoré zabraňujú akémukoľvek typu stiesnenosti</b></p>	<p>Po zatvorení kancelárie sú aplikačné centrá BLS vybavené systémom detekcie narušenia (IDS), ktorý zisťuje pohyb pomocou snímačov pohybu, ktoré sú rozmiestnené v celom priestore aplikačného centra Visa, ktoré je pripojené k centrálnemu systému. Súčasťou systému je aj sieť pasívnych infračervených (PIR) snímačov, ktoré sú nainštalované na strategických miestach prieniku v rámci aplikačného centra. Bezpečnostný tím BLS tento systém neustále monitoruje. Verejné priestory aplikačného centra Visa a kontrolné bezpečnostné zariadenia sú vybavené tlačidlami a panikovými spínačmi.</p>

Ovládacie prvky	Popis
<b>Fyzická ochrana dokumentov a hotovosti vo vízových centrách</b>	<p>Všetky dôležité dokumenty týkajúce sa žiadostí o víza, ktoré sa musia uchovávať, sú uložené v protipožiarnom a proti vlámaniu odolnom trezore v kontrolovanom priestore pod stálym dohľadom priemyselnej televízie s obmedzeným prístupom pre oprávnených zamestnancov, ako je štandardný postup vízového centra BLS. Podobne sú pokladnice oddelené od zvyšku centra pre podávanie žiadostí o víza s obmedzeným prístupom pokladníkov a manažérov centra pre podávanie žiadostí o víza. Nižšie sú uvedené pravidlá kancelárií vízového centra Ticket:</p> <p>Certifikované podľa medzinárodných noriem na požiarnu odolnosť minimálne 60 minút.</p> <p>Jedinečná konštrukcia s perom a drážkou zabraňuje úniku horúcich plynov a dymu.</p> <p>Dva zámky, ktoré poskytujú ochranu proti krádeži.</p> <p>Vyberte si zámok s dvoma kľúčmi, zámok s číselnou kombináciou, zámok s jedným kľúčom alebo elektronický kombinačný zámok.</p> <p>Uzamykateľná zásuvka a nastaviteľná polica pre maximálny vnútorný priestor.</p>
<b>Obmedzený prístup a bezpečnostné opatrenia v zabezpečených oblastiach</b>	<p>Prístup mimo recepcie a podateľne nesmie byť umožnený žiadnej neoprávnenej osobe. Prístup do pracovných priestorov nachádzajúcich sa za prijímacím a prezentačným pultom bude obmedzený, aby sa zabezpečilo, že žiadna neoprávnená osoba nebude mať prístup k manipulácii s aplikačným centrom Po načrtnutí hlavných zásad, ktorými sa riadi systém kontroly prístupu v aplikačných centrách, pristúpime k vymedzeniu validácií vykonávaných na zabezpečenie totožnosti žiadateľa. Recepčia slúži ako vstupný bod do vízového centra a uľahčuje počítačnú interakciu medzi žiadateľmi a zamestnancami BLS. Týmto sa začínajú kontrolné činnosti. V centre pre podávanie žiadostí o víza sa často vyskytujú tri kategórie žiadateľov, ktoré sú rozdelené do nasledujúcich kategórií:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Žiadatelia, ktorí prídu podať žiadosť o vízum.</li> <li>• Žiadatelia, ktorí si prídu vyzdvihnúť spracovanú žiadosť (prevzatie pasu).</li> <li>• Žiadatelia, ktorí prichádzajú, aby získali informácie o vízových požiadavkách a postupe pri podávaní žiadostí o víza na Slovensko (informačné služby).</li> </ul> <p>V prípade prvej kategórie žiadateľov počas prvého posúdenia bezpečnostný pracovník umiestnený pri vstupe do centra podávania žiadostí preskúma údaje žiadateľa. Konkrétne v prípade osôb, ktoré prídu podať žiadosť o vízum, sa bezpečnostný pracovník uistí, že žiadateľ má platnú schôdzku a že dátum a čas schôdzky sú presné. Okrem toho pomocou ručného skenera naskenuje QR kód stretnutia, aby overil jeho pravosť. Tento proces zahŕňa použitie počítača bezpečnostným pracovníkom na zobrazenie podrobností o schôdzke a informácií o žiadateľovi po naskenovaní QR kódu. QR kód sa overí na backendovom serveri na autorizáciu voči potvrdeniu rezervácie, pričom takéto systémy sa implementujú podľa požiadaviek.</p>

### **Fyzická bezpečnosť žiadateľov:**

**Primárne overenie totožnosti** sa vykoná vizuálnou kontrolou, ktorá zahŕňa porovnanie údajov o stretnutí, údajov z pasu a informácií zobrazených na počítači bezpečnostného pracovníka. Po úspešnom potvrdení, že všetky poskytnuté údaje zodpovedajú, bude žiadateľovi umožnený vstup do centra pre podávanie žiadostí. Upozorňujeme, že BLS zaviedla bezpečnostný prvok v doklade o stretnutí, v ktorom je vložený QR kód, ktorý umožňuje rýchlo overiť prvostupňovú pravosť uvedeného dokladu. Pomocou tohto QR kódu sa stretnutie potvrdí a na obrazovke sa zobrazí poukaz na stretnutie so všetkými údajmi, ktoré boli uvedené vo formulári.

**Počas sekundárneho overovania** žiadateľ prejde k prepážke v kancelárii. Tu zamestnanci recepcie vykonajú opätovné posúdenie naskenovaním údajov o stretnutí a ich vizuálnym porovnaním s údajmi v pase. Toto dvojité overenie údajov o schôdzke slúži na dôležitý účel. Pomáha identifikovať prípadnú účasť bezpečnostného personálu pri vstupe do vízového centra na podvodných činnostiach spojených s procesom vymenovania.

Ak sa na základe týchto kontrol zistia nezrovnalosti medzi údajmi o stretnutí, údajmi v pase a údajmi uloženými v systéme na správu stretnutí, žiadateľ získa vstup do vízového centra len za určitých podmienok. Medzi tieto okolnosti patria prípady, keď možno nezrovnalosť pripísať chybe, ktorú žiadateľ urobil počas procesu predkladania informácií (napríklad tlačová chyba v mene alebo čísle pasu). Rozhodnutia týkajúce sa úpravy takýchto údajov však budú závisieť od zamestnancov kancelárie prvého kontaktu, označovaných ako prezentačný agent, ktorí iniciujú proces úpravy údajov.

**V prípade žiadateľov, ktorí si prídu vyzdvihnúť spracované žiadosti**, overí bezpečnostný personál pri vstupe doklad totožnosti žiadateľa a potvrdí, že žiadateľ má potvrdenie o prijatí žiadosti, ktoré mu poskytol BLS pri prvom podaní. Po úspešnom overení bude žiadateľ nasmerovaný k určeným priehradkám na vrátenie pasov. Ak vyzdvihnutie vykonáva splnomocnený zástupca, musí predložiť aj podpísané potvrdenie od žiadateľa, ktorým mu udeľuje súhlas na vyzdvihnutie spracovanej žiadosti v jeho mene.

**Nakoniec uchádzačom, ktorí žiadajú o informácie/návštevníkom**, bezpečnostný pracovník skontroluje doklad totožnosti a nasmeruje ich k informačnému pultu.

Niektoré z kľúčových úloh, ktoré vykonávajú ochrankári pri vstupe do aplikačných centier, sú:

- regulovať vstup žiadateľov do centra pre podávanie žiadostí
- Kontrola dokladu o stretnutí s cieľom umožniť vstup žiadateľom, ktorí prišli podať žiadosť o vízum.
- Zabezpečiť, aby sa všetci upratovači, ako aj iní dodávatelia (kuriéri) podpísali do záznamu o dochádzke v čase hlásenia sa do služby.
- Zabezpečenie kontroly všetkého odchádzajúceho materiálu (vratného a nevratného)
- Bezpečnostné schránky a iné zapečatené balíky a obálky by sa nemali otvárať a malo by sa skontrolovať a zaznamenať len ich množstvo (počet). Bezpečnostný pracovník musí zabezpečiť, aby žiadny materiál neodišiel bez riadneho povolenia
- Vedenie záznamov: záznamy o zamestnancoch, záznamy o návštevníkoch a všetky ostatné záznamy, ktoré určí bezpečnostný tím BLS.
- Osobná registrácia žiadateľov a tašiek/batochov podľa pokynov bezpečnostného tímu BLS
- Usmernenie žiadateľov k systému riadenia fronty
- V žiadnom zázname neuvádzajte žiadne osobné údaje žiadateľa

**2. Spoločnosť si môže ušetriť veľa problémov, keď sa bude zaoberať bezpečnostnými požiadavkami na zamestnanca ešte pred jeho prijatím a nebude zamestnávať ľudí, ktorí nemajú potrebné odborné znalosti alebo nie sú ochotní dodržiavať pravidlá spoločnosti. S ohľadom na citlivosť údajov v súvislosti s preverovaním a kontrolou zamestnaných osôb je potrebné, aby ste opísali, aké konkrétne opatrenia a kroky prijímate a ako pri výbere potenciálnych zamestnancov kontrolujete tieto požiadavky na tieto osoby:**

- a) že rozumejú požiadavkám, ktoré sa na nich kladú,
- b) že majú predpoklady na úspešné plnenie pracovných úloh a
- c) že budú lojálni voči spoločnosti.

Spoločnosť musí neustále vytvárať podmienky, aby si zamestnanci boli vedomí svojich povinností a plnili si ich počas pracovného pomeru. To znamená, že všetci zamestnanci:

- a) musia byť vhodným spôsobom dostatočne informovaní o pozíciách, na ktoré sú zaradení, a o povinnostiach, ktoré z tohto zaradenia vyplývajú, a to ešte predtým, ako získajú prístup k citlivým informáciám a informačným systémom organizácie,
- b) dostanú pokyny, ako si plniť povinnosti vyplývajúce z pridelenia na konkrétnu pozíciu,
- c) mali by byť motivovaní k dodržiavaniu bezpečnostnej politiky spoločnosti,
- d) mali by dosiahnuť úroveň bezpečnostného povedomia zodpovedajúcu bezpečnostným úlohám, ktoré im boli pridelené,
- e) dodržiavali pravidlá spoločnosti vrátane bezpečnostnej politiky a podmienok pracovnej zmluvy,
- f) udržiavali svoju kvalifikáciu, vedomosti a zručnosti na požadovanej úrovni.

*Je potrebné stručne opísať uvedené body, ako konkrétne zabezpečujete uvedené stratégie personálnej bezpečnosti vo vašom prostredí.*

Napriek všetkým možným bezpečnostným opatreniam môže nastať situácia, keď človek zlyhá a spôsobí bezpečnostný incident. Pre takéto prípady by mala mať organizácia definovaný disciplinárny proces so sankciami, ktoré by odradili úmyselných porušovateľov pravidiel stanovených organizáciou. Sankcie by však mali byť nastavené tak, aby neodradili zamestnancov, ktorí spôsobili bezpečnostný incident neúmyselne, aby svoju chybu včas priznali a nenechali problém narásť do veľkých rozmerov v nádeji, že sa na ich chybu alebo omyl nepríde.

*Je potrebné opísať, či máte zavedený osobitný postup alebo vnútorný predpis, ktorý upravuje disciplinárne riešenie nesprávneho konania zamestnancov, a to úmyselného aj neúmyselného.*

Preverovanie a výber potenciálnych zamestnancov, pričom je potrebné zabezpečiť, aby rozumeli požiadavkám na pracovné miesto, mali potrebné zručnosti a boli lojálni voči spoločnosti, je rozhodujúce pre vybudovanie silnej a produktívnej pracovnej sily. Tu sú uvedené konkrétne opatrenia a kroky, ktoré spoločnosť BLS prijíma na posúdenie a riešenie týchto požiadaviek:



**a) Zabezpečenie pochopenia pracovných požiadaviek:**

1. **Jasný opis pracovných miest:** BLS vytvára jasné a podrobné popisy pracovných miest vo forme dokumentu, v ktorom sú uvedené povinnosti, očakávania a kvalifikácia pre danú pozíciu. Tento dokument slúži ako referenčný bod počas celého procesu prijímania zamestnancov.
2. **Štruktúrované rozhovory:** Počas pohovoru kladieme uchádzačom konkrétne otázky o tom, ako rozumejú požiadavkám na pracovnú pozíciu. Vyzveme ich, aby uviedli príklady zo svojich predchádzajúcich skúseností, ktoré preukazujú ich pochopenie podobných povinností.
3. **Otázky založené na scenári:** Kandidátom predkladáme hypotetické scenáre, aby sme zistili ich schopnosť riešiť problémy a ich schopnosť uplatniť pochopenie pracovných požiadaviek v praktických situáciách.
4. **Testovanie a hodnotenie:** Na hodnotenie technických znalostí uchádzača alebo znalostí špecifických pre danú pracovnú pozíciu použijete testy zručností alebo testy relevantné pre danú pracovnú pozíciu.
5. **Vyjasnite si očakávania:** Uistite sa, že uchádzači poznajú poslanie a hodnoty spoločnosti.

**b) Posúdenie predpokladov pre úspešný výkon:**

1. **Zručnosti a kvalifikácie:** Preskúmame životopisy a portfóliá uchádzačov, aby sme sa uistili, že majú potrebné zručnosti, kvalifikáciu a certifikáty pre danú pozíciu.
2. **Referenčné kontroly:** Kontaktujeme predchádzajúcich zamestnávateľov alebo referencie uchádzača, aby sme overili jeho pracovnú históriu a posúdili jeho schopnosti pri vykonávaní podobných úloh.
3. **Technické posúdenia:** Vykonajte technické pohovory alebo hodnotenia s cieľom posúdiť schopnosť uchádzača vykonávať konkrétne úlohy alebo používať príslušné nástroje a softvér.
4. **Behaviorálne pohovory:** Otázky na behaviorálne pohovory používame na preskúmanie predchádzajúcich skúseností a posúdenie, či uchádzači preukázali schopnosti potrebné na úspešné vykonávanie práce.
5. **Nástup a školenie:** Ak uchádzačovi chýbajú určité zručnosti alebo vedomosti, zvážime ponuku on-boardingových a školiacich programov na preklopenie tejto medzery.

**c) Určenie lojality voči spoločnosti:**

1. **Referenčné kontroly:** Kontaktujeme predchádzajúcich zamestnávateľov, aby sme sa informovali o lojalite, angažovanosti a dôvodoch odchodu z predchádzajúcich pozícií.
2. **Previerky minulosti:** Vykonávame previerky minulosti, aby sme identifikovali všetky varovné signály, ako je napríklad história zmeny zamestnania alebo právne problémy, ktoré by mohli mať vplyv na lojalitu.
3. **Rozhovory o kultúrnej vhodnosti:** Počas pohovoru kladieme otázky, ktoré hodnotia súlad kandidáta s kultúrou a hodnotami spoločnosti, čo môže mať vplyv na dlhodobú lojalitu.
4. **Diskutujte o kariérnych cieľoch:** Vstúpte do otvoreného rozhovoru s uchádzačmi o ich kariérnych ambíciách a o tom, ako si predstavujú svoj rast v rámci spoločnosti. Pomôže vám to odhadnúť ich odhodlanie.
5. **Skúšobná lehota:** Spoločnosť má pre všetkých zamestnancov skúšobnú dobu, počas ktorej môže zamestnanec aj spoločnosť posúdiť, či je zamestnanec vhodný a či sa mu venuje.

BLS sa zaväzuje neustále vytvárať priaznivé podmienky, aby si zamestnanci boli vedomí svojich povinností a plnili ich počas zamestnania. Na zabezpečenie stratégií personálnej bezpečnosti v našej organizácii udržiavame:

**a)** Zamestnanci sú vhodným spôsobom dostatočne informovaní o pozíciách, na ktoré sú zaradení, a o povinnostiach, ktoré z tohto zaradenia vyplývajú, a to ešte predtým, ako získajú prístup k citlivým informáciám a informačným systémom organizácie:

- BLS vypracúva podrobné opisy pracovných miest a povinností súvisiacich s bezpečnosťou pre každú pozíciu
- BLS vykonáva orientačné stretnutia, na ktorých sa vysvetľujú úlohy a povinnosti týkajúce sa citlivých informácií a informačných systémov.

**b)** Zamestnanci dostávajú pokyny, ako plniť povinnosti vyplývajúce z pridelenia na konkrétnu pozíciu:

- BLS Ponúkol zamestnancom školenia a usmernenia pre jednotlivé úlohy v rámci ich nástupného procesu.
- BLS Zabezpečte priebežné školenia, semináre a zdroje, ktoré pomôžu zamestnancom pochopiť a plniť ich povinnosti.

**c)** Zamestnanci sú motivovaní dodržiavať bezpečnostnú politiku spoločnosti:

- BLS podporuje kultúru bezpečnosti v rámci organizácie pravidelným informovaním zamestnancov o dôležitosti bezpečnosti.
- Spoločnosť BLS oceňuje a odmeňuje zamestnancov, ktorí preukázali príkladné dodržiavanie bezpečnostnej politiky spoločnosti.

**d)** Zamestnancom sa pomáha dosiahnuť úroveň bezpečnostného povedomia zodpovedajúcu bezpečnostným úlohám, ktoré im boli pridelené:

- BLS vyvíja viacúrovňový program zvyšovania povedomia o bezpečnosti, ktorý je v súlade s rôznymi pracovnými úlohami a úrovňami prístupu.
- Pravidelne organizujeme školenia a simulácie zamerané na zvyšovanie povedomia o bezpečnosti s cieľom posilniť vedomosti a zručnosti.

**e)** Zamestnancom sa pomáha dodržiavať pravidlá spoločnosti vrátane bezpečnostnej politiky a podmienok pracovnej zmluvy:

- Spoločnosť BLS jasne informuje o zásadách spoločnosti vrátane bezpečnostnej politiky a podmienok pracovnej zmluvy počas procesu prijímania zamestnancov.
- Používame pripomenutia, e-mailové oznámenia a pravidelnú internú komunikáciu, aby sme zamestnancov informovali o pravidlách spoločnosti a dodržiavali ich.

**f)** Zamestnancom sa pomáha udržiavať ich kvalifikáciu, vedomosti a zručnosti na požadovanej úrovni:

- BLS podporuje zamestnancov, aby sa neustále vzdelávali a odborne sa rozvíjali v súvislosti so svojimi úlohami.
- BLS ponúka možnosti certifikácie, seminárov a školení, ktoré pomáhajú zamestnancom udržiavať a zvyšovať ich kvalifikáciu, vedomosti a zručnosti.

Aby sa zabezpečila efektívna implementácia týchto stratégií, oddelenia ľudských zdrojov, IT a bezpečnosti vykonávajú pravidelné hodnotenia a audity a prispôsobujú prístup na základe spätnej väzby a meniacich sa bezpečnostných potrieb v rámci našej organizácie.

## Úvod do disciplinárneho poriadku

My v spoločnosti BLS International sa zaväzujeme podporovať kultúru na pracovisku založenú na integrite, rešpekte a zodpovednosti. Náš úspech je definovaný nielen kvalitou našich výrobkov a služieb, ale aj správaním našich zamestnancov. Sme presvedčení, že udržiavanie bezpečného a etického pracovného prostredia je nevyhnutné pre našu spoločnú pohodu a produktivitu.

Tieto disciplinárne pravidlá sú základom nášho záväzku dodržiavať tieto hodnoty. Uvádza postupy a zásady, podľa ktorých riešime nesprávne správanie zamestnancov, čím zabezpečujeme, že naša reakcia je konzistentná, spravodlivá a v súlade s cieľmi našej organizácie.

## **Účel**

Účelom týchto zásad je zaviesť spravodlivý a konzistentný postup disciplinárneho konania voči zamestnancom za úmyselné aj neúmyselné pochybenia. Cieľom tejto politiky je odradiť úmyselných porušovateľov pravidiel a predpisov organizácie a zároveň povzbudiť zamestnancov, aby sa prihlásili a priznali svoje chyby, ak spôsobili bezpečnostný incident neúmyselne.

## **Rozsah pôsobnosti**

Tento disciplinárny poriadok sa vzťahuje na všetkých zamestnancov vrátane zamestnancov na plný úväzok, na čiastočný úväzok, dočasných zamestnancov a zmluvných zamestnancov, ako aj na vedúce a riadiace pozície. Zahŕňa širokú škálu správania a konaní, okrem iného vrátane porušenia nášho kódexu správania, porušenia bezpečnosti, nedostatkov v zabezpečení údajov, obťažovania, diskriminácie a slabého pracovného výkonu.

## **Definícia nesprávneho konania**

Na účely týchto zásad sa nesprávnym správaním rozumie akékoľvek konanie alebo opomenutie, ktoré porušuje zásady a postupy BLS alebo ktoré sa inak považuje za neprofesionálne alebo neetické. Nesprávne konanie môže byť úmyselné alebo neúmyselné.

## **Druhy disciplinárnych opatrení**

Nižšie sú uvedené druhy disciplinárnych opatrení, ktoré môžu byť prijaté voči zamestnancovi za porušenie pracovnej disciplíny:

### **Ústne varovanie:**

Ústne upozornenie je neformálny rozhovor nadriadeného alebo manažéra so zamestnancom. Používa sa pri menších priestupkoch alebo ako prvý krok pri riešení nesprávneho správania. Počas rozhovoru sa diskutuje o probléme a posilňujú sa očakávania.

### **Písomné varovanie:**

Písomné varovanie je formálnejší dokument, v ktorom sa uvádza konkrétne nesprávne správanie, dátum, kedy k nemu došlo, a dôsledky, ak bude správanie pokračovať. Zvyčajne sa používa pri opakovaných menších priestupkoch alebo ako následné opatrenie po ústnom upozornení.

### **Pozastavenie:**

Pozastavenie pracovného pomeru zahŕňa dočasné vylúčenie zamestnanca z práce bez nároku na mzdu. Používa sa pri závažnejších porušeníach a poskytuje organizácii čas na ďalšie vyšetrovanie alebo poskytuje zamestnancovi možnosť zamyslieť sa nad svojím konaním.

### **Podmienečný trest:**

Skúšobná doba je obdobie, počas ktorého sa pozorne sleduje výkon a správanie zamestnanca. Často zahŕňa konkrétne podmienky alebo ciele zlepšenia, ktoré musí zamestnanec splniť. Ak zamestnanec tieto podmienky nesplní, môžu byť prijaté ďalšie disciplinárne opatrenia.

#### **Zníženie hodnosti:**

Povýšenie zahŕňa zníženie pracovnej pozície alebo hodnosti zamestnanca v rámci organizácie z dôvodu výkonnosti alebo pochybenia. Môže zahŕňať zníženie platu a zodpovednosti.

#### **Ukončenie:**

Výpoveď je najprísnejšia forma disciplinárneho opatrenia, pri ktorej sa pracovný pomer natrvalo preruší. Používa sa v prípade závažného porušenia pracovnej disciplíny, opakovaného porušenia alebo v prípade, že iné disciplinárne opatrenia nepomohli vyriešiť daný problém.

#### **Diskrečné opatrenia:**

V niektorých prípadoch môžu organizácie prijať diskrečné opatrenia, ako je preradenie na inú pozíciu, strata oprávnení alebo povinné školenie, v závislosti od povahy priestupku a pravidiel organizácie.

#### **Rehabilitácia a odborná príprava:**

V situáciách, keď nesprávne správanie súvisí s nedostatkami v zručnostiach alebo vedomostiach, sa od zamestnancov môže vyžadovať, aby absolvovali školenie alebo poradenstvo na zlepšenie svojho správania alebo výkonu.

#### **Programy pomoci zamestnancom (EAP):**

EAP možno využiť v prípade, že nevhodné správanie súvisí s osobnými problémami alebo zneužívaním návykových látok. Tieto programy poskytujú zamestnancom zdroje a podporu pri riešení základných problémov.

#### **Sprievodca krok za krokom na riešenie situácie**

##### **Okamžitá reakcia**

- **Izolujte incident:** Ak bezpečnostný incident v IT prebieha, spolupracujte s IT a bezpečnostnými tímami na izolácii postihnutých systémov alebo sietí. Pomôže to zabrániť ďalším škodám alebo narušeniu.
- **Vyšetriť a posúdiť incident:** Úzka spolupráca s tímami IT a bezpečnostnými tímami s cieľom pochopiť povahu a rozsah bezpečnostného incidentu IT. To vám pomôže určiť vhodné ďalšie kroky.
- **Urobte pohovor so zamestnancom:** Ak sa zdá, že incident je výsledkom ľudskej chyby alebo nesprávneho konania, vykonajte spravodlivý a nestranný pohovor so zamestnancom, ktorého sa incident týka. Pomôže vám to získať informácie o tom, čo sa stalo a prečo.
- **Zhromažďujte dôkazy:** Zhromažďujte dôkazy týkajúce sa konania alebo nedbanlivosti zamestnanca vrátane záznamov o prístupe, e-mailovej komunikácie a iných relevantných údajov. Tieto dôkazy budú dôležité pre vyšetrovanie a prípadné disciplinárne opatrenia.

##### **Personálna dokumentácia**

- **Všetko zdokumentujte:** Udržujte presné a podrobné záznamy o vyšetrovaní vrátane rozhovorov, dôkazov, prijatých opatrení a komunikácie so zamestnancom. Táto dokumentácia bude dôležitá pre prípadné disciplinárne konanie a pre prípadné súdne konanie.
- **Dodržiavajte zásady ľudských zdrojov:** Uistite sa, že počas celého procesu dodržiavate zásady a postupy vašej organizácie v oblasti ľudských zdrojov. Pomôže to zabezpečiť, aby bolo vyšetovanie spravodlivé a nestranné.

### Podpora zamestnancov

- **Ponúknite vhodnú podporu:** V tomto stresujúcom období ponúknite zamestnancovi primeranú podporu. Možno bude potrebovať usmernenie alebo pomoc, najmä ak bol zapojený do neúmyselnej chyby, a nie do zlomyseľnej činnosti. Táto podpora môže pomôcť udržať morálku a produktivitu zamestnanca počas vyšetovania.
- **Zachovanie dôvernosti:** Počas celého procesu zachovávajte dôvernosť, aby ste chránili súkromie a povesť zamestnanca. Je to dôležité najmä vtedy, ak sa nezistí, že by sa zamestnanec dopustil nejakého priestupku.

### Rozlíšenie

- **Disciplinárne opatrenia:** V závislosti od výsledkov vyšetovania môže byť potrebné prijať disciplinárne opatrenia, ktoré môžu zahŕňať varovanie, pozastavenie výkonu funkcie, ukončenie pracovného pomeru alebo iné vhodné opatrenia. Toto rozhodnutie by sa malo prijať v súlade so zásadami a postupmi vašej organizácie v oblasti ľudských zdrojov.
- **Školenie a informovanosť:** Zvážte, či sú potrebné ďalšie programy odbornej prípravy alebo zvyšovania povedomia, aby sa v budúcnosti predišlo podobným incidentom. Takéto školenie môže pomôcť vzdelávať zamestnancov o bezpečnostných rizikách a o tom, ako sa im vyhnúť.

### Prevenia a preskúmanie politiky

- **Preskúmajte zásady ľudských zdrojov:** Analyzujte, či je potrebné revidovať alebo posilniť politiky alebo postupy v oblasti ľudských zdrojov, aby sa v budúcnosti predišlo podobným incidentom. Toto preskúmanie môže pomôcť identifikovať nedostatky v bezpečnostných politikách a postupoch vašej organizácie.
- **Podporovať spoluprácu:** Podporujte spoluprácu medzi tímami ľudských zdrojov, IT a bezpečnostnými tímami s cieľom zaviesť ochranné opatrenia a vzdelávanie na zníženie rizika bezpečnostných incidentov súvisiacich s ľuďmi. Táto spolupráca môže pomôcť zabezpečiť, aby všetky zainteresované strany spolupracovali na ochrane údajov a systémov vašej organizácie.

### Komunikácia

- **Interná komunikácia:** Informujte príslušné zainteresované strany o riešení incidentu, pričom rešpektujte dôvernosť informácií o dotknutom zamestnancovi. Táto komunikácia môže pomôcť udržať dôveru vo vašej organizácii.
- **Priebežné monitorovanie:** Pokračujte v monitorovaní bezpečnosti IT a správania zamestnancov organizácie s cieľom proaktívne identifikovať a riešiť potenciálne riziká. Toto monitorovanie môže pomôcť predchádzať budúcim incidentom.

### Vymáhanie

Disciplinárna politika sa bude presadzovať dôsledne a spravodlivo. So všetkými zamestnancami sa bude zaobchádzať rovnako bez ohľadu na ich pozíciu alebo úroveň služobného zaradenia.

### **Komunikácia**

Disciplinárna politika bude oznámená všetkým zamestnancom. Zamestnanci dostanú kópiu tejto politiky a budú zaškolení o jej obsahu.

### **Opatrenia po zistení porušenia**

Keď sa spoločnosť dozvie o porušení, okamžite prešetrí, čo sa stalo a aké opatrenia je potrebné prijať na obmedzenie akýchkoľvek následkov. Vtedy sa rozhodne, či sa porušenie považuje za porušenie podliehajúce oznamovacej povinnosti a či sa považuje za také, ktoré má za následok vysoké riziko pre práva a slobody jednotlivcov.

### **Postupné kroky pre akciu**

1. My v BLS, predbežne vyšetrujeme s cieľom rozhodnúť, či je potrebné disciplinárne konanie (Ak potrebujete hovoriť s inými zamestnancami, dbajte na to, aby ste vyšetrovaného zamestnanca neuviedli do rozpakov v prípade, že sa ukáže, že obavy nie sú skutočné alebo dôveryhodné.
2. Pošlite zamestnancovi list, v ktorom mu oznámite, čo o veci viete a prečo si myslíte, že môže ísť o problém.
  - Podrobne opíšte navrhovaný postup, ktorý sa má dodržať, vrátane prešetrenia záležitosti, a informujte zamestnanca o jeho možnosti vyjadriť sa k tomuto postupu.
  - Informujte zamestnanca o možných dôsledkoch, ktoré mu hrozia (napr. výsledok vyšetrovania môže viesť k disciplinárnemu konaniu alebo prepusteniu).
  - Upozornite zamestnanca, že by sa mal podľa potreby zúčastniť na tomto procese.
  - Oznámte zamestnancovi, že môže požiadať o zastúpenie alebo si priviesť pomocnú osobu.
3. V spoločnosti BLS dostatočne prešetríme problém alebo obvinenie predtým, ako podnikneme akékoľvek kroky voči zamestnancovi. Rozsah vyšetrovania závisí od mnohých faktorov vrátane závažnosti problému a potenciálnych dôsledkov.
4. My v BLS po prešetrení problému usúdime, že problém môže predstavovať pochybenie alebo závažné pochybenie, a pošleme zamestnancovi list, v ktorom ho pozveme na stretnutie. Na stretnutí zamestnancovi predložíme všetky obvinenia, obavy a výsledky vyšetrovania.
5. My v BLS dávame príležitosť na vysvetlenie a
6. Harmonogram 2nd Stretnutie v prípade potreby
7. My v BLS venujeme čas tomu, aby sme zvážili odpoveď a/alebo vysvetlenie vášho zamestnanca
8. My v BLS prijímame predbežné rozhodnutie na základe vysvetlenia zamestnanca
9. My v BLS, Stretnite sa so zamestnancom a dajte svoje konečné rozhodnutie:
  - Vysvetlite, prečo ste sa tak rozhodli.
  - Uistite sa, že zamestnanec má možnosť prítomnosti svojho zástupcu alebo podpornej osoby.

### **Vymáhanie**

Disciplinárna politika sa bude presadzovať dôsledne a spravodlivo. So všetkými zamestnancami sa bude zaobchádzať rovnako bez ohľadu na ich pozíciu alebo úroveň služobného zaradenia.

### **Komunikácia**

Disciplinárna politika bude oznámená všetkým zamestnancom. Zamestnanci dostanú kópiu tejto politiky a budú zaškolení o jej obsahu.

### **Prehľad**

Disciplinárna politika sa bude pravidelne prehodnocovať, aby sa zabezpečilo, že je stále účinná. Politika sa môže podľa potreby zmeniť a doplniť.

### **Záver**

Cieľom týchto zásad je chrániť organizáciu a jej zamestnancov pred nesprávnym konaním. Je dôležité, aby všetci zamestnanci poznali túto politiku a dodržiavali jej podmienky.

## **Príloha č. 4**

zmluvy o poskytovaní služieb pri zbere údajov a žiadostí o vízum  
číslo zmluvy: 144635/2023

# **Korporátna bezpečnosť**



*Technické, organizačné a personálne bezpečnostné opatrenia  
(podľa bodu 8.5 zmluvy)*

**1. Preventívne, detekčné a nápravné opatrenia,**  
ktoré používajú Dillon, s. r. o. a BLS International Services Limited (ďalej spolu aj ako „BLS“) alebo budú môcť použiť na zamedzenie, prípadne vyriešenie a predchádzanie vzniku bezpečnostných incidentov alebo ich rýchlej eliminácii vo vlastnom prostredí

Okrem opisu politík informačnej bezpečnosti uvedených v Prílohe č. 3 sa spoločnosť BLS zaväzuje dodržiavať zvýšenú úroveň ochrany údajov a súkromia v prísnom súlade s predpismi Slovenskej republiky a ustanoveniami prílohy k schengenskému vízovému kódexu. Okrem dodržiavania špecifikácií uvedených v prílohe 1 (oddiel 8) - zahŕňajúcich slovenský zákon o ochrane osobných údajov, všeobecné nariadenie o ochrane údajov (GDPR) a osobitné predpisy o ochrane údajov v jednotlivých krajinách - sa spoločnosť BLS International zaväzuje neochvejne dodržiavať predpisy špecifické pre jednotlivé krajiny. Tento komplexný prístup zabezpečuje maximálnu ochranu a dôvernosť osobných údajov. Spoločnosť BLS bude implementovať normy EÚ GDPR vo všetkých prevádzkových krajinách. To zaručuje poskytovanie najvyššej úrovne ochrany údajov žiadateľom o víza bez ohľadu na geografickú polohu vízového centra. Prijatím jednotného štandardu ochrany údajov BLS zabezpečí konzistentné uplatňovanie týchto prísnych noriem na celom svete.

**Vnútro podnikové pravidlá pre bezpečnosť informácií a ochranu údajov**

**1. Úvod**

**Účel a rozsah pôsobnosti dokumentu**

Účelom tohto dokumentu je načrtnúť a oznámiť interné podnikové pravidlá upravujúce bezpečnosť informácií a ochranu údajov v rámci spoločnosti BLS INTERNATIONAL (BLS) Služi ako komplexný sprievodca zásadami, postupmi a praktikami, ktoré naša organizácia uplatňuje na ochranu citlivých informácií vrátane osobných údajov a na zachovanie integrity, dôvernosti a dostupnosti dátových aktív.

Tento dokument sa zameriava na dosiahnutie týchto cieľov:

**Zabezpečte prehľadnosť:** Zabezpečiť, aby všetci zamestnanci a príslušné zainteresované strany chápali svoju zodpovednosť a povinnosti týkajúce sa bezpečnosti informácií a ochrany údajov.

**Zmiernenie rizík:** Zaviesť spoľahlivý rámec na identifikáciu, hodnotenie a zmiernovanie rizík informačnej bezpečnosti, ktoré môžu mať vplyv na našu organizáciu a jej zainteresované strany.

**Dodržiavanie predpisov:** Zabezpečenie súladu s príslušnými právnymi a regulačnými požiadavkami, okrem iného vrátane zákonov o ochrane údajov, priemyselných noriem a zmluvných záväzkov.

**Ochrana reputácie:** Udržať si dôveru našich zákazníkov, partnerov a zamestnancov preukázaním záväzku chrániť ich údaje.

Podlimitná koncesia na predmet "Outsourcing pri zbere žiadostí o víza typu C a typu D"

**Neustále zlepšovanie:** Podporovať kultúru neustáleho zlepšovania postupov v oblasti bezpečnosti informácií a ochrany údajov, prispôsobovať sa vyvíjajúcim sa hrozbám a osvedčeným postupom.

**Rozsah pôsobnosti:**

Tento dokument sa vzťahuje na všetkých zamestnancov, dodávateľov, predajcov a iné strany, ktoré majú prístup k informačným aktívam BLS alebo sa podieľajú na spracovaní údajov v mene našej organizácie. Rozsah pôsobnosti tohto dokumentu zahŕňa všetky aspekty bezpečnosti informácií a ochrany údajov v rámci celej činnosti organizácie. Konkrétne sa tento dokument zaoberá:

**Kategórie údajov:** Klasifikácia a spracovanie údajov vrátane osobných údajov, dôverných údajov a verejných údajov.

**Úlohy a zodpovednosti:** Pridelenie úloh a zodpovedností za bezpečnosť informácií a ochranu údajov v rámci organizácie.

**Hodnotenie a riadenie rizík:** Procesy identifikácie, hodnotenia a zmierňovania rizík informačnej bezpečnosti.

**Fyzická bezpečnosť:** Opatrenia na zabezpečenie fyzického prístupu do citlivých oblastí a k zariadeniam.

**Zabezpečenie siete a systému:** Bezpečnostné opatrenia pre sieťovú infraštruktúru a koncové zariadenia.

**Kontrola prístupu a overovanie:** Metódy overovania používateľov a riadenia prístupu.

**Šifrovanie údajov:** Štandardy a protokoly pre šifrovanie údajov pri prenose a v pokoji.

**Riadenie rizík dodávateľov a tretích strán:** Postupy hodnotenia a riadenia bezpečnostných rizík tretích strán.

**Bezpečnostné povedomie a školenia:** Školiace programy pre zamestnancov a iniciatívy zamerané na zvyšovanie povedomia.

**Hlásenie a riadenie incidentov:** Postupy hlásenia bezpečnostných incidentov a reakcie na ne.

**Dodržiavanie predpisov a audit:** Zabezpečenie dodržiavania právnych a regulačných požiadaviek a vykonávanie interných a externých auditov.

**Dokumentácia a vedenie záznamov:** Vytváranie a uchovávanie záznamov týkajúcich sa bezpečnosti informácií a ochrany údajov.

**Neustále zlepšovanie:** Stratégie na priebežné zlepšovanie bezpečnostných opatrení a postupov.

Tento dokument slúži ako základný odkaz pre všetky osoby a subjekty spojené so spoločnosťou BLS International a je neoddeliteľnou súčasťou nášho záväzku udržiavať bezpečné a vyhovujúce prostredie pre spracovanie údajov a bezpečnosť informácií. Podlieha pravidelnej revízii aktualizácií, aby zostal v súlade s vyvíjajúcimi sa bezpečnostnými hrozbami a priemyselnými normami.

## Právne a regulačné súvislosti

Účinné postupy v oblasti bezpečnosti informácií a ochrany údajov sú nevyhnutné na to, aby spoločnosť BLS International fungovala v súlade s rôznymi právnymi a regulačnými požiadavkami. Táto časť poskytuje prehľad kľúčových právnych a regulačných rámcov, ktoré ovplyvňujú naše interné podnikové pravidlá pre bezpečnosť informácií a ochranu údajov.

## Zákony a nariadenia o ochrane údajov

Všeobecné nariadenie o ochrane údajov (GDPR): GDPR je komplexné nariadenie Európskej únie (EÚ), ktoré upravuje spracovanie osobných údajov. Vzťahuje sa na organizácie, ktoré spracúvajú osobné údaje obyvateľov EÚ, bez ohľadu na to, kde má organizácia sídlo. V nariadení GDPR sa uvádzajú prísne požiadavky na súhlas, práva dotknutých osôb, oznámenia o porušení ochrany údajov a vymenovanie úradníkov pre ochranu údajov.

## 2. Politické vyhlásenie

### Vyhlásenie o záväzku k bezpečnosti informácií a ochrane údajov

V spoločnosti BLS sme neochvejne odhodlaní dbať na bezpečnosť informácií a ochranu údajov. Uvedomujeme si zásadný význam ochrany citlivých informácií vrátane osobných údajov a v našich postupoch pri spracovaní údajov sa snažíme dodržiavať najvyššie štandardy integrity, dôvernosti a dostupnosti.

Náš záväzok zahŕňa:

**Rešpektovanie súkromia:** Rešpektujeme práva jednotlivcov na súkromie a zaväzujeme sa zabezpečiť, aby sa ich osobné údaje zhromažďovali, spracovávali a uchovávali v súlade s platnými zákonmi a predpismi. V prípade potreby získame súhlas, zabezpečíme transparentné postupy spracovania údajov a umožníme dotknutým osobám uplatňovať svoje práva.

**Zabezpečenie údajov:** Zavádzame spoľahlivé technické, organizačné a personálne bezpečnostné opatrenia na ochranu údajov pred neoprávneným prístupom, zverejnením, zmenou a zničením. Šifrovanie údajov, kontrola prístupu a pravidelné hodnotenie rizík sú neoddeliteľnou súčasťou našej stratégie zabezpečenia údajov.

**Dodržiavanie predpisov:** Dodržiavame všetky príslušné právne a regulačné požiadavky vrátane GDPR, predpisov pre jednotlivé krajiny a medzinárodných mechanizmov prenosu údajov. Aktívne sledujeme vývoj zákonov a zabezpečujeme ich dodržiavanie.

**Transparentnosť:** Pri nakladaní s údajmi zachovávame transparentnosť a subjektom údajov poskytujeme jasné a stručné informácie o tom, ako sa ich údaje používajú. Zaviedli sme kanály, prostredníctvom ktorých sa jednotlivci môžu informovať o svojich údajoch a nahlasovať obavy.

**Zodpovednosť:** Za svoje postupy ochrany údajov sa zodpovedáme. Určili sme zodpovedných pracovníkov a zaviedli sme procesy pre nahlásovanie incidentov, oznamovanie narušení a dodržiavanie právnych predpisov.

**Kultúra bezpečnosti:** Podporujeme kultúru bezpečnostného povedomia medzi našimi zamestnancami, dodávateľmi a partnermi. Veríme, že bezpečnosť informácií je kolektívnou zodpovednosťou a vyžadujeme aktívnu účasť na našich bezpečnostných programoch.

#### **Súlada s cieľmi a hodnotami organizácie:**

Náš záväzok k bezpečnosti informácií a ochrane údajov je v súlade so širšími organizačnými cieľmi a hodnotami spoločnosti BLS. Uvedomujeme si, že bezpečné a zodpovedné zaobchádzanie s údajmi je nevyhnutné na:

**Dôvera zákazníkov:** Dodržiavanie prísnych postupov ochrany údajov buduje dôveru našich zákazníkov. Keď nám jednotlivci zveria svoje údaje, môžu si byť istí, že sa s nimi bude zaobchádzať s maximálnou starostlivosťou a rešpektovaním ich súkromia.

**Dodržiavanie právnych a regulačných predpisov:** Dodržiavanie zákonov a predpisov o bezpečnosti informácií a ochrane údajov nie je len zákonnou povinnosťou, ale aj vyjadrením našich etických hodnôt. Dodržiavanie predpisov je základom našej činnosti.

**Kontinuita prevádzky:** Účinná ochrana údajov chráni naše obchodné operácie a minimalizuje riziko narušenia spôsobeného porušením ochrany údajov alebo incidentmi. To je v súlade s našim záväzkom poskytovať konzistentné a spoľahlivé služby.

**Inovácie:** Proaktívnym riešením bezpečnosti údajov a ochrany súkromia vytvárame prostredie, v ktorom sa môžu rozvíjať inovácie. Bezpečná manipulácia s údajmi nám umožňuje s dôverou skúmať nové príležitosti a technológie.

**Zapojenie zamestnancov:** Naši zamestnanci sú našou najväčšou hodnotou. Náš záväzok k bezpečnosti informácií zabezpečuje ich blaho a podporuje kultúru zodpovednosti a zodpovednosti.

### 3. Úlohy a zodpovednosti

#### **Určenie kľúčových pracovníkov zodpovedných za bezpečnosť informácií**

Účinná bezpečnosť informácií a ochrana údajov si vyžaduje jasné rozdelenie zodpovednosti a zodpovednosti. V tejto časti sú uvedené úlohy a zodpovednosti v rámci BLS] súvisiace s bezpečnosťou informácií a ochranou údajov.

#### **Určenie kľúčových pracovníkov zodpovedných za bezpečnosť informácií**

##### **Úradník pre ochranu údajov (DPO):**

DPO je zodpovedný za zabezpečenie súladu so zákonmi a predpismi o ochrane údajov.

Dohliada na politiky ochrany údajov, vyhlásenie o ochrane súkromia, zisťovanie údajov, vykonávanie posúdenia vplyvu na ochranu údajov, posúdenie vplyvu na súkromie, mechanizmus medzinárodného prenosu údajov a pôsobí ako kontaktné miesto pre dotknuté osoby a regulačné orgány.

#### **Úlohy a povinnosti DPO:**

- Zabezpečenie súladu so zákonmi a predpismi o ochrane údajov vrátane GDPR a ďalších zákonov o ochrane údajov v jednotlivých krajinách.
- Vykonávanie posúdenia vplyvu na ochranu osobných údajov v prípade nových projektov alebo systémov, ktoré zahŕňajú osobné údaje.
- slúžiť ako hlavný kontaktný bod pre dotknuté osoby a regulačné orgány.
- Sledovanie zmien v zákonoch o ochrane údajov a poskytovanie poradenstva o potrebných opatreniach.

#### **Manažér informačnej bezpečnosti:**

Manažér informačnej bezpečnosti je zodpovedný za každodenné vykonávanie opatrení informačnej bezpečnosti.

Koordinujú bezpečnostné úsilie, monitorujú hrozby a riadia bezpečnostné incidenty.

#### **Úlohy a povinnosti manažéra informačnej bezpečnosti:**

- Implementovať a spravovať bezpečnostné kontroly, zásady a postupy.
- Monitorovanie zabezpečenia siete a systému, identifikácia a zmierňovanie zraniteľností.
- Vyšetrovanie bezpečnostných incidentov a reakcia na ne, koordinácia reakcie na incidenty.
- Uskutočnite školenie o bezpečnostnom povedomí pre zamestnancov.
- Úlohy a povinnosti správcov systému a siete:
- Konfigurácia a údržba firewallov, systémov detekcie narušenia a antivírusového softvéru.
- Aplikovať bezpečnostné záplaty a aktualizácie operačných systémov a aplikácií.
- Monitorovanie sieťovej prevádzky na zistenie príznakov škodlivej aktivity.

- Vykonávanie bežných bezpečnostných hodnotení a auditov.

### **Správcovia systémov a sietí:**

Správcovia systémov a sietí sú zodpovední za konfiguráciu, monitorovanie a údržbu bezpečnosti IT systémov a sietí.

Implementujú bezpečnostné záplaty, konfigurujú firewally a vykonávajú bezpečnostné audity.

### **Úlohy a povinnosti školiteľa bezpečnostného povedomia zamestnancov:**

- Vyvíjať a poskytovať programy bezpečnostného školenia pre všetkých zamestnancov.
- Vytvárať a distribuovať materiály zvyšujúce povedomie o bezpečnosti, ako sú bulletiny a plagáty.
- Podporovať kultúru bezpečnostného povedomia a ostražitosti.
- Poskytovať usmernenia týkajúce sa rozpoznávania a nahlásovania bezpečnostných incidentov.

### **Školiteľ bezpečnostného povedomia zamestnancov:**

Školiteľ bezpečnostného povedomia zamestnancov je zodpovedný za vzdelávanie zamestnancov o osvedčených postupoch v oblasti informačnej bezpečnosti.

Organizujú školenia, pripravujú vzdelávacie materiály a zvyšujú povedomie o bezpečnostných rizikách.

## **4. Klasifikácia údajov a manipulácia s nimi**

Účinná klasifikácia údajov a manipulácia s nimi sú základom bezpečnosti informácií a ochrany údajov. V tejto časti sú uvedené kategórie klasifikácie údajov, protokoly pre klasifikáciu údajov a manipuláciu s nimi, ako aj kontroly prístupu a úrovne oprávnenia v rámci BLS.

### **4.1. Definícia kategórií údajov**

**Osobné údaje:** Osobné údaje zahŕňajú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej osoby. Táto kategória zahŕňa citlivé osobné údaje, ako sú mená, adresy, e-mailové adresy, telefónne čísla a identifikátory vydané vládou.

**Dôverné údaje:** Dôverné údaje zahŕňajú citlivé obchodné informácie, ktoré by v prípade zverejnenia mohli poškodiť organizáciu alebo jednotlivcov. Do tejto kategórie patria vlastnícke informácie, finančné záznamy, obchodné tajomstvá a záznamy o zamestnancoch.

### **4.2. Protokoly pre klasifikáciu a spracovanie údajov**

Podlimitná koncesia na predmet "Outsourcing pri zbere žiadostí o víza typu C a typu D"

**Proces klasifikácie údajov:** BLS používa štandardizovaný proces klasifikácie údajov na základe ich citlivosti a potenciálneho vplyvu. Tento proces zahŕňa posúdenie hodnoty údajov, právnych požiadaviek a potenciálnych rizík.

**Skladovanie a prenos:** Klasifikácia údajov ovplyvňuje spôsob ich ukladania a prenosu. Napríklad osobné a dôverné údaje musia byť počas prenosu šifrované a uložené v bezpečnom prostredí s kontrolovaným prístupom.

**Uchovávanie a likvidácia:** Doba uchovávania údajov je stanovená na základe klasifikácie údajov. Napríklad osobné údaje môžu mať kratšie lehoty uchovávania ako verejné údaje. Na bezpečné odstránenie údajov na konci ich životného cyklu sú zavedené procesy likvidácie údajov.

### 4.3. Kontroly prístupu a úrovne autorizácie

**Kontroly prístupu používateľov:** Kontroly prístupu sa zavádzajú na obmedzenie prístupu k údajom na základe ich klasifikácie. Prístup používateľov sa udeľuje na základe princípu "need-to-know". Na zabezpečenie toho, aby používatelia mali príslušné oprávnenia, sa používa riadenie prístupu na základe rolí (RBAC).

**Overovanie a autorizácia:** Používatelia sa musia pred prístupom k údajom overiť. Používajú sa silné metódy autentifikácie, ako sú heslá a viacfaktorová autentifikácia (MFA). Úrovne autorizácie sa stanovujú na určenie rozsahu prístupu používateľa na základe jeho úlohy.

**Šifrovanie údajov:** Dôverné a osobné údaje sa šifrujú pri prenose aj v pokoji. Šifrovanie zabezpečuje, že aj v prípade neoprávneného prístupu zostanú údaje nečitateľné.

**Školenie zamestnancov:** Zamestnanci sú vyškolení o zásadách klasifikácie údajov a kontroly prístupu. Chápu svoje povinnosti a dôležitosť ochrany údajov v súlade s ich klasifikáciou.

**Reakcia na incidenty:** V prípade neoprávneného prístupu alebo porušenia ochrany údajov sa aktivujú postupy reakcie na incidenty. Tieto postupy zahŕňajú kroky na oznámenie, vyšetrovanie a riešenie s cieľom zmierniť prípadné škody.

## 5. Zásady ochrany údajov

Zásady ochrany údajov slúžia ako základ pre ochranu osobných údajov a zabezpečenie súladu s príslušnými zákonmi a predpismi o ochrane údajov. V tejto časti sa uvádza prehľad kľúčových zásad ochrany údajov, ako je ochrana súkromia už v štádiu návrhu a minimalizácia údajov, a vysvetľuje sa, ako sa tieto zásady uplatňujú v každodennej činnosti BLS.

### 5.1. Prehľad kľúčových zásad ochrany údajov

#### Ochrana osobných údajov podľa návrhu:

Ochrana súkromia už v štádiu návrhu je proaktívny prístup k ochrane údajov, ktorý od začiatku integruje aspekty ochrany súkromia do návrhu a vývoja systémov, procesov a produktov. Zdôrazňuje začlenenie ochrany súkromia a bezpečnosti do jadra všetkých iniciatív, namiesto toho, aby sa k nim pristupovalo ako k doplnkom.

### **Minimalizácia údajov:**

Minimalizácia údajov zahŕňa zhromažďovanie a spracúvanie len tých údajov, ktoré sú potrebné na zamýšľaný účel. Predchádza za zbytočnému alebo nadmernému zhromažďovaniu údajov, čím sa znižuje riziko spojené s uchovávaním cudzích informácií.

### **Zákonnosť, spravodlivosť a transparentnosť:**

Spracovanie údajov sa musí vykonávať zákonne, spravodlivo a transparentne. Jednotlivci musia byť informovaní o tom, ako sa ich údaje používajú, a spracovanie musí byť založené na právnom základe, ako je súhlas, plnenie zmluvy alebo oprávnené záujmy.

### **Obmedzenie účelu:**

Osobné údaje by sa mali zhromažďovať a spracúvať len na konkrétne, výslovne uvedené a legitímne účely. Akékoľvek ďalšie spracovanie, ktoré nie je zlučiteľné s pôvodným účelom, si vyžaduje dodatočný súhlas alebo právny základ.

### **Presnosť údajov:**

Presnosť údajov si vyžaduje, aby boli osobné údaje aktuálne a presné. Mali by byť zavedené opatrenia na okamžitú opravu alebo vymazanie nepresných údajov.

### **Obmedzenie ukladania:**

Osobné údaje by sa mali uchovávať len tak dlho, ako je to potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené. Údaje by sa mali bezpečne vymazať, keď už nie sú potrebné.

### **Bezpečnosť a integrita:**

Osobné údaje sa musia spracúvať bezpečne, aby sa zabránilo neoprávnenému prístupu, zverejneniu alebo zmene. Na ochranu údajov by mali byť zavedené vhodné technické a organizačné opatrenia.

### **Zodpovednosť a riadenie:**

Zodpovednosť je základným princípom, ktorý vyžaduje, aby organizácie preukázali súlad so zákonmi o ochrane údajov. Na dosiahnutie a udržanie súladu sú nevyhnutné spoľahlivé štruktúry riadenia a politiky.

## **5.2. Ako sa zásady uplatňujú v každodennej činnosti**

### **Ochrana osobných údajov podľa návrhu pri vývoji produktov:**

Spoločnosť BLS pri vývoji nových produktov a služieb uplatňuje zásady ochrany súkromia podľa dizajnu. Posudzovanie vplyvu na ochranu údajov (DPIA) sa vykonáva s cieľom identifikovať a zmierniť riziká v oblasti ochrany súkromia.



### **Minimalizácia údajov pri zbere údajov:**

BLS zabezpečuje, že zhromažďuje a spracúva len minimálne množstvo údajov potrebných na svoje obchodné účely. Formuláre na zber údajov sú navrhnuté tak, aby požadovali len nevyhnutné informácie.

### **Transparentnosť pri spracovaní údajov:**

BLS poskytuje jednotlivcom jasné a stručné oznámenia o ochrane osobných údajov, v ktorých vysvetľuje, ako sa budú ich údaje používať. V prípade potreby sa získava súhlas a jednotlivci sú informovaní o svojich právach.

### **Obmedzenie účelu pri spracovaní údajov:**

Osobné údaje sa spracúvajú len na konkrétne účely, na ktoré boli zhromaždené. Akékoľvek zmeny účelov spracovania sa oznamujú dotknutým osobám a v prípade potreby sa získava dodatočný súhlas.

### **Presnosť údajov pri správe údajov:**

BLS uplatňuje postupy na zabezpečenie presnosti údajov, ktoré umožňujú dotknutým osobám požiadať o opravu ich osobných údajov. Pravidelne sa vykonávajú procesy overovania údajov.

### **Obmedzenie ukladania a bezpečné vymazanie:**

BLS definuje obdobia uchovávania údajov na základe účelov spracovania údajov. Keď údaje už nie sú potrebné, bezpečne sa vymažú v súlade so zásadami uchovávania údajov.

### **Bezpečnosť a integrita údajov:**

Na ochranu osobných údajov pred neoprávneným prístupom alebo porušením sú zavedené prísne bezpečnostné opatrenia vrátane šifrovania, kontroly prístupu a pravidelných bezpečnostných auditov.

### **Zodpovednosť a riadenie:**

Spoločnosť BLS vytvorila spoľahlivú štruktúru riadenia s úradníkom pre ochranu údajov (DPO) zodpovedným za zabezpečenie súladu. Pravidelné audity a hodnotenia overujú dodržiavanie zásad ochrany údajov.

## **6. Hodnotenie a riadenie rizík**

Účinná identifikácia, hodnotenie a zmierňovanie rizík informačnej bezpečnosti je kritickým aspektom udržiavania bezpečného prostredia. V tejto časti je opísaný proces hodnotenia a riadenia rizík v rámci BLS, ako aj postupy reakcie na incidenty a oznamovania narušení.

### **6.1. Proces identifikácie, hodnotenia a zmierňovania rizík informačnej bezpečnosti**

**Identifikácia rizík:** BLS vykonáva pravidelné hodnotenie rizík s cieľom identifikovať potenciálne hrozby, zraniteľnosti a riziká pre bezpečnosť informácií. Zahŕňa to interné aj externé faktory, ktoré môžu predstavovať riziká.

**Hodnotenie rizík:** Riziká sa posudzujú na základe ich pravdepodobnosti a potenciálneho vplyvu. Na priradenie úrovni rizika k identifikovaným hrozbám a zraniteľnostiam sa používa metodika hodnotenia rizík.

**Zmierňovanie rizík:** Po identifikácii a posúdení rizík sa vypracujú a implementujú stratégie na ich zmiernenie. Tieto stratégie môžu zahŕňať bezpečnostné kontroly, politiky a postupy zamerané na zníženie rizika na prijateľnú úroveň.

**Monitorovanie a preskúvanie rizík:** Riziká sa neustále monitorujú a hodnotenia rizík sa pravidelne prehodnocujú, aby sa zabezpečila ich presnosť a relevantnosť. V prípade potreby sa vykonávajú úpravy stratégií zmiernovania rizík.

**DPIA : BLS** posudzuje posúdenie vplyvu na ochranu údajov (DPIA), je to štruktúrovaný proces, ktorý pomáha BLS identifikovať a zmierniť potenciálne riziká pre súkromie jednotlivcov pri realizácii nového projektu, procesu alebo systému.

**PIA : BLS** vykonáva posúdenie vplyvu na súkromie (PIA), je to komplexné hodnotenie toho, ako môžu činnosti, produkty alebo služby BLS ovplyvniť práva jednotlivcov na súkromie a osobné údaje. Hodnotenie PIA je dôležitou súčasťou riadenia ochrany súkromia, ktoré umožňuje BLS identifikovať a riešiť riziká v oblasti ochrany súkromia a požiadavky na dodržiavanie predpisov. Vykonanie PIA preukazuje záväzok zodpovedne zaobchádzať s údajmi a pomáha BLS orientovať sa v zložitom prostredí zákonov a predpisov o ochrane osobných údajov.

## 6.2. Postupy reakcie na incidenty a oznamovania narušenia

**Identifikácia incidentu:** BLS má zavedené postupy na identifikáciu bezpečnostných incidentov. Zamestnancom sa odporúča, aby bezodkladne nahlasovali akékoľvek podozrivé činnosti alebo narušenia bezpečnosti.

**Klasifikácia a hodnotenie závažnosti incidentu:** Bezpečnostné incidenty sa klasifikujú na základe ich závažnosti a potenciálneho vplyvu. Tím pre reakciu na incidenty vyhodnocuje situáciu s cieľom určiť vhodnú reakciu.

**Aktivácia plánu reakcie na incident:** V prípade bezpečnostného incidentu sa aktivuje plán reakcie na incident. Tento plán obsahuje vopred definované kroky a zodpovednosti za riešenie incidentu.

**Obmedzenie a eradikácia:** Hlavným cieľom počas incidentu je obmedziť hrozbu a zabrániť ďalším škodám. Prijímajú sa opatrenia na elimináciu hrozby a obnovenie bežnej prevádzky.

**Komunikácia a oznamovanie:** V závislosti od povahy incidentu sú príslušné strany informované. Môže ísť o interné tímy, orgány činné v trestnom konaní, regulačné orgány a dotknuté osoby v súlade s požiadavkami na oznamovanie porušenia ochrany údajov.

**Vyšetrovanie a analýza:** Vykoná sa podrobné vyšetrovanie s cieľom určiť príčinu a rozsah incidentu. Zahŕňa analýzu hlavných príčin, aby sa predišlo budúcim udalostiam.

**Dokumentácia a podávanie správ:** Všetky činnosti súvisiace s reakciou na incident sa dôkladne zdokumentujú vrátane prijatých opatrení, zistení a výsledkov. Pripravujú sa správy pre interné a externé zainteresované strany.

**Náprava a zlepšenie:** Po incidente sa iniciuje náprava s cieľom posilniť bezpečnostné kontroly a zabrániť podobným incidentom. Získané poznatky sa začlenia do hodnotenia rizík a stratégií zmiernovania rizík v organizácii.

**Oznámenie o porušení:** V prípadoch, keď bezpečnostný incident vedie k porušeniu ochrany údajov, BLS postupuje podľa stanovených postupov oznamovania porušenia ochrany údajov. Patrí sem aj oznamovanie dotknutých osôb a regulačných orgánov, ako to vyžadujú platné zákony o ochrane údajov.

## 7. Riadenie rizík dodávateľov a tretích strán

Riadenie rizík spojených s dodávateľmi tretích strán je nevyhnutné na zabezpečenie bezpečnosti údajov a informácií. V tejto časti sa uvádza, ako [Názov vašej spoločnosti] hodnotí bezpečnostné postupy tretích strán a zmluvné požiadavky stanovené na ochranu údajov.

### 7.1. Hodnotenie bezpečnostných postupov tretích strán

**Hodnotenie predajcu:** BLS vykoná komplexné posúdenie bezpečnostných postupov dodávateľa pred jeho zapojením do spolupráce s treťou stranou. Toto hodnotenie zahŕňa posúdenie bezpečnostných politík, postupov a infraštruktúry dodávateľa.

**Bezpečnostné audity a hodnotenia:** V závislosti od povahy vzťahu a citlivosti príslušných údajov môže BLS vykonávať bezpečnostné audity a hodnotenia systémov a postupov dodávateľa. Týmto posúdeniami sa zabezpečí súlad s bezpečnostnými normami BLS.

**Náležitá starostlivosť:** Proces due diligence zahŕňa preskúmanie reputácie dodávateľa, jeho bezpečnostných záznamov a dodržiavania príslušných zákonov a predpisov o ochrane údajov. Zahŕňa aj posúdenie finančnej stability dodávateľa.

**Priebežné monitorovanie:** Vzťahy s dodávateľmi sa priebežne monitorujú, aby sa zabezpečilo, že bezpečnostné postupy zostanú v súlade s dohodnutými normami. To môže zahŕňať pravidelné bezpečnostné kontroly a audity.

### 7.2. Zmluvné požiadavky na ochranu údajov

**Doložky o ochrane údajov:** BLS zahŕňa do zmlúv s dodávateľmi tretích strán osobitné doložky o ochrane údajov. V týchto doložkách sú uvedené povinnosti dodávateľa týkajúce sa ochrany údajov a zabezpečenia súladu so zákonmi o ochrane údajov.

**Dohody o mlčanlivosti:** Dohody o mlčanlivosti sa uzatvárajú s cieľom právne zaviazat' dodávateľa k ochrane dôverných informácií vrátane údajov o zákazníkoch, obchodných tajomstiev a informácií, ktoré sú predmetom vlastníctva.

**Prístup k údajom a kontrola:** V zmluvách sa uvádza úroveň prístupu predajcov k údajom BLS. Prístup je obmedzený na to, čo je potrebné na plnenie zmluvných povinností dodávateľa.

**Bezpečnostné normy:** Predajcovia sú povinní dodržiavať bezpečnostné normy a zásady BLS. To zahŕňa zavedenie vhodných bezpečnostných kontrol a ochranných opatrení.

**Reakcia na incidenty a oznamovanie:** V zmluvách sú uvedené povinnosti dodávateľa v prípade bezpečnostného incidentu alebo porušenia ochrany údajov. Od predajcov sa vyžaduje, aby incidenty bezodkladne nahlásili BLS a prijali primerané opatrenia na zmiernenie ich vplyvu.

**Uchovávanie a likvidácia údajov:** Predajcovia sú povinní dodržiavať zásady uchovávania a likvidácie údajov stanovené [Názov vašej spoločnosti]. Údaje by sa nemali uchovávať dlhšie, ako je potrebné, a mali by sa používať bezpečné metódy likvidácie.

**Audit a dodržiavanie predpisov:** BLS si vyhradzuje právo vykonať audit a posúdiť, či predajca dodržiava požiadavky na ochranu a bezpečnosť údajov. Od predajcov sa očakáva, že budú pri týchto auditoch spolupracovať.

**Ukončenie a prechod:** Zmluvy obsahujú ustanovenia o bezpečnom vrátení alebo zničení údajov BLS po ukončení alebo vypršaní zmluvy. Plány prechodu zabezpečujú hladké odovzdanie údajov.

**Odškodnenie:** Zmluvy môžu obsahovať ustanovenia o odškodnení, ktoré dodávateľom ukladajú finančnú zodpovednosť za škody alebo záväzky vyplývajúce z porušenia ochrany údajov alebo nedodržania predpisov.

**Požiadavky na poistenie:** V závislosti od povahy služieb poskytovaných dodávateľom môže BLS vyžadovať, aby mal dodávateľ poistenie kybernetickej bezpečnosti na krytie prípadných záväzkov.

## **Dokumentácia a vedenie záznamov**

Účinná dokumentácia a vedenie záznamov sú kľúčovými zložkami úsilia organizácie v oblasti bezpečnosti informácií a ochrany údajov. V tejto časti sa uvádza, ako BLS pristupuje k dokumentovaniu bezpečnostných politík a postupov a uchovávaniu záznamov.

## **Dokumentovanie bezpečnostných zásad a postupov**

### **Vývoj politiky:**

BLS má štruktúrovaný proces na vypracovanie a aktualizáciu bezpečnostných politík a postupov. Tento proces zahŕňa vstupy kľúčových zainteresovaných strán vrátane vedúceho pracovníka pre bezpečnosť informácií (CISO) a pracovníka pre ochranu údajov (DPO).

### **Úložisko politík:**

Všetky bezpečnostné zásady a postupy sú uložené v centralizovanom úložisku, ktoré je ľahko prístupné zamestnancom. Zamestnanci tak majú prístup k najaktuálnejším informáciám.

### **Politická komunikácia:**

BLS má vytvorené kanály na oznamovanie bezpečnostných politík a postupov zamestnancom. Patria sem pravidelné školenia, e-mailové oznámenia a intranetové zdroje.

### **Školenie zamestnancov:**

Zamestnanci sú školení o bezpečnostných zásadách a postupoch počas nástupu do zamestnania a pravidelne prostredníctvom programov zvyšovania povedomia. Tým sa zabezpečí, aby si zamestnanci boli vedomí svojich povinností a rozumeli im.

### **Dokumentácia reakcie na incident:**

Vedie sa podrobná dokumentácia postupov reakcie na incidenty vrátane správ o incidentoch, prijatých opatreniach a získaných skúseností. Táto dokumentácia je rozhodujúca pre zlepšenie procesov reakcie na incidenty.

### **Auditné záznamy:**

BLS uchováva podrobné auditné záznamy o prístupe k údajom a bezpečnostných udalostiach. Tieto záznamy sú bezpečne uložené a pravidelne sa kontrolujú, či nedošlo k anomáliám alebo porušeniu bezpečnosti.

### **Klasifikácia záznamov:**

Záznamy sa klasifikujú na základe ich citlivosti a dôležitosti. Táto klasifikácia určuje dobu uchovávania a požadovanú úroveň ochrany.

### **Zásady uchovávania údajov:**

**BLS** má politiku uchovávania údajov, ktorá definuje, ako dlho sa uchovávajú rôzne typy záznamov. Táto politika vychádza z právnych požiadaviek, priemyselných noriem a obchodných potrieb.

### **Bezpečné ukladanie:**

Záznamy sú bezpečne uložené vo fyzických a digitálnych formátoch. Na citlivé záznamy sa uplatňujú kontroly prístupu a šifrovanie, aby sa zabránilo neoprávnenému prístupu.

**ROPA** : BLS vedie komplexný záznam o spracovateľských činnostiach (RoPA), aby zdokumentovala a spravovala naše činnosti spracovania údajov v súlade s článkom 30 GDPR.

**DSR**: Spoločnosť BLS sa zaväzuje zabezpečiť práva našich klientov, partnerov a zainteresovaných strán na ochranu súkromia a údajov. V našich zásadách týkajúcich sa žiadostí o poskytnutie údajov (DSR) sa uvádza, ako vybavujeme žiadosti jednotlivcov (dotknutých osôb) týkajúce sa ich osobných údajov.

### **Pravidelná recenzia:**

Podlimitná koncesia na predmet "Outsourcing pri zbere žiadostí o víza typu C a typu D"

BLS pravidelne prehodnocuje uchovávanie záznamov s cieľom zabezpečiť súlad so zákonnými požiadavkami a minimalizovať náklady na uchovávanie údajov.

**Dodržiavanie právnych a regulačných predpisov:**

Záznamy sa uchovávajú v súlade s príslušnými právnymi a regulačnými požiadavkami. BLS zabezpečuje, aby boli záznamy k dispozícii na účely auditu a dodržiavania predpisov.

**Postupy likvidácie:**

Pre záznamy, ktorým uplynula doba uchovávania, sú zavedené postupy bezpečnej likvidácie. Patrí sem skartácia fyzických dokumentov a bezpečné vymazanie digitálnych súborov.

## **Príloha č. 5**

zmluvy o poskytovaní služieb pri zbere údajov a žiadostí o vízum  
číslo zmluvy: 144635/2023

# **Projekt poskytovania služieb**

## Úvod

BLS International Services Limited (ďalej len „BLS“) bude k dispozícii pri poskytnutí odpovedí na otázky vzniknuté k obstarávaniu „Outsourcing pri zbere žiadostí o víza typu C a typu D“ Ministerstvu zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky v procese zjednodušenia cyklu spracovania víz a vykonávaniu činností na podporu cestovného ruchu a obchodných príležitostí.

### KTO SME:

Zúčastňujeme sa obstarávania ako konzorcium skupiny spoločností

Spoločnosť Dillon, s. r. o., so sídlom Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, IČO: 55 206 352, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 168599/B,

&

BLS INTERNATIONAL SERVICES LIMITED, ústredie 912, budova Indraprakash 21, Barakhamba road, Connaught Place – 110001, Nai Dillí, India., IČ: L51909DL1983PLC016907.

Spoločnosť Dillon s.r.o. je dcérskou spoločnosťou BLS International Services Limited a je registrovaná v registri partnerov verejného sektora. BLS International Services je verejne obchodovaná spoločnosť založená v Naí Dillí v Indii v roku 1983 podľa zákona o indických spoločnostiach z roku 1956 (symbol: NSE: BLS, BSE: 540073, MSEI: BLS). BLS slúži diplomatickým misiám tým, že riadi všetky administratívne a iné než súdne úlohy súvisiace s celým životným cyklom procesu podávania žiadostí o víza, čo umožňuje misiám sústrediť sa výlučne na kľúčové aspekty posudzovania žiadostí o víza. BLS je dôveryhodným partnerom diplomatických misií a vlád klientov s dokonalou povestou v oblasti porovnávaní v oblasti víz, pasov, konzulárnych služieb, elektronickej správy vecí verejných, atestácií, biometrického sledovania, online víz a personalizovaných služieb. BLS tiež poskytuje konzulárne služby vládam štátov a provincií v Ázii, Afrike, Európe, Južnej Amerike, Severnej Amerike a na Strednom východe.

Cesta BLS bola transformačná a prináša technologickú inováciu, odbornosť zamestnancov, maximálnu ochranu klientskych údajov, najlepšiu kvalitu služieb a benchmarking procesu. Patentovaná technologická platforma BLS sa postupom času vyvíjala na základe dlhoročných skúseností a služby biometrickej detekcie boli kľúčovým faktorom pri zabezpečovaní rastúceho záväzku vlád voči svojim občanom.

BLS International Services Limited je uznávaná ako najväčšia indická spoločnosť „Unicorn Company“ a bola uvedená v zozname Forbes Asia za rok 2018 s názvom „Najlepšie pod miliardou“, v zozname 200 najlepších verejne kótovaných spoločností v ázijsko-pacifickom regióne z 24 000. spoločností. Spoločnosť BLS International Services nedávno vstúpila do vybraného klubu zoznamu spoločností Fortune India Next 500.

Potvrdzujeme, že BLS disponuje odbornými znalosťami z geografického hľadiska a má potrebné zručnosti na realizáciu zmluvy.

### Hlavné body návrhu

Kľúčové prvky nášho riešenia pre prevádzku vízového strediska (ďalej len ako „VAC“) sú uvedené nižšie:

- Interaktívna užívateľsky prehľadná webová stránka (v slovenskom, anglickom a inom miestnom úradnom jazyku) a mobilná aplikácia s prístupom k informáciám o celej škále služieb ponúkaných vo VAC.



- Telefonické, web-chat, Chatbot, e-mailové dopytovacie služby so systémom založeným na lístkoch, ktoré ponúkajú rýchle a systematické zákaznicke služby pre žiadateľov o víza a potenciálnych zákazníkov.
- Centrálné umiestnené a dobre prístupné VAC s modernou estetikou. V súčasnosti je BLS prítomná vo všetkých krajinách uvedených v časti I. Všeobecné informácie, bod 6. Miesto poskytnutia predmetu koncesie. Spoločnosť BLS otvorí najmodernejšie centrá na podávanie žiadostí o víza (VAC) na poskytovanie služieb misii Slovenskej republiky v renomovaných oblastiach na prominentnom/poprednom mieste s dobre prepojenými obchodnými komplexmi s dostatkom parkovacích miest na príjem a spracovanie žiadostí o schengenské víza a ich podporných dokumentov v Číne, Indii, Kazachstane, na území Palestíny, Bieloruska, Ruska, Kuvajtu, Spojených arabských emirátov, Turecka, Egypta, Cypru, Thajska, Spojených štátov amerických, Indonézie a Saudskej Arábie podľa miest uvedených v bode 6.1 časti A.1.
- Po ukončení medzinárodných sankcií voči Bielorusku a Rusku začne BLS poskytovať služby na prijímanie a spracovanie žiadostí o schengenské víza a ich podporných dokumentov na VAC v mestách podľa bodu 6.2 časti A.1.
- Budova, v ktorej sa nachádza VAC, bude spĺňať stavebné a bezpečnostné štandardy krajiny, v ktorej sa nachádza, a bude v súlade s Poslaním Slovenskej republiky a príslušnými bezpečnostnými predpismi krajiny.
- Robustný online systém plánovania stretnutí pre riadenie davu vo VAC, ktorý umožňuje žiadateľovi naplánovať si návštevu v dostatočnom predstihu a pripraviť sa s požadovanou dokumentáciou.
- Elektronické vydávanie tokenu žiadateľom s časovou pečiatkou. Tokeny sa používajú na reguláciu toku žiadateľov k pultom podaní.
- Inkaso platieb: Žiadatelia budú mať k dispozícii možnosti platby vo viacerých režimoch (online aj offline), ktoré žiadateľom vydajú faktúru s čiarovým kódom potvrdzujúcu prijatie platby inkasovanej v mene misie alebo prípadné poplatky za služby. Žiadatelia budú mať možnosť platiť debetnou/kreditnou kartou alebo v hotovosti alebo iným spôsobom platby dostupným a platným v príslušnej krajine.
- Päť režimov „sledovania stavu aplikácie“ pre žiadateľov prostredníctvom webovej stránky, mobilnej aplikácie, call centra alebo prostredníctvom e-mailových/SMS upozornení.
- Bezpečnosť: V rámci našich bezpečnostných iniciatív poskytneme vízovej sekcii veľvyslanectva živé prenosy z front & back office VAC. Spoločnosť BLS zaviedla robustné zabezpečenie údajov a ako chápeme ich dôvernosť. BLS potvrdzuje, že sa riadi zásadami EÚ GDPR pre ochranu údajov a bezpečnosť údajov. BLS tiež súhlasí s tým, že bude dodržiavať nasledovné:
  - Vízový kódex, najmä jeho článok 43 a príloha X;
  - Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 767/2008 o vízovom informačnom systéme a výmene údajov o krátkodobých vízach medzi členskými štátmi;
  - rozhodnutie Komisie 2009/756/ES z 9. októbra 2009, ktorým sa ustanovujú špecifikácie na rozlíšenie a používanie odtlačkov prstov na biometrickú identifikáciu a overenie vo vízovom informačnom systéme;
  - Rozhodnutie Komisie 2009/876/ES z 30. novembra 2009, ktorým sa prijímajú opatrenia potrebné na technickú implementáciu zadávania a prepájania aplikácií, prístupu k údajom, úpravy, vymazávania a predčasného vymazania údajov a uchovávanía záznamov o operáciách spracovania údajov a prístupu k nim vo vízových informáciách Systémové a iné príslušné predpisy;
  - zákon o pobyte cudzincov;
  - Zákon č.145/1995 Z.z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov,
  - Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe

takýchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ EC (General Data Protection Regulation), a

- Zákon č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- Doplnkové služby: Poskytované služby zahŕňajú (podlieha schváleniu veľvyslanectvom/konzulátom) – asistencia pri vyplňaní formulára žiadosti, kopírovanie dokumentov, fotografovanie, samoobslužný internetový kiosk, doručenie pasu kuriérom, SMS upozornenia na stav žiadosti.
- Prémiové služby, ako sú mobilné biometrické údaje a prémiový salónik, budú ponúkané žiadateľom, ktorí budú podliehať schváleniu zo strany administratívy.
- Propagácia cestovného ruchu: Prostredníctvom nášho VAC budeme propagovať slovenský cestovný ruch poskytovaním potrebných informácií žiadateľom o zaujímavých miestach, hoteloch, zájazdoch do slovenčiny a mnohých ďalších.
- Jedno počítaadlo na predkladanie dokumentov a biometrické zachytávanie: Na zabezpečenie bezproblémovej aplikácie, podaní žiadateľa, BLS poskytne integrované počítaadlo podávania a biometrické počítaadlo, takže žiadateľ sa nemusí pohybovať vo VAC.

**BLS sa zaväzuje, že pri udelení koncesie prenesie prevádzkové riziko na koncesionára pri poskytovaní služby, ktoré zahŕňa riziko dopytu alebo ponuky. Prevádzkové riziko prechádza na koncesionára, ak za bežných prevádzkových podmienok nie je zaručená návratnosť vynaložených investícií alebo nákladov vynaložených na poskytovanie služby, ktorá je predmetom koncesie.**

**BLS potvrdzuje a zaväzuje sa, že počas zavádzania zriadime skúsený tím projektového manažmentu, aby sme zabezpečili dobre koordinovaný prechod v plnom súlade s požiadavkami koncesného dokumentu.**

## (4.) PODROBNÝ OPIS SLUŽBY

BLS využije svoje odborné znalosti podľa svojich najlepších skúseností na poskytovanie služieb spracovania víz a prevádzky VAC v úplne bezpečnom prostredí.

- BLS disponuje všetkými zručnosťami, pracovnými silami a skúsenosťami potrebnými na činnosť v rámci veľvyslanectva a konzulátu Slovenskej republiky v súlade s miestnymi zákonmi;
- BLS sa zaväzuje zabezpečiť najvyššiu úroveň bezpečnosti v rámci svojich VAC
- BLS uplatňuje politiku nulovej tolerancie voči všetkým prípadom korupcie;
- BLS ponúka jednoduchú, logickú, praktickú a bezproblémovú službu;
- Na VAC a v aplikácii pre smartfóny bude zavedený inteligentný systém riadenia frontu (QMS), ktorý optimalizuje riadenie veľkého počtu používateľov a skracuje čas čakania;
- Používatelia budú mať možnosť zaplatiť vopred alebo zálohu za službu podania žiadosti o vízum prostredníctvom webovej stránky alebo mobilnej aplikácie, čím sa ušetrí čas pri fyzickom podávaní žiadosti na VAC. Táto funkcia bude zavedená až po získaní povolenia od veľvyslanectva a konzulátu Slovenskej republiky;
- Žiadatelia budú mať tiež možnosť vyplniť formulár žiadosti o vízum online a nahráť potrebné dokumenty, pričom pred odoslaním si ich budú môcť overiť;
- Navrhované strediská VAC budú mať 1 pult na poskytovanie pomoci a budú určené výlučne na podávanie žiadostí o víza pre podniky a misie s príslušným prednostným a zrýchleným zaobchádzaním s cestujúcimi alebo misiami;
- BLS uľahčuje žiadateľom sledovanie pomocou funkcie, ktorú poskytuje bezplatne prostredníctvom svojho webového sídla a mobilnej aplikácie. Pomocou tejto funkcie sa žiadatelia dozvedia o stave svojich žiadostí o víza v reálnom čase.
- Táto funkcia bude k dispozícii aj prostredníctvom špecializovaného call centra a služieb e-mailu a chatu;
- Formuláre žiadostí a tlačivá budú k dispozícii bezplatne vo všetkých VAC.

### 4.1 Účel služby

V závislosti od požiadaviek verejného obstarávania bude BLS poskytovať veľvyslanectvu a konzulátu Slovenskej republiky nasledujúce služby podľa požiadaviek:

1. Zriadenie vízových centier (VAC) potrebných na poskytovanie externých služieb;
2. Poskytnúť informácie o schengenských a národných vízach a postupe ich získania;
3. Plánovanie stretnutí v kancelárii a vízovom centre;
4. Zhromažďovanie dokumentov týkajúcich sa žiadostí o víza;
5. Získavanie biometrických údajov od žiadateľov o víza;
6. Zadávanie údajov týkajúcich sa žiadosti o víza do počítačovej databázy;
7. Výber daní a poplatkov;
8. Odoslanie dokumentácie týkajúcej sa žiadostí o víza príslušnému úradu;
9. Prevod konzulárnych poplatkov splatných Veľvyslanectvu a Konzulátu Slovenskej republiky v deň bezprostredne nasledujúci po dni ich výberu, a to výlučne bankovým prevodom;
10. Vrátenie cestovných pasov, do ktorých bolo vízum vložené žiadateľom.

#### 4.1.1 Kroky procesu podávania žiadostí o víza

V tejto časti podrobne opíšeme celý proces podávania žiadostí o víza. Všetky činnosti zahrnuté do spracovania žiadosti o národné a schengenské vízum možno zhrnúť do 4 krokov:

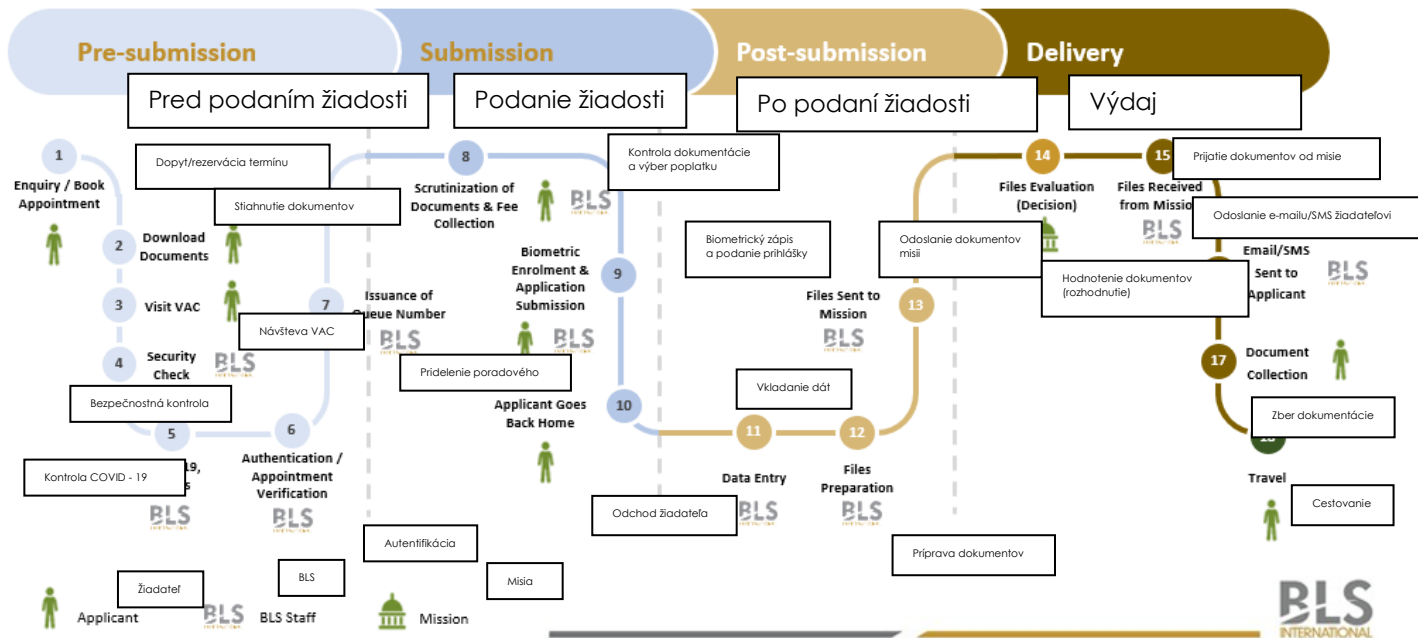
**Krok 1:** Činnosti pred podaním žiadosti;

**Krok 2:** Podanie žiadosti;

**Krok 3:** Činnosti po predložení;

**Krok 4:** Činnosti súvisiace s vydávaním pasov

Okrem toho, čo je opísané a znázornené na obrázku nižšie, pokiaľ ide o tok žiadateľov a zamestnancov v rámci VAC, sú ďalej uvedené jednotlivé kroky procesu podávania žiadostí o víza.



**Ilustrácia procesu vydávania národných a schengenských víz**

## Krok 1: ÚLOHA PRED PREDLOŽENÍM

### a) Víza a informačné činnosti o vízach

V tejto fáze žiadateľ o víza požiadava o informácie o postupoch. Poskytne sa rýchla, podrobná, konkrétna a stručná odpoveď, po ktorej bude nasledovať žiadosť o spätnú väzbu k poskytnutým službám.

Žiadatelia dostanú informácie o vízových požiadavkách, vízových postupoch, formulároch žiadostí a ďalšie všeobecné informácie prostredníctvom týchto komunikačných kanálov:

- Call centrum** poskytujúce informácie prostredníctvom:
  - Telefón;
  - Internetový telefón (kontakt jedným kliknutím);
  - E-mail;
  - Živý webový chat
  - Online kontaktný formulár;
  - Interaktívny systém hlasovej odozvy (IVR);
  - Fax
  - Whatsapp alebo podobná platforma na zasielanie správ (podľa dostupnosti a použiteľnosti v príslušnej krajine)
- Viacjazyčná webová stránka a mobilná aplikácia:** BLS vytvorí pre veľvyslanectvo a konzulát Slovenskej republiky viacjazyčnú webovú stránku a mobilnú aplikáciu (slovenský jazyk a iný miestny úradný jazyk) na pomoc žiadateľom. IT tím BLS vytvorí stránku tak, aby zabezpečil prístup 24x7x365 dní bezpečným a zabezpečeným spôsobom. Budú prijaté všetky opatrenia na ochranu webovej stránky a mobilnej aplikácie pred kybernetickými útokmi. Webové sídlo aj mobilná aplikácia budú umiestnené v cloudových riešeniach (napr. AWS alebo Azure alebo Google Cloud atď.), aby sa využila najvyššia úroveň zabezpečenia serverov s príslušným firewallom na súčasný boj proti malvéru, spamu a iným hrozbám v reálnom čase;
- Na recepcii vízového centra:** V priestoroch vízovej centrály bude zamestnaný primeraný personál, ktorý bude žiadateľom pomáhať pri vybavovaní žiadostí o víza a pri poskytovaní ďalších služieb. Zamestnanci budú plynule ovládať slovenský, anglický a iný miestny jazyk (v prípade Kazachstanu a Bieloruska ruský jazyk), aby mohli primerane vyhovieť požiadavkám používateľov. Zamestnanci budú vyškolení v zručnostiach orientácie na zákazníka a zabezpečia, aby poskytované informácie boli jasné, stručné a konkrétne.
- Pre žiadateľov so zdravotným postihnutím, zmyslovým alebo pohybovým postihnutím BLS zaručuje ad hoc riešenia, ako sú hmatové podlahy, personál so znalosťou posunkovej reči a sluchových cyklov (systém sluchovej slučky) a multifunkčné pulty, ktoré budú schopné prispôbiť sa všetkým typom žiadateľov vrátane tých s pohybovým postihnutím;

5. BLS zabezpečí poradenstvo a podporu od okamihu, keď vstúpia do VAC, a poskytnú im individuálnu pomoc počas celého procesu až do prevzatia ich pasu, po ktorom bude nasledovať žiadosť o spätnú väzbu o poskytnutej službe prostredníctvom telefonátu alebo e-mailu.
6. BLS bude používať LED obrazovky (spolu s informačnou tabuľkou) v čakárni každého navrhovaného VAC na informačné činnosti a bude žiadateľov informovať o postupe podávania žiadostí o víza. Bude optimalizovať využitie všetkých priestorov v exteriéri aj interiéri centier s cieľom zabezpečiť, aby informácie na fyzických a elektronických informačných tabuliach boli zrozumiteľné a čitateľné pre každého.
7. Informácie o obrazovkách budú zobrazovať:
  - otváracie a zatváracie hodiny VAC (budú uvedené aj mimo VAC, aby ich žiadatelia mohli vidieť počas zatváracích hodín);
  - Poplatok za vízum, servisný poplatok a iné poplatky za služby;
  - Kategórie víz a kontrolné zoznamy;
  - Odhadovaný čas čakania vrátane času podania žiadosti o víza;
  - Užitočné upozornenia, ktoré vysvetľujú, ako poskytovať spätnú väzbu a sťažnosti. (Táto služba je užitočná, ak pracovníci VAC nie sú schopní ponúknuť adekvátne riešenia požiadaviek používateľov);
  - Informácie poskytované žiadateľom, ktorí sa oneskorili alebo v súvislosti so zmenami v službe;
  - Informovanie žiadateľov, že žiadosť o schengenské vízum možno podať aj priamo na veľvyslanectve.
8. **Chatbot prostredníctvom webovej stránky**
9. **Sociálne médiá** ako LinkedIn, Facebook a Twitter alebo podobné platformy (podľa dostupnosti a použiteľnosti v danej krajine) propagujú Slovenskú republiku a tiež zverejňujú novinky a informácie o krajine.

BLS bude informovať o schválení a získaní informácie veľvyslanectvom a konzulátom Slovenskej republiky len prostredníctvom vyššie navrhovaných platforiem a zdieľať aktualizácie počas trvania zmluvy.

Poskytnuté informácie sú uvedené v nasledujúcom zozname, ktorý však môže obsahovať aj iné aspekty:

- Kópie formulárov žiadosti a vyplnený vzor žiadosti;
- Kontrolný zoznam dokumentov potrebných k žiadosti o vízum;
- Fotografické špecifikácie podľa noriem ICAO;
- Dni a otváracie hodiny Centier;
- Podrobnosti venované Manažérovi zákazníckeho servisu;
- Podrobnosti o možnosti podať žiadosť o schengenské vízum priamo na veľvyslanectve;
- Ako získať informácie v rôznych jazykoch;
- Zoznam štátnych sviatkov;
- Poplatky a podrobnosti o karte Visa vrátane dostupných spôsobov platby;
- Poplatky za služby;
- Ďalšie voliteľné služby a súvisiace náklady;
- Čas spracovania;
- Kontaktné údaje call centra;
- Kontakty pre spätnú väzbu a sťažnosti;
- Akékoľvek iné oznámenia požadované Veľvyslanectvom a Konzulátom Slovenskej republiky;
- Informácie o slovenských právnych predpisoch a postupoch pri vydávaní rôznych schengenských a iných národných víz vrátane sprievodných dokumentov potrebných pre rôzne kategórie víz v slovenskom, anglickom a miestnom jazyku (pre Kazachstan a Bielorusko v ruskom jazyku);
- Informácie o podmienkach zhromažďovania, registrácie a prenosu osobných údajov.

#### **b) Rezervácia termínu (žiadosť o víza, vyzdvihnutie pasu a video rozhovor):**

Systém rezervácie termínov BLS je efektívny, technologický a spoľahlivý a je navrhnutý tak, aby zabezpečil absolútnu neustrannosť a transparentnosť rezervácie termínov. Systém na správu schôdzok vyvinutý spoločnosťou BLS umožňuje žiadateľovi rezervovať si časové intervaly na základe jasných a vopred definovaných parametrov, ako je dátum, časový interval a typ víza. Ponúkne a zaručí maximálnu flexibilitu a zároveň zabezpečí najvyššiu úroveň bezpečnosti s cieľom:

1. Rozhodnúť o počiatočnom pridelení slotov;
2. Rozšíriť alebo znížiť počet denných slotov;
3. Upraviť sloty tak, aby zohľadňovali nepredvídané udalosti;
4. Prideliť sloty na základe počítadla rady.

**Časový harmonogram prevádzky VAC:**

- **Pre prijatie žiadosti o schengenské vízum:** Žiadatelia môžu podať a vyzdvihnúť si ich žiadosť o vízum osobne alebo prostredníctvom cestovnej kancelárie (tretej strany) akreditovanej v priestoroch veľvyslanectva v Číne, Indii, Kazachstane, na území Palestíny, Bieloruska, Ruska, Kuvajtu, Spojených arabských emirátov, Turecka, Egypta, Cypru, Thajska, Spojených štátov amerických, Indonézie a Saudskej Arábie, každý týždeň v pracovných dňoch od 14:00 do 17:00.

Podávanie a vyberanie žiadostí o schengenské víza sa prvý deň každého kalendárneho mesiaca začína o 13:00 miestneho času.

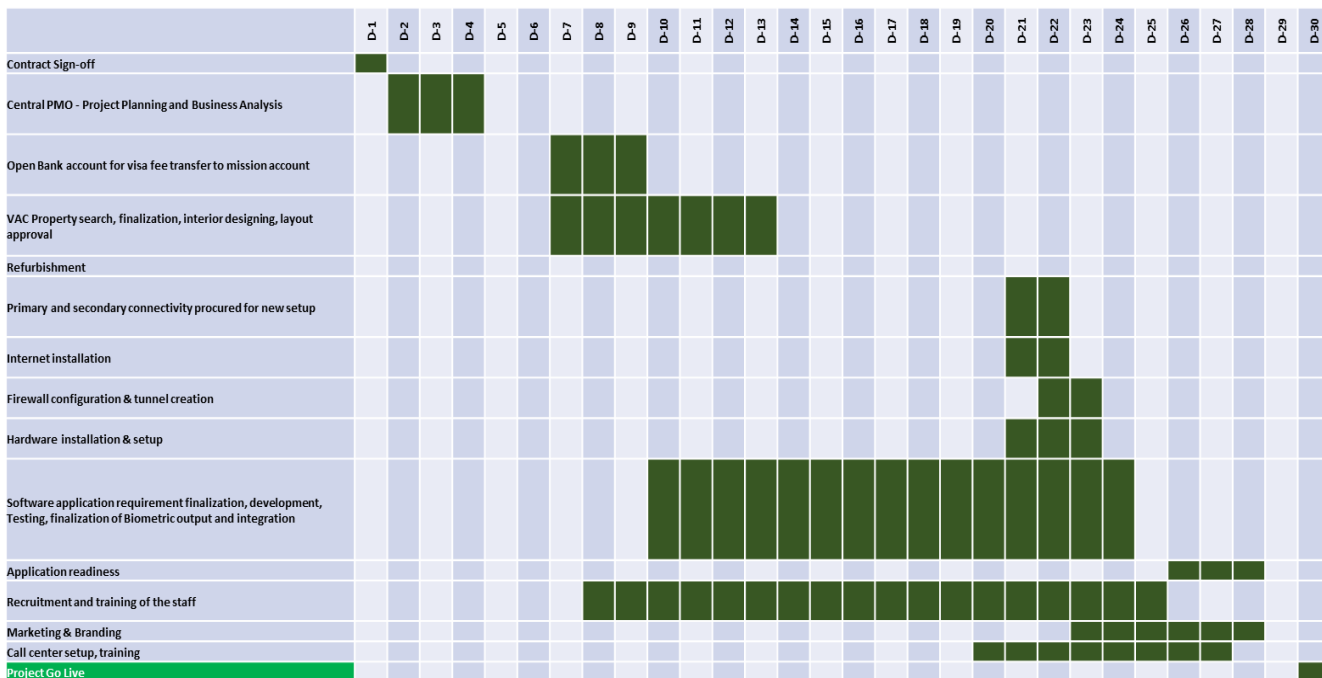
- **Pre prijatie žiadosti o národné vízum: Príjem a spracovanie žiadostí o národné víza a ich sprievodných dokumentov v Indii, Kazachstane, Kirgizsku, Uzbekistane a na Filipínach**

Podávanie a vyberanie žiadostí o národné víza sa prvý deň každého kalendárneho mesiaca začne o 13:00 miestneho času.

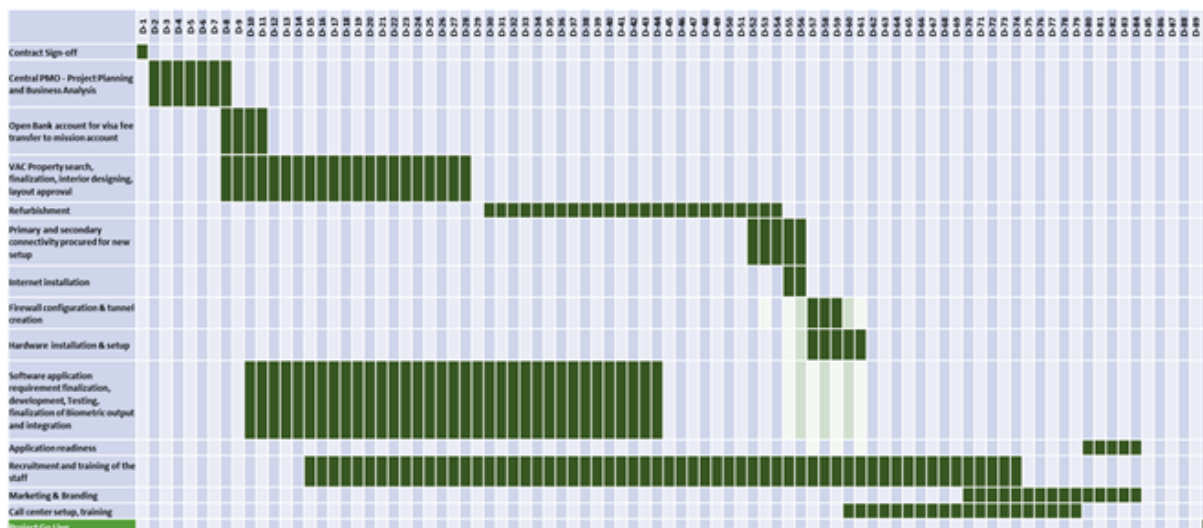
Zber žiadostí o národné víza spolu s biometrickými údajmi uvedených centier, ako ich poskytol verejný obstarávateľ, sa uskutoční do 45 dní.

Žiadosti o národné víza nebudú spracované skôr ako 90 dní po nadobudnutí platnosti zmluvy, pokiaľ nebude dohodnutá kratšia lehota, ako je uvedené v koncesnej listine.

Na konkrétnu žiadosť misie BLS ponúka uvedenie VAC do prevádzky vo vzájomne dohodnutom skrátrenom časovom rámci.



30 dňová plán



90 dňový plán

Podávanie a zbieranie žiadostí o schengenské a národné víza v dňoch pracovného pokoja a štátnych sviatkov na pracovisku VAC alebo v dňoch pracovného pokoja Slovenskej republiky, sa uskutoční podľa pokynov, ktoré dostane od príslušného veľvyslanectva/konzulátu.

Manažér VAC bude pôsobiť ako kontaktná osoba BLS s veľvyslanectvom a konzulátom Slovenskej republiky a bude zodpovedný za správu rezervačného systému po konzultácii s veľvyslanectvom a konzulátom Slovenskej republiky. Termíny je možné rezervovať prostredníctvom nasledujúcich kanálov, ktoré budú uvedené na webovej stránke:

1. Internetová stránka
2. Špecializovaná mobilná aplikácia
3. ChatBot prostredníctvom webovej stránky
4. Osobne vo vízovom centre
5. Call centrum: Telefonicky (miestne číslo a internetová telefónia), E-mail, Fax, Webchat, IVR (miestne číslo)

Používatelia si budú musieť rezervovať stretnutie na podanie žiadosti o víza. V čase rezervácie budú webové stránky a iné digitálne platformy zároveň aktualizované o tieto informácie.

Systém zabráni používateľom rezervovať si viac ako jeden termín s rovnakým číslom pasu, čím sa znemožní pravidelné využívanie časových intervalov žiadateľom alebo skupinou žiadateľov.

Rezervačné systémy BLS budú mať samostatné prístupové okná pre agentov a žiadateľov. Systém:

- Bude k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni;
- Bude zahŕňať možnosť rezervácie pohotovostných termínov (na požiadanie);
- Rozpoznávanie tváre bude súčasťou webovej stránky a aplikácie ako neoddeliteľnej súčasť rezervačného systému, aby sa eliminovalo možné zneužitie rezervačného systému;
- Ponúka sekciu venovanú skupinovým rezerváciám;
- Umožní možnosť opätovnej rezervácie / zrušenia stretnutia s úzkymi filtrami, aby sa zabránilo fiktívnym rezerváciám;
- Bude mať vyhradenú sekciu na plánovanie stretnutí pre cestovné kancelárie.

#### Opatrenia zavedené na predchádzanie korupcii pri rezervácii termínov

BLS prijíma a vykonáva osobitné opatrenia na zabránenie neoprávnenému predaju miest na rezerváciu termínov. V prípade problému spoločnosť BLS zabezpečí, aby bol termín rezervovaný v priebehu nasledujúcich 24 hodín. Na zabránenie korupcii sa zavedú tieto opatrenia:

- **Systém rezervácie termínov na základe IP adresy** - online rezervačný systém BLS je naprogramovaný tak, aby vám umožnil rezervovať až päť termínov z rovnakej IP adresy, aby sa zabránilo podozrivým aktivitám počas procesu rezervácie.
- **Profilovanie uchádzačov - Uchádzači sa musia zaregistrovať na webovej stránke BLS-Slovenská republika, aby si mohli rezervovať stretnutie, ako už bolo vysvetlené. Tým sa zabráni vytváraniu viacerých profilov na rezerváciu viacerých stretnutí.**
- **Registrácia na základe systému OTP (dočasné heslo)** - profily vytvorené na rezerváciu stretnutí budú overené systémom OTP. Okrem toho používateľ po prihlásení nebude môcť zmeniť meno alebo iné údaje z rovnakej IP adresy. Kód OTP bude žiadateľovi zaslaný prostredníctvom SMS a

e-mailu podľa údajov uvedených pri registrácii. Bez registrácie prostredníctvom OTP nebude môcť používateľ/skupina vytvoriť profil ani rezervovať stretnutie.

- **Kód CAPTCHA** - Náš online systém rezervácie termínov bude tiež obsahovať kód CAPTCHA, aby sa zabránilo rezerváciám prostredníctvom algoritmov falošných používateľov. Žiadateľ musí správne zadať kód CAPTCHA, aby mal bezpečný a zabezpečený prístup na webovú stránku.
- **Rozpoznávanie tváre**: BLS plánuje pre túto zákazku zaviesť vlastné nové riešenie, ktoré zahŕňa integráciu rozpoznávania tváre vo fáze rezervácie termínu a pri vstupe do vízových centier. Pri rezervácii systém overí, či sa fotografia, ktorú žiadateľ urobil naživo pri rezervácii stretnutia, zhoduje s fotografiou v pase, ktorý už bol nahraný do systému. Toto overenie (prostredníctvom technológie rozpoznávania obrazu) umožní pokračovať v určovaní termínu. Následne systém vygeneruje QR kód, ktorý bude súčasťou elektronického potvrdenia rezervácie. QR kód bude obsahovať údaje zhromaždené počas rezervácie, ktoré sa použijú na rozpoznanie tváre, keď žiadateľ pôjde do vízového centra na podanie žiadosti o vízum. BLS navrhla toto riešenie s cieľom 100 % eliminovať zneužitie rezervačných systémov prostredníctvom webovej stránky a mobilnej aplikácie.

#### **Prístup do rezervačného systému veľvyslanectva a konzulátu SR**

BLS poskytne veľvyslanectvu a konzulátu Slovenskej republiky plný prístup do rezervačného systému BLS na prípadnú kontrolu denníka stretnutí. Zastupiteľský úrad si bude môcť zobraziť kapacitu pridelených miest podľa kalendára.

#### **Rezervácia stretnutí prostredníctvom webovej stránky BLS a mobilnej aplikácie**

Prvýkrát sa od používateľov bude vyžadovať, aby sa zaregistrovali na webovej stránke alebo v mobilnej aplikácii predtým, ako si budú môcť rezervovať stretnutie. Po registrácii je potrebné vykonať tieto kroky:

- Zadaním prihlasovacích údajov sa dostanete do formulára žiadosti o rezerváciu stretnutia (znázornené nižšie).
- Formulár žiadosti o národné a schengenské vízum bude k dispozícii v slovenskom, anglickom a miestnom jazyku (pre Kazachstan a Bielorusko v ruskom jazyku).
- Overovanie používateľov a bezpečnosť na základe CAPTCHA.
- Výber typu stretnutia (jednotlivci, skupiny/rodiny, cestovné kancelárie).
- Výber a zvolenie typu služby: Visa
- Výber preferovaného dátumu a času.
- Nahrávanie pasov a overovanie rozpoznávania tváre.
- Možnosť zobrazíť, vytlačíť, zmeniť rezerváciu, zrušiť rezervovaný termín.
- Možnosť skontrolovať stav aplikácie.



[Click here to know how to book your appointment.](#)

## FOR BLS VAC

### Appointment Booking Form

Fields marked with \* are mandatory.  
Kindly fill this form in english only

Appointment Date: \*

Appointment Time: \*

Visa Type: \*

First Name: \*

Last Name: \*

Date Of Birth: \*

Mobile Number: \*

Nationality: \*

Passport Type: \*

Passport Number: \*

Passport Issue Date: \*

Passport Expiry Date: \*

Passport Issue Place: \*

Choose Other Value Added Services:

- SMS
- Form Filling
- Photocopy B W
- Photograph

The Value Added Services are optional and doesn't in any way influence or fast track my application. The decision to grant a visa is purely a decision of the Consulate and BLS has no influence over the same.

Obrázok: prihlasovací formulár

#### Rezervácia stretnutí prostredníctvom call centra

Zamestnanci call centra BLS prijímajú žiadosti o stretnutie prostredníctvom kontaktného centra (miestne číslo a internetové hovory), e-mailu, faxu, webového chatu a IVR. Zamestnanci prístupujú k systému rezervácie termínov v rámci webovej stránky, aby vykonali rezerváciu žiadateľa a zaslali potvrdenie prostredníctvom SMS a e-mailu.

#### Stretnutia bez rezervácie

BLS v zásade akceptuje len žiadosti o víza od žiadateľov bez potreby objednania na VAC, len na žiadosť Veľvyslanectva a konzulátu SR, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Prednosť však budú mať vždy uchádzači s rezervovaným termínom, a to v akomkoľvek scenári.

**Sloty sa vytvoria po konzultácii so zastupiteľským úradom Slovenskej republiky** a vytvoria rovnováhu medzi priemerným denným počtom žiadostí a kapacitou na spracovanie na veľvyslanectve/konzuláte. Systém menovania BLS je flexibilný a **počet slotov sa môže zvýšiť alebo znížiť** podľa požiadaviek misie.


Po potvrdení vymenovania sa uchádzačom zašle e-mailové potvrdenie:

Date : 19/09/2017

Appointment Letter - BLS Application Centre

Dear Applicant,  
Your Appointment has been confirmed for the date and time reflecting against your name and reference number.

Number Of Applicants- 1 Group URN -

Appointment Details					
Applicant Name	Reference Number	Passport Number	Appointment date & time	Visa Category	Type
GULAB BHIVBA GHULE		Z3612356	2017-09-27 12:00 - 12:10	Tourist	Normal

Kindly make sure your selected appointment category falls under below mentioned designated timings:-

For , Visa Application centre

**1. Normal appointments:**  
Are only valid in between 9 AM to 3:30 PM (Mon-Fri)

**2. Premium Lounge appointments:**  
Will be additional INR 2000/- per application and appointment only be valid in between 9 AM to 3:30 (Mon-Fri)

Please be available at the following address -

### Obrázok: e-mailové potvrdenie

Žiadatelia si musia vytlačif potvrdenie o pridelení slotu a priniesť ho do VAC v deň stretnutia.

#### c) Kontroly fyzickej bezpečnosti

- Bezpečnostná služba privíta uchádzačov o VAC a vykoná fyzické bezpečnostné kontroly podľa jasných a prísnych protokolov.
- V súlade s požiadavkami na fyzickú bezpečnosť sa prehliadky vykonávajú v kontrolnom bezpečnostnom priestore pri vstupe do VAC.
- Kontrola sa bude vykonávať pomocou prenosných detektorov kovov alebo detektorov kovov na dverách.
- Nebezpečné predmety, ako sú strelné zbrane, útočné zbrane, horľavé a zápalné materiály atď., sú zakázané.
- Prieskum o osobe sa vykoná v súlade s miestnymi zákonmi, zvyklosťami a kultúrnym cítením krajiny, v ktorej pôsobí.
- Na umožnenie kultúrnej akceptovanej prehliadky návštevníčok VAC v uzavretých miestnostiach (ak je to potrebné) sa zamestnávajú bezpečnostné pracovníčky.

#### d) Overenie platnosti stretnutia a totožnosti

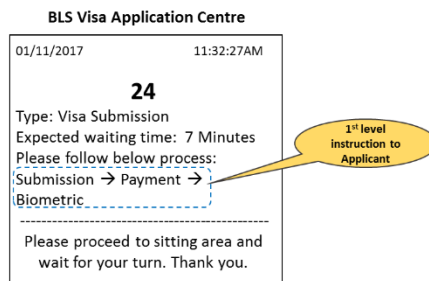
- Po vykonaní fyzických bezpečnostných kontrol strážcovia zaručia oprávnenému žiadateľovi:
- Krížovú kontrolu potvrdenia o vydaní stretnutia na pas žiadateľa
  - Používanie tabletov s technológiou rozpoznávania tváre a spracovania obrazu
- Po vykonaní kontroly fyzickej bezpečnosti a správnosti dokladov a rezervácie bezpečnostná stráž nasmeruje na recepciu len tých žiadateľov, ktorých kontrolná fáza bude pozitívna.
  - V prípade rozporuplných údajov v pase, na meno žiadateľa alebo iné, bude vstup zamietnutý a vykoná sa vyšetrovanie pravdivosti rezervácie.

#### e) Recepčia vo VAC - Recepčia

Po príchode na recepciu poskytne žiadateľovi alebo zástupcovi tretej strany (cestovná kancelária akreditovaná v misii) pomoc pracovník BLS na asistenčnom pracovisku, ktorý overí všetky dokumenty žiadosti, aby sa uistil, že sú v súlade s oficiálnym kontrolným zoznamom požadovaných dokumentov a pokynmi misie. V prípade úspechu zamestnanec vydá žetón vygenerovaný systémom QMS pomocou číselných kódov.

**Systém riadenia frontu (systém Q-Matic):** systém riadenia frontu (systém Q-Matic), ktorý bude prepojený s očíslovanými žetónmi vydanými jednotlivým žiadateľom o víza. Tieto žetóny sa budú poskytovať na asistenčnom pracovisku a budú obsahovať dátum a čas dostavenia sa k určenej podacej priehradke. **Vo VAC bude elektronický zobrazovací systém, ktorý bude zobrazovať čísla tokenov a konkrétne počítačové pre každý z nich.** Žiadatelia pôjdu k priehradke zodpovedajúcej ich lístku na žetón. Vzor žetónu BLS je znázornený na obrázku.

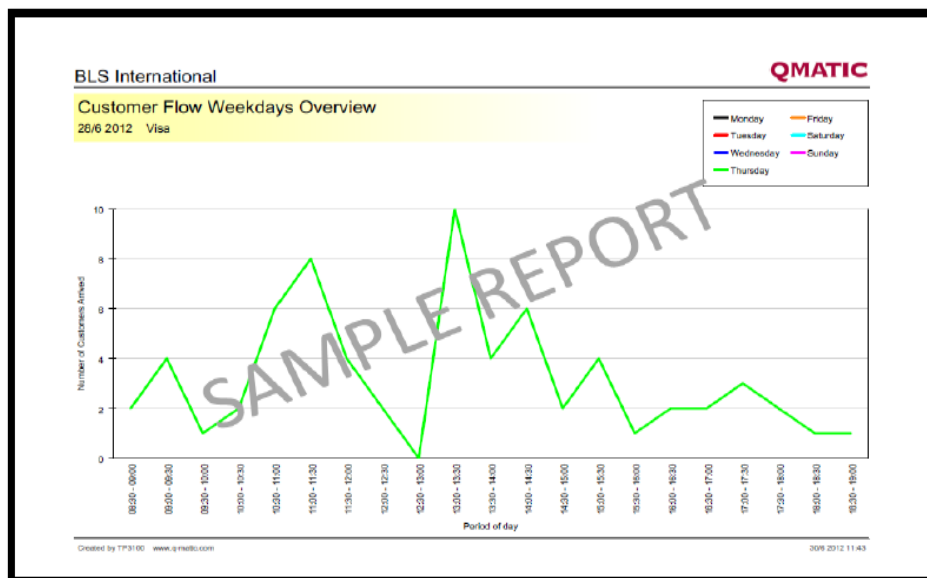
## Príloha č. 5 - Projekt poskytovania služieb



Obrázok: číselný žetón

**Systém Q-Matic** spoločnosti BLS ukladá štatistické údaje o každom pohybe zákazníka vo VAC do tlačiarň lístkov na serveri. Tlačiarne môžu uchovávať štatistické údaje až tri mesiace. Štatistické údaje/informácie sa konvertujú a prezentujú v prehľadných správach. Pre každú kategóriu sa uvádza počet čakajúcich zákazníkov, počet otvorených pracovných miest, odhadovaný čas čakania a skutočný čas čakania.

Je tiež možné získať podrobné informácie o každom čísle lístka v rámci kategórie. Ukážka správy zo systému Q-Matic (nainštalovaného vo všetkých medzinárodných strediskách BLS v SAE) je priložená:



Obrázok: správa zo systému

Žiadatelia si budú môcť aj naďalej prostredníctvom aplikácie BLS pre smartfóny **vygenerovať digitálny žetón, ktorý sa v aplikácii zobrazí vo forme QR kódu**. Pracovníci recepcie tento kód naskenujú a synchronizujú všetky údaje o stretnutí v rámci vizového portálu BLS.

Žetón bude obsahovať zhrnutie postupu, ktorý bude musieť žiadateľ v rámci VAC dodržať. Na tomto mieste budú žiadatelia nasmerovaní do čakárne.

**f) Čakáreň**

Po príchode do čakárne môže žiadateľ ľahko využiť všetky ponúkané služby, ak má žiadosť o vízum nedostatky alebo ju treba doplniť: fotokópie alebo tlač potrebných dokumentov, fotografie, internetový kútik, bezplatnú pomoc pri vyplňaní formulára žiadosti, použitie informačných totémov (tabletu).

Pracovníci BLS budú prítomní v čakárni, ktorá je špeciálne určená na tento druh pomoci, a budú žiadateľom pomáhať pri podávaní žiadosti podľa kontrolného zoznamu a zabezpečovať, aby bola žiadosť pripravená na podanie.

**g) Falošné stretnutia v cestovných kanceláriách / súkromné víza**

Zabezpečujeme dvojitú kontrolu kvality prihlášok:

- Ak je to možné, zavádzame povinné odosielanie predbežnej online kontroly.
- Vo vízovom centre:
  - V čakacej zóne sa predbežne skontrolujeme, či má žiadateľ všetky potrebné doklady;
  - Pri prezentačnom pulte má žiadateľ možnosť doplniť chýbajúce dokumenty podľa toho, ako to žiadateľovi vyhovuje (online alebo v papierovej forme atď.).

**Krok 2: PODANIE PRIHLÁŠKY**

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené kroky, ktoré žiadateľ vykoná v závislosti od spôsobu podania žiadosti, a príslušný časový rámec potrebný na dokončenie procesu. Nižšie je uvedené aj podrobné vysvetlenie každého kroku.

	Virtuálna prezentácia (prostredníctvom platformy BLSConnect)	Prijatie na prezentačnom pulte (bez použitia platformy BLSConnect)	Platba konzulárnych poplatkov	Zhromažďovanie biometrických údajov	Čas spracovania vo vízovom centre (min.)
<b>Normálne odosielanie</b>	x	√	√	√	11 minút
<b>Odoslať online</b>	√	√	√	√	8 minút
<b>Odoslanie cez Drop Box</b>	√	x	√	x	K dispozícii žiadateľovi z domova alebo z kancelárie

**a) Online: prostredníctvom platformy BLSConnect**

Ešte pred návštevou VAC bude mať žiadateľ možnosť vyplniť online formulár žiadosti a nahráť prostredníctvom platformy BLSConnect vrátené skenu všetkých podporných dokumentov, ako sú kópia pasu, finančné výkazy, letenky a hotelové lístky, sponzorský list atď. za použitia BLSConnect platformy. Pracovníci BLS skontrolujú úplnosť a správnosť formulára žiadosti a dokumentov. V prípade chýb sa zamestnanci BLS skontaktujú so žiadateľom a usmernia ho, ako správne vyplniť online žiadosť. Po vyplnení formulára si žiadateľ môže žiadosť s dokumentmi vytlačiť podľa vlastného uváženia doma alebo v centre. Žiadateľ môže odovzdať dokumenty v deň rezervácie na VAC, na jednom z viacúčelových pracovísk, kde bude vyzvaný na ďalšie overenie žiadosti. Žiadateľ bude mať tiež možnosť vyplniť online žiadosť vo vízovom centre s pomocou pracovníkov, ktorí sú mu k dispozícii na pomoc.

**b) Prijatie žiadateľa na multifunkčnom prezentačnom pulte**

- Všetky pracoviská na podávanie žiadostí budú multifunkčné, t. j. vybavené technickou infraštruktúrou na prijímanie papierových žiadostí o víza alebo biometrických identifikátorov.
- Stoly budú očíslované, aby ich žiadatelia mohli ľahšie rozpoznať.
- Na LED obrazovkách v čakárni sa zobrazujú čísla žetónov a dostupné počítadlá. Keď sa na displeji zobrazí žetón, žiadatelia budú musieť ísť k uvedenej priehradke.
- Vo vnútri VAC budú priestory určené pre ľudí so zdravotným postihnutím, ktorí používajú invalidné vozíky, barle, chodítko, zariadenia na čítanie Braillovoho písma alebo načúvacie prístroje s asistenciou opatrovateľa. Okrem toho budú zriadené bezpečné a spoľahlivé hygienické zariadenia pre osoby so zdravotným postihnutím.
- Všetky dvere VAC budú určené pre používateľov invalidných vozíkov a/alebo používateľov so zníženou pohyblivosťou.

## Príloha č. 5 - Projekt poskytovania služieb

- Priestory, ktorými sa má prejsť k dverám, budú bez schodov, s hladkou podlahou a s takými rozmermi, aby sa dalo ľahko prejsť na invalidnom vozíku alebo s inými pomôckami na chôdzu.

BLS vymenuje kvalifikovaných zamestnancov s vhodným vzdelaním, ktorí budú prijímať žiadateľov pri podávacích priehradkách. Títo zamestnanci budú označení ako **úradníci pre podávanie žiadostí (SO)**. Pracovník pre podávanie žiadostí prevezme od žiadateľa vyplnené formuláre žiadosti spolu s požadovanými dokumentmi a kontrolným zoznamom dokumentov, ako je opísané ďalej:

### Predkladajúci úradník vykonáva tieto postupy:

- Overenie legitímneho žiadateľa pomocou technológie rozpoznávania tváre a spracovania obrazu na základe pasovej fotografie žiadateľa, živej fotografie z bezpečnostnej kontroly a obrazu nahraného žiadateľom počas stretnutia;
- Overenie či má žiadateľ platný cestovný pas s najmenej dvoma prázdnyimi stranami a platnosťou dlhšou ako šesť mesiacov po predpokladanom dátume návratu;
- Skontroluje, či je fotografia na žiadosti o vízum aktuálna a nie staršia ako tri mesiace, či je vycentrovaná a má biele pozadie (v súlade s usmerneniami ICAO);
- Skontroluje, či sú dokumenty zoradené podľa vízového kontrolného zoznamu;
- V prípade neúplnej dokumentácie zamestnanci umožnia žiadateľom doplniť dokumentáciu podľa metodiky, ktorá bude stanovená po dohode s veľvyslanectvom a konzulátom Slovenskej republiky; v prípade potreby môže žiadateľ využiť bezplatnú službu kopírovania.
- Ak žiadateľ nepredloží požadovaný originál dokladu, bude požiadaný, aby sa znovu dostavil do VAC (v ten istý deň alebo v inom termíne (rezerváciou ďalšieho termínu);
- Ak žiadateľ stále trvá na podaní žiadosti, BLS SO ho požiada o predloženie riadne podpísaného vyhlásenia, v ktorom uvedie, že si je vedomý, že sa postupuje napriek tomu, že jeho žiadosť nie je úplná (podľa kontrolného zoznamu a postupu) a že je možné, že bude z tohto dôvodu zamietnutá Veľvyslanectvom a Konzulátom SR a že vízový/služobný poplatok nebude zrušený.
- V prípade, že sa žiadateľ rozhodne stiahnuť svoju žiadosť, poplatok sa neuplatní.
- Pracovník BLS pre podávanie žiadostí ponúka žiadateľom ďalšie služby. Všetky dodatočné služby budú ponúknuté pred vygenerovaním potvrdenia a pridané, ak si ich žiadateľ vyberie.
- Počas procesu podávania žiadosti zamestnanci BLS zadajú údaje žiadateľa na platforme BLSCoconnect (v prípade žiadateľov, ktorí nevyplnili online žiadosť). V rámci platformy BLSCoconnect sú k dispozícii aj ustanovenia na úpravu/komentovanie/anotáciu žiadosti.
- Všetky údaje zadané na účely podania žiadosti budú automaticky vymazané do 7-10 dní odo dňa vrátenia dokumentu žiadateľovi alebo budú spravované podľa pravidiel zrušenia uvedených Veľvyslanectvom a Konzulátom Slovenskej republiky v súlade s nariadeniami GDPR.
- Po predložení žiadosti a príslušných poplatkov **sa vygeneruje potvrdenie s čiarovým kódom, ktoré sa odovzdá žiadateľovi.**




Prvá kópia potvrdenia sa odovzdá žiadateľovi, druhá kópia sa priloží k žiadosti o vízum a tretia kópia sa uchová v evidencii BLS. Vzor potvrdenia s čiarovým kódom je uvedený nižšie.

7/25/23, 11:38 AM

**BLS**  
Spain Visa Application Center  
61, Panchkuian Marg, Paharganj, New Delhi –  
110055 Near R.K. Ashram Marg Metro  
station, Next to metro pole No. 5  
New Delhi, India  
PAN No: AAACW0030B  
GST No: 07AAACW0030B1Z6  
Tax Invoice No: SPN/DEL/JUL/2387

**Visa Fee Receipt (B)**

  
DEL12507230029  
Counter User : Kumar Sunil

Printed On : 2023/07/25, 11:38 AM  
Application Date : 2023-07-25  
Applicant Name : **NTIN KAPUR**  
Nationality : **INDIA**  
Passport No : **R9660780**  
Visa Type : **TOURIST**  
BLS Service Fee (SAC:998399): **INR 1487.00**  
Premium Lounge (SAC: 997212):  
Courier - In Province (Normal) (SAC: 996812):  
Total Service Charge : **INR 5087.00**  
Total Visa Fee : **INR 7035.00**  
Total Tax (18%) : **INR 775.98**  
Total : **INR 12121.99**

**BLS INTERNATIONAL SERVICES LIMITED**  
This is computer generated receipt, no signature required.  
For more information and our disclaimer please visit [india.blsspainvisa.com](http://india.blsspainvisa.com)  
OR Email : [info.del@blshelpline.com](mailto:info.del@blshelpline.com)  
OR Call : 01206917510  
Fees once paid is not refundable  
Thank You

- Papierové doklady spolu s potvrdením sa budú uchovávať v kancelárii BLS jeden rok po vydaní víza na účely účtovníctva a odsúhlasenia. Tieto postupy budú vždy vykonávané v súlade s nariadením GDPR.

Rovnaký postup sa musí dodržať aj v prípade žiadostí o víza podávaných:

- **Drop-boxom:** buď kuriérom pre tých žiadateľov, u ktorých nebude potrebné odoberať biometrické identifikátory (pretože už boli zistené v minulosti) alebo pretože sú oslobodení od povinnosti plniť požiadavky (podľa špecifikácií).
- **Doplnková voliteľná služba na zber žiadostí o víza a v prípade potreby aj biometrických údajov z pohodlia domova/kancelárie.**

**Čas prijatia a spracovania z praxe pre bežných žiadateľov alebo pre tých, ktorí využívajú schránku na odovzdanie žiadosti, je 5 minút.**

**Čas prijatia a spracovania z praxe prostredníctvom platformy BLSConnect je 2 minúty.**

### c) Úhrada konzulárnych poplatkov (víza) a voliteľných doplnkových služieb za poplatok

Príhlášku môže žiadateľ podať osobne alebo online:

- Ak žiadateľ nezaplatil zálohu, musí ísť do pokladne a zaplatiť poplatok za víza, poplatky za služby BLS a všetky ďalšie služby, ktoré sú spoplatnené. Platbu je možné vykonať v hotovosti alebo pomocou kreditných kariet, debetných kariet, šekov, bankových prevodov a iných spôsobov, ktoré môžu prichádzať do úvahy na základe súhlasu Veľvyslanectva a konzulátu Slovenskej republiky.
- Pokladník musí naskenovať potvrdenie a prevziať platbu od žiadateľa. Platforma BLSConnect sa aktualizuje na príslušný stav.

Odoslanie prostredníctvom služby Dropbox:

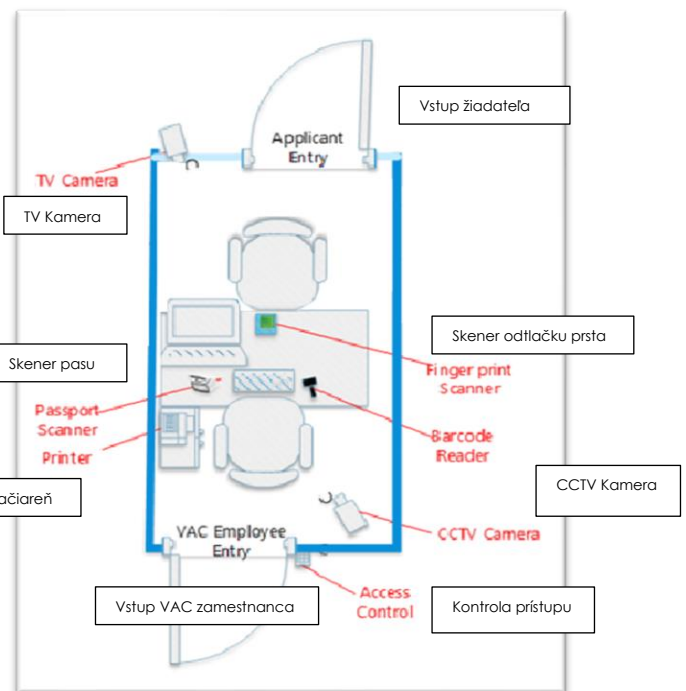
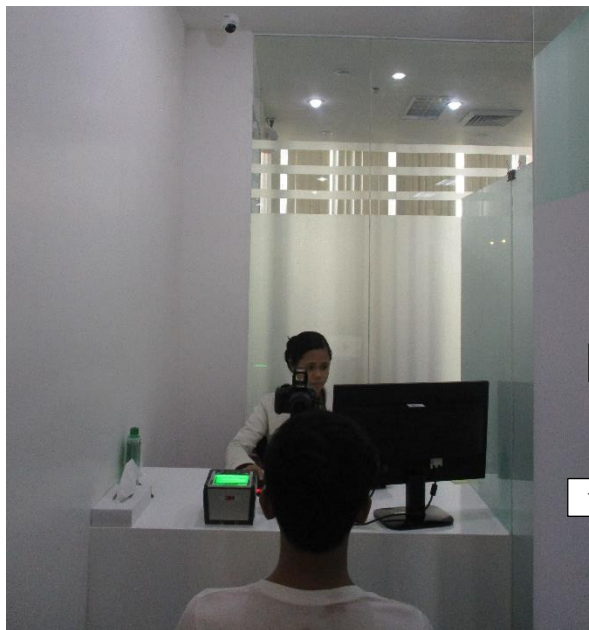
- Ak je žiadosť, ktorú žiadateľ podal prostredníctvom služby Dropbox, prijatá vo vízovom centre a obsahuje všetky správne dokumenty, BLS SO zašle žiadateľovi odkaz a následne ho telefonicky informuje, aby pokračoval v platbe.
- Žiadateľ tak bude mať dostatok času na dokončenie procesu platby z domu alebo z kancelárie.
- Po prijatí potvrdenia o platbe sa vygeneruje potvrdenie o platbe, ktoré sa poskytne žiadateľovi, a zamestnanci dokončia bežný proces podávania žiadostí.

BLS bude v neustálom kontakte s veľvyslanectvom a konzulátom Slovenskej republiky v súvislosti so žiadosťou v osobitných prípadoch. V prípade pochybností o uplatnení bezodplatnosti bude kontaktná osoba služby bezodkladne kontaktovať veľvyslanectvo a konzulát s cieľom získať príslušné údaje.

Po predložení dokladov k žiadosti o vízum, zaplatení konzulárnych poplatkov, poplatkov za služby a prípadných ďalších platených služieb sa žiadateľ môže vrátiť do čakacej zóny, kde bude po vyzvaní ďalej nasmerovaný k pracovisku na odber biometrických údajov. **Predpokladaný čas spracovania (prijatie platby) je 1 minúta**

**d) Zhromažďovanie biometrických údajov**

Po podaní žiadosti a zaplatení je žiadateľ vyzvaný, aby sa dostavil do určenej biometrickej kabíny (uzavretá priehradka znázornená nižšie).



Aby sa zabránilo prepojeniu biometrických údajov s alfanumerickými údajmi inej osoby, do registračnej kabíny bude môcť naraz vstúpiť len jeden žiadateľ. Výnimky sa budú robiť len v prípade a) detí mladších ako 14 rokov, ktoré môžu byť v sprievode dospeléj osoby pod dohľadom, a b) osoby, ktorá potrebuje pomoc vzhľadom na svoj zdravotný stav.

**Na obrázku vyššie (vpravo) je schéma registračnej kabíny**

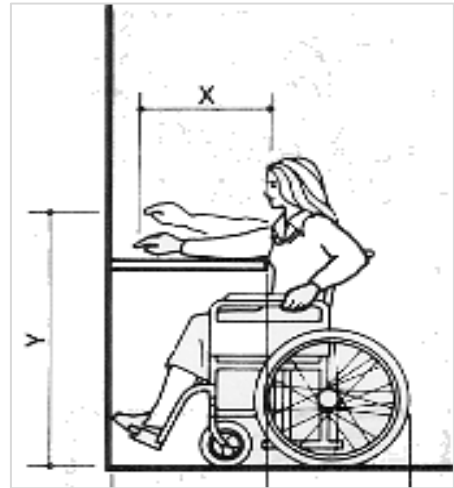
Vstup zamestnancov do kabíny je regulovaný pomocou zariadenia na kontrolu prístupu. Umiestnenie CCTV kamery umožňuje zaznamenávať celý proces zápisu tak, aby bolo možné identifikovať žiadateľa aj zamestnancov. V rámci bezpečnostných opatrení sa zápis nevykoná, ak je kamera CCTV nefunkčná a nezaznamenáva požadovaný bezpečnostný záznam.

Žiadateľovi sa poskytne výškovo nastaviteľná stolička.

Na schéme sú ako miesto vstupu žiadateľa uvedené dvere, ktoré možno nahradiť hrubým závesom s reflexným materiálom na vnútornej strane.

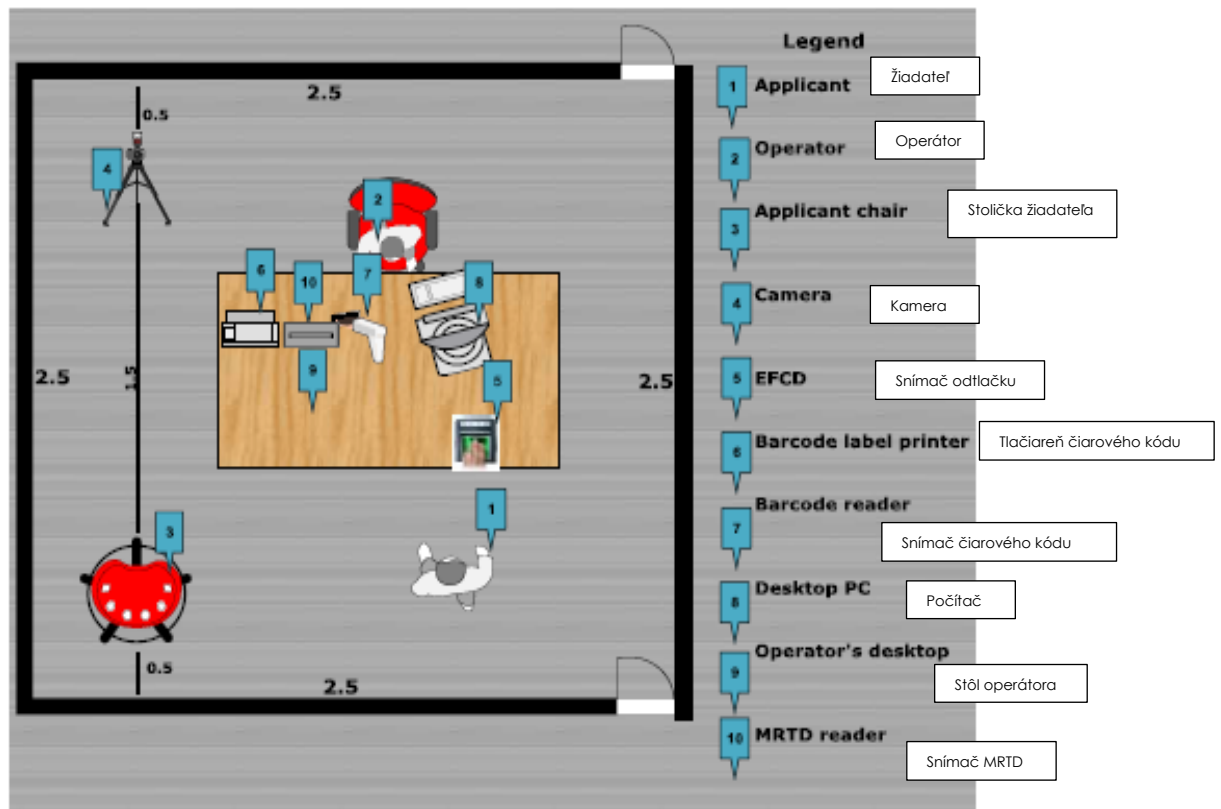
Najmenej jedna registračná priehradka v stredisku VAC musí byť navrhnutá tak, aby sa do nej zmestila osoba na invalidnom vozíku, ktorej schéma je znázornená nižšie:

- Vchody do stánkov budú bez schodov alebo prerušenia hladkej podlahy.
- Podlahová plocha stánku bude mať viac ako 1,5 metra štvorcového, aby sa mohli invalidné vozíky a iné pomôcky otočiť a dostať sa k pultu.
- Všetok nábytok na strane žiadateľa bude odstrániteľný, aby sa umožnil lepší prístup.
- Výška pultu v týchto kabínach bude 90 cm a umožní zasunutie mobilného zariadenia, ako je znázornené na schéme.
- Pult umožní operátorom odovzdávať a prijímať dokumenty od klienta bez toho, aby museli siahť hlbšie ako 30 cm.



### Biometrické počítaadlo

Na všetkých strediskách VAC by BLS poskytol vyhradené pulty s dostatočným priestorom a dostatočným nábytkom pre proces snímania biometrických údajov. Biometrický priestor bude vhodne oddelený od ostatných priestorov. Počet kabín na biometrické zapisovanie bude dimenzovaný podľa požiadaviek v sezóne. Táto Biometrická registračná priehradka bude primerane oddelená od bežných prehradok.

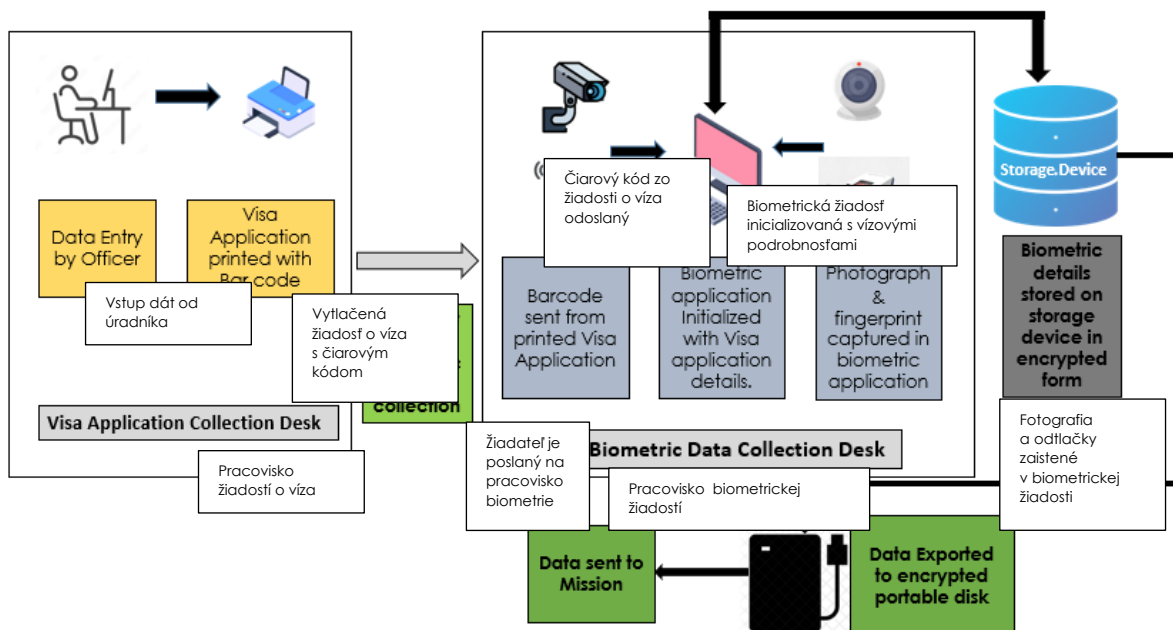






Biometrické zariadenie obsahuje čítačku čiarových kódov, snímač odtlačkov prstov, snímač fotografií a pamäťové zariadenie.

### Snímanie biometrických údajov - procesný tok vo VAC



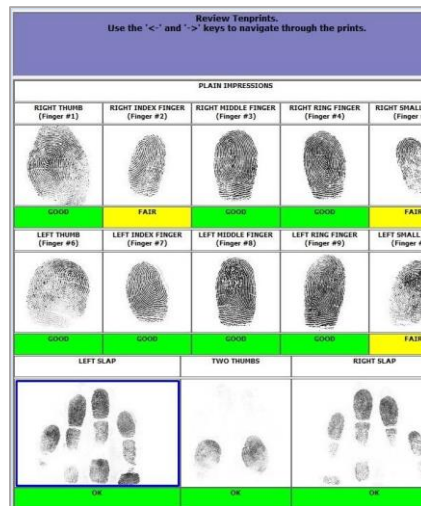
Typický pracovný postup procesu biometrickej registrácie

Prítomný bioúradník (BO) plní tieto úlohy.

- **Pracovník biometrickej kabíny vykoná štvorstrannú kontrolu** (porovnanie fotografie uvedenej v žiadosti, pasu a fyzicky prítomnej osoby, kontrola podpisu).
- bioúradník potom naskenuje čiarový kód (znázornený nižšie) v systéme BLS a pomocou systému rozpoznávania tváre a technológie spracovania obrazu overí oprávnenosť žiadateľa (na základe fotografie v pase, formulára žiadosti a živej fotografie zhotovenej pred začatím biometrického procesu).



- Po identifikácii žiadateľa sa začne biometrická registrácia po trojstupňovej kontrole proti prípadnému zneužitiu totožnosti. Táto kontrola zahŕňa tieto kroky:
  - a. Žiadateľ je požiadaný, aby overil svoje celé meno
  - b. Žiadateľ je požiadaný, aby potvrdil svoj dátum narodenia
  - c. Žiadateľ je požiadaný o potvrdenie dievčenského mena matky
- bioúradník sa potom pripojí k vízovému informačnému systému (VIS) ministerstva.
- bioúradník potom zaznamená desať (10) plochých skenov prstov z každej žiadosti o víza - štyri prsty na jednej ruke, štyri na druhej ruke a potom dva skeny palca. Biometrický softvér vyzve operátora a oznámi, kedy bola úspešne zaznamenaná sada odtlačkov pre každú ruku a palce (znázornené nižšie). **Odtlačky prstov sa budú snímať v súlade s rozhodnutím Komisie 2009/756/ES z 9. októbra 2009** podľa špecifikácií na rozlíšenie a používanie odtlačkov prstov na biometrickú identifikáciu a overenie vo vízovom informačnom systéme;



- Ak má žiadateľ o vízum amputované prsty, úradník zabezpečí, aby sa do biometrického softvéru zaznamenala poznámka.
- Ak žiadateľovi o vízum chýba viac ako päť (5) prstov, úradník zabezpečí, aby o tom bolo informované veľvyslanectvo.
- Fotografia sa vizuálne skontroluje z hľadiska súladu s ICAO (právne predpisy EÚ) a naskenuje sa
- Požadované alfanumerické údaje sa zadajú do systému VIS
- Po úspešnom ukončení biometrického procesu si úradník pre biometriu ponechá dokument. Žiadateľ opustí priestor biometrie a VAC.
- Dokumenty sa uchovávajú v košíkoch v kabíne biometrie a v rovnakých intervaloch sa prenášajú do back office na zadávanie údajov do extranetového systému administratívy.

### Štandardné postupy, ktoré BLS dodržiava v aplikačnom centre

- BLS nasadí skúsených a vyškolených pracovníkov na zber biometrických údajov v stredisku VAC. Zamestnanci zabezpečia, aby žiadateľ nemanipuloval s metódami zberu biometrických údajov.
- Biometrická kabína bude nastavená tak, aby monitorovacie kamery zaznamenávali žiadateľa po celý čas snímania biometrických údajov. Záznamy budú opatrené časovou pečiatkou na označenie ich pravosti.
- Biometrické údaje budú chránené pred neoprávneným prístupom a manipuláciou pomocou našich bezpečnostných opatrení. Do kabín bude mať obmedzený prístup len BO a dozor. Systém, ktorý zachytáva biometrické údaje na uloženie do zariadenia, nebude mať prístup na kopírovanie a po uložení zariadenie znemožní vymazanie alebo úpravu údajov.
- Systém používaný na zber biometrických údajov bude mať obmedzený prístup a operátor na ňom nebude môcť používať žiadne iné programy alebo softvér okrem biometrického skenovania a ukladania údajov. Týmto spôsobom sa zabráni akejkoľvek možnosti kopírovania biometrických údajov zo systému.
- V systéme používanom na snímanie biometrických údajov sa nebudú používať diskety, perá ani ďalšie úložiská.
- Spoločnosť BLS spolupracuje so všetkými významnými dodávateľmi biometrického hardvéru a softvéru. Využívajú pokročilé technológie a prispievajú k rozvoju odvetvia biometrickej identifikácie, čím znižujú prevádzkové náklady poskytovaním pokročilej automatizácie na zvýšenie produktivity zamestnancov.
- Spoločnosť BLS používa tieto biometrické zariadenia v rôznych systémoch spracovania veľkého objemu údajov pre rôzne krajiny pre systém služieb podávania žiadostí, registrácie a identifikácie (AEI).

BLS bude na zber biometrických údajov žiadateľov o víza používať softvér poskytnutý ministerstvom. Hoci softvérové riešenie vlastní a prevádzkuje ministerstvo, BLS potvrdzuje, že obstará hardvérové súpravy podľa pokynov ministerstva a bude znášať súvisiace náklady.

V súlade s ustanoveniami verejného obstarávania budú počítače s požadovanou konfiguráciou určené na používanie slovenského webového softvéru na získavanie biometrických údajov. Na týchto počítačoch nebude umiestnená žiadna iná sieť ani softvér okrem aplikácií schválených a požadovaných ministerstvom. Sieťové prepojenie medzi BLS a serverom ministerstva bude realizované prostredníctvom šifrovanej komunikácie cez protokol https s využitím systému vzájomnej autentifikácie založenej na certifikátoch. BLS poskytne statickú IP adresu, ktorá sa bude používať na bezpečné pripojenie a bude zaradená na biely zoznam ministerského firewallu. BLS nainštaluje sekundárnu DSL linku (záložnú linku) s druhou statickou IP adresou pre prípad výpadku hlavného poskytovateľa internetových služieb.

Ako sme už uviedli na začiatku, naše centrá sú navrhnuté tak, aby na každej priehradke boli biometrické registračné systémy, ktoré sú potom multifunkčné a zdvojnásobujú kapacitu služby. Pomocou systému inteligentných žetónov, keď žiadateľ dokončí podanie žiadosti na priehradke, systém frontu prideli žiadateľovi ďalšiu voľnú priehradku na biometrickú registráciu. Systém frontu je navrhnutý tak, aby žiadateľovi nikdy nebola pridelená priehradka, pri ktorej podal žiadosť, čím sa zabezpečí, že prezentáciu a odber biometrických údajov vždy vykoná niekoľko zamestnancov BLS v dokonalom súlade s pokynmi ministerstva.

V závislosti od prípadných dohôd s misiou sa môže uvedený postup preskúmať. Biometrické údaje sa môžu zbierať na tej istej prihlasovacej priehradke alebo BLS môže vytvoriť izolovanú oblasť určenú len na zber biometrických údajov. Táto časť postupu bude prispôbená podľa pokynov veľvyslanectva a konzulátu Slovenskej republiky.

**Poznámka: Prípady oslobodenia od biometrickej detekcie:** Niektorí žiadatelia, ako napríklad deti mladšie ako 5 rokov, nemusia vykonať biometrickú detekciu. Týka sa to aj tých, ktorí poskytli svoje biometrické údaje (odtlačky prstov a fotografie) počas 59 mesiacov pred aktuálnou žiadosťou. Tieto typy žiadostí budú spracované samostatne, len s vložením alfanumerických údajov, na základe povolenia Veľvyslanectva a konzulátu Slovenskej republiky.

### Bezpečnostné opatrenia zavedené na zber biometrických identifikátorov

- Všetky priestory v rámci VAC budú vždy monitorované kamerami CCTV - 24x7x365 dní. Kamery CCTV musia byť nakonfigurované aj na snímanie statického obrazu každých 5 minút.
- Záznamy a snímky budú obsahovať časovú pečiatku a BLS bude údaje sprístupňovať veľvyslanectvu v dohodnutej frekvencii.
- Pevný disk HDD bude zašifrovaný vďaka špičkovému šifrovaciemu softvéru.
- Všetky externé výstupy systému (CD/DVD, USB, SSD atď.) budú chránené.
- Biometrické zariadenie bude pripojené cez VPN/IP pripojené k systému ministerstva.
- Každý používateľ bude mať osobné používateľské meno a heslo potrebné na prístup k počítaču a sieti ministerstva, ako aj k súvisiacemu softvéru.
- Ukladanie a prenos biometrických údajov sa uskutočňuje v súlade s vnútroštátnymi a schengenskými predpismi, pričom sa osobitná pozornosť venuje ochrane osobných údajov.
- Prenos biometrických údajov sa uskutoční až po potvrdení správnosti žiadosti. Prenos sa uskutoční prostredníctvom portálu VIS, v bezpečnom a kontrolovanom prostredí alebo podľa pokynov Veľvyslanectva a Konzulátu Slovenskej republiky (podľa článku 44 vízového kódexu).
- Spoločnosť BLS prijme všetky nápravné a ochranné opatrenia na ochranu a zabezpečenie hardvéru v prípade vyššej moci.
- Prístup pracovníkov pri pulte bude regulovaný zariadením na kontrolu prístupu. Poloha kamery zabezpečí, že celý proces biometrickej detekcie bude zaznamenaný.

**Čas na vybavenie (TAT) pri registrácii biometrických údajov:** Odber biometrických údajov by mal každej osobe trvať len niekoľko minút. Priemerný čas na odber biometrických údajov a spracovanie žiadosti by mal byť **kratší ako 3 minúty**.

**Odhadovaný čas spracovania je 4 minúty.**

**Celkový čas potrebný na ukončenie procesu vybavovania žiadosti o vízum žiadateľom v stredisku VAC (od vydania kupónu do odchodu žiadateľa)**

- Pri bežnom (offline) odosielaní je to 11 minút.**
- Pre žiadateľov, ktorí používajú platformu BLSConnect (online), je to 8 minút.**

### e) Sledovanie aplikácie:

BLS si plne uvedomuje citlivosť dokumentov, s ktorými sa manipuluje, ako sú napríklad pasy. Preto zaručuje kompletný servis pri ich sledovaní. BLS použije svoj systém "**sledovania čiarových kódov**" na bezpečný prístup, aktualizáciu a zobrazenie stavu žiadostí počas procesu.

Po prijatí žiadosti na priehradke **systém vytvorí jedinečné identifikačné číslo (v alfanumerickom formáte) vo** forme čiarového kódu, ktorý sa prideli príslušnej žiadosti a vytlačí sa v troch kópiách: jedna sa nalepí na formulár žiadosti o vízum, druhá na obálku s dokumentmi a posledná na návratnú obálku.



### Monitorovanie aplikácie:

Monitorovanie obsahuje dátum, čas a prihlasovacie údaje každého používateľa, ktorý vykonáva monitorovanie.

Na vykonávanie procesu skenovania poskytuje BLS zamestnancom a veľvyslanectvu a konzulátu manuálne skenovacie zariadenie. Zariadenie pripojené k systému naskenuje identifikačný kód (čiarový kód) na štítku a zadá ho do softvéru. Týmto postupom sa zabezpečí presnosť sledovania, návratnosť žiadostí z veľvyslanectva a konzulátu SR a žiadostí prijatých po spracovaní. Okrem toho vygeneruje okamžité upozornenie v prípade straty obálok počas prepravy.

Pre každú žiadosť doručенú do VAC sa odporúča vykonať tieto kontroly:

- Prichádzajúce skenovanie do VAC (skenovanie 1);
- Odchádzajúce skenovanie z počítača do Back Office (skenovanie 2);
- Prichádzajúce skenovanie do Back Office (skenovanie 3);

## Príloha č. 5 - Projekt poskytovania služieb

- Odchádzajúci sken na veľvyslanectvo a konzulát SR nasledujúci deň (sken 4);
- Vstupný sken po prijatí pasu na VAC veľvyslanectvom a konzulátom SR (sken 5);
- Odchádzajúce skenovanie na počítačoch na doručenie (skenovanie 6);
- Odchádzajúci sken pre kuriéra, ak sa doručuje kuriérom (sken 7);
- Nahrávanie všetkých príloh s komentármi ku všetkým dodatočným dokumentom, ktoré žiadateľ dostal neskôr, do VAC. Tieto prílohy budú nahrané na portál BLS na otázky v konkrétnej sekcii. Pokiaľ ide o dodatočné dokumenty zaslané veľvyslanectvu a konzulátu SR, v časti s komentármi sa aktualizuje dátum a čas (skenovanie 8);
- Odchádzajúce skenovanie všetkých žiadostí o výber (skenovanie 9);
- Vyňatie pasu (skenovanie 10).

Stav každej žiadosti bude možné sledovať v každom kroku procesu naskenovaním čiarového kódu na všetkých uvedených platformách:

- Webová lokalita
- Mobilná aplikácia
- Chatbot
- V prítomnosti vo vízovom centre
- prostredníctvom SMS
- Call centrum (Telefón, internetová telefónia, e-mail, online kontaktný formulár, webchat, IVR, fax)

### Sledovanie prostredníctvom e-mailu a SMS:

Žiadatelia budú dostávať bezplatné SMS a e-mailové oznámenia vždy, keď sa ich žiadosť posunie z jednej fázy do druhej.

#	Udalosť	SMS a e-mailové oznámenia odoslané žiadateľom
1	Žiadosť doručená na VAC	Žiadosť o vízum č. (...) - bola prijatá na VAC v <dátum a="" čas=""> Pre viac informácií, prosím, volajte <číslo VAC=""> alebo navštívte <Visa> našu webovú stránku</Visa></VAC></dátum>.
2	Žiadosť podaná na veľvyslanectve alebo konzuláte	Žiadosť o vízum č. (...) bola zaslaná na adresu Veľvyslanectva alebo Konzulátu Slovenskej republiky <dátum and="" čas="">. Ďalšie informácie získate na telefónnom čísle <vac="" pomoc="" číslo=""> alebo na webovej stránke <Visa></Visa></dátum>.
3	Pas prijatý z veľvyslanectva alebo konzulátu	Žiadosť o vízum č. (...) - bola spracovaná na VAC a je pripravená na prevzatie. Ďalšie informácie získate na VAC telefonicky alebo prostredníctvom našej webovej stránky.
4	Žiadosť o rozhovor	Žiadosť o vízum č. (...) - Objednajte si pohovor na veľvyslanectve alebo konzuláte prostredníctvom webovej stránky (...) Ďalšie informácie vám poskytne VAC telefonicky.
5	Žiadosť o dodatočnú dokumentáciu	Žiadosť o vízum č. (...) - Žiadame, aby ste poskytli VAC ďalšie dokumenty pre veľvyslanectvo alebo konzulát, aby sme mohli pokračovať vo vyplňaní žiadosti. Ďalšie informácie vám poskytne VAC telefonicky.
6	Pas zaslaný kuriérom	Žiadosť o vízum č. (...) - Pas bol zaslaný VAC kuriérom dňa <dátum>. Ak chcete sledovať stav vašej zásielky, navštívte stránku <stránka kuriéra=""> a zadajte kód <unikátny sledovací="" kód=""></unique></courier></dátum>.
7	Prijatý cestovný pas	Žiadosť o vízum č. (...) - bola dokončená VAC dňa <dátum> <čas>. Pre viac informácií kontaktujte VAC telefonicky alebo prostredníctvom našej webovej stránky</čas></dátum>

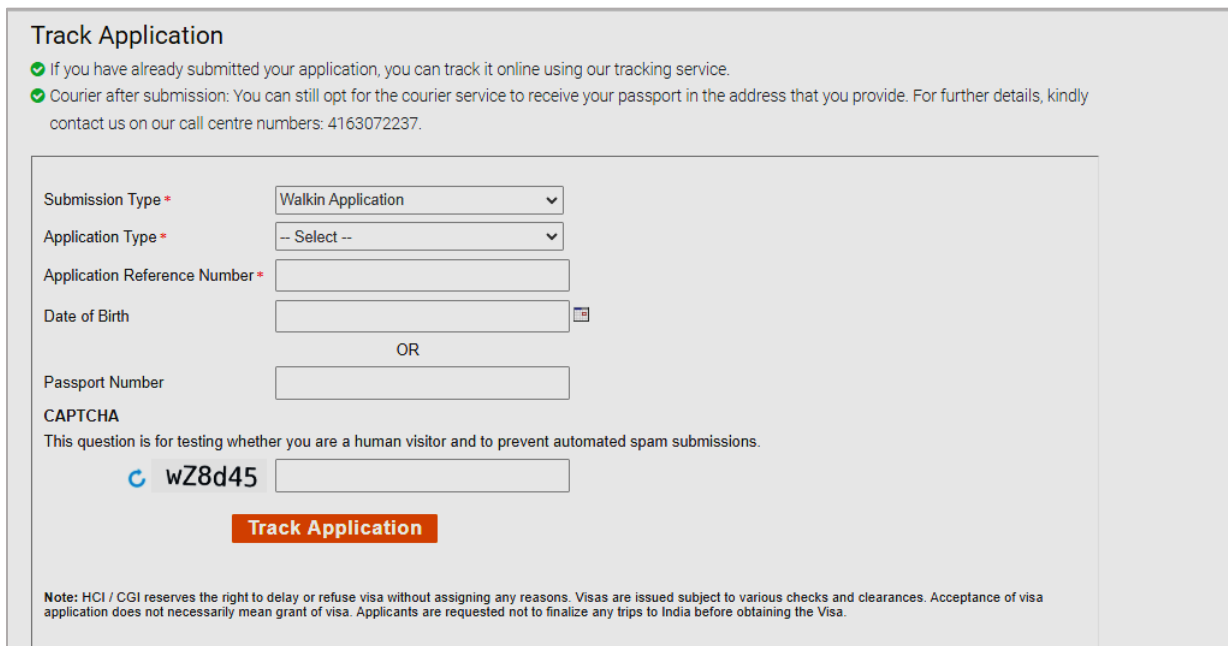
Žiadatelia môžu kedykoľvek sledovať stav svojej žiadosti prostredníctvom webovej stránky, aplikácie pre smartfóny, kontaktného centra, e-mailu, webového chatu alebo prístupu do VAC.

**СаяааааааСледование посредством вебовой страницы:**

BLS vytvorí online modul, ktorý bude žiadateľom k dispozícii prostredníctvom webového rozhrania a ktorý im poskytne aktuálny stav ich žiadosti podanej v príslušných VAC.

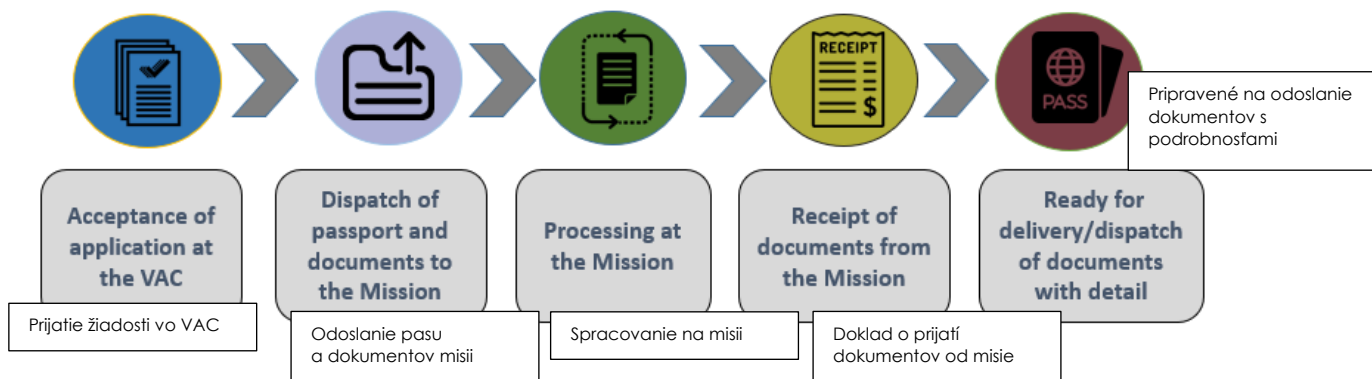
Žiadateľom bude po úspešnom podaní žiadosti v stredisku VAC vydaný ICR (faktúra s potvrdením, ktorá bude vygenerovaná systémom). ICR bude obsahovať jedinečné identifikačné číslo pre sledovanie spolu s ďalšími relevantnými údajmi o žiadateľovi.

Žiadateľ sa bude musieť prihlásiť na webovej stránke na odkaz "**Sledovanie žiadosti**", ktorý ho presmeruje na bránu na sledovanie žiadosti. Tu sa od žiadateľa budú vyžadovať údaje ako číslo pasu, dátum narodenia a ID na sledovanie. Po úspešnej zhode uvedených údajov sa zobrazia údaje o stave žiadosti. Ukážka "Sledovania žiadosti" je uvedená nižšie:



**Obrázok: sledovanie žiadostí**

Na webovej stránke bude k dispozícii päťstupňový online systém sledovania stavu žiadostí, ktorý bude zahŕňať:



**Sledovanie cez telefón**

Žiadatelia budú mať prístup k informáciám o stave svojej žiadosti na vyhradených telefónnych číslach. BLS nasadí na VAC vyškolený viacjazyčný personál, ktorý bude promptne odpovedať na takéto otázky.

### Krok 3: ČINNOSŤ PO PREDLOŽENÍ ŽIADOSTI

#### a) Zadávanie údajov týkajúcich sa žiadosti o vízum do elektronickej databázy

Zadávanie údajov sa bude týkať týchto elektronickej databáz:

- Platforma BLS, BLS Connect, pre:
  - Získanie žiadosti o víza a údajov potrebných na podávanie správ,
  - Vystavovať potvrdenia o vybraných províziách,
  - Generovanie jedinečného referenčného čísla na uľahčenie monitorovania aplikácie.
- Softvér poskytnutý ministerstvom - L-VIS - pre:
  - Vloženie zadaných alfanumerických údajov,
  - Získanie biometrických identifikátorov.

BLS potvrdzuje, že požadované údaje môže zadávať aj na iných platformách, ktoré Veľvyslanectvo a konzulát Slovenskej republiky uvedie alebo môže uviesť počas trvania zmluvy.

#### Platforma BLSConnect

Platforma BLSConnect bola vyvinutá pre potreby podnikov. Má niekoľko modulov, ktoré navzájom komunikujú a poskytujú služby pre zákazníkov štátnej správy, žiadateľov a zamestnancov BLS.

Ako je opísané v predchádzajúcich častiach, žiadateľ o víza prístupí k priehradke, keď sa na obrazovkách LED ohlásí, že je na rade. Zamestnanec ho privíta a zadá údaje o jeho žiadosti do systému platformy BLSConnect. Tieto informácie sa použijú na vygenerovanie faktúry - potvrdenia s podrobnými informáciami o poplatkoch, ktoré žiadateľ vybral.

Po ukončení postupu podávania žiadostí sa žiadosť vloží do priečinka a vráti žiadateľovi, ktorý bude vyzvaný, keď naňho príde rad (vždy s použitím toho istého kupónu), aby sa dostavil k inému pultu na predloženie biometrických identifikátorov (ak sa to vyžaduje).

V súlade so špecifikáciami poskytuje spoločnosť BLS oprávneným zástupcom kedykoľvek prístup do databázy platformy BLSConnect na účely overovania a monitorovania aplikácie.

Veľvyslanectvo a konzulát Slovenskej republiky si bude môcť pozrieť aj dátumy, časy, mená zamestnancov, ktorí budú skenovať jednotlivé kroky sledovania, ktorými už žiadosť prešla. Prístup do databázy bude cez šifrovaný SSL tunel, ktorý zabezpečí šifrovanie prenášaných údajov.

Po prihlásení sa do systému pomocou jedinečného používateľského mena a hesla budú pracovníci kancelárie BLS požiadaní o zadanie identifikačných údajov žiadosti, ktorú chcú sledovať, najmä jedinečného poradového čísla žiadosti. V opačnom prípade, ak je to potrebné, môže pracovník veľvyslanectva a konzulátu Slovenskej republiky vykonať vyhľadávanie aj pomocou iných identifikačných údajov, ako je meno žiadateľa, pas, dátum podania žiadosti, stav podania žiadosti a pod. Pracovníci veľvyslanectva a konzulátu si potom budú môcť prezrieť údaje o žiadateľovi aj aktuálny stav žiadosti, ako aj podrobnosti o každom "vykonanom skenovaní" a/alebo "neskenovaní", ku ktorému bola žiadosť podaná, ako aj dátum a čas skenovania a pracovníka, ktorý žiadosť skenoval. Vďaka týmto údajom bude môcť veľvyslanectvo a konzulát Slovenskej republiky v systéme ľahko vyhľadať každú žiadosť.

V prípade žiadostí o víza, ktoré už boli preskúmané Veľvyslanectvom a konzulátom Slovenskej republiky, BLS bezodkladne vymaže osobné údaje žiadateľov, okrem mena žiadateľa, kontaktných údajov a čísla pasu a po vrátení spracovaného pasu na žiadateľ žiadateľovi o spracovaný pas, BLS vymaže meno žiadateľa, kontaktné údaje a číslo pasu. Zobrazia sa len neosobné údaje žiadosti, ako napríklad jedinečné poradové číslo, kategória víza a dátum podania žiadosti s stav a história. Je to preto, že všetky osobné údaje žiadateľa (alfanumerické údaje) budú zo systému vymazané v súlade s jeho politikou vymazania údajov.

Osobné údaje žiadateľa zhromaždené platformou BLSConnect, ktoré sa používajú na generovanie potvrdení, budú:

- Meno žiadateľa;
- Číslo pasu;
- Dátum narodenia

Údaje zozbierané platformou BLSConnect sa ukladajú v jej dátových centrách v Nemecku počas vopred stanoveného obdobia. Na zabezpečenie ochrany a vymazania údajov zhromaždených platformou BLSConnect je k dispozícii niekoľko nástrojov:

- Maskovanie dátumu narodenia: Do 24 hodín od "skenovania" žiadosti v platforme BLSConnect spustí VAC automatický nástroj na zamaskovanie údajov o dátume narodenia. Tieto informácie sa budú zhromažďovať a uchovávať len na uľahčenie prípadných žiadostí o zosúladenie taríf vznesených veľvyslanectvom a konzulátom.
- Maskovanie iných PII: V databáze platformy BLSConnect sa vykoná automatický skript na maskovanie a anonymizáciu PII počas zostávajúcich 7 dní po skenovaní pasu z VAC žiadateľovi alebo partnerskému dopravcovi.

Vymazanie všetkých údajov: Automatický skript je naprogramovaný tak, aby vykonával čistenie vo vopred definovaných časových intervaloch podľa politiky čistenia dohodnutej s veľvyslanectvom a konzulátom, napr. 5 dní od dátumu "Out-Scan" z VAC pre žiadateľa alebo partnerského dopravcu. Údaje sa môžu uchovávať (anonymne) počas dohodnutého obdobia, aby sa uľahčilo sledovanie žiadostí, zosúladenie s veľvyslanectvom a konzulátom, aby BLS mohla riešiť prípadné sťažnosti zákazníkov.

Systém zlikviduje osobné údaje žiadateľov ihneď po ich prijatí na veľvyslanectve, s výnimkou mena, kontaktných údajov a čísla pasu žiadateľa, ktoré úspešný uchádzač vymaže ihneď po prevzatí pasu žiadateľom;

Ukladanie, ako aj vymazávanie údajov bude v súlade s rozhodnutím Komisie 2009/876/ES z 30. novembra 2009.

#### **b) Úlohy back office (kontrola kvality, skenovanie, načítanie údajov zo žiadostí a zadávanie údajov)**

Pracovník pre zadávanie údajov, ktorý sa stará o načítanie údajov:

- V pravidelných intervaloch budú dostávať štítky z aplikačných pracovísk;
- Nahrá údaje a overí údaje vo formulári žiadosti agentúry;
- Bude tiež skúmať údaje v žiadostiach, pasy žiadateľov a súvisiace dokumenty a zabezpečovať, aby boli do systému vložené bez chýb a aby boli formuláre agentúry správne;
- V prípade žiadosti o vrátenie kuriérom získa adresu žiadateľa uvedenú v odosielaacom formulári;
- Pre každého žiadateľa vygeneruje štítok s adresou a číslom potvrdenia;
- Na obálky obsahujúce pas, ktoré sa majú vrátiť žiadateľovi na uvedenú adresu, nalepí štítok pre kuriéra;
- Etikety sa budú ukladať do kontajnera na kontrolu kvality žiadateľov.

**Kontrola kvality:** Kontrolu kvality (QC) vykonáva určený tím, ktorý nie je zamestnancom priehradky a back office, aby overil, či sú žiadosti o víza podané v súlade s usmerneniami pre podávanie žiadostí, ktoré poskytlo veľvyslanectvo a konzulát Slovenskej republiky. Tím BLS pre kvalitu:

- Vykoná kontrolu kvality žiadostí na základe krížovej kontroly: originálu pasu, údajov vo formulári žiadosti, kategórie žiadaného víza a dodaných fotografií. Zamestnanci tiež zabezpečia, aby boli dokumenty umiestnené v súlade s poradím na kontrolnom zozname;
- Skontroluje údaje vo formulári žiadosti (vyplnenom a podpísanom);
- Potvrdí, že kontrolný zoznam je vypracovaný správne, a overí, či boli vykonané potrebné platby;
- Overí, či sú žiadosti a súvisiace dokumenty zahrnuté do príslušných spisov podľa kontrolného zoznamu.

Po úspešnom ukončení kontroly kvality sa žiadosť posunie do fázy manifestácie. Podrobný zoznam všetkých žiadostí sa vytlačí a odošle na veľvyslanectvo a konzulát Slovenskej republiky, a to počas pracovnej doby v termíne stanovenom veľvyslanectvom. Nakoniec sa žiadosti uložia do ohňovzdorných vodotesných trezorov a čakajú na ich odovzdanie Veľvyslanectvu a Konzulátu Slovenskej republiky na druhý deň v pracovnom čase v čase stanovenom veľvyslanectvom.

#### **Riadenie tímu a kvality**

Ako bolo uvedené vyššie, spoločnosť BLS zamestnáva špecializovaný tím manažérov kvality, ktorého kontrola kvality je založená na usmerneniach definovaných v systéme riadenia kvality (QMS) podľa normy



## Príloha č. 5 - Projekt poskytovania služieb

ISO 9001:2008. QMS zdôrazňuje význam jasného a neustále sa zlepšujúceho procesu. Účinná kontrola kvality sa dosahuje týmito metódami:

Č.	Proces	Popis
1	Školenie o úrovni služieb	Školenie zamerané na požadovanú úroveň služieb.
2	Školenie o nástrojoch kvality	Školenie o používaní stolov, zariadení, softvéru, stratégií a techník riadenia kvality.
3	Zdieľanie osvedčených postupov	Zhromažďovanie, šírenie a zdieľanie pracovných metód. Procesy alebo iniciatívy venované zlepšovaniu organizačnej efektívnosti, poskytovaniu služieb a spokojnosti zamestnancov.
4	Koučovanie / poradenstvo	Denná interakcia medzi nadriadeným a zamestnancom s cieľom uľahčiť výmenu pozitívnej alebo negatívnej spätnej väzby medzi oboma stranami.
5	Priame pozorovanie	Pozorovanie udalostí a správania v prvej osobe s cieľom navrhnúť a zlepšiť akékoľvek procesy.
6	Proces nápravných opatrení	Prijatie série nápravných opatrení a pravidelných kontrol na základe získanej spätnej väzby s cieľom zabezpečiť zlepšenie.
7	Proces preventívnych opatrení	Prijatie série opatrení a pravidelných kontrol na základe získanej spätnej väzby, aby sa v budúcnosti neopakovali rovnaké chyby.
8	Hodnotenie výkonu	Týždenné/mesačné monitorovanie výkonnosti v súlade s kľúčovými ukazovateľmi (KPI).
9	Pravidelné kontroly súladu	Systematická metóda analýzy procesov a postupov s cieľom oznámiť prípadné problémy a navrhnúť riešenia. Vykonnávajú sa aj inšpekcie.
10	Prieskumy spokojnosti žiadateľov	Prieskumy zamerané na zistenie miery spokojnosti žiadateľov.
11	Riadenie sťažností	Analýza a reakcia na sťažnosti žiadateľov s cieľom zabrániť ich opakovaniu.
12	Riadenie auditu	Pravidelné stretnutia vedenia s cieľom vyhodnotiť účinnosť procesov a systémov.

### c) Zasielanie žiadostí do vízového informačného systému Slovenskej republiky

V súlade s prílohou k časti B.1 "Opis predmetu koncesie" bude BLS zasielať všetky žiadosti o víza spolu s biometrickými identifikátormi prostredníctvom vysoko zabezpečeného a šifrovaného kanála.

Chápeme, že kvalitu odtlačkov prstov meria agentúra eu-LISA v centrálnom systéme VIS, a môžeme Vás ubezpečiť, že nekvalitné odtlačky prstov odoslané do slovenského systému VIS nikdy neprekročia prahovú hodnotu stanovenú v prílohe.

IT komponenty pre riešenia skenovania BLS sú tieto:

- Skener dokumentov ADF na vysokorychlostné skenovanie objemných dokumentov;
- TeleForm na automatické in-line skenovanie so stanovenými parametrami a definovaným pracovným postupom;
- Oddelovacie hárky s čiarovým kódom medzi formulármi žiadosti a podpornými dokumentmi na automatické pridelovanie názvov súborov;
- Ak to Veľvyslanectvo a konzulát SR schváli, BLS ponúkne archív na uloženie dokumentov naskenovaných TeleFormom. Tieto dokumenty budú archivované a uložené na úložisku (ak to schváli ministerstvo) v lehotách stanovených slovenským právom. Prístup k údajom archivovaných žiadostí bude umožnený iba oprávneným zástupcom Veľvyslanectva a konzulátu Slovenskej republiky. BLS k nemu nebude mať prístup..

TeleForm je bezpečný softvér spoločnosti BLS na automatické skenovanie, ktorý má kontrolovaný prístup a automatizuje proces:

- Hromadného skenovania dokumentov pomocou skenera s vysokorýchlostným automatickým podávačom dokumentov
- Rozpoznávania oddelovacích hárkov s čiarovým kódom medzi formulárom žiadosti a sprievodnými dokumentmi, aby sa mohli naskenované obrázky samostatne pomenovať.

Dodržiavajú sa štandardy pomenovania súborov a šifrovania, ako je uvedené v prílohe k časti B.1 koncesnej listiny.

#### **d) Ukončenie procesu podávania žiadostí o víza:**

Na konci postupu prevádzkovateľ dát (DO) vytvorí zložku, ktorá obsahuje: cestovný pas žiadateľa, formulár žiadosti o vízum vyplnený a podpísaný žiadateľom, dokumenty predložené žiadateľom, kópiu potvrdenia o zaplatení vydaného používateľovi, v ktorom je uvedená platba konzulárneho poplatku za vízum, zoznam predložených dokumentov s príslušne skontrolovanými prvkami, digitálnu kópiu dokumentov. Štítky budú kódované podľa typu požadovaného víza. DO vytvorí a vygeneruje dva čiarové kódy: jeden sa nalepí za pas a druhý sa umiestni na obálku.

#### **Krok 4: Doručenie pasu**

##### **a) Archivácia súborov vo vízovom centre**

Bezpečnostné skrinky používané na ukladanie dokumentov budú bezpečné, ohňovzdorné a vybavené dvojitým kombinačným zámkom. Budú umiestnené v nepretržite stráženom priestore pomocou kamier CCTV a detektorov vniknutia, ktoré sa nachádzajú v zadnej kancelárii. BLS používa špeciálne navrhnuté skrinky na uchovávanie trvanlivých papierových dokumentov viac ako hodinu pri vysokých stupňoch Celzia. Ďalšie samostatné ohňovzdorné trezory a skrinky sa budú používať na uchovávanie pasov a hotovosti. BLS bude podávať žiadosti v dávkach v stanovených časoch. Žiadosti sa budú spracovávať a indexovať podľa vopred stanovených kritérií, ako sú typ víz, prioritné prípady, predchádzajúce zamietnutia, rýchle víza atď.

Fyzický prenos žiadostí o víza sa uskutoční najneskôr ráno nasledujúceho dňa. Žiadosti sa budú posielť na veľvyslanectvo a konzulát pri zachovaní najvyššej možnej úrovne bezpečnosti.

##### **b) Prevod vybraných konzulárnych poplatkov (víz) na misiu**

**BLS bude pri** výbere vízových poplatkov postupovať v súlade s **normami Misie Slovenskej republiky v** príslušnej krajine pôsobenia podľa typov víz, o ktoré žiada. Po prijatí žiadosti SO určí poplatky za víza a príslušné poplatky za služby, ktoré musí žiadateľ zaplatiť. **Vybrané vízové poplatky budú poukázané miestne príslušnému zastupiteľskému úradu denne v** ten istý deň alebo najneskôr nasledujúci pracovný deň do 10.00 hod. miestneho času podľa počtu vydaných víz. Prevod vybraného vízového poplatku na bankový účet miestne príslušného veľvyslanectva alebo podľa spôsobu platby, ktorý mu oznámi veľvyslanectvo. Prevod konzulárnych poplatkov sa uskutoční len bankovým prevodom. BLS bude monitorovať priebeh týchto postupov a zohľadňovať aj počet prijatých žiadostí, celkovú sumu prijatých platieb žiadateľov a sumy prevedené na účet veľvyslanectva a konzulátu SR.

Veľvyslanectvu a konzulátu Slovenskej republiky sa bude poskytovať týždenná denná správa obsahujúca údaje o prevedených sumách a celkovom počte vybavených žiadostí.

Doklad o zaplatení vízových poplatkov a potvrdenie o prevode vízového poplatku na miestne príslušné veľvyslanectvo sa predloží spolu s dokumentáciou k žiadosti o vízum.

##### **c) Odovzdávanie dokumentov na veľvyslanectvo a konzulát Slovenskej republiky a z neho**

BLS potvrdzuje, že žiadosti prijaté z VAC budú zaslané veľvyslanectvu počas nasledujúceho dňa v pracovných hodinách (podľa času určeného veľvyslanectvom), po podaní vykonanom žiadateľmi v súlade s požiadavkami na ochranu osobných údajov v zabezpečenom úložisku údajov ustanovených v článku 44 vízového kódexu a budú odovzdané vedúcemu konzulárneho oddelenia veľvyslanectva alebo

inému ním písomne určenému zamestnancovi v zapečatenej nepriehľadnej obálke, v ohňovzdornom trezore tak, aby bola zabezpečená ochrana pred otvorením, zneužitím alebo sprístupnením nepovolaným osobám. Sprievodný list predložený spolu so sejfom bude obsahovať tieto údaje o žiadateľoch: meno a priezvisko, dátum narodenia, číslo pasu, výšku prijatého poplatku za schengenské víza, zoznam podporných dokumentov ku každej žiadosti s uvedením, či ide o originál, overenú kópiu alebo odpis.

Bezpečné doručenie chýbajúcich dokumentov alebo dokumentov, ktoré si veľvyslanectvo dodatočne vyžiada, sa uskutoční v pracovnom čase v lehote stanovenej veľvyslanectvom najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia žiadosti veľvyslanectva.

### Podrobný opis ukladania a prenosu balíka žiadostí

BLS zabezpečuje, aby boli všetky dokumenty uložené/prepravované bezpečným spôsobom. Žiadosti, ktoré sa majú spracovať, pasy a podporná dokumentácia sa uchovávajú v ohňovzdornom trezore, aby sa zabezpečila bezpečnosť a ochrana dokumentov.

- Dokumenty prijaté od žiadateľov sa musia uchovávať v samostatných nepriehľadných obaloch s nálepkami, aby sa zabránilo ich strate.
- Na doklady sa nalepia identifikačné nálepky, aby sa dali ľahko rozpoznať a aby sa predišlo ich zámene/stratám.
- Po dokončení biometrického zápisu sa doklady presunú do zadnej kancelárie, ktorá je sterilná. Tento priestor je zabezpečený a vstup nepovolaných osôb je zakázaný.
- Pracovníci prevádzky na konci dňa vložia všetky doklady do schránky/vrecka na dokumenty a skontrolujú údaje s kontrolným zoznamom, aby potvrdili, že všetky dokumenty sú v schránke/vrecku zaúčtované.



Obrázok: Doklad s identifikačnou nálepkou

- Po kontrole dokumentov sa škatuľa alebo taška zapečatí bezpečnostným zámkom Zip. Ak sa používajú schránky na dokumenty, zabezpečia sa uzamknutím pomocou visiaceho zámku.



Obrázok: Zipsový uzáver

- Dokumenty sa prepravujú medzi strediskom BLS VAC a misiou vo vyhradených, bezpečných schránkach na dokumenty. Dokumenty, ktoré sú zabalené do dokladov a zabalené do pevných materských tašiek alebo krabíc, ktoré sú odolné voči vode a ohňu, s jedinečným číslom, ktoré sa zaznamenáva počas každej činnosti na udržiavanie auditnej stopy.
- Tieto skrinky sú navrhnuté tak, aby dokázali čeliť extrémnym podmienkam, ako je chlad, oheň, voda a hrozba bomby.
- **Žiadosť sa odovzdáva vedúcemu konzulárneho oddelenia misie alebo inému ním písomne určenému zamestnancovi v priestoroch príslušnej misie.**



(Obrázok: Pelikánova schránka na presun dokumentu z VAC do misie)

- Na úschovu kľúčov a bezpečnosť schránok sa dodržiavajú prísne postupy kontroly kľúčov.
  - K dispozícii sú dve sady kľúčov. Jeden je v misii a druhý má správca VAC.
  - Kľúče sa nikdy neprepravujú spolu so schránkami na dokumenty a uchovávajú sa oddelene.

**Prenos údajov na veľvyslanectvo sa uskutočňuje prísne v súlade s ustanoveniami vízového kódexu a v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016.**



Obrázok: Bezpečnostné trezory

- Po spracovaní sa dokumenty uložia do ohňovzdorného a vodotesného trezoru, ku ktorému majú prístup len schválení a bezpečnostne preverení zamestnanci.
- BLS používa mechanizmus farebného kódovania na identifikáciu rôznych typov žiadostí (napr. doručovanie pri podateľni, doručovanie kuriérom) - to znamená, že žiadosti doručované pri podateľni a žiadosti doručované kuriérom sa vkladajú do rôznych farebných obálok.
- Vo vnútri VAC sú všetky dokumenty bezpečne uložené v samostatných pasových trezoroch s 2-hodinovou požiarňou odolnosťou a s dvojitém kombinovaným zámkom.

V prípade **biometrických údajov** sa po odobratí biometrických údajov dodržiavajú tieto bezpečnostné opatrenia:

- HDD je zašifrovaný pomocou akéhokoľvek špičkového šifrovacieho softvéru
- Zabezpečenie a znefunkčnenie všetkých koncových bodov systému (USB, jednotka CD, čítačka kariet SDD) atď.
- Biometrické zariadenie je pripojené prostredníctvom VPN/ IP adresy viazanej na intranetový softvér verejného obstarávateľa.
- Na základe požiadavky verejného obstarávateľa môžu byť údaje BIO ďalej šifrované a odosielané cez intranet
- Pri odosielaní/prenose údajov môžu súbory odosielať len oprávnení používatelia určení verejným obstarávateľom.

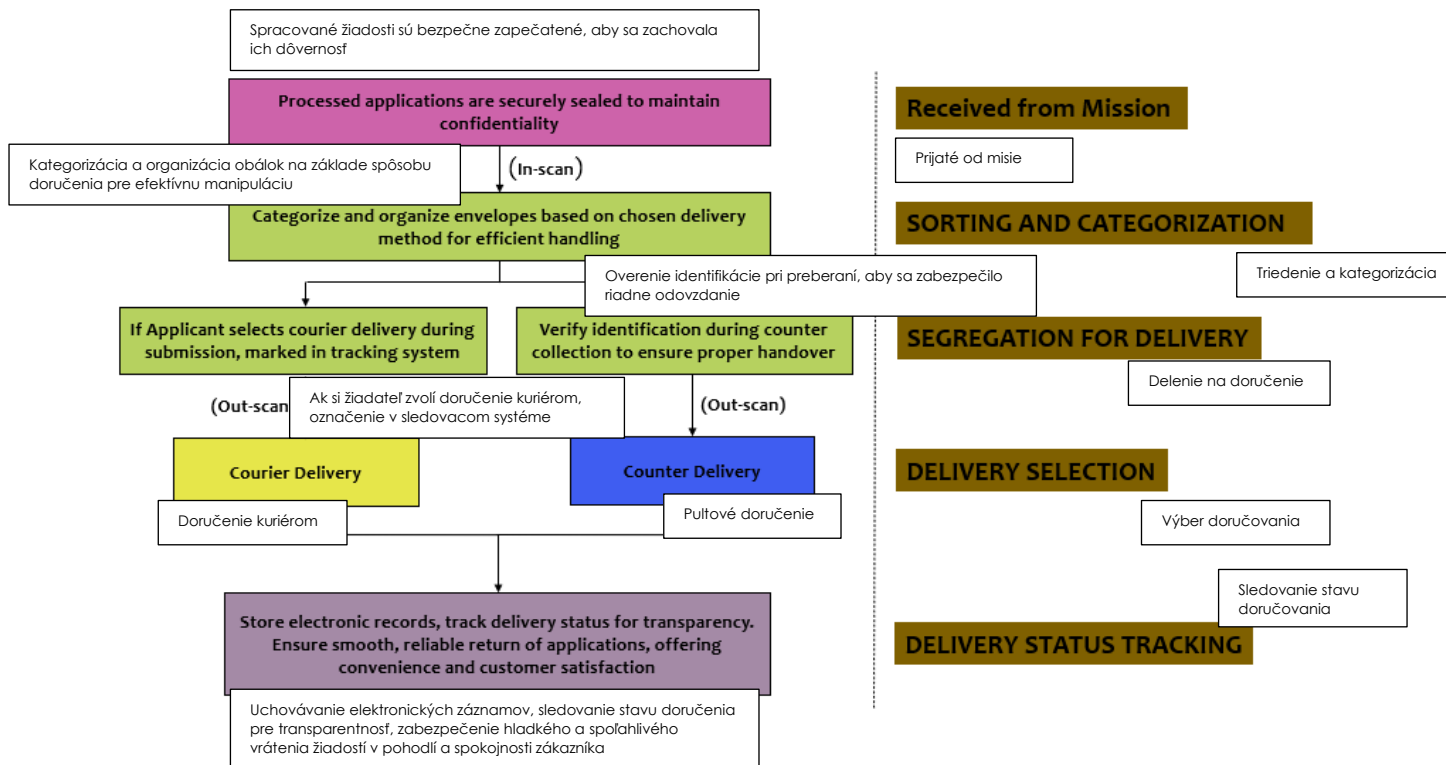
#### **d) Rozhovory a správa ďalších dokumentov**

Ak si veľvyslanectvo a konzulát želá pohovor so žiadateľom alebo si vyžiada ďalšie dokumenty, BLS poskytne žiadateľovi potrebné informácie. Žiadateľ si potom rezervuje termín (prostredníctvom webovej stránky, mobilnej APP, call centra alebo na recepcii VAC) na konkrétny účel, ktorým je dostavenie sa na video pohovor alebo predloženie dodatočných dokumentov. Žiadateľ sa dostaví do VAC BLS v deň a čas vybraný pre požadovanú činnosť a podstúpi vyššie opísanú bezpečnostnú kontrolu.

Na predloženie dodatočných dokumentov - Po zobrazení čísla kupónu žiadateľa sa žiadateľ dostaví k zamestnancom BLS na multifunkčnom pulte uvedenom na obrazovke, aby predložil dodatočné dokumenty podľa konkrétnej požiadavky veľvyslanectva a konzulátu.

V prípade videokonferenčných pohovorov - po zobrazení kupónu žiadateľa na obrazovke sa poskytne prístup do pohovorovej kabíny, špeciálnej 100 % odhlučnenej kabíny so stenami od podlahy až po strop, s vynikajúcim osvetlením, vybavenej stolom, stoličkou, notebookom, kamerou, softvérom najnovšej generácie (prostredníctvom Cisco WebEx Calling / Skype for Business / Microsoft Teams) a schváleným veľvyslanectvom a konzulátom, kamerami na zaistenie maximálnej bezpečnosti a zároveň maximálnej transparentnosti a čo najväčšej dôvernosti. Okrem toho, ak o to požiadajú, pracovníci BLS pripravia mesačne súbor obsahujúci rozhovory, ktorý sa poskytne Veľvyslanectvu a Konzulátu SR, s uvedením mena žiadateľa, údajov a času rozhovoru.

**e) Vrátenie pasov žiadateľom, na ktorých boli vyznačené víza**



**Doručenie spracovaných pasov žiadateľom**

Pasy prijaté veľvyslanectvom a konzulátom Slovenskej republiky budú uložené na Back Office na doručenie prostredníctvom pultu/kuriéra. Ak sa obálky ukladajú na VAC cez noc, budú umiestnené v ohňovzdornej, vode odolnej kovovej skrini v Back Office. Na zaistenie bezpečnosti priestoru Back Office budú v ňom prítomné hasiace prístroje, systémy na detekciu vlámania a nepretržitý dohľad pomocou kamier CCTV. Žiadosti, ktoré sa majú doručiť kuriérom, budú po ukončení procesu výstupného skenovania umiestnené do kontajnera.

Zamestnanci prepravnej spoločnosti prevezmú zásielky v čase dohodnutom s BLS.

**Vyzdvihnutie pasu na priehradke**


Postup pri preberaní pasov na priehradke je uvedený nižšie:

- Žiadateľ si môže zapečatenú obálku s pasom vyzdvihnúť na niektorom z pracovísk na vrátenie pasov po predložení platného dokladu totožnosti, potvrdenia o prijatí s podrobnými informáciami a podpísanej kópie pasu.
- Zamestnanci overia doklad totožnosti porovnaním podpisov na doklade totožnosti a podpisov uvedených na fotokópii. Potom obálku pred doručením žiadateľovi naskenuje.
- Žiadatelia si môžu nechať obálku vyzdvihnúť cestovnou kanceláriou alebo iným sprostredkovateľom na základe písomného splnomocnenia. V takýchto prípadoch budú žiadatelia povinní zaslať papierové splnomocnenie na umožnenie prevzatia treťou stranou alebo originál písomného e-mailu splnomocnenca a kópiu dokladu totožnosti osoby, ktorá bude v ich mene preberať pas. V rámci dodatočného bezpečnostného opatrenia zamestnanci BLS overia, či podpis na splnomocnení zodpovedá podpisu na cestovnom pase, a skontaktujú sa so žiadateľom s cieľom získať splnomocnenie na vydanie dokladu.

**Doručenie kuriérom**

Obálky s ochranou proti neoprávnenej manipulácii sa doručia kuriérom, ktorí žiadateľom doručia pasy. Sledovacie číslo sa uchováva pre referenčné účely. Čiarový kód na pasoch sa naskenuje na výstupe a

umiestni sa spolu so zapečatenou obálkou. Toto skenovanie vygeneruje automatickú správu, ktorú BLS zašle žiadateľovi a informuje ho, že zásielku prevzal kuriér na VAC pre Slovenskú republiku v príslušnej krajine

	
<b>DEL12507230029 (B)</b>	
<b>(Courier) New Delhi, India</b>	
Printed On :	25/07/2023, 11:38 AM
Name :	<b>NITIN KAPUR</b>
Contact No :	<b>91 9818738711</b>
<b>COURIER ADDRESS</b>	
<b>Address:</b> S - 135 , GREATER KAILASH PART - 2	
<b>City:</b> DELHI	
<b>Postal Code:</b> 110048	

Ak má žiadateľ bydlisko v tom istom meste, zásielka sa doručí do 24 hodín, teda v ten istý deň, keď VAC dostane víza od misie. V prípade VAC v iných mestách alebo ak žiadatelia bývajú v iných krajinách, BLS zaručuje doručenie do 48 hodín.

## (5) ZOZNAM TECHNICKÉHO VYBAVENIA - HARDVÉRU

BLS International Services Limited (BLS) navrhuje poskytnúť silnú IT a sieťovú infraštruktúru pre svoje VAC vo všetkých krajinách uvedených v časti III podčasti 10.1 (e) koncesného dokumentu. Zoznam hardvéru, ktorý sa použije na prevádzku VAC, je uvedený nižšie.

### 5.1 Dostupné nástroje, technické vybavenie a IT systémy

Pre operácie globálnych vládnych zákazníkov má BLS technický tím, ktorý sa výhradne venuje svojej IT infraštruktúre pre operácie, upgrade a údržbu. Všetky zariadenia vrátane pracovných staníc, tlačiarň, skenerov, biometrických zariadení a systému riadenia fronty (QMS) sú pravidelne kontrolované a overované spoločnosťou BLS z hľadiska ich výkonu a tiež oblastí zlepšovania. Pred otvorením centier dozorcovia BLS dvakrát kontrolujú všetky systémy a zariadenia, aby sa uistili, že všetko vybavenie a aplikácie sú funkčné a fungujú hladko.

Pre akúkoľvek podporu vyššej úrovne má BLS centrálny tím podpory IT 24x7, ktorý spravuje všetky vızové centrá a kancelárie BLS po celom svete. V prípade zlyhania hardvéru má BLS niekoľko ďalších zdrojov, ktoré je možné nasadiť v závislosti od incidentu, keď bol rozpoznáný. Ak vznikne stav, ktorý si vyžaduje výmenu hardvéru; vopred nakonfigurovaný náhradný hardvér bude k dispozícii na okamžitú výmenu v prípade zlyhania v krátkom čase, tím môže naplánovať kompletný obraz systému. BLS bude dodržiavať globálne štandardy osvedčených postupov a zabezpečí, aby to malo malý alebo žiadny vplyv na vedenie obchodných operácií.

Na posúdenie množstva hardvéru a softvéru potrebného vo vızovom centre používa BLS sofistikovaný prístup plánovania kapacity. Pre každý nový VAC sa vypracuje plán kapacity s príspevom rôznych vertikál spoločnosti a tímov kvality, pokiaľ ide o:

- počet aplikácií,
- objem aplikácie v špičkových / mimošpičkových obdobiach,
- platný pracovný čas atď.,

Vytvorí sa plán dimenzovania zamestnancov, ktorý podrobne uvedie počet zamestnancov požadovaných pre každú rolu v prevádzkach VAC. Tím IT používa plán na výpočet počtu zamestnancov na určenie počtu počítačových systémov, tlačiarň, snímačov odtlačkov prstov, čítačiek čiarových kódov, sieťových káblov a iného hardvéru, ktorý bude nainštalovaný vo VAC, zvýšený o 20 %, aby boli pohotovostné systémy vždy k dispozícii na okamžitú výmenu. IT tím spoločnosti BLS má dobré spojenie so všetkými výrobcami OEM pri získavaní všetkého potrebného hardvéru a softvéru, ktorý sa má implementovať vo VAC, s najlepším vybavením IT, ktoré umožňuje nepretržitú a neprerušovanú prevádzku vo VAC.

Cieľom je implementovať najaktuálnejší hardvér a softvér. Je tiež dôležité zabezpečiť, aby bolo zariadenie kompatibilné s kritickými aplikáciami používanými pri prevádzke VAC. IT pracovníci vykonávajú test kompatibility a výsledky sa používajú na zostavenie zoznamu kompatibilného hardvéru, ktorý sa používa počas procesu obstarávania a nasadenia.

Rôzne nástroje využívané spoločnosťou BLS na hladké operácie spracovania vız zahŕňajú:

- a. **Customer Relationship Management (CRM)** – Interne vyvinutá aplikácia CRM na sledovanie rôznych požiadaviek/spätnej väzby zákazníkov a efektívne sledovanie až do ukončenia
- b. **Register rizík** – na sledovanie všetkých identifikovaných rizík a plánu na zmiernenie
- c. **Úložisko znalostí** – úložisko na uchovávanie záznamov o osvedčených postupoch, získané lekcie na pomoc pri rýchlom zaškolení zamestnancov
- d. **Learning Management System** – pre školenia zamestnancov a meranie efektívnosti školení
- e. **Queue Management System** – pre efektívnu správu davu aplikácií v rámci VAC
- f. **SEO nástroje** – na podporu obchodných, vzdelávacích a turistických príležitostí, čím pomáhajú zvýšiť objem aplikácií
- g. **Symantec Endpoint Protection** – na zaistenie bezpečnosti údajov BLS
- h. **Microsoft Defender** – na ochranu pred malvérom, webovú ochranu, bezpečnostné upozornenia v reálnom čase
- i. **Host Intrusion Detection System** – na určenie potenciálne škodlivého správania



j. **Firewally, antivírusové a šifrovacie algoritmy**

BLS využíva iba vysokokvalitnú IT infraštruktúru a vyberá si značky ako Dell a HP, ktoré zaručujú schopnosť integrovať systémy, riešenia a služby jedinečné vo svojom odvetví. Nasledujúca tabuľka uvádza špecifikácie hardvéru a softvéru, ktoré budú nasadené do VAC.

Equipment	Specification
Počítače/laptopy	Akákoľvek značka a model (pevný disk i3 500 GB, 8 GB RAM) s Windows 10 64-bitovou anglickou verziou
Tlačiareň štítkov (Tlačiareň čiarových kódov)	Zebra GK420t alebo Citizen alebo Godex alebo Epson
Tlačiareň účteniek (ICR)	Retsol TP806 / Star SP 500 / Citizen / honewell / Godex
Scanner - Faltbed	Epson Workforce DS-1630
Laser Printer	HP 1106/1107 w alebo podobné
All In One Printer	HP 128 Fn alebo podobné
Scanner čiarových kódov- for Operation	Zebra Bčiarový kód
Zariadenie na odtlačky prstov (biometrická registrácia)	Thales Fingerprint Scanner-CS500f Or Suprema RSG 10
Digitálny fotoaparát (biometrická registrácia)	Canon EOS 1500D, 2000D
High End Scanner	Fujitsu Fi-6230Z A4 Document Scanner VRS Pro/ Kodak Pro
Sieťový prepínač	D-Link DES-1252(48/24 Port)
Network Cabling	Dlink or equivalent
Network Rack	APC or any equivalent 9U/12U/16U
Low End Server	Server (16GB Dell T40 Intel Xeon E-2224G Processor 3.5GHz 8M Cache, 4Core/4T, Turbo, 71W, TPM 4 DIMMS Slots) Monitor/Keyboard/Mouse/Win server 2019
2 KVA UPS	APC or equivalent
3 KVA UPS	APC or equivalent
Firewall	Fertigate 70f
Word Processor	Open Office / Kingsoft office
PDF Reader	Acrobat Reader 11
Symantec End Point Protection	Symantec endpoint security
<b>QMS Hardware</b>	
LED/LCD TV 40"	Any brand with HDMI input
HDMI Cable	20 Mtrs
Desktop All in one	Any Make and Model (i3,500 GB HDD,8 GB RAM) with Windows 10 64 bit English version

Equipment	Specification
Receipt Printer	Star SP 500
<b>Call Center Hardware</b>	
Desktop All in one	Any Make and Model (i3,500 GB HDD,8 GB RAM) with Windows 10 64 bit English version
FXO Device	2 Port FXO device with Lan Interface 8 Port FXO device with Lan Interface

Tím IT zvyčajne vymieňa pracovné stanice, servery a technologickú infraštruktúru, keď sa začnú spomaľovať, prestanú dostávať aktualizácie od dodávateľov a nevzťahujú sa na ne záruky. Keďže spoločnosť BLS navrhla najmodernejšie technológie a najmodernejšie vybavenie, predpokladáme, že počas trvania zmluvy nebude potrebný upgrade na hardvérové vybavenie.

Pre túto zmluvu spoločnosť BLS navrhuje stratégiu zálohovania **3-2-1, ktorá zaisťuje**, že všetky údaje sú správne duplikované a spoľahlivo obnoviteľné. Podľa stratégie sa vytvorí tri kópie údajov na najmenej dvoch rôznych pamäťových médiách a najmenej jedna kópia sa uloží na diaľku. Odborníci na informačnú bezpečnosť a vládne orgány považujú túto stratégiu za najlepšiu prax. Chráni pred nehodami aj škodlivými hrozbami, ako je ransomware, a zaisťuje spoľahlivé zálohovanie a obnovu dát.

Navrhované riešenie bude využívať dátové centrum so sídlom v **EÚ (Frankfurt: lokalita č. 1) ako primárny** bezpečný uzol na poskytovanie bezpečnej cloudovej hostingovej služby, ktorá bude flexibilná v rozsahu a rozsahu, aby veľmi rýchlo pokryla nové požiadavky, ak sa vyskytnú. Táto služba bude hosťovať digitálnu platformu (vrátane webovej stránky, mobilnej aplikácie, systému správy schôdzok a modulov Track & Trace). Záložné dátové centrum/Zóna dostupnosti bude poskytnuté kvôli odolnosti, bude to tiež vo Frankfurte: lokalita č. 2, ale na samostatnom mieste a dostatočne oddelené, aby sa predišlo akémukoľvek rozumnému spoločnému nebezpečenstvu. Redundantné dátové centrum/failover zóna v Miláne: site#3 bude alternatívnym hardvérom, softvérom a dátovými zdrojmi, ktoré sa použijú v prípade zlyhania lokality #1. Tým sa zabezpečí vysoká dostupnosť prostredníctvom redundancie.

Dátové centrum bude fyzicky mimoriadne bezpečné, anonymné, strážené a monitorované 24x7x365 pomocou CCTV, Intrusion Detection System (IDS) a pomocou služieb fyzickej stráže. Akýkoľvek prístup bude prísne kontrolovaný a udelený iba vopred nastavenou aplikáciou. Zabezpečenie „prenosu údajov“ bude zavedené pre všetky miestne spôsoby elektronického prenosu. Prevádzka žiadateľa bude zabezpečená dobre nakonfigurovaným HTTPS cez TLS; vzdialený prístup na účely ITSM bude využívať robustnú technológiu TLS VPN založenú na firewalle; prenos medzi dátovým centrom (napr. zálohovanie mimo lokality) bude využívať šifrované kanály alebo sieť VPN poskytované hostiteľskou službou. Stručne povedané, všetky údaje budú počas prenosu šifrované a primerane chránené v súlade s požiadavkami ENS.

**End-to-end šifrovanie (E2EE)** zabráni čítaniu alebo tajnej úprave údajov, s výnimkou skutočného odosielateľa a príjemcov.

## (6) Systém odbornej prípravy

V procese, akým je spracovanie žiadostí o víza, kde je plynulosť operácií nevyhnutná, je kľúčové mať zamestnancov, ktorí dobre poznajú proces vo všetkých jeho rozmeroch (procesných, organizačných, bezpečnostných, regulačných a technologických). **BLS si preto uvedomuje dôležitosť úlohy, ktorú má v organizácii oddelenie odbornej prípravy.** Rozvoj schopností našich zamestnancov a to, aby mali potrebné zručnosti na efektívne a účinné vykonávanie svojich činností, bude jednou z osí pracovnej filozofie BLS. Preto sa oddelenie odbornej prípravy BLS bude starať o vzdelávanie svojich zamestnancov s dvoma víziami:

- **Školenie nových zamestnancov**, v rámci ktorého BLS zabezpečí, aby každý nový zamestnanec dobre poznal proces vo všetkých jeho rozmeroch, ako aj organizáciu BLS a kultúru spoločnosti.
- **Priebežné vzdelávanie**, v rámci ktorého sa BLS bude starať o aktualizáciu vedomostí svojich zamestnancov, poskytovanie opakovacích školení, oboznamovanie zamestnancov s procesmi a postupmi definovanými slovenským veľvyslanectvom a konzulátom, školenie o novinkách v procese vybavovania víz, rozvíjanie nových zručností a schopností atď.
- **Školenia zamerané na mäkké zručnosti a orientáciu na zákazníka:** Efektívna komunikácia s klientmi, riešenie sťažností klientov, poskytovanie dobrých služieb zákazníkom, školenia mäkkých zručností (pracovná etika, dobrý manažment času atď.),

### Školenie nových zamestnancov

Školenie nových zamestnancov je nevyhnutné na to, aby sa oboznámili nielen s procesom (proces, organizácia, predpisy, bezpečnosť a technológia), ale aj s kultúrou spoločnosti. Je to inkluzívny proces založený na spolupráci, ktorý zabezpečuje úspech nového zamestnanca aj organizácie. Školenie pomáha novým zamestnancom:

- Oboznámiť sa s pracovným miestom a svojimi pracovnými povinnosťami.
- Pomáha pri prechode na kultúru a hodnoty organizácie.
- Predstaviť kľúčové prvky služby spracovania žiadostí o víza.
- Proces a jeho kroky
- Organizácia služby a organizácia vo VAC
- Platné právne predpisy
- Bezpečnosť sektora
- Technológie spojené s procesom a používanie týchto nástrojov.

### Priebežná odborná príprava

Iniciatívy v oblasti vzdelávania a rozvoja sú určené nielen pre nových zamestnancov, ale aj pre zamestnancov, ktorí sú súčasťou BLS. V rámci iniciatívy ďalšieho vzdelávania BLS realizuje tieto typy vzdelávacích programov:

- Zmena úlohy a prevzatie nových povinností.
- Predstavenie nových nástrojov a toho, ako technológie umožňujú zamestnancom lepšie vykonávať svoju prácu.
- Aktualizačné školenia: o bezpečnosti, o kódexe správania, o nových predpisoch, o informovanosti o digitálnej transformácii organizácií, o manažérskych zručnostiach atď.
- Iniciatívy v oblasti školení a rozvoja zručností, ktoré sú potrebné v rámci procesov obnovovania a zvyšovania znalostí našich zamestnancov.

### Školenie v oblasti soft-skills a orientácie na zákazníka

Pre potešujúcu zákaznickú skúsenosť spoločnosť BLS vykonáva v pravidelných intervaloch nasledujúce školenia pre každého zamestnanca), aby sa splnili tieto ciele:

- Prinášanie pozitívneho prístupu
- Počúvanie zákazníkov/žiadateľov
- Pestovanie empatie
- Zlepšenie komunikácie
- Osvojenie si stratégií na znižovanie napätia
- Rozširovanie vedomostí
- Zvyšovanie efektívnosti



### Plán rozvoja zamestnancov

---

Cielom procesu rozvoja zamestnancov je zlepšiť zručnosti a vedomosti zamestnancov BLS a rozvíjať ich schopnosti, aby mohli efektívnejšie vykonávať svoju prácu, ako aj rozvíjať týchto zamestnancov pre ich budúci rast. BLS pri posudzovaní potrieb a plánovaní rozvoja zamestnancov postupuje podľa nasledujúceho postupu:

**Identifikácia potrieb** prostredníctvom týchto postupov:

- Ročné hodnotenie výkonnosti
- Sledovanie procesu hodnotenia výkonnosti
- Predvídanie zmien v podniku, a teda aj potreby vzdelávania zamestnancov
- Zručnosti potrebné na diverzifikáciu do ďalších oblastí podnikania podľa strategických plánov organizácie.
- Spätná väzba získaná od zákazníkov.
- Potreby odbornej prípravy súvisiace s digitálnou transformáciou.
- Potreby školení vyplývajúce z regulačných zmien.

Na konci roka sú všetky požiadavky na školenia oznámené vedúcemu oddelenia rozvoja talentov vo forme správy. Tím rozvoja talentov konsoliduje požiadavky na školenia **do individuálneho plánu rozvoja**, ktorý obsahuje nasledujúce informácie:

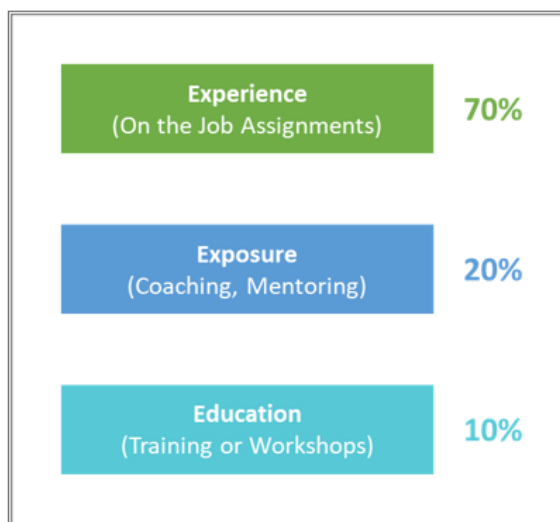
- Prioritný zoznam školení a ich harmonogram koordinovaný s vedúcim oddelenia.
- Zdroje potrebné na úspešné absolvovanie určených školení.
- Očakávaný výsledok školenia
- Identifikácia finančných prostriedkov potrebných na odbornú prípravu, koordinovaná s finančným riaditeľom, na zahrnutie do ročného rozpočtu.



### Rámec rozvoja a vzdelávania

---

Rámec rozvoja a vzdelávania BLS je navrhnutý tak, aby maximalizoval vzdelávanie zamestnancov a ich efektívnosť na pracovisku, a je definovaný takto:



Obrázok: Rámec vzdelávacieho rozvoja

**Preklad:** Skúsenosti – úlohy na pracovisku

Vystavenie – koučing a mentoring

Vzdelávanie – školenia alebo semináre

Vzdelávanie dospelých je odlišné a vyžaduje si špecifické vzdelávacie programy, ktoré stimulujú ich myseľ a uľahčujú učenie a rozvoj zručností.

**Skúsenosti:** Dospelí sa najlepšie učia činnosťou, pričom toto učenie je zmyslupnejšie, keď sú im zadávané náročné úlohy a projekty. Metodika, ktorá sa uplatňuje pri učení na základe tohto typu projektu, je nasledovná:

- Na začiatku projektu sa definujú ciele, na ktorých sa dohodne vedúci projektu a zamestnanec, ktorému je projekt pridelený.
- Stanoví sa aj počiatočná dohoda o celi vzdelávania.
- Ako zamestnanec postupuje v projekte, predkladá prezentácie o pokroku následnej komisii, ktorá zahŕňa tím pre rozvoj talentov.
- Vedúci projektu poskytuje podnety a nápady, ktoré prispievajú k celkovej skúsenosti zamestnanca so vzdelávaním.
- Na konci projektu zamestnanec prednesie záverečnú prezentáciu. Vykoná sa hodnotenie, či zamestnanec dosiahol vzdelávacie ciele definované na začiatku projektu.

**Výstava:** iniciatívy, ako je koučovanie a mentoring, pri ktorých sa dospelí podporujú v učení prostredníctvom reflexie a diskusie. Koučovia a mentori môžu byť pridelení z organizácie alebo aj prostredníctvom externých organizácií.

- **Interný mentoring:** Zamestnancom môžu byť v rámci BLS pridelení mentori, ktorí im pomôžu v procese rozvoja. Implementácia programu mentoringu sa uskutočňuje s ohľadom na nasledujúce úvahy:
  - Mentor a mentorovaný nepatria do rovnakej hierarchie.
  - Mentor sa zaväzuje venovať mentorovanému minimálny počet hodín každý mesiac.

- Vedúci talentového manažmentu zabezpečuje, aby stretnutia prebiehali podľa plánu
  - Konkrétne podrobnosti rozhovorov sa nikomu neposkytujú.
  - Na konci sa vedúcemu oddelenia riadenia talentov poskytne správa s výsledkami procesu.
- **Externý koučing:** Pri určitých príležitostiach môže byť potrebné vymenovať externého kouča na pomoc zamestnancom so špecifickými vzdelávacími potrebami. Realizácia programu koučovania sa vykonáva s ohľadom na nasledujúce skutočnosti:
    - Pred začatím vzdelávacieho programu sa kouč a zamestnanec nezáväzne stretnú.
    - Je stanovená prísna frekvencia rozhovorov medzi koučom a zamestnancom a vedúci oddelenia riadenia talentov ich sleduje.
    - Kouč môže odporučiť ďalšie hodnotenia (psychometrické hodnotenia, 360-stupňové hodnotenie atď.)
    - Všetky rozhovory medzi koučom a zamestnancom sú dôverné.
    - Kouč predkladá vedúcemu oddelenia riadenia talentov záverečnú správu o dosiahnutých cieľoch.



Obrázok: Externý koučing pre manažment BLS

**Odborná príprava:** zahŕňa iniciatívy, ako sú školenia, semináre, vzdelávacie kurzy (online a prezenčné) atď.

- **Interné vzdelávanie:** definované ako akákoľvek konferencia, workshop, stretnutie alebo iná vzdelávacia funkcia, ktorú organizuje BLS pre zamestnancov BLS. Tieto iniciatívy sa zameriavajú na zvýšenie efektívnosti a účinnosti práce zamestnancov BLS a na zosúladenie cieľov zamestnancov s celkovými cieľmi BLS.



Obrázok: in-house odborné vzdelávanie

- **Externé školenie:** Akékoľvek konferencie, semináre, stretnutia alebo iné vzdelávacie podujatia, ktoré organizuje iná agentúra ako BLS.
- **Medzinárodné školenie:** akákoľvek konferencia, workshop, stretnutie alebo iná vzdelávacia funkcia vykonávaná medzinárodnou organizáciou. Zamestnanci vybraní pre tento typ iniciatívy musia spĺňať tieto podmienky:
  - Predpoklady odbornej prípravy
  - Znalosť jazyka, v ktorom bude školenie prebiehať.



### Meranie účinnosti odbornej prípravy

---

BLS systematicky meria účinnosť odbornej prípravy. **Je nevyhnutné merať vplyv rôznych iniciatív v oblasti odbornej prípravy a rozvoja.** Zamestnancom sa odporúča vypracovať 30-60-90-dňový plán, ktorý sa síce môže u každého líšiť, ale riadi sa všeobecnými zásadami.

**30 dní - vzdelávanie:** Bezprostredným cieľom prvých 30 dní je oboznámiť sa s koncepciami prostredníctvom účasti na školeniach, seminároch, vytvorením plánu na realizáciu projektu atď.

**60 dní - prínos:** zamestnanec začína uplatňovať v praxi to, čo sa naučil, ukazuje svoje nové vedomosti a zlepšuje svoj spôsob práce.

**90 dní - Prevzatie iniciatívy:** zamestnanec je už samostatný a samostatne a efektívne využíva získané vedomosti.

V týchto časových intervaloch sa prehodnocuje účinnosť školenia a toto hodnotenie je pre tím rozvoja talentov kľúčové pri prehodnocovaní ponuky iniciatív.



### Systém riadenia odborného vzdelávania

---

**Geografická rozptýlenosť služby znamená, že BLS musí na vykonávanie odbornej prípravy intenzívne využívať technológie.** Hoci niektoré školenia sa budú konať osobne na samotnom VAC (najmä tie špecifické školenia pre tento VAC, v ktorých sa podrobne uvádza, ako by sa mal konkretizovať proces vybavovania žiadostí o víza, napríklad uplatňovanie dodatočných požiadaviek diplomatickou misiou alebo konzulárnym úradom), väčšina školení sa bude konať online. **Na tento účel má BLS systém riadenia vzdelávania (LMS - Learning Management System),** ktorý nám umožňuje plánovať, poskytovať (online školenia) a sledovať potreby vzdelávania a rozvoja celej organizácie. Všetky vzdelávacie potreby sa zaznamenávajú v systéme LMS a zamestnanci sa môžu prihlásiť do rôznych vzdelávacích iniciatív.

Spoločnosť BLS vykonala hĺbkovú analýzu vzdelávacích potrieb jednotlivých rolí a profilov v organizácii a v procese spracovania žiadostí o víza. Na základe tejto analýzy BLS vytvorila itineráre školení podľa profilov, ktoré zahŕňajú základné a povinné školenia, ktoré musia zamestnanci s týmto profilom absolvovať, ako aj ďalšie školenia na zlepšenie ich zručností a schopností. Každý zamestnanec BLS tak bude mať v rámci systému LMS svoj vlastný itinerár odbornej prípravy, v ktorom bude vždy uvedené, ktoré iniciatívy odbornej prípravy musí riešiť.

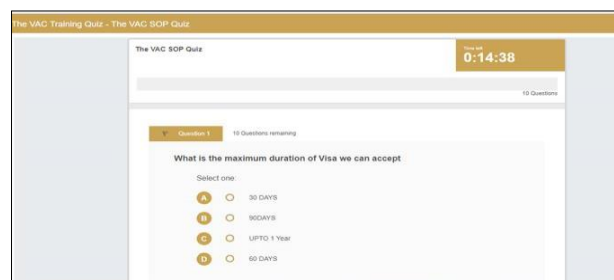
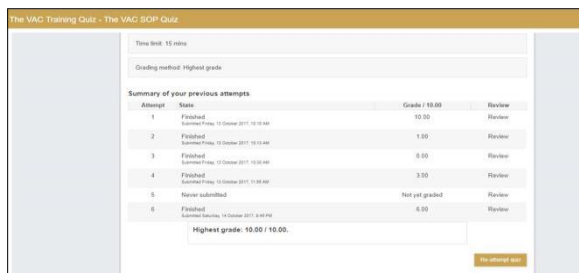
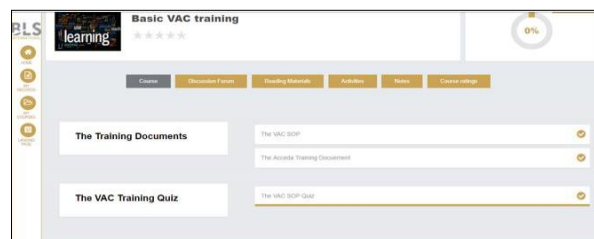
Správu LMS bude vykonávať oddelenie vzdelávania BLS a poskytne nám prehľad o stave vzdelávania v organizácii, oddeleniach, VAC a dokonca aj o každom zamestnancovi osobitne, v závislosti od stupňa agregácie, s ktorou chceme informácie konzultovať.



Obrázok: BLS elektronický vzdelávací portál



Obrázok: stránka domov



Obrázky: prístup do elektronického vzdelávacieho portálu



## Mobilné vzdelávanie

**BLS prostredníctvom systému LMS zaviedla vzdelávacie moduly, ktoré sú prístupné prostredníctvom mobilných telefónov.** To umožňuje zamestnancom rýchlo, jednoducho a pohodlne konzumovať obsah školenia.



Napríklad pre nových zamestnancov ponúka BLS okrem všetkých vstupných školení, ktoré budú podrobne opísané v ďalšej časti, jednoduché a krátkodobé školiace tablety na všetky témy, ktoré sú súčasťou orientačného programu počas prvých mesiacov. To im umožňuje upevniť si takýto obsah a dobre pochopiť zásady a postupy organizácie.





## Vzdelávanie sa prostredníctvom umelej inteligencie

S cieľom zlepšiť vzdelávanie a odbornú prípravu našich zamestnancov spoločnosť **BLS zaviedla do procesu odbornej prípravy funkcie umelej inteligencie (AI)**, ktoré nám umožňujú ponúkať cielenejší a špecifickejší vzdelávací obsah, ktorý spĺňa potreby našich zamestnancov. Systém AI využíva nasledujúce zdroje informácií na optimalizáciu procesu školenia:



- Výsledky dosiahnuté v školiacich programoch, online aj offline, každým zo zamestnancov.
- Spätná väzba, ktorú zamestnanci poskytli o vzdelávacích programoch.
- Príspevky hodnotenia výsledkov zamestnancami aj školiteľmi.
- Čas strávený v rôznych krokoch vízového procesu, aby sa zistilo, či niektorý z týchto krokov vyžaduje posilnenie školenia.
- Príspevky profilov zodpovednosti v rámci VAC, ktoré sú tie, ktoré majú väčšiu citlivosť na potreby odbornej prípravy zamestnancov svojho VAC.

Motor umelej inteligencie analyzuje všetky tieto informácie a vytvorí odporúčaný itinerár školení pre každého zamestnanca, takže systém LMS neskôr uvedie alebo navrhne najvhodnejšie iniciatívy školení na ich rozvoj.



## Plánovanie nástupníctva

V BLS venujeme osobitnú pozornosť **plánovaniu nástupníctva**, ktoré chápeme ako výber najvhodnejších zamestnancov a ďalšie školenia, ktoré im treba poskytnúť, aby boli pripravení vyplniť medzery vo vedení organizácie, keď vznikne potreba. Plánovanie nástupníctva je strategické, a to jednak kvôli investovaniu zdrojov, ktoré sa mu venujú, a jednak kvôli typu talentov, na ktoré sa zameriava. Nejde o jednorazovú udalosť, ale každoročne sa prehodnocuje a skúma v rámci procesu plánovania pracovných síl.

Je to komplexný program, ktorý nám umožňuje zaručiť kontinuitu činnosti a je priamo riadený riaditeľom pre ľudské zdroje spoločnosti BLS, pričom je integrovaný s ostatnými procesmi v oblasti ľudských zdrojov. Program sa riadi týmito krokmi:



- Identifikácia kritických funkcií v podnikových kanceláriách BLS aj v oddeleniach VAC, pre ktoré je potrebné pripraviť plán nástupníctva.
- Vytvorenie profilu úspešnosti založeného na kompetenciách pre každú z identifikovaných rolí.
- Vytvorenie metodiky na hodnotenie potenciálnych talentov.
- Identifikácia zamestnancov s vysokým potenciálom, ktorí môžu byť zaradení do tohto procesu. V prípade, že nie je identifikovaný dostatočný počet zamestnancov v rámci organizácie, je možné pristúpiť k hľadaniu prostredníctvom externých zdrojov.
- Vykonanie hodnotenia potenciálnych talentov.
- Identifikácia silných stránok a potrieb rozvoja hodnotených zamestnancov.
- Príprava individuálnych plánov rozvoja pre hodnotené talenty.

### **Identifikácia kritických funkcií**

Oddelenie odbornej prípravy bude permanentne skúmať aj údaje o odborníkoch pracujúcich pre BLS s cieľom identifikovať kritické funkcie v rámci organizácie a najmä v rámci VAC. Kritické funkcie možno určiť na základe:

- priorit spoločnosti: prognózy rastu, nových úloh a zmien v dynamike prostredia.
- Očakávaných odchodov zamestnancov do dôchodku v aktuálnom roku.
- Interných povýšení, pri ktorých sa očakáva povýšenie zamestnanca, čím sa uvoľní pracovné miesto.

### **Definovanie profilov úspešnosti**

Na stanovenie očakávaní a hodnotenie výkonnosti je nevyhnutné jasne pochopiť schopnosti potrebné na plánovanie nástupníctva v kľúčových oblastiach. Na určenie referenčných hodnôt a súboru zručností potrebných pre každú pozíciu sa vykonáva interné hodnotenie.

Na posúdenie týchto faktorov a súborov zručností oddelenie odbornej prípravy získa od jednotlivých zamestnancov a nadriadených VAC informácie o zručnostiach a skúsenostiach potrebných na vykonávanie povinností konkrétnej pozície.

Okrem toho budú definované očakávania kompetencií pre každú z týchto funkcií s cieľom vytvoriť globálne očakávania pre jednotlivé funkcie, ktoré sa budú nazývať profil úspešnosti.

### **Vytvorenie metodiky na hodnotenie potenciálnych talentov**

Pred identifikáciou možných nástupcov sa navrhne metodika ich hodnotenia. V závislosti od veku pozície sa môže použiť kombinácia hodnotiacich nástrojov, ako sú rozhovory založené na kompetenciách a správaní, hranie rolí, funkčné hodnotenia, prípadové štúdie atď.

### **Identifikácia a výber zamestnancov s vysokým potenciálom**

Spoločnosť BLS stanovila niekoľko kritérií, ktoré nám uľahčujú identifikáciu zamestnancov s vysokým potenciálom, ktorí môžu vstúpiť do procesu plánovania nástupníctva, počnúc dôkladnou analýzou ich histórie výkonnosti, ktorá musí byť výnimočná. Ak váš výber na požadovanú pozíciu spôsobí uvoľnenie miesta na vašej súčasnej pozícii, vykoná sa príslušné plánovanie nástupníctva na vašej súčasnej pozícii.

### **Vykonávanie hodnotenia potenciálnych talentov**

Po identifikácii skupiny potenciálnych kandidátov sa vykoná ich hodnotenie. Toto hodnotenie môže byť vykonané interne spoločnosťou BLS alebo prostredníctvom externého poradenského partnera. Na základe úrovne roly sa vyberú hodnotiace nástroje a hodnotenie vychádza z profilu úspešnosti roly opísaného vyššie.

### **Identifikácia požadovaných silných stránok a oblastí rozvoja**

V procese hodnotenia sa identifikujú silné stránky a oblasti rozvoja každého potenciálneho nástupcu. To nám umožňuje kategorizovať talenty a začať proces prípravy na ich ďalšiu úlohu. Talenty sú rozdelené do troch kategórií a zosúladené s ich celkovými kariérnymi plánmi:

- Pripravení v krátkodobom horizonte s minimálnym rozvojom.
- Pripravení v strednodobom horizonte, s rozvojom 6-12 mesiacov.
- Potenciálne talenty, ktoré musia preukázať viac kompetencií v súčasnej úlohe, kým sa opätovne zväži ich hodnotenie.

## Príprava individuálnych plánov rozvoja

Na základe silných stránok a oblastí rozvoja sa pre každého pripraví plán rozvoja. Plán je v súlade s tromi kategóriami uvedenými v predchádzajúcom bode, aby sa príprava talentov zosúladiť so správnym časom nástupníctva.

Individuálne rozvojové plány sa vytvárajú v súlade s politikami vzdelávania a rozvoja BLS opísanými vyššie v tejto časti.

### a. Úvodné školenie

V procese výberu zamestnancov sa BLS bude vždy snažiť uprednostniť tých uchádzačov, ktorí už majú predchádzajúce skúsenosti v oblasti správy víz alebo iných konzulárnych a/alebo vládnych služieb. V mnohých prípadoch však uchádzači tieto predchádzajúce skúsenosti nemajú, preto je nevyhnutné poskytnúť im potrebné vedomosti, aby boli schopní od začiatku vykonávať funkcie, ktoré im boli pridelené. **V každom prípade si BLS uvedomuje, že noví zamestnanci musia dobre pochopiť kultúru BLS** a to, "ako pracujeme v BLS", preto všetci zamestnanci, ktorí nastupujú do BLS, a všetci, ktorí nastupujú do VAC, prechádzajú pred začatím práce jasne definovaným školiacim programom. Tento program zahŕňa kombináciu online školenia a osobného školenia: uvítací kurz, špecifické kurzy podľa funkcií, ktoré bude daná osoba zastávať, kurzy o špecifických predpisoch procesu riadenia víz, sedenia založené na hraní rolí, ktoré majú osobu zacvičiť v situáciách, ktoré môžu nastať vo VAC, ako aj základné komunikačné zručnosti, riadenie a pozornosť voči verejnosti. Okrem toho nový zamestnanec dostane súbor dokumentácie a príručiek, ktoré mu pomôžu pri každodennej práci po jeho začlenení. Na záver treba poznamenať, že BLS bude mať pri konfigurácii programov odbornej prípravy k dispozícii aj diplomatickú misiu alebo konzulárny úrad, takže zabezpečí, aby aj zamestnanci VAC dostali obsah odbornej prípravy, ktorý potrebujú.

**Vedúci a riaditelia VAC by mali absolvovať aj školenie o riadení činností VAC, ktoré im pomôže poznať fungovanie týchto VAC, okrem školenia o vedení, odbornej príprave a koučovaní a špecifického školenia o činnostiach riadiaceho tímu (napríklad o ľudských zdrojoch, financiách, bezpečnosti atď.).**

Požadované programy odbornej prípravy budú zaznamenané v personálnej zložke každého zamestnanca VAC a aktualizované po absolvovaní jednotlivých modulov odbornej prípravy. Riadenie programu odbornej prípravy každého zamestnanca bude riadiť priamo riaditeľ VAC, čo mu umožní podrobne poznať stupeň znalostí, ktoré má jeho tím o funkciách, ktoré sa majú vykonávať.

### Školenie zamestnancov

Program odbornej prípravy agentov pozostáva z modulov odbornej prípravy založených na rôznych prevádzkových funkciách VAC. Okrem toho musia všetci zamestnanci pred začatím práce v stredisku VAC absolvovať všetky povinné školenia v oblasti ľudských zdrojov, bezpečnosti a služieb zákazníkom. Program odbornej prípravy zamestnancov pozostáva z týchto modulov:

**školenie založené na úlohách:** prijímanie, podávanie žiadostí, snímanie biometrických údajov, zadávanie údajov do systémov (BLS aj eu-LISA), kontrola kvality, vrátenie pasu, bezpečný prenos žiadostí, zasielanie kuriérom, rezervácia termínov (pre VAC aj pre diplomatickú misiu alebo konzulárny úrad), centrum služieb zákazníkom (vrátane telefónu, e-mailu a webového chatu)

**Školenie CRM:** Používanie rôznych funkcií systému BLS CRM pre služby

**Vízový manažment:** Ako spravovať jednotlivé typy žiadostí o víza, aké sú potrebné doklady a čo musia jednotlivé doklady obsahovať atď.: Schengenské predpisy pre prijímanie a spracovanie žiadostí o víza, platné slovenské predpisy. Okrem toho každý VAC absolvuje osobitné školenie o osobitnostiach procesu dohodnuté s diplomatickou misiou alebo konzulárnym úradom, ktorému poskytuje služby.

**Bezpečnostná odborná príprava:** v súlade s platnými predpismi, v tomto prípade s Národným bezpečnostným systémom, ako aj s požiadavkami certifikácie ISO 27001 a ďalšími politikami, ako sú čistý stôl/čistá obrazovka, ochrana pred zneužitím, kontrola prístupu, požiadavky na identifikáciu, ochrana súkromia a údajov, politika proti podplácaniu, politika proti korupcii a politika predchádzania podvodom.

**Školenie o reakcii na núdzové situácie:** proces evakuácie v prípade núdze, reakcia na incidenty, krízový manažment atď.

**Zručnosti v oblasti služieb zákazníkom:** dokonalý zákaznícky servis, riadenie reklamácií atď.

**Školenia v oblasti ľudských zdrojov:** Procesy riadenia ľudských zdrojov, proces hodnotenia, politika whistleblowingu, proces podávania sťažností.

### Školenie pre vedúcich pracovníkov

Nadriadení absolvujú rovnaké programy odbornej prípravy ako dôstojníci, pretože musia dôkladne poznať, ako sa vykonávajú jednotlivé funkcie v rámci VAC, a tak môžu prijímať informovanejšie rozhodnutia o personálnom riadení. Okrem toho vedúci pracovníci absolvujú aj tieto moduly odbornej prípravy:



Obrázok: BLS nástupnícke plánovanie

**Riadenie ľudí:** zručnosti pre riadenie tímu, ako dostať to najlepšie z našich zamestnancov a tímov, ako zvládať konflikty atď.

**Koučovanie:** ako efektívne motivovať zamestnancov, aby dosahovali čo najlepšie výsledky

**Bezpečnosť:** riadenie kľúčov, kontrola prístupu, odovzdávanie žiadostí diplomatickej misii alebo konzulárnemu úradu atď.

**Školenia v oblasti reakcie na núdzové situácie:** požiarna bezpečnosť, prvá pomoc, riadenie incidentov.

**podávanie správ a riadenie informácií:** ako pripravovať operačné správy a ako tieto informácie odovzdávať interne a diplomatickým misiám a konzulárnym úradom

**Odborná príprava pre riaditeľa VAC**

Riaditeľ VAC absolvuje aj všetky školenia pre zamestnancov a nadriadených a okrem toho musí absolvovať školenia o:

**finančné riadenie a finančné výkazníctvo:** riadenie financií VAC, správy pre diplomatickú misiu alebo konzulárny úrad, účtovné správy BLS atď.

**školenia v oblasti ľudských zdrojov:** proces náboru, plánovanie pracovnej sily, disciplinárne postupy.

**Vzťahy s klientmi (diplomatické misie a konzulárne úrady):** ako nadviazať efektívne vzťahy s klientmi, ako zvládať konfliktné situácie s klientom atď.

Nižšie je uvedený prehľad všetkých programov odbornej prípravy:

Formovanie	Frekvencia	Dĺžka	Osobne / Online	Ohodnotenie
<b>Školenie agentov</b>				
<b>Úlohové školenie</b>	Na úvod	1 deň	Osobne / Online	Áno
<b>CRM školenie</b>	Na úvod + po väčších zmenách	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>Soft-skills a orientácia na zákazníka</b>	Na úvod + priebežne	1 deň	Osobne / Online	Nie
<b>Vízový manažment</b>	Doma + ročná aktualizácia + po zmenách	Na úvod: 1 deň	Osobne / Online	Áno
<b>Bezpečnostné školenie</b>	Na úvod + Každých 6 mesiacov	1 deň	Osobne / Online	Áno
<b>Školenie o núdzových reakciách</b>	Na úvod + každoročná aktualizácia	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>Zákaznícke služby</b>	Na úvod	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>HR školenie</b>	Na úvod	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Školenie pre vedúcich pracovníkov</b>				
<b>Riadenie ľudí</b>	Na úvod	1 deň	Online	Nie
<b>Koučing</b>	Na úvod	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Bezpečnosť</b>	Na úvod + každých 6 mesiacov	1 deň	Osobne / Online	Áno
<b>Školenie o núdzových reakciách</b>	Na úvod + každoročná aktualizácia	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie

Formovanie	Frekvencia	Dĺžka	Osobne / Online	Ohodnotenie
<b>Podávanie správ a riadenie informácií</b>	Na úvod	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>Školenie pre riaditeľa VAC</b>				
<b>Finančné informácie</b>	Na úvod	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>HR Školenie</b>	Na úvod	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Vzťahy so zákazníkmi</b>	Na úvod	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie

Školenie celého tímu, ktorý je súčasťou služby, je pre BLS nevyhnutné, preto sa zameriame nielen na školenie zamestnancov VAC, ale postaráme sa aj o **školenie riadiaceho tímu služby**. Na tento účel zabezpečíme školenie pracovného tímu Úradu pre riadenie a kvalitu služieb prostredníctvom plánu školení, ktorý je v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 810/2009 z 13. júla 2009, ktorým sa ustanovuje vízový kódex Spoločenstva (vízový kódex). Plán odbornej prípravy bude zahŕňať odbornú prípravu nových zamestnancov, ako aj recykláciu a aktualizáciu predtým začlenených zamestnancov. Odborná príprava sa bude organizovať v blokoch v závislosti od profilu.

**Nové doplnenia:** BLS navrhuje 10 hodín školenia pre všetkých členov tímu a nové prírastky, ktoré sa vykonávajú počas plnenia zmluvy, rozdelené medzi všeobecné znalosti (1 hodina) a špecifické znalosti podľa profilu (9 hodín).

#### VŠEOBECNÝ OBSAH PRE VŠETKY PROFILY

- Kurz 1 "Všeobecné obchodné znalosti" - 1 hodina:
  - Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR.
  - Platné právne predpisy.
  - Používanie softvéru.
  - Funkcie BLS v projekte

#### ŠPECIFICKÝ OBSAH PODĽA PROFILU - 9 hodín

- Zodpovedný: Modul A. Manažment - 3 hodiny:
  - Vedenie a motivácia pracovného tímu.
  - Plánovanie a organizácia úloh.
- Zodpovedný: Modul B. Nástroje a metodika riadenia - 6 hodín:
  - Postupy a pravidelná dokumentácia potrebná na vykonávanie služby.
  - Informačné panely.
- Konzultant: Modul C. Nástroje a postupy práce v Kancelárii riadenia a kvality služieb - 9 hodín:
  - Organizácia a rozdelenie VAC.
  - Činnosť, procesy a toky VAC.
  - Riadenie a monitorovanie služby.
  - Informačné panely.
  - Systém riadenia víz.
  - Informačné systémy poskytované MZV.
  - Systém snímania biometrických údajov.
  - Pravidelná dokumentácia, ktorá si vyžaduje výkon služby.
  - Servisné správy: získavanie, manipulácia a generovanie informácií.

Po ukončení školenia vykoná vedúci služby BLS teoretické a praktické hodnotenie každej osoby s cieľom overiť, či získala potrebné vedomosti a či je kvalifikovaná na poskytovanie služby, pričom v prípadoch, ktoré sú potrebné, požiada o posilnenie.

**Aktualizácia vedomostí / recyklácia:** každoročne sa budú vyučovať moduly odbornej prípravy pre všetky navrhované profily s nasledujúcim usmerňujúcim obsahom, ktorý sa môže meniť podľa vývoja potrieb služby:

- Uplatniteľné platné predpisy
- Riadenie a monitorovanie služieb
- Správy, ktoré sa majú vypracovať v rámci služby.
- Kancelárske nástroje na spracovanie informácií a tvorbu správ

#### b. Priebežné vzdelávanie

V BLS sme presvedčení, že na zaručenie čo najlepšej kvality služieb pre našich žiadateľov je nevyhnutné udržiavať vysokú úroveň vedomostí, zručností a schopností našich zamestnancov. Preto okrem úvodného školenia, ktoré je podrobne opísané v predchádzajúcej časti, bude **BLS ponúkať všetkým zamestnancom programu priebežného školenia**, ktoré zabezpečia, aby sme tieto vedomosti neustále aktualizovali, čím sa zvýši efektívnosť a dokonalosť našich činností. Je všeobecne dokázané, že zamestnanci čoraz viac hľadajú vo svojej práci svoje osobné uspokojenie nad rámec ekonomickej odmeny, ktorú môžu dostať, pričom jedným z kľúčových prvkov je odborná príprava. Preto sa nám vďaka našim programom nepretržitého vzdelávania darí zvyšovať aj úroveň angažovanosti a motivácie našich zamestnancov, čo prináša prospech všetkým: zamestnancom, uchádzačom aj spoločnosti BLS.

BLS vynakladá značné úsilie na realizáciu programov kontinuálneho vzdelávania a na rozvoj svojich zamestnancov. Preto v závislosti od úlohy každého zamestnanca a jeho postavenia v organizácii vypracúva programy odbornej prípravy, aby sa títo zamestnanci mohli rozvíjať, aktualizovať a preberať nové zodpovednosti. Podobne ako v prípade vstupného vzdelávania boli stanovené samostatné programy vzdelávania podľa úlohy, ktorú každý zamestnanec zastáva.

#### Školenia pre všetkých zamestnancov

**Bezpečnostné školenie:** polročná aktualizácia s cieľom splniť bezpečnostné požiadavky požadované Národným bezpečnostným systémom a certifikáciou ISO 27001, vrátane politik, ako je čistý stôl/čistá obrazovka, ochrana proti zneužívaniu, kontrola prístupu, požiadavky na identifikáciu, ochrana súkromia a údajov, politika proti úplatkárstvu, protikorupčná politika a politika prevencie podvodov.

**Kódex správania:** Každoročné opakovacie školenie pre všetkých zamestnancov o hodnotách a kódexe správania spoločnosti BLS. Po absolvovaní aktualizáčného školenia každý zamestnanec podpíše svoj záväzok dodržiavať kódex správania.

**Zásady rovnosti a zásady na pracovisku:** Spoločnosť BLS sa zaväzuje vytvárať bezpečné, priaznivé a rovnaké prostredie pre všetkých. Hoci spoločnosť BLS nepôsobí v odvetví, v ktorom by dochádzalo k praktikám moderného otroctva alebo obchodovania s ľuďmi, spoločnosť BLS sa snaží zvyšovať povedomie a vzdelávať o tomto aspekte prostredníctvom každoročných školení zameraných na všetkých zamestnancov.

#### Školenie agentov

Program ďalšieho vzdelávania pre agentov sa zameriava najmä na zlepšenie rôznych prevádzkových funkcií VAC. Program ďalšieho vzdelávania pre agentov pozostáva z nasledujúcich modulov, hoci BLS otvára možnosť pridania ďalších modulov v závislosti od vývoja služby.

**Školenie CRM:** úvod do nových funkcií systému BLS CRM a opakovanie už fungujúcich funkcií.

**Správa víz:** pre agentov sa vykonávajú opakovacie školenia, aby si osviežili svoje vedomosti o schengenských predpisoch, platných slovenských predpisoch, o tom, ako spravovať jednotlivé typy žiadostí o víza, o potrebných dokumentoch alebo o iných dôležitých aspektoch, ako aj osobitné školenia vždy, keď dôjde k zmenám v predpisoch, ktoré je potrebné preniesť na našich zamestnancov.

**Zručnosti v oblasti služieb zákazníkom:** opakovacie stretnutia a zdokonaľovanie zručností v oblasti služieb zákazníkom

**Podrobné funkčné školenia a ďalšie aspekty riadenia VAC:** tri z kurzov ďalšieho vzdelávania, ktoré sa v BLS často ponúkajú pre všetkých zamestnancov, sú podrobne uvedené na konci tejto časti.

### **Školenie pre vedúcich pracovníkov**

Dozorcovia sa zúčastňujú aj na všetkých programoch odbornej prípravy zameraných na dôstojníkov. Okrem toho majú dozorcovia aj tieto moduly odbornej prípravy:

**koučovanie:** ako účinne motivovať zamestnancov, aby dosahovali čo najlepšie výsledky

**Bezpečnosť:** správa kľúčov, kontrola prístupu, odovzdávanie žiadostí diplomatickej misii alebo konzulárnemu úradu atď.

### **Odborná príprava pre riaditeľa VAC**

Riaditeľ VAC absolvuje aj všetky školenia zamestnancov a vedúcich pracovníkov a okrem toho musí absolvovať školenia o

**Programy rozvoja vedúcich pracovníkov:** Keď vedúci pracovníci postúpia vo svojej kariére, absolvujú rôzne programy rozvoja vedúcich pracovníkov, ktorých cieľom je pripraviť ich na prevzatie väčšej zodpovednosti.

Nasleduje prehľad všetkých programov ďalšieho vzdelávania:



Príloha č. 5 - Projekt poskytovania služieb

Formácia	Frekvencia	Dĺžka	Osobne/ Online	Hodnotenie
<b>Odborná príprava pre všetkých</b>				
<b>Bezpečnostné školenie</b>	Každých 6 mesiacov	0.5 dňa	Osobne / Online	Áno
<b>Kódex správania</b>	Ročne	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Politika rovnosti a práce</b>	Ročne	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Školenie agentov</b>				
<b>CRM školenie</b>	Po zásadných zmenách	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Manažment víz</b>	Aktualizácia + zmeny	0.5 dňa	Osobne / Online	Áno
<b>Školenie verejných služieb</b>	Aktualizácia	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>Podrobný funkčný tréning</b>	Každých 6 mesiacov	V závislosti od kurzu	Osobne / Online	Áno
<b>Školenie pre vedúcich pracovníkov</b>				
<b>Koučing</b>	Ročne	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Bezpečnosť a kontrola prístupu</b>	Ročne	0.5 dňa	Osobne / Online	Áno
<b>Školenie pre riaditeľa VAC</b>				
<b>Programy rozvoja vedúcich pracovníkov</b>	Ad-hoc	2-4 dni	Osobne / Online	Áno

Nižšie je uvedený prehľad troch programov, ktoré BLS ponúka svojim agentom, a modulov, ktoré sú súčasťou každého z týchto kurzov:

**Modul na začatie podnikania**

Modul	Opis
<b>BLS Úvod</b>	Predstavenie spoločnosti, jej hodnôt, cieľov a globálneho kontextu pôsobenia.
<b>Úvod do outsourcingu víz</b>	Úvod do outsourcingu víz, proces správy víz, kontext, povaha zmlúv, úloha dodávateľa a prehľad povinností BLS.
<b>Orientácia na služby</b>	Súbor zásad, pravidiel, politík a obmedzení, ktorými sa riadi návrh, vývoj a činnosť poskytovateľa služieb s cieľom ponúknuť

Príloha č. 5 - Projekt poskytovania služieb

Modul	Opis
	žiadateľovi čo najlepšiu skúsenosť vrátane zručností v oblasti riadenia a služieb zákazníkom.
<b>Teamový rozvoj</b>	Školenie zamerané na zlepšenie medziludských vzťahov, sociálnych interakcií a orientáciu na výsledky, dodržiavanie cieľov a tímovú prácu.
<b>Kvalita</b>	Prehľad prístupu manažérstva kvality zameraného na úlohu zamestnancov pri dosahovaní celkovej kvality.

**Modul politiky a postupov VAC**

Modul	Opis
<b>Vízová politika</b>	Špecifické školenie o vízovej politike vrátane školenia o platných predpisoch. Oboznámenie sa s kontrolnými zoznamami rôznych kategórií vydávaných víz, ktoré slúžia ako pomôcka pre verejnosť, a so spôsobom získavania informácií z webových stránok.
<b>Zhrnutie procesu</b>	Prehľad procesu od začiatku do konca z pohľadu žiadateľa a zástupcu pre akýkoľvek typ žiadosti o vízum.
<b>Informačné systémy</b>	Príručka o informačných systémoch, ktoré BLS používa pri spracovaní žiadostí o víza, ako aj o agentúre eu-LISA
<b>Štandardné prevádzkové postupy VAC</b>	Školenie vo všetkých podrobných postupoch VAC od recepcie, riadenia frontu, prijímania žiadostí, informačného pultu, prezentačného pultu, pultu na snímanie biometrických údajov, po pokladňu, vrátenie dokumentov a ďalšie funkcie.
<b>Biometrické školenie</b>	Školenie o všetkých aspektoch procesu snímania biometrických údajov vrátane politiky, postupov, používania systémov, prístupu k podpore atď.
<b>Zabezpečenie dokumentov</b>	Oboznámenie sa s typmi dokumentov, ktoré je potrebné spracovať, a s tým, kde sa nachádzajú požadované informácie v týchto dokumentoch: formáty pasov, staré formáty víz, čo znamenajú špecifické poznámky v pasoch, rozpoznávanie rôznych dokumentov, ktoré môžu byť súčasťou žiadosti atď.
<b>Úrovne služieb</b>	Špecifické školenie, ktoré sa neobmedzuje len na hlavné ukazovatele požadované slovenskými orgánmi, ale zahŕňa aj očakávania BLS, pokiaľ ide o výkon a kvalitu nad rámec tých, ktoré sú sledované v zmluve.
<b>Pohotovostné plánovanie</b>	Školenie o miestnych plánoch kontinuity činností, aby boli všetci zamestnanci oboznámení s plánom a aby si boli vedomí svojich povinností v prípade ich realizácie.

**Modul Etika, ochrana súkromia a bezpečnosť**

Modul	Opis
<b>Hodnoty a etika</b>	Školenie o hodnotách a správnom označení, ktoré sa majú dodržiavať pri práci so žiadateľmi. Patria sem zručnosti v oblasti riadenia a správania, zaobchádzanie so všetkými uchádzačmi s rešpektom a nediskriminácia na základe rasy, náboženstva, farby pleti, sexuálnej orientácie alebo etnického pôvodu; ako riešiť náročné a stresové situácie, poskytovanie poradenstva zamestnancom atď.
<b>Ochrana súkromia a osobných údajov</b>	Na tomto stretnutí sa zamestnanci, ktorí pracujú s osobnými údajmi, oboznámia so svojimi povinnosťami a záväzkami pri ochrane súkromia žiadateľov. Budú sa pri nich dodržiavať nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR) a ďalšie platné bezpečnostné predpisy.

Ministerstvo zahraničných vecí  
a európskych záležitostí SR  
Odbor verejného obstarávania  
Hlboká cesta 2  
833 36 Bratislava

Vec: Odpoveď na žiadosť o vysvetlenie ponuky

Vážený verejný obstarávateľ,

dňa 11.08.2023 nám bola doručená Žiadosť o vysvetlenie ponuky, ktorá Vám bola predložená spoločnosťou Dillon, s. r. o. v rámci obstarávania koncesie „*Outsourcing pri zbere žiadostí o víza typu C a typu D*“, referenčné číslo: 036725/2023-OKAO-17, oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania č. 22313 - KPS, Vestník č. 132/2023 - 06.07.2023.

Týmto si dovoľujeme predložiť vysvetlenie našej ponuky k nasledovným požiadavkám:

- 1. Vysvetlenie postupu zberu biometrických údajov žiadateľov o víza, vrátane uvedenia softvéru, ktorý použijeme na zber biometrických údajov žiadateľov o víza;**
- 2. Vysvetlenie spôsobu zabezpečenia preškoľovania novo nastupujúcich osôb poskytujúcich predmet koncesie.**

### **Vysvetlenie postupu zberu biometrických údajov žiadateľov o víza, vrátane uvedenia softvéru, ktorý použijeme na zber biometrických údajov žiadateľov o víza**

Podrobný postup pre biometrické údaje žiadateľov o víza už bol opísaný v časti Snímanie biometrických údajov - priebeh procesu vo vízovom centre (VAC) na úseku podávania žiadostí, d) zber biometrických údajov.

BLS zabezpečuje poskytnutie vlastného vyvinutého softvéru a hardvéru na snímanie biometrických údajov a chce objasniť, že poskytnuté riešenie bude vybavené a implementované vo VAC tak, aby spĺňalo požiadavku na komplexné softvérové vybavenie pre požiadavky verejnej súťaže na Slovensku. Naše riešenie bude zhromažďovať a uchovávať biometrické údaje a elektronické údaje v bezpečnom dátovom úložisku zašifrovanom podľa článku 44 vízového kódexu počas pracovnej doby v čase stanovenom veľvyslanectvom. Odovzdanie tohto šifrovaného a zabezpečeného dátového úložiska vykoná osobne zamestnanec vízového centra alebo osoba poverená zodpovednou osobou a fyzicky ich odovzdá len vedúcemu konzulárneho úseku veľvyslanectva alebo inému ním písomne určenému zamestnancovi pred ich vymazaním v súlade s bezpečnostnými požiadavkami.

Toto sa uskutoční tak, aby boli splnené požiadavky na ochranu osobných údajov pred náhodným alebo nezákonným zničením alebo náhodnou stratou, zmenou, neoprávneným sprístupnením alebo prístupom a na ochranu pred akýmkoľvek inými formami nezákonného spracúvania osobných údajov a na zabezpečenie súladu s právnymi predpismi o ochrane osobných údajov platnými a účinnými v

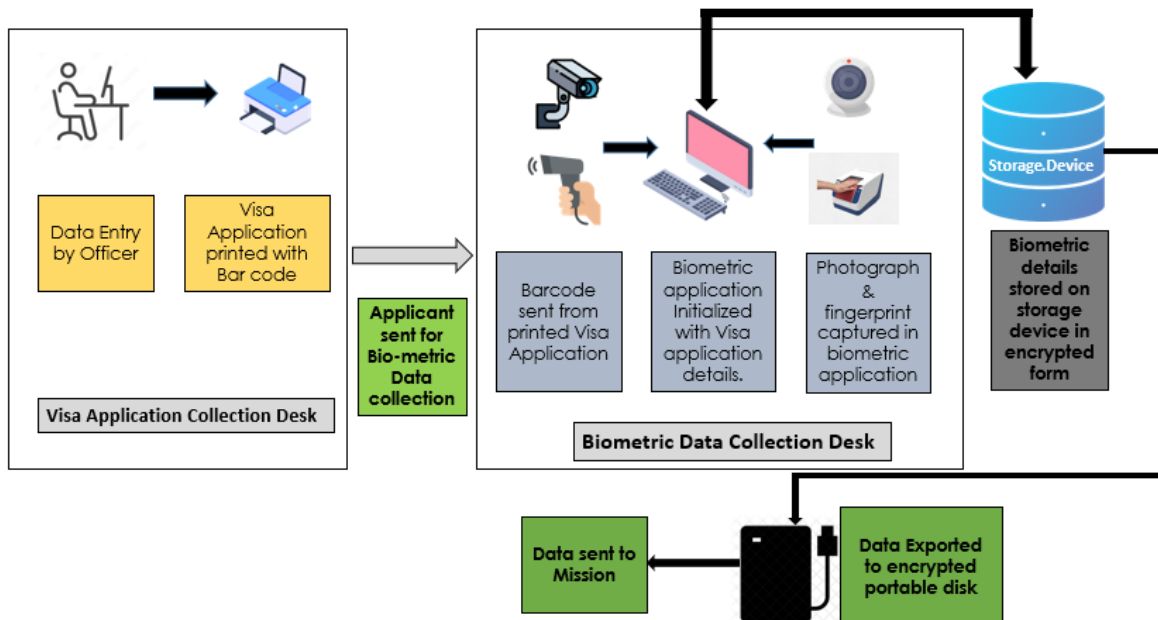
Slovenskej republiky a s právnymi predpismi platnými a účinnými v štáte, v ktorom sa nachádza vízové centrum.

Radi by sme tiež uviedli, že podobné riešenia sme už implementovali v Poľsku a na Filipínach. BLS by preto chcela objasniť, že softvérové a hardvérové požiadavky na snímanie biometrických údajov budeme zabezpečovať len my a nie ministerstvo.

Nižšie je uvedený rámec snímania biometrických údajov:

1. BLS si uvedomuje dôležitosť zachytenia vysokokvalitných biometrických údajov pri prvej návšteve žiadateľa v stredisku VAC (vízové centrum), a preto zabezpečuje čo najlepšiu kvalitu údajov pomocou viacerých pokusov o zachytenie.
2. Biometrické údaje sa uchovávajú šifrovaným spôsobom pomocou internej aplikácie, ktorú poskytuje BLS, a fyzicky sa prenášajú na veľvyslanectvo.
3. Naše riešenie je v súlade s nariadením GDPR a predpismi na ochranu údajov špecifickými pre danú krajinu.

Zachytávanie biometrických údajov podporuje zachytávanie pre viaceré modality, ako sú odtlačky prstov, tvár a dúhovka, pomocou „thin client“ systému. Moduly na zachytávanie sú agnostické voči výrobcovi a podporujú zariadenia viacerých výrobcov.



### Hlavné zásady

Pri navrhovaní riešenia na snímanie biometrických údajov na podporu požiadaviek ministerstva sme prijali tieto zásady riešenia:

**Dodržať bezpečnostné požiadavky ministerstva** - riešenie bude spĺňať všetky požadované bezpečnostné požiadavky Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR. To zahŕňa kontrolu fyzického aj logického prístupu, audit/logovanie/správy, spracovanie údajov/ochranu údajov vrátane prvkov ako je implementácia logických bezpečnostných zón, kontrola prístupu na základe pridelených úloh, bezpečnostné logovanie a monitorovanie prístupu k pracovným staniciam na snímanie a podpornej infraštruktúre, štandardy fungovania zariadení a šifrovanie údajov v pokoji a v pohybe.

**Ochrana a zachovanie integrity koncových služieb** - riešenie bude implementovať kontrolné mechanizmy na zachovanie integrity služby. Hoci biometrické prvky a prvky zachytené z dokumentov sú len súčasťou riešenia koncovej služby, sú kritickou súčasťou riešenia. Riešenie zahŕňa zaznamenávanie/audit prístupu k pracoviskám detekcie údajov, prístup k záložnej infraštruktúre na podporu komplexného procesu, audit všetkých prenosov údajov vrátane identifikátora používateľa

operátora pracoviska na detekciu. Všetky údaje z monitorovania/logovania sa prenášajú do celkovej platformy riešenia - SIEM.

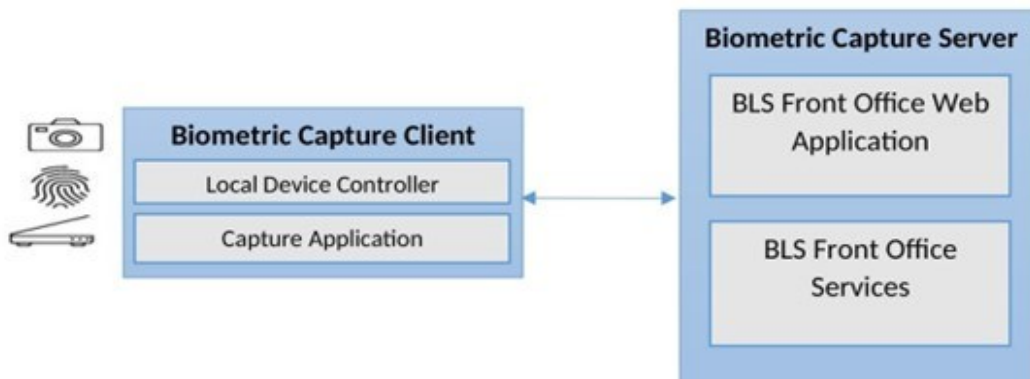
**Kvalita nesmie byť ohrozená** - riešenie bude zachytávať a prenášať biometrické snímky, ktoré spĺňajú alebo dokonca pozitívne prekračujú požadované normy ISO tretej generácie, aby zamestnanci veľvyslanectiev mohli efektívne vybavovať žiadosti o víza. Túto zásadu potvrdzujú v našom riešení navrhované technológie snímania (fotoaparát Canon EOS, snímač odtlačkov prstov Cogent CS500F). Tieto zariadenia v spojení s integrovanými komponentmi zabezpečenia kvality BLS overujú kvalitu zachytených snímok a v reálnom čase upozorňujú operátora, ak snímka nezodpovedá požadovanej norme, a uvádzajú dôvod nezhody. Riešenie poskytuje konfigurovateľný súbor pravidiel pre počet pokusov, ktoré operátor vykoná na zachytenie štandardne vyhovujúcich obrazov, vrátane výberu najlepších odtlačkov prstov z viacerých zachytených pokusov. Tým sa zabezpečí, že pri prvej návšteve nášho aplikačného centra sa zachytia snímky s najlepšou možnou kvalitou pri registrácii. Zlyhania zabezpečenia kvality sa zaznamenávajú na centrálnom záložnom serveri.

**Podpora neustáleho zlepšovania služieb** - riešenie zavedie funkcie, ktoré umožnia neustále zlepšovanie služby snímania biometrických údajov. Túto zásadu potvrdzuje navrhované riešenie, ktoré kontroluje zabezpečenie kvality. Obe zložky spätnej väzby bude analyzovať náš tím pre zlepšovanie služieb s cieľom proaktívne identifikovať problémy so snímaním biometrických údajov, čo môže zahŕňať dodatočné školenie operátorov pracovných staníc, riešenie problémov s osvetlením pri snímaní biometrických údajov tváre a preventívnu údržbu zariadení na snímanie (kamier a skenerov).

**Umožniť vynikajúcu zákaznícku skúsenosť** - riešenie bude podporovať spokojnosť zákazníka. Aj keď tento výsledok je vytvorený širšie v rámci komplexnej skúsenosti v našich vízových centrách, navrhované biometrické riešenie účinne prispieva k tomuto výsledku prostredníctvom podpory efektívneho snímania biometrických údajov bez toho, aby sa žiadateľ musel vrátiť kvôli nekvalitnému snímaniu biometrických údajov. Naše riešenie s integrovaným zabezpečením kvality zachytených biometrických údajov zaručuje, že údaje budú pri prvej návšteve žiadateľa vo vízovom centre konzistentne na požadovanej úrovni alebo ju presiahnu. Táto vlastnosť nášho riešenia výrazne znižuje, ak nie eliminuje pravdepodobnosť, že žiadateľ bude požiadaný o ďalšie stretnutie na opätovné zachytenie biometrických údajov. To v konečnom dôsledku podporuje nielen zákaznícku skúsenosť s našimi službami, ale aj kvalitu a integritu procesu podávania žiadostí o víza v mene ministerstva.

### Riešenie biometrického snímania na vysokej úrovni

Spoločnosť BLS chápe dôležitosť zachytenia vysokokvalitných biometrických údajov pri prvej návšteve žiadateľa vo vízovom stredisku, a čo je dôležitejšie, chápeme dôležitosť nasledujúceho grafu, ktorý znázorňuje architektúru riešenia na vysokej úrovni pre zložku riešenia na zachytenie biometrických údajov.



**Dillon, s. r. o.**  
IČO: 55 206 352  
Kopčianska 10, 851 01 Bratislava

Tento dizajn na vysokej úrovni zobrazuje pracoviská na biometrické snímanie (vľavo), ktoré budú bezpečne rozmiestnené v každom z vízových centier, aby podporili plánovaný objem žiadateľov. Na každom z týchto pracovísk bude spustený softvér BLS, ktorý bude zodpovedný za:

- Zachytenie biografických detailov,
- Skenovanie fotografií,
- Ovládanie biometrických snímacích zariadení na zachytávanie obrázkov,
- Overenie kvality obrazu a detailov a
- Uchovávanie biometrických a elektronických údajov na zabezpečenom a šifrovanom dátovom úložisku a ich fyzický prenos na veľvyslanectvo oprávnenej osobe uvedenej v súťažných podkladoch.

Okrem toho bude k dispozícii spravovací server, ktorý bude hostovaný v jednej oblasti AWS, pričom DR bude k dispozícii v alternatívnej oblasti. Tento spravovací server podporuje:

- Systém riadenia prístupu na základe úloh (RBAC),
- Bezpečnosť a riešenie auditovania a protokolovania správ o kvalite,
- Monitorovanie zariadení na pracoviskách,
- Konfiguráciu zariadenia,
- Konfiguráciu pracovných postupov a pravidiel,
- Navrhované komponenty biometrického riešenia.

Riešenie BLS je navrhnuté tak, aby uľahčilo celý proces zhromažďovania údajov uvedený vyššie. Softvér podporuje snímanie odtlačkov prstov a snímok tváre žiadateľov, ako aj overenie, či sú snímky tváre zachytené podľa noriem ICAO/ISO.

Obrázok ukazuje celkovú architektúru riešenia biometrického zachytávania, ktorá pozostáva z dvoch základných komponentov.

- 1) BLS Collection Client – ide o primárny komponent riešenia, ktorý zahŕňa zaznamenávanie údajov, zabezpečenie kvality a bezpečné a šifrované ukladanie dát na fyzický prenos, ktoré sú riadne doručené na príslušné zastupiteľské úrady.
- 2) BLS Management Server – poskytuje spravovanie podpory pri zaznamenávaní klientov. Všetky audity, kontrola prístupu, pracovné postupy a konfigurácia riešenia sú poskytované z tohto centralizovaného servera.

Podrobnosti o každom komponente sú uvedené v nasledujúcich častiach.

#### **BLS Collection Client (Zbierací komponent)**

BLS Zbierací komponent poskytuje rozhranie na zachytávanie a odosielanie biometrických údajov a súvisiacich biografických a kontextových údajov. BLS Zbierací komponent rieši požiadavky na spôsobilosť zahraničných partnerov pre poskytovanie služieb vrátane nasledujúcich funkcií.

- Snímanie obrazu tváre, v reálnom čase a prostredníctvom skenovania vytlačenej kópie
- Snímanie odtlačkov prstov (desať odtlačkov prstov sa bude snímať v súlade s rozhodnutím Komisie 2009/756/ES z 9. októbra 2009 )
- budúce biometrické modality, ako je snímanie dúhovky a hlasu
- Anotácia všetkých výnimiek, ktoré sa vyskytnú počas snímania obrazu (napr. chýbajúci prst alebo oko)
- Automatizované snímanie biografických a iných kontextových údajov prostredníctvom skenera cestovného pasu alebo načítanie takýchto údajov prostredníctvom systémového rozhrania, alebo v prípade potreby prostredníctvom ručného zadávania
- Priorita transakcií riadená pravidlami (možný výber používateľa, ale v rámci definovaných pravidiel)
- Metadáta dokumentov - overenie kvality obrazu na strane klienta vrátane kontroly sekvencie odtlačkov prstov a segmentácie a súladu s normami ICAO a ISO pre obrazy tváre
- Dynamický výber najkvalitnejších obrázkov (vrátane výberu najlepších prstov z viacerých desiatich súborov odtlačkov)
- Odoslanie šifrovanej správy o registrácii založenej na normách do brány ministerstva
- Vytváranie auditných prihlasovacích údajov v zabezpečenom úložisku prístupnom len oprávneným používateľom.

Údaje žiadateľa (biometrické a biografické) sa bezpečne uchovávajú na miestnom pracovisku na snímanie (ktoré vykonáva tieto bezpečnostné kontroly), kým sa nezabezpečia a neuložia do

zašifrovaného dátového úložiska, ktoré sa potom fyzicky prenesie a odovzdá veľvyslanectvu ministerstva, po čom sa vymaže.

- Kontrola prístupu
- Audítorské zariadenie
- Hardening systémov (zabezpečenie)
- Silná autentifikácia
- kontroly šifrovania a integrity.

### **BLS Zbierací komponent - zachytávanie biografických údajov**

BLS Zbierací komponent zachytí údaje na základe štandardov údajov ministerstva pre meno, adresu atď. Tento softvér overuje štruktúru údajov a umožňuje použiť čo najviac kodifikovaných údajov.

#### **Zachytávanie biografických údajov**

Moduly Capture Biographic (Zachytávanie biografických údajov) poskytujú oprávnenému používateľovi možnosť zadávať, zachytávať príslušné biografické údaje prostredníctvom systémového rozhrania, automatického zachytávania alebo manuálne (napr. skenovaním alebo čítaním dokumentov). Biografické údaje môžu zahŕňať titul, meno, druhé meno, priezvisko, dátum narodenia, pohlavie, štátnu príslušnosť atď. Biografické údaje možno zadať priamo do obrazovky BLS na zachytenie demografických údajov. Dizajn obrazovky je plne konfigurovateľný a konečný dizajn sa určí po potvrdení konečných biografických požiadaviek.

**Kontextové údaje:** Moduly zachytávania biografických údajov poskytujú oprávnenému používateľovi možnosť zadávať relevantné kontextové údaje prostredníctvom systémového rozhrania, automatického zachytávania alebo manuálne (napr. skenovaním alebo čítaním dokumentov). Kontextové údaje môžu zahŕňať lokalitu, dátum/čas, typ stretnutia, používateľské meno, prioritu transakcie atď.

**Flexibilné, rozšíriteľné a jednoduché zachytávanie ďalších údajov:** BLS Collection Client poskytuje možnosť zachytávať ďalšie dátové pole, aby vyhovovalo meniacim sa administratívnym potrebám. Dodatočné dátové polia možno povoliť v rámci všetkých administratívnych línií a pre akúkoľvek konkrétnu administratívnu líniu.

#### **Zachytávanie biometrických údajov**

BLS má zabudovanú podporu multimodálneho biometrického snímania a automatickú kontrolu kvality, schopnosť spracovať výnimky, ako sú chýbajúce prsty, alebo schopnosť zachytiť kvalitnú fotografiu tváre za sťažených podmienok atď. Tieto funkcie klienta zberu BLS budú nakonfigurované tak, aby vyvážili kvalitu a praktickosť a umožnili zachytenie čo najlepších biometrických odtlačkov bez vylúčenia osôb, ktorých biometrické údaje sa ťažko zachytávajú.

#### **Zachytenie odtlačkov prstov na desať odtlačkov**

Naše riešenie spája snímač odtlačkov prstov Cogent CS500F s modulom na zachytávanie odtlačkov prstov BLS na zachytenie požadovaných biometrických údajov odtlačkov prstov a spracovanie výnimiek, ako je príliš málo alebo príliš veľa prstov. Pravidlá zaobchádzania s klientom s polydaktylom budú stanovené v spolupráci s ministerstvom.

BLS capture client zobrazuje živý prenos zo skenera, čo umožňuje operátorovi/agentovi mať vždy okamžitú spätnú väzbu počas procesu získavania a môže pomôcť pri vedení polohy prsta žiadateľa pomocou ľahko viditeľných šípok a okolitého poľa. Softvér poskytuje operátorovi/agentovi možnosť buď prijať aktuálny obrázok, alebo zopakovať proces snímania. Ak subjektu chýbajú buď číslice, alebo celá ruka, operátor/agent môže zaznamenať proces snímania a pokračovať.

BLS Collection Client poskytuje dynamickú spätnú väzbu kontroly kvality obrazu, ktorá overuje, či je obraz v súlade s požadovanými štandardmi. Funkcia kontroly kvality interpretuje analýzu toku zvrásnenia, jednotnosť kontrastu a dostatočnú veľkosť obrazu. Systém poskytuje funkciu Sequence Checking, ktorá zabezpečuje, že každá sken je jedinečný. Sequence Checking je funkcia živej spätnej väzby a vykonáva sa pri zachytení každého odtlačku prsta (namiesto čakania na zachytenie všetkých prstov).



BLS biometrický registračný modul segmentuje priloženie ruky na jednotlivé obrázky odtlačkov prstov a poskytuje operátorovi/agentovi vizuálnu spätnú väzbu s hodnotením kvality NIFQ2. Prst alebo prsty, ktoré nespĺňajú prah kvality, môžu byť znovu zachytené až do konfigurovateľného počtu opakovaní, po ktorých systém uloží obraz v najlepšej kvalite pre každý prst. Capture Client umožňuje obídanie prstov alebo palcov vo výnimočných situáciách.



### **BLS modul snímania odtlačkov prstov – zabezpečenie kvality**

Počas snímania biometrických údajov odtlačkov prstov sa vykonávajú tieto činnosti:  
Snímky odtlačkov prstov sú zachytené pomocou nominovaného snímacieho zariadenia.  
Snímky sa spracujú a kvalita sa vyhodnotí pomocou algoritmu NIST NFIQ2.

BLS porovnáva každý prst vo viacerých pokusoch a zo všetkých pokusov vyberie to najlepšie, čím sa zabezpečí, že počet odtlačkov prstov nízkej kvality v žiadnom prípade neprekročí 5 %. Túto kvalitu bude merať EU-LISA v centrálnom VIS. Ak kvalita odtlačku prsta nespĺňa definovanú hranicu, operátor/agent potom môže v prípade potreby znova zachytiť obrázky (obrázky) alebo poskytnúť dôvod na prijatie odtlačku prsta nízkej kvality.

Obráz(y) sú komprimované pomocou priemyselného štandardu FBI certifikovaného WSQ Wavelength Compression Scheme.

### **Zachytenie portréту**

Zatiaľ čo všetkým žiadateľom sa odporučí, aby si priniesli svoje vlastné fyzické fotografie v súlade s fotografickými požiadavkami špecifikovanými verejným obstarávateľom, ktoré budú následne naskenované a zachytené vo formáte JPG, BLS tiež ponúka poskytnutie Portrait Capture (zachytenie portréту) všetkým žiadateľom, ktorí nemajú fyzickú fotografiu, a na ktorej operátor/agent zachytí záber tváre žiadateľa kvalitným digitálnym fotoaparátom Canon EOS a elektronickým bleskom. Systém skontroluje, či portrét spĺňa vopred nakonfigurované prahové hodnoty kvality a pomôže vytlačiť a naskenovať fotografiu a odovzdať ju podľa požiadaviek.

Softvér Capture Client má nasledujúce možnosti pre snímanie portréту.

**Súlad s normou ISO/ICAO:** Umožňuje zachytenie živého obrazu celej prednej časti tváre, ako je definované normami ISO. Aware Preface sa používa na kontrolu súladu portrétu. Klient zberu poskytuje operátorovi/agentovi živú spätnú väzbu, aby zachytil plne vyhovujúci predný portrét.

**Kontrola kvality:** BLS poskytuje spätnú väzbu o kvalite zachytených údajov o tvári prostredníctvom jednoduchého vizuálneho indikátora a umožňuje operátorovi/agentovi znova zachytiť údaje o tvári, ak nespĺňajú prah kvality, až do konfigurovateľného počtu opakovaní, po ktorých sa systém ukladá obraz tváre najvyššej kvality. Modul QA navrhovaného riešenia podporuje nasledujúce kontroly kvality ako súčasť procesu snímania obrazu tváre:

- Rozlíšenie – označuje, či má obrázok dostatočnú veľkosť na použitie.

- Facial Image Confidence – Táto premenná meria uhol, ak je tvár naklonená tak či onak. Nastavenia konfigurácie umožňujú softvéru automaticky upraviť obraz tak, aby korigoval akýkoľvek sklon hlavy.
- Tmavosť – Označuje, že objekt je podexponovaný/tmavý. Môže to byť dôsledok toho, že žiadateľ stojí príliš ďaleko od svetelného zdroja, alebo môže byť výsledkom sily samotného svetelného zdroja.
- Jas – Znamená to, že objekt je preexponovaný/svetlý. Môže to byť dôsledok toho, že objekt stojí príliš blízko zdroja svetla, alebo to môže byť výsledkom sily samotného zdroja svetla.
- Veľkosť hlavy – označuje, či je objekt príliš ďaleko od fotoaparátu alebo príliš blízko.
- Bez oslnenia – Znamená to, že v očiach objektu sa vyskytujú odlesky. Oslnenie je vo všeobecnosti spôsobené odrazom osvetlenia od okuliarov objektu.
- Orezanie – označuje, či je celá hlava (tvár) objektu v požadovanom rámečku.
- Eyes Clear – Označuje, či sú oči objektu zakryté, pravdepodobne preto, že objekt nosí okuliare.

**Skóre kvality** – Na základe vyššie uvedených atribútov sa vypočíta skóre hodnotenia kvality obrazu (Face Finding). Toto skóre označuje všeobecnú kvalitu tváre nájdenú na obrázku a používa ho operátor/agent na rozhodnutie, či je potrebné zachytiť ďalšiu fotografiu žiadateľa alebo nie. Môžu byť poskytnuté podnety, ktoré môžu zlepšiť kvalitu obrazu.

### **Odoslanie biometrických údajov**

Odoslanie žiadosti pomôže prevádzkovateľovi/zástupcovi skontrolovať žiadosť pred konečným podaním. Modul odoslania žiadosti poskytne konsolidovaný pohľad na biografické/kontextové údaje, odtlačky prstov, portrét, udalosti, výnimky (ak existujú) a možnosť opätovného zachytenia biometrických údajov, ak je to potrebné.

Táto funkcia opätovného zachytenia biometrických údajov sa poskytuje v prípade, že dôjde k nezrovnalostiam alebo ak je zachytená snímka pod hranicou kvality, ako je uvedené v špecifikáciách súťaže. Všetky výnimky sú zaprotokolované a môže ich skontrolovať oprávnený používateľ.

### ***Vysvetlenie spôsobu zabezpečenia preškolenia novo nastupujúcich osôb poskytujúcich predmet koncesie***

BLS zabezpečuje vytvorenie komisie pozostávajúcej zo 6 ľudí ako špecializovaných trénerov (každý je venovaný konkrétnemu regiónu/oblasti), ktorí budú k dispozícii na školenie a rekvalifikáciu novo nastupujúcich osôb z príslušných regiónov. Týchto 6 ľudí vyškolili priamo príslušné misie.

Kedykoľvek, ak dôjde k zníženiu tohto počtu, BLS zabezpečí vyplnenie zníženia, aby sa zachovala sila výboru, čím sa nepretržite zabezpečí konzistentnosť a dôležitosť toho, že každý školiteľ z výboru bol priamo vyškolený veľvyslanectvom a je náležite vybavený vedomosťami na odovzdávanie svojich vedomostí o odbornej príprave novým osobám.

Okrem toho bude BLS tiež poskytovať opakovacie školenie všetkým zamestnancom každých 6 mesiacov a v prípade potreby môže byť toto obdobie ďalej skrátené na 3 mesiace, čím sa zabezpečí, že každý zamestnanec bude mať vždy najnovšie poznatky o školení. BLS preto chápe a rešpektuje dôležitosť úlohy Training Committee (zaškolovacia komisia) a podľa nášho riešenia je označovaná ako refresher (aktualizačné) školenie (tréning) a školenie nových zamestnancov.

Pozrite si nasledujúce časti odpovede na ponuku:

1. Nepretržitý tréning
2. Školenie agentov

**Ďalej na objasnenie**, tu sa rekvalifikácia označuje ako Refresher tréning.

Všetky naše školiace programy uvedené v odpovedi na ponuku sú povinné pre všetkých zamestnancov BLS nasadených v misií. V závislosti od pochopenia a hodnotenia navštevovaných vzdelávacích programov je zamestnancom k dispozícii ďalšie dostupné školenie. Takto zabezpečujeme, aby všetci zamestnanci absolvovali všetky školiace programy súčasne, naďalej sledujeme efektivitu už zrealizovaných školení.

BLS zabezpečuje realizáciu všetkých nižšie uvedených školení a najmä tých, ktoré súvisia s predmetom koncesie.

**Dillon, s. r. o.**  
IČO: 55 206 352  
Kopčianska 10, 851 01 Bratislava

*Nasleduje súhrn všetkých tréningových programov:*

Tieto programy platia pre všetkých nových zamestnancov a zostávajú súčasťou nášho programu kontinuálneho vzdelávania. Podporujeme našich zamestnancov, aby navštevovali školiace programy, aj keď už absolvovali a získali dostatočné zručnosti na vykonávanie našich činností.

<b>Formovanie</b>	<b>Frekvencia</b>	<b>Dĺžka</b>	<b>Osobne / Online</b>	<b>Ohodnotenie</b>
<b>Školenie agentov</b>				
<b>Úlohové školenie</b>	Na úvod	1 deň	Osobne / Online	Áno
<b>CRM školenie</b>	Na úvod + po väčších zmenách	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>Soft-skills a orientácia na zákazníka</b>	Na úvod + priebežne	1 deň	Osobne / Online	Nie
<b>Vízový manažment</b>	Doma + ročná aktualizácia + po zmenách	Na úvod: 1 deň	Osobne / Online	Áno
<b>Bezpečnostné školenie</b>	Na úvod + Každých 6 mesiacov	1 deň	Osobne / Online	Áno
<b>Školenie o núdzových reakciách</b>	Na úvod + každoročná aktualizácia	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>Zákaznícke služby</b>	Na úvod	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>HR Školenie</b>	Na úvod	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Školenie pre vedúcich pracovníkov</b>				
<b>Riadenie ľudí</b>	Na úvod	1 deň	Online	Nie
<b>Koučing</b>	Na úvod	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Bezpečnosť</b>	Na úvod + každých 6 mesiacov	1 deň	Osobne / Online	Áno
<b>Školenie o núdzových reakciách</b>	Na úvod + každoročná aktualizácia	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>Podávanie správ a riadenie informácií</b>	Na úvod	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie
<b>Školenie pre riaditeľa VAC</b>				
<b>Finančné informácie</b>	Na úvod	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie

<b>HR Školenie</b>	Na úvod	0.5 dňa	Online	Nie
<b>Vzťahy so zákazníkmi</b>	Na úvod	0.5 dňa	Osobne / Online	Nie

Nasleduje rozpis troch programov, ktoré BLS ponúka svojim novým zamestnancom, nakoľko obnovovacie/rekvalifikačné školenia a moduly, ktoré sú zahrnuté v každom z týchto kurzov, sú uvedené v tabuľke nižšie:

#### **Business začiatočnícky modul**

<b>Modul</b>	<b>Opis</b>
<b>BLS Úvod</b>	Predstavenie spoločnosti, jej hodnôt, cieľov a globálneho kontextu pôsobenia.
<b>Úvod do outsourcingu víz</b>	Úvod do outsourcingu víz, proces správy víz, kontext, povaha zmlúv, úloha dodávateľa a prehľad povinností BLS.
<b>Orientácia na služby</b>	Súbor zásad, pravidiel, politik a obmedzení, ktorými sa riadi návrh, vývoj a činnosť poskytovateľa služieb s cieľom ponúknuť žiadateľovi čo najlepšiu skúsenosť vrátane zručností v oblasti riadenia a služieb zákazníkom.
<b>Teamový rozvoj</b>	Školenie zamerané na zlepšenie medziľudských vzťahov, sociálnych interakcií a orientáciu na výsledky, dodržiavanie cieľov a tímovú prácu.
<b>Kvalita</b>	Prehľad prístupu manažérstva kvality zameraného na úlohu zamestnancov pri dosahovaní celkovej kvality.

#### **Modul politiky a postupov VAC**

<b>Modul</b>	<b>Opis</b>
<b>Vízová politika</b>	Špecifické školenie o vízovej politike vrátane školenia o platných predpisoch. Oboznámenie sa s kontrolnými zoznamami rôznych kategórií vydávaných víz, ktoré slúžia ako pomôcka pre verejnosť, a so spôsobom získavania informácií z webových stránok.
<b>Zhrnutie procesu</b>	Prehľad procesu od začiatku do konca z pohľadu žiadateľa a zástupcu pre akýkoľvek typ žiadosti o vízum.
<b>Informačné systémy</b>	Príručka o informačných systémoch, ktoré BLS používa pri spracovaní žiadostí o víza, ako aj o agentúre EU-LISA
<b>Štandardné prevádzkové postupy VAC</b>	Školenie vo všetkých podrobných postupoch VAC od recepcie, queue managementu, prijímania žiadostí, informačného pultu, prezentačného pultu, pultu na snímanie biometrických údajov, po pokladňu, vrátenie dokumentov a ďalšie funkcie.
<b>Biometrické školenie</b>	Školenie o všetkých aspektoch procesu snímania biometrických údajov vrátane politiky, postupov, používania systémov, prístupu k podpore atď.
<b>Zabezpečenie dokumentov</b>	Oboznámenie sa s typmi dokumentov, ktoré je potrebné spracovať, a s tým, kde sa nachádzajú požadované informácie v týchto

Modul	Opis
	dokumentoch: formáty pasov, staré formáty víz, čo znamenajú špecifické poznámky v pasoch, rozpoznávanie rôznych dokumentov, ktoré môžu byť súčasťou žiadosti atď.
<b>Úrovne služieb</b>	Špecifické školenie, ktoré sa neobmedzuje len na hlavné ukazovatele požadované slovenskými orgánmi, ale zahŕňa aj očakávania BLS, pokiaľ ide o výkon a kvalitu nad rámec tých, ktoré sú sledované v zmluve.
<b>Pohotovostné plánovanie</b>	Školenie o miestnych plánoch kontinuity činností, aby boli všetci zamestnanci oboznámení s plánom a aby si boli vedomí svojich povinností v prípade ich realizácie.

### ***Modul Etika, ochrana súkromia a bezpečnosť***

Modul	Opis
<b>Hodnoty a etika</b>	Školenie o hodnotách a správnom označení, ktoré sa majú dodržiavať pri práci so žiadateľmi. Patria sem zručnosti v oblasti riadenia a správania, zaobchádzanie so všetkými uchádzačmi s rešpektom a nediskriminácia na základe rasy, náboženstva, farby pleti, sexuálnej orientácie alebo etnického pôvodu; ako riešiť náročné a stresové situácie, poskytovanie poradenstva zamestnancom atď.
<b>Ochrana súkromia a osobných údajov</b>	Na tomto stretnutí sa zamestnanci, ktorí pracujú s osobnými údajmi, oboznámia so svojimi povinnosťami a záväzkami pri ochrane súkromia žiadateľov. Budú sa pri nich dodržiavať nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR) a ďalšie platné bezpečnostné predpisy.
<b>Podvod</b>	Školenie v oblasti boja proti podvodom bude mať dve oblasti.  a. Školenie zamestnancov VAC na spoluprácu s diplomatickou misiou alebo konzulárnym úradom pri odhaľovaní pokusov o podvody žiadateľov. Zamestnanci budú vyškolení v oblasti predchádzania podvodom, odstrašovania, odhaľovania a odpočúvania. Školenie sa bude týkať procesov, ktoré sa majú dodržiavať v prípadoch podvodov vo VAC.  b. Školenie o tom, ako reagovať na pokusy o podplácanie alebo nenáležité ovplyvňovanie zo strany žiadateľov pri predkladaní ich žiadostí. Školenie zahŕňa vhodné reakcie pre takýchto žiadateľov a proces zaznamenávania a hlásenia takýchto incidentov.
<b>Bezpečnostné upozornenia</b>	Školenie o používaní bezpečnostných zariadení a opatreniach, ktoré je potrebné prijať, keď dôjde k bezpečnostnému varovaniu. Cieľom školenia je vštepiť disciplínu, aby sa zabezpečilo, že sa vždy budú dodržiavať pokyny, ako napríklad zatvorenie zadných dverí do kancelárie. Cieľom je upozorniť zamestnancov na potenciálne bezpečnostné riziká, ako sú rozbité zámky alebo dvere, ktoré sa nezatvárajú správne, a na kroky, ktoré je potrebné podniknúť na začatie nápravných opatrení. Toto školenie tiež oboznámi zamestnancov s tým, ako si dávať pozor na podozrivé správanie alebo aktivitu a aké konkrétne opatrenia majú prijať v prípade rizika násillia alebo útoku.

Modul	Opis
<b>Bezpečnosť VAC</b>	Zamestnanci budú vyškolení v schopnosti rozpoznať potenciálne incidenty a nebezpečenstvá, ktoré môžu ovplyvniť bezpečnosť jednotlivcov v rámci VAC. Tento vzdelávací modul zahŕňa aspekty, ako je oboznámenie sa s umiestnením hasiacich prístrojov a lekárničiek, postupmi prvej pomoci, evakuačnými postupmi, núdzovým osvetlením a núdzovými telefónnymi číslami.
<b>Zdravie a bezpečnosť</b>	Štandardné školenie BOZP pre zamestnancov. Školenie bude prispôsobené zdravotným a bezpečnostným požiadavkám krajiny, v ktorej sa VAC nachádza.