

# Špecifikácia Služby cloud:LINK Biznis Aktovka č.: AKT2020081743201

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN2020081743201 (ďalej len „Špecifikácia“)

## I. Charakteristika služby

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

## II. Doba poskytovania Služby

- 2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a účastník uhrádzať za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby **48** mesiacov odo dňa zriadenia Služby (ďalej ako „Doba viazanosti“).

## III. Datacenterum

MENO / OBCHODNÉ MENO	ULICA	OBEC	PSČ
Datacenterum Site1 POP2	Kopčianska ul.	Bratislava	851 01

## IV. Technická špecifikácia Služby

- 4.1 Služba **cloud:LINK Biznis Aktovka** zahŕňa poskytovanie virtuálneho úložiska dát, prostredníctvom platformy cloud:LINK, ktoré je v zmysle tejto Špecifikácie definované:
  - a. profilom služby virtuálneho úložiska dát,
  - b. profilom výpočtových zdrojov virtuálneho úložiska (vCPU, vRAM, SSD Disk Standard),
  - c. prípadne vykonaním konfigurácie virtuálneho úložiska v režii Slovanetu,
  - d. prípadne základnou správou virtuálneho úložiska,
  - e. prípadne kapacitou pripojenia virtuálneho datacentra Účastníka do siete internet.
- 4.2 Profil výpočtových zdrojov virtuálneho úložiska dát predstavuje konfiguráciu technických parametrov poskytovaných virtuálnych zdrojov, definovanú počtom virtuálnych procesorov, veľkosťou operačnej pamäte v Gigabajtoch a veľkosťou zvoleného objemu diskového priestoru v Gigabajtoch.
- 4.3 Rozhranie Služby cloud:LINK Biznis Aktovka je prístupné cez podporované webové prehliadače na URL adrese, ktorú si Účastník pri zriadení Služby zvolí. Účastník zároveň podpisom tejto Špecifikácie vyjadruje súhlas so zriadením Služby na URL adrese definovanej v predchádzajúcej vete tohto bodu v prípade, že je daná URL adresa v správe Slovanetu. V prípade, že URL adresa definovaná v prvej vete tohto bodu je v správe Účastníka alebo inej osoby, zaväzuje sa Účastník zabezpečiť nevyhnutnú súčinnosť pre riadne zriadenie Služby.
- 4.4 Súčasťou služby cloud:LINK Biznis Aktovka je pridelenie jednej statickej verejnej IP adresy a pripojenie virtuálneho datacentra Účastníka do siete internet zdieľaným pripojením s kapacitou 1 Gbit/s, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 4.5 Parametre služby cloud:LINK Biznis Aktovka:

PARAMETRE SLUŽIEB CLOUD:LINK	HODNOTA
cloud:LINK   Biznis Aktovka	Platinum
cloud:LINK   vCPU	6 CPU
cloud:LINK   vRAM	12 GB
cloud:LINK   SSD Disk Standard	500 GB
cloud:LINK   počet doplnkových IP adres	0



4.6 Súčasťou služby cloud:LINK Biznis Aktovka je aj konfigurácia virtuálneho úložiska, definovaná v článku VI. tejto Špecifikácie.

ŠPECIFIKÁCIA KONFIGUROVANÉHO VIRTUÁLNEHO SERVERU	POZNÁMKY
Server 1	

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

## V. Cena Služby a platobné podmienky

5.1 Zriaďovacie poplatky Služby

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
cloud:LINK Biznis Aktovka - zriaďovací poplatok	1 000,00 €	1 200,00 €
<b>ZRIAĎOVACIE POPLATKY SLUŽBY SPOLU</b>	<b>1 000,00 €</b>	<b>1 200,00 €</b>

5.2 Pravidelné poplatky za Službu

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
cloud:LINK Biznis Aktovka - pravidelný poplatok	350,00 €	420,00 €
cloud:LINK   správa virtuálneho serveru	0,00 €	0,00 €
<b>PRAVIDELNÉ POPLATKY SLUŽBY SPOLU</b>	<b>350,00 €</b>	<b>420,00 €</b>

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

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

5.5 Faktúra je splatná do 30 dní od jej doručenia Účastníkovi.

5.6 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní písomnej faktúry za Službu .

## VI. Zriadenie Služby

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

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

6.3 Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 20 pracovných dní od podpisu tejto Špecifikácie Služby oboma Zmluvnými stranami, ak nie je v tejto Špecifikácii uvedené inak. Slovanet sa ďalej zaväzuje zmigrovať existujúce dáta z interného dátového úložiska Účastníka do Biznis Aktovky do 30 pracovných dní po zriadení Služby. Nedodržanie tejto lehoty spôsobené Účastníkom nemá za následok porušenie zo strany Slovanetu.

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

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

6.6 V prípade, že je súčasťou poskytovanej služby aj konfigurácia virtuálneho úložiska v zmysle bodu 4.6., je vykonávaná v rozsahu maximálne dvoch hodín a jej predmetom môžu byť nasledovné úkony podľa individuálnych požiadaviek Účastníka:

- vytvorenie používateľov, možná integrácia so Účastníkovou ActiveDirectory,
- vytvorenie používateľských skupín,
- nastavenia bezpečnosti, šifrovania, základného vzhľadu,
- nastavenie centrálnych pravidiel zdieľania,
- nastavenie politiky pre tvar a dĺžku hesiel,



- f. integrácia s Účastníkovým antivírusom.
- 6.7 Štandardná konfigurácia virtuálneho serveru v zmysle bodu 4.6. je ocenená jednorazovým poplatkom podľa bodu 5.3.
- 6.8 Akékoľvek činnosti nad rámec konfigurácie virtuálneho úložiska popísanej v tejto Špecifikácii budú ocenené polhodinovou sadzbou v zmysle Rozšírenej správy zariadení, popísanej v článku VII.

## VII. Správa služieb cloud:LINK Biznis Aktovka

- 7.1 Virtuálne úložisko Účastníka je plne v správe Účastníka v prípade ak predmetom tejto špecifikácie nie je služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru. V prípade, že je predmetom špecifikácie služieb aj služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru, každá zmena konfigurácie úložiska vyžadujúca prístup na úrovni správcu, bude vykonávaná IT špecialistom Slovanetu na základe písomnej požiadavky, emailovej požiadavky alebo požiadavky zákazníka zaslanej prostredníctvom tiketovacieho systému Slovanetu. Zákazníkovi v tomto prípade nie sú pre príslušné virtuálne úložisko pridelované oprávnenia správcu.
- 7.2 Službou cloud:LINK | správa virtuálneho serveru sa pre účely tejto Špecifikácie rozumie pravidelná správa virtuálneho úložiska Účastníka tak, aby nebola obmedzená, alebo znemožnená jeho prevádzka.
- 7.3 Služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru predstavuje tzv. „Základnú správu“ v rozsahu maximálne 3 hodiny mesačne.
- 7.4 Predmetom Základnej správy popísanej v bode 7.3. pre virtuálne úložisko Účastníka sú činnosti predstavujúce:
  - a. správa používateľov (pridávanie, blokovanie, odstránenie, heslá, práva, obmedzenia a kvóty) a používateľských skupín,
  - b. tvorba skupinových priečinkov pre konkrétne používateľské skupiny,
  - c. nastavenie bezpečnosti, šifrovania, vzhľadu
  - d. nastavenie centrálnych pravidiel zdieľania,
  - e. nastavenie politiky pre tvar a dĺžku hesiel,
  - f. správa značiek/štítkov pre súbory (automatické a manuálne tagy),
  - g. správa dôveryhodných doplnkov (aplikácií),
  - h. kontrola aktivity, logov, zaťaženia prostredia.
- 7.5 Nevyčerpané limity Základnej správy sa do ďalšieho mesiaca neprenášajú a ich nevyčerpanie nemá žiadny vplyv na výšku Zriaďovacieho či Pravidelného poplatku za Službu.
- 7.6 Požiadavky na vykonanie konfiguračných zásahov a zmien nastavení (v rámci Základnej správy) je Účastník povinný zasielať na kontakt uvedený v časti XI. - Zmenové a servisné požiadavky.
- 7.7 Požiadavky Účastníka budú v štandardných prípadoch vykonané najneskôr do dvoch (2) pracovných dní od doručenia požiadavky Účastníka na prácu, ktorá obsahuje všetky informácie nevyhnutné pre vykonanie práce. Ak rozsah požadovaných prác neumožní túto lehotu dodržať, Slovanet oznámi Účastníkovi dodatočnú lehotu primeranú požadovaným prácam. Táto lehota nemôže byť dlhšia ako desať (10) pracovných dní od prijatia požiadavky Účastníka. Možnosti výkonu správy sú obmedzené parametrami virtuálneho serveru a rozsahom poskytovaných Služieb.
- 7.8 V prípade, že je pre výkon správy nevyhnutné prerušenie prevádzky virtuálneho úložiska Účastníka, je Slovanet povinný Účastníka informovať o tomto prerušení minimálne 24 hodín pred výkonom takéhoto úkonu, ak sa Slovanet a Účastník nedohodnú inak.

## VIII. Práva a povinnosti

- 8.1 Účastník sa zaväzuje využívať Službu v súlade so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb č. GEN2020081743201 a touto Špecifikáciou, s pokynmi Slovanetu a v súlade všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a výlučne spôsobom a na účely, ktoré neodporujú všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky a Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. GEN2020081743201. Účastník je povinný uschovávať a spravovať v Slovanetom poskytnutom virtuálnom úložisku výlučne obsah, ktorý nie je v rozpore so všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky.
- 8.2 Slovanet nezodpovedá za obsah uložených a zálohovaných dát vo virtuálnom úložisku, poskytnutom Účastníkovi v rámci Služby ako ani za akúkoľvek stratu týchto dát, ku ktorej došlo. Slovanet nezodpovedá za spôsob využívania virtuálneho úložiska poskytnutého Účastníkovi v rámci Služby, ani za škodu, ktorú Účastník spôsobí tretím osobám v súvislosti s poskytovanou Službou.
- 8.3 Účastník v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb k počítačovým programom, resp. softvérovým produktom, autorským dielam a iným predmetom duševného vlastníctva, ktoré sa nachádzajú vo virtuálnom úložisku poskytnutom Účastníkovi v rámci Služby.
- 8.4 Účastník je povinný zabezpečiť ochranu prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií poskytnutých mu zo strany Slovanetu v súvislosti s poskytovaním Služby a na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečiť a prijať primerané opatrenia na predchádzanie škodám vzniknutým zneužitím prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií.
- 8.5 Účastník berie na vedomie, že v prípade výraznejšieho nárastu počtu používateľov riešenia cloud:LINK Biznis Aktovka môže za účelom riadneho fungovania Služby vzniknúť potreba navýšenia poskytnutých výpočtových zdrojov. Ak Účastník v takomto prípade o navýšení zdrojov nepožiadala, Slovanet nezodpovedá za bezproblémové fungovanie Služby, s výnimkou prípadov, kedy je súčasťou Služby aj pravidelná správa vrátane monitoringu zaťaženia výpočtových zdrojov.
- 8.6 Slovanet má právo služby z dôvodu porušenia povinností uvedených v tomto článku obmedziť alebo prerušiť ich poskytovanie.

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

- 9.1 **Úvodné ustanovenia a výklad niektorých pojmov:**
  - 9.1.1 Zmluvné strany sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN2020081743201**. a tejto Špecifikácie (ďalej len „**hlavná zmluva**“) dohodli na tom, že Účastník ako prevádzkovateľ poveruje Slovanet ako sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov prevádzkovateľa automatizovanými prostriedkami na virtuálnom serveri sprostredkovateľa (ďalej „cloud“) a to počas doby trvania zmluvného vzťahu založeného touto Špecifikáciou.
  - 9.1.2 Prevádzkovateľ môže poveriť spracúvaním osobných údajov vo svojom mene len takého sprostredkovateľa, ktorý poskytuje dostatočné záruky na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR



- a príslušných právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že zistil, že Slovanet poskytuje dostatočné záruky v zmysle predchádzajúcej vety.
- 9.1.3 Spracúvaním osobných údajov je vykonávanie operácií alebo súboru operácií s osobnými údajmi dotknutých osôb, najmä ich získavanie, zaznamenávanie, zhromažďovanie, uchovávanie, obmedzovanie, organizovanie, oprava, úprava, triedenie, ukladanie na nosiče dát, vymazanie a likvidácia.
- 9.1.4 Povolenými operáciami, ktoré je oprávnený sprostredkovateľ pri spracúvaní osobných údajov vykonávať, sú **získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, prehliadanie, uchovávanie, blokovanie, organizovanie, oprava, úprava, triedenie, ukladanie na nosiče dát likvidácia a to aj diaľkovým prístupom** v rozsahu činností poskytovaných Slovanetom v rámci Služby. Osobné údaje uchovávané v cloude môže sprostredkovateľ spracúvať len v rozsahu povolených operácií s nimi. Pri pochybnostiach o prípustnosti operácií v rámci spracúvania, je sprostredkovateľ povinný vyžiadať si od prevádzkovateľa písomné pokyny a tieto rešpektovať.
- 9.1.5 Osobné údaje sa Slovanet zaväzuje v mene prevádzkovateľa spracúvať výhradne za účelom plnenia povinností podľa hlavnej zmluvy a tejto Špecifikácie. Sprostredkovateľ nesmie osobné údaje spracúvať na akýkoľvek iný účel.
- 9.1.6 Účelom spracúvania je uchovávanie osobných údajov prevádzkovateľa v podobe dát Účastníka v cloude. Právnym základom spracúvania osobných údajov je ustanovenie článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR, t.j. plnenie tejto Špecifikácie a hlavnej zmluvy.
- 9.1.7 Sprostredkovateľ začne spracúvať osobné údaje odo dňa zriadenia Služby, resp. akýmkoľvek neskorším dňom, ktorý bol medzi stranami vopred písomne dohodnutý.
- 9.1.8 Skončením hlavnej zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia tejto Špecifikácie týkajúce sa mlčanlivosti, zodpovednosti za škodu, ktoré trvajú aj po ukončení hlavnej zmluvy.

## 9.2 Typ osobných údajov a kategórie dotknutých osôb

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

## 9.3 Práva a povinnosti sprostredkovateľa

- 9.3.1 Slovanet je oprávnený spracúvať osobné údaje iba na základe písomných pokynov prevádzkovateľa vrátane pokynov ohľadom prenosu do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii (s výnimkou ako je uvedené v článku 28 ods. 3 písm. a) GDPR). Slovanet môže spracovávať osobné údaje v internom systéme sprostredkovateľa výlučne v rámci EÚ/EHP. V prípade, ak by malo dochádzať k cezhraničnému spracúvaniu osobných údajov, prevádzkovateľ s takým cezhraničným spracúvaním musí udeliť svoj predchádzajúci písomný súhlas. Súhlas prevádzkovateľa sa vyžaduje ak by sa ďalšie spracúvanie osobných údajov malo uskutočňovať v interných systémoch subdodávateľa Slovanetu. Ak Slovanet zapojí do vykonávania osobitných spracovateľských činností v mene prevádzkovateľa ďalšieho sprostredkovateľa (subdodávateľa), tohto ďalšieho sprostredkovateľa je povinný (zmluvne) zaviazat' na plnenie rovnakých povinností týkajúcich sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tejto zmluve alebo v inom právnom úkone medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom, a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky Predpisov na ochranu osobných údajov. Ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, zodpovednosť voči prevádzkovateľovi nesie Slovanet.
- 9.3.2 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ je povinný prijať so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú tomuto riziku (podľa článku 32 GDPR), a to najmä zabezpečiť:
- pseudonymizáciu a šifrovanie osobných údajov;
  - trvalú dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania a služieb;
  - včasnú obnovu a dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického alebo technického incidentu;
  - pravidelné testovanie, posudzovanie a hodnotenie účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania.
- 9.3.3 Slovanet je povinný bez zbytočného odkladu zabezpečovať aktualizáciu prijatých opatrení tak, aby zodpovedala prijatým zmenám pri spracúvaní osobných údajov, a to až do skončenia spracúvania osobných údajov podľa tejto Špecifikácie. Popis prijatých technických a organizačných opatrení tvorí súčasť bodu 10.3.4 tejto Špecifikácie.
- 9.3.4 Slovanet sa zaväzuje chrániť spracúvané osobné údaje pred neoprávneným alebo náhodným sprístupnením, poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným sprístupnením, poskytnutím, prenosom, zverejnením alebo zneužitím, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania, čo potvrdzuje:
- implementáciou zásad vypracovanej Politiky bezpečnosti a Prevádzkovej bezpečnostnej smernice SMIB;
  - zabezpečením správneho a efektívneho používania kryptografie na zabezpečenie dôvernosti, preukázania pôvodu alebo integrity informácií;
  - definíciou klasifikácie informácií, postupov označovania a zaobchádzania s nimi vo forme riadenej internej dokumentácie;
  - integráciu informačnej bezpečnosti do informačných systémov v celom ich životnom cykle vyplývajúce z certifikovaného systému riadenia informačnej bezpečnosti ISO/IEC 27001 a ISO/IEC 20000-1
  - implementáciou bezpečnostných štandardov informačnej bezpečnosti do informačných systémov, prijatých na zabezpečenie bezpečnosti dát a bezpečnosti spracúvania osobných údajov, medzi ktoré patria:
    - virtualizačná platforma je sieťovo uzavretá, bez možnosti priameho sieťového prístupu k jej core komponentom. Sieťový prístup je povolený iba z internej siete Slovanetu z taxatívne vymedzených IP adries a pre taxatívne vymedzené protokoly;
    - ICT infraštruktúra je redundantná;
    - pred redundantný manažovací portál, portál konzoly serverov a portály ostatných služieb je predradený firewallový cluster so zapnutou aplikačnou kontrolou a WEB filteringom;
    - virtuálne servery Účastníka sú spravidla chránené integrovaným firewallom, alebo virtuálnym firewallom v prípade, ak si Účastník zakúpi služby ochrany virtuálnej infraštruktúry a zdrojov na nej prevádzkovaných;



- (5) virtuálne servery Účastníkov sú uložené na distribuovanom súborovom systéme VSAN, ktorý je redundantný (Účastníkovie virtuálne servery sú vždy uložené na dvoch uzloch VSAN clustra);
  - (6) hostované údaje sú chránené replikačnou technológiou na úrovni VSAN a NFS diskových polí. Zároveň sú chránené voči výpadku niekoľkých fyzických serverov (resp. hypervizorov);
  - (7) Účastníkom je v rámci Služby poskytovaný bezplatný trojdňový obraz (snapshot) celých Účastníkových virtuálnych serverov na úrovni VMware. Zálohované údaje sú uložené mimo systém, na ktorom sú prevádzkované virtualizačné služby;
  - (8) manažment platformy a kľúčové komponenty platformy sú prevádzkované v separátnom clustri (backend virtualizačnej platformy), mimo Účastníckych virtuálnych serverov. Backend cluster je rovnako redundantný z hľadiska ukladania údajov (údaje sú uložené na osobitnej VSAN) ako aj z pohľadu výpočtových uzlov manažment clustra;
  - (9) kľúčové systémové komponenty platformy sú pravidelne zálohované;
  - (10) Slovanet má vypracovaný súbor organizačných a prevádzkových opatrení, ktoré slúžia na primerané zabezpečenie virtualizačnej platformy, integrity a dostupnosti údajov spracúvaných v Účastníckych virtuálnych serveroch (riadený fyzický prístup ku HW zdrojom platformy, taxatívne vymedzení a poverení administrátori pre správu virtualizačnej platformy, pravidelné systémové zálohovanie virtuálneho dátového centra, nepretržitý manažment výkonnosti a chybovosti HW a SW zdrojov virtualizačnej platformy).
- 9.3.5 Prevádzkovateľ dáva pokyn Slovanetu, aby zhromaždené osobné údaje boli spracúvané iba počas doby platnosti tejto Špecifikácie. Slovanet nie je oprávnený po skončení platnosti tejto Špecifikácie osobné údaje umiestnené v cloude ďalej uchovávať a je povinný ich zlikvidovať ak všeobecný právny predpis neustanovuje inak alebo sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 9.3.6 Slovanet je povinný po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby podľa kapitoly III GDPR (článok 12 až 23 GDPR), a to podľa pokynov prevádzkovateľa, predovšetkým však na základe výslovného písomného pokynu alebo žiadosti prevádzkovateľa:
- i) pri plnení informačnej povinnosti voči dotknutej osobe podľa článku 13 a 14 GDPR,
  - ii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na prístup k osobným údajom podľa článku 15 GDPR, najmä poskytnúť prevádzkovateľovi kópiu osobných údajov podliehajúcich spracúvaniu vo forme požadovanej prevádzkovateľom,
  - iii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na opravu osobných údajov podľa článku 16 GDPR, najmä bez zbytočného odkladu opraviť neaktuálne alebo nesprávne osobné údaje,
  - iv) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na vymazanie osobných údajov podľa článku 17 GDPR, najmä vymazať osobné údaje,
  - v) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa článku 18 GDPR, najmä obmedziť spracúvanie osobných údajov,
  - vi) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na prenosnosť osobných údajov podľa článku 20 GDPR, najmä poskytnúť prevádzkovateľovi osobné údaje vo forme požadovanej prevádzkovateľom,
  - vii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby namietať voči spracúvaniu osobných údajov podľa článku 21 GDPR (ak je spracúvanie nevyhnutné na plnenie úlohy vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi alebo na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany, ak nad nimi neprevážujú záujmy alebo práva dotknutej osoby alebo ak sú osobné údaje spracúvané na priame marketingové účely vrátane profilovania), a to najmä prestať spracúvať osobné údaje,
  - viii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov, vrátane profilovania, ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú podľa článku 22 GDPR,
- 9.3.7 Slovanet je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi súčinnosť pri zabezpečovaní plnenia povinností podľa článku 32 až 36 GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné sprostredkovateľovi.
- 9.3.8 V prípade, ak Slovanet odberá podnet od dotknutej osoby v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tejto hlavnej zmluvy, je povinný tento podnet bezodkladne predložiť prevádzkovateľovi.
- 9.3.9 Sprostredkovateľ sa zaväzuje poskytnúť prevádzkovateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany prevádzkovateľa alebo audítora, ktorého poveril prevádzkovateľ.
- 9.3.10 Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom prevádzkovateľa porušuje Predpisy na ochranu osobných údajov.
- 9.3.11 Osobné údaje možno spracúvať len v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv a slobôd dotknutých osôb, najmä k porušeniu ich práva na zachovanie ľudskej dôstojnosti alebo k iným neoprávneným zásahom do ich práva na ochranu súkromia.
- 9.3.12 Slovanet je v prípade inšpekcie zo strany dozorného orgánu povinný na požiadanie prevádzkovateľa okamžite predložiť prevádzkovateľovi všetky požadované dokumenty a informácie ohľadom ochrany osobných údajov spracúvaných v mene prevádzkovateľa.
- 9.3.13 V prípade akýchkoľvek zmien sa Slovanet zaväzuje prevádzkovateľa o nich vopred informovať tak, aby mohol prevádzkovateľ túto zmenu posúdiť a uskutočniť opatrenia, ktoré mu umožnia postupovať v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov (napr. splniť informačnú povinnosť voči dotknutým osobám ohľadom prenosu do 3. krajiny)
- 9.3.14 Slovanet zodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku zavinenej povinnosti vyplývajúcej mu z tejto zmluvy, z Predpisov na ochranu osobných údajov alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo za škodu, ktorú spôsobil v súvislosti s touto zmluvou.
- 9.4 Dôvernosť informácií**
- 9.4.1 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ sú povinní zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré sú predmetom spracúvania. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania osobných údajov.
- 9.4.2 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ je povinný zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzickej osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi u prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa (vrátane ďalších sprostredkovateľov a ich oprávnených osôb). Povinnosť mlčanlivosti



musí trvať aj po skončení pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu tejto fyzickej osoby. Povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov SR pri plnení jeho úloh v zmysle zákona.

## 9.5 Práva a povinnosti prevádzkovateľa

### 9.5.1 Prevádzkovateľ sa zaväzuje:

- i) spracúvať osobné údaje výlučne na vymedzený účel (bod 9.1.6),
- ii) zabezpečiť, aby sa spracúvali len také osobné údaje, ktoré svojím rozsahom a obsahom zodpovedajú účelu ich spracúvania a sú nevyhnutné na jeho dosiahnutie,
- iii) zabezpečiť, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli získané,
- iv) oznámiť Slovanetu písomne meno zodpovednej osoby prevádzkovateľa,
- v) za účelom ochrany osobných údajov prijať príslušné organizačné, personálne a technické bezpečnostné opatrenia v zmysle čl. 24 GDPR;
- vi) poskytovať Slovanetu súčinnosť pri plnení hlavnej zmluvy a tejto Špecifikácie,
- vii) spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi, rešpektovať zásady ochrany osobnosti a súkromia a konať spôsobom, ktorý neodporuje Predpisom na ochranu osobných údajov alebo hlavnej zmluve vrátane tejto Špecifikácie,
- viii) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré spracúva; povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania osobných údajov; povinnosťou mlčanlivosti o osobných údajoch je prevádzkovateľ povinný preukázateľne zaviazat' oprávnené osoby,
- ix) vypracovať, aktualizovať a udržiavať Záznamy o spracovateľských operáciách v zmysle čl. 30 GDPR, prípadne vypracovať Posúdenie vplyvov v zmysle čl. 35 GDPR, pokiaľ mu táto povinnosť vyplýva z Predpisov na ochranu osobných údajov.
- x) informovať Slovanet v rozumnom čase, ak prevádzkovateľ dostane:
  - (1) požiadavku od dotknutých osôb na sprístupnenie ich osobných údajov alebo na poskytnutie informácie o stave spracúvania takýchto údajov Slovanetom,
  - (2) sťažnosť alebo požiadavku od dotknutých osôb v súvislosti s povinnosťami v zmysle Predpisov na ochranu osobných údajov, najmä požiadavky o výmaz osobných údajov, ktorá sa týka Slovanetu; alebo
  - (3) otázky od orgánov zodpovedných za ochranu údajov a jej kontrolu (napr. Úrad na ochranu osobných údajov), ktorá si vyžaduje kooperáciu so Slovanetom.

9.5.2 Prevádzkovateľ si ponechá vždy kontrolu a zodpovednosť nad osobnými údajmi. Ak akákoľvek dotknutá osoba požiada o poskytnutie informácie o spracovaní osobných údajov, o opravu osobných údajov, namieta zákonnosť spracúvania osobných údajov alebo iným spôsobom požiada o skončenie spracovávania osobných údajov alebo o ich výmaz, či blokovanie osobných údajov, prevádzkovateľ je povinný bezodkladne dať písomný pokyn Slovanetu, aby prijal potrebné opatrenia, v prípade ak si žiadosť dotknutej osoby vyžaduje súčinnosť od Slovanetu. Písomný pokyn môže byť aj formou e-mailu a to na e-mailovú adresu (gdpr@slovanet.net).

9.5.3 Pre vylúčenie pochybností platí, že prevádzkovateľ je povinný plniť si povinnosti, ktoré mu ukladajú Predpisy na ochranu osobných údajov, bez toho, aby k ich plneniu bol vyzvaný alebo poučený sprostredkovateľom. V prípade ak cloud podlieha povinnosti vyhotoviť test proporcionality spracúvania (Legitimate Interest Assessment), viesť záznamy o spracovateľských operáciách, vykonať posúdenie vplyvov, prevádzkovateľ musí vo vlastnom mene vykonať všetky potrebné kroky.

9.5.4 Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku zavineného porušenia povinností vyplývajúcich mu z tejto zmluvy, z Predpisov na ochranu osobných údajov alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo za škodu, ktorú spôsobil v súvislosti s touto zmluvou.

9.5.5 Osobou poverenou ochranou osobných údajov prevádzkovateľa je ( PhDr. Jana Géciová, MBA, garant, +421 903 608 164, [cubspplus.sro@gmail.com](mailto:cubspplus.sro@gmail.com) )

9.5.6 Zodpovednou osobou sprostredkovateľa je ( Ing. Jozef Priesol PhD. , DPO, +421 2 208 28 236, [gdpr@slovanet.net](mailto:gdpr@slovanet.net) )

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

10.1 Garantovaná kvalita poskytovaných služieb je definovaná skupinou merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na prevádzku a kvalitu poskytovaných verejných telekomunikačných služieb. Sú to hlavne:

10.1.1 Dostupnosť Služby (SA) je vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže Účastník používať Službu v dohodnutom rozsahu a kvalite k dĺžke celého sledovaného obdobia, ktorým je kalendárny mesiac. Výsledná hodnota je vyjadrená v percentách so zaokrúhlením na dve desatinné miesta.

10.1.2 Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy je garantovaná doba nástupu na odstránenie poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod.), ktorá sa počíta od nahlásenia poruchy autorizovaným zástupcom Účastníka do okamihu nástupu pracovníkov Slovanetu na výkon činností vedúcich k odstráneniu poruchy a obnoveniu poskytovania Služby. Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy neplynie v čase mimo pracovného bloku (t. j. pracovné dni pondelok až piatok od 0:00 do 8:00 a od 16:00 do 24:00 a doba počas dní pracovného voľna a sviatkov).

10.1.3 Plánovaná údržba je súčet časových hodnôt plánovaných prerušení poskytovania Služby v hodinách za celý kalendárny rok.

10.1.4 Pre potreby prevádzky a údržby Slovanet prevádzkuje dohľadové centrum, ktoré za účelom včasnej a korektnej identifikácie Poruchy poskytovaných virtuálnych privátnych serverov zabezpečuje nepretržité monitorovanie a dohľadovanie platformy cloud:LINK Biznis Aktovka a k nej prislúchajúcich sieťových prvkov a prenosových trás.

10.1.5 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonickej podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.

10.2 Garantované parametre SLA cloud:LINK Biznis Aktovka:



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

10.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavineného porušenia ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote – 30 dní od kedy došlo k zavinenému porušeniu, zľavu z Pravidelného poplatku za nefunkčnú Službu za obdobie trvania porušenia parametra avšak maximálne do výšky 20 % z Pravidelného poplatku za Službu, nasledovne:

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

(ďalej ako „Zľava z Pravidelného poplatku“)

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

## XI. Zoznam oprávnených osôb

### 11.1 Slovanet

#### Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Jandura Michal	Senior KAM	02 208 28 111	02 208 28 222	michal.jandura@slovanet.ent

#### Oznamovanie porúch

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Monitorovacie centrum	pohotovostný operátor	02/208 28 120	02/555 63 726	<a href="mailto:nmc@slovanet.net">nmc@slovanet.net</a>

#### Zmenové a servisné požiadavky

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	E-MAIL
Technická podpora	servisné požiadavky	<a href="mailto:techsupport@slovanet.net">techsupport@slovanet.net</a>

### 11.2 Účastník:

#### Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Sepeši Gabriel Ing.	Riaditeľ OIS	+42190960336	+42122085650	<a href="mailto:gabriel.sepesi@udz-sk.sk">gabriel.sepesi@udz-sk.sk</a>



slovanet.sk/biznis



## Technický kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Mazúch Radko	Vedúci oddelenia IT	<b>+421902976 486</b>	+42122085650 1	radko.mazuch@udzs-sk.sk

## XII. Záverečné ustanovenia

- 12.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č.: GEN2020081743201 uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.
- 12.2 Podpisom tejto Špecifikácie Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s celým jej znením vrátane Všeobecných podmienok Služby, tomuto zneniu v plnom rozsahu rozumie a vyhlasuje, že obsahuje jeho slobodnú, vážnu a určitú vôľu. Podpisom tejto Špecifikácie Účastník potvrdzuje prevzatie Všeobecných podmienok Služby.

V Bratislave, dňa .....

**Slovanet**

V Bratislave, dňa .....

**Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou**

\_\_\_\_\_  
**Slovanet, a.s.**

Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva

\_\_\_\_\_  
**Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou**

Ing. Ján Kohútik, zástupca predsedu úradu

**Zastúpený:**

\_\_\_\_\_  
Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva

