

# ZMLUVA O SERVIS

SERV č. 2011/218

## 1. ZMLUVNÉ STRANY

**1.1. Poskytovateľ servisu:** **SOITRON, a.s.**  
Plynárska 5  
829 75 Bratislava 25

IČO: 35 871 636  
DIČ: 2021774799  
IČ DPH: SK2021774799  
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.  
číslo účtu: 262 583 2658/1100  
Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa,  
vločka č. 3236/B

Zastúpený: **Ing. Ondrej Smolár, výkonný riaditeľ**  
predseda predstavenstva  
**Ing. Marián Skákala**  
podpredseda predstavenstva  
(ďalej len „poskytovateľ“)

**1.2. Objednávateľ servisu:** **Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky** Nová ulica č. 13,  
975 04 Banská Bystrica.

IČO: 00634816  
DIČ: 2021095505

Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
číslo účtu: 700018043/8180

Zastúpený : **Ing. Igor Krnáč, generálny riaditeľ**

(ďalej len „objednávateľ“)

1.3. Objednávateľ prehlasuje, že je rozpočtovou organizáciou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.

1.4. Poskytovateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.

## 2. DEFINÍCIE POJMOV

2.1. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:

- **Informačný systém (IS)** je funkčný celok, tvorený hardvérovými - a softvérovými komponentami. Sú nimi technické zariadenia (servery, aktívne a pasívne sieťové komponenty, kabeľáž), slúžiace na zaručenie služieb komunikácie a prenosu dát v rámci siete.
- **Hardware** je technické zabezpečenie informačného systému.

- **Software** je programové vybavenie informačného systému.
- **Technická podpora** znamená činnosť pracovníkov poskytovateľa u objednávateľa pri riešení „Ticket“.
- **ServiceDesk (SD)** je centrálny kontaktný bod poskytovateľa pre objednávateľa. SD zabezpečuje zaznamenávanie Ticketov do SC, prideluje riešiteľa jednotlivým Ticketom a rieši jednoduchšie úlohy.
- **SupportCentral (SC)** je aplikácia slúžiaca na podporu plnenia zmluvy, zaznamenávanie úloh (Ticketov) a sledovanie ich životného cyklu.
- **Ticket** je zaznamenaná požiadavka objednávateľa v SC, (napr. Incident, Problem, Change, Feedback). Tento záznam nesie v sebe informácie, potrebné pre vyhodnocovanie plnenia zmluvy.
- **Konzultačná hodina** sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka poskytovateľa v pracovných dňoch počas pracovnej doby poskytovateľa.
- **Pracovná doba** poskytovateľa je v pracovných dňoch 8:00 až 17:00.
- **Patch** je súbor vytvorený výrobcom – ( napr. Cisco Systems, HP, IBM, Microsoft) a pravidelne distribuovaný poskytovateľom, ktorý obsahuje úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.
- **Hotpatch** je súbor vytvorený podľa potreby poskytovateľom pre objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u objednávateľa.
- **Service Request** je požiadavka na vykonanie konkrétnej činnosti ( drobné zmeny) preddefinovanej v Katalógu služieb, napr., vytvorenie užívateľského konta, pridanie do skupiny, inštalácia PC, reset hesla a pod.
- **ADM (Account Delivery Manager / Koordinátor zákazníckej podpory)** - pracovník poskytovateľa priamo zodpovedný za zabezpečovanie plnenia tejto zmluvy.
- **SDM (Service Delivery Manager )** – priamy nadriadený ADM
- **DM (Direct Manager)** - priamy nadriadený riešiteľa Ticketu
- **QM ( Quality Manager )** - manažér kvality
- **TD (Technical Director)** - technický riaditeľ
- **ED (Executive Director)** - výkonný riaditeľ
- **Change** znamená zmenu, t.j. rozšírenie, úpravu alebo odstránenie schválenej, plánovanej alebo podporovanej služby alebo jej časti a jej súvisiacej dokumentácie.
- **Feedback** ( spätná väzba ) umožňuje objednávateľovi vyjadriť spokojnosť alebo nespokojnosť s plnením zmluvy formou záznamu do SC, prostredníctvom pochvaly alebo sťažnosti. Feedback slúži na sledovanie kvality poskytovaných služieb. Feedback sťažnosť musí byť zadaný v jednej z Priorít podľa bodu 6.1.3.
- **TTO (Time to open - d oba odozvy)** je čas meraný od vytvorenia Ticketu v SC do doby začatia riešenia Ticketu.
- **TTF (Time to fix )** je čas meraný od zaznamenania Ticketu v SC do doby vyriešenia.
- **Change management** je proces, ktorý slúži na realizáciu Change.
- **Pending (stav čakania)** je stav Ticketu, keď nie je možné pokračovať v riešení, pretože pracovníci poskytovateľa čakajú na súčinnosť objednávateľa (napríklad sprístupnenie priestorov, akceptácia ponúknutého riešenia a pod.) alebo súčinnosť výrobcu (napríklad riešenie Problemu čaká na spoluprácu Cisco TAC, na nový Patch Microsoft a pod.). Doba, počas ktorej je Ticket v stave Pending sa nezapočítava do TTF.
- **Auto Accept** znamená, že ak objednávateľ do 7 kalendárnych dní nezamietne a ani neakceptuje navrhnuté riešenie, bude takéto riešenie automaticky považované za akceptované.

### 3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Na základe tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy dodávať objednávateľovi služby technickej podpory, pre systémy, zariadenia a software

podľa článku 4.

## 4. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU

- 4.1. Dostupnosť servisu: 24hodín x 7 dní x 365 dní v roku
- 4.2. Umiestnenie: DR SR, Nová ul. 13, Banská Bystrica
- 4.3. Služby podpory zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:
  - 4.3.1. Služby podľa Katalógu služieb v Prílohe č.2 na zariadenia podľa Prílohy č.1 počas trvania tejto zmluvy.
  - 4.3.2. Predplatené 1 hodiny mesačne na Change management.
  - 4.3.3. Služby Service Desk.
  - 4.3.4. Prístup na aplikáciu Support Central – SC  
<https://apps.soitron.sk/SupportCentral>
- 4.4. Služby podpory nezahŕňajú hlavne :
  - 4.4.1. Údržbu, opravy, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami IS.

## 5. CHANGE MANAGEMENT

- 5.1. Change management bude realizovaný na požiadanie objednávateľa. Požiadavka bude zaevidovaná ako Ticket Change a realizovaná podľa aktuálneho procesu pre Change management.
- 5.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo posúdiť navrhovanú zmenu a v odôvodnených prípadoch ju odmietnuť. (Odôvodneným prípadom sa rozumie napríklad to, že realizácia zmeny by mala negatívny vplyv na doterajšiu funkcionality, prípadne stabilitu systému).
- 5.3. Potvrdením rozsahu a realizácie zmeny zo strany objednávateľa je Ticket v stave akceptovaný v SC.
- 5.4. Špecifickým druhom tejto služby sú telefonické a email konzultácie. Na konzultácie sa nevzťahuje schvaľovací proces, je možné ich čerpať z predplatených hodín podľa rovnakých pravidiel ako Change a pri prečerpaní sú aj rovnakým spôsobom spoplatňované.
- 5.5. Nevýčerpané predplatené hodiny je možné kumulovať počas troch mesiacov.
- 5.6. Faktúry za realizované zmeny nad rámec predplatených hodín budú vystavované podľa článku 8. bod 8.2, 8.3 a 8.4 zmluvy.

## 6. ESKALÁCIE

- 6.1. V prípade nespokojnosti s poskytovaním plnenia tejto zmluvy má objednávateľ právo využiť eskalačnú procedúru zadaním Ticketu Feedback podľa nasledovných pravidiel:
  - 6.1.1. Pre nahlásenie eskalácie môže byť použitý ktorýkoľvek zo spôsobov podľa bodu 7.1. tejto zmluvy.
  - 6.1.2. Bez ohľadu na spôsob nahlásenia je poskytovateľ povinný každú eskaláciu evidovať v SC s definovaním Priority eskalácie.
  - 6.1.3. Priority eskalácie navrhuje objednávateľ podľa nasledujúcej tabuľky:

Priorita 1	konaním poskytovateľa bol zapríčinený výpadok služby alebo ohrozená činnosť objednávateľa alebo strata jeho dát, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 2.
Priorita 2	konanie poskytovateľa viedlo k zhoršeniu dopadu situácie na objednávateľa alebo bola spôsobená degradácia služby, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 3.
Priorita 3	konaním poskytovateľa bola zapríčinená čiastočná alebo úplná nefunkčnosť komponentu, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 4.
Priorita 4	slúži na upozornenie na nespokojnosť objednávateľa s riešením situácie (spôsob komunikácie, technické riešenie, doba riešenia).

6.1.4. Nasledujúca tabuľka predstavuje maticu zodpovedností pracovníkov poskytovateľa za riešenie eskalácie pre jednotlivé Priority eskalácie.

	Riešiteľ eskalácie	Zodpovedný za riešenie	Informovaní o riešení
Priorita 1	DM	TD	ADM, SDM, QM, TD, ED,
Priorita 2	DM	SDM	ADM, SDM, QM, TD
Priorita 3	DM	ADM	DM, QM, ADM
Priorita 4	DM	DM	DM, QM, ADM

## 7. CENTRÁLNE KONTAKTNÉ MIESTO

7.1. Jediným kontaktným miestom je Service Desk. Service Desk bude objednávateľ kontaktovať jedným z nasledovných spôsobov:

telefonicky: **+421-2-58224099**  
 elektronicky prostredníctvom email: [support@soitron.sk](mailto:support@soitron.sk)  
 elektronicky na adrese: <https://apps.soitron.sk/SupportCentral>

## 8. CENA PREDMETU ZMLUVY

8.1. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za služby podpory podľa článku 4. bod 4.3. vo výške paušálneho poplatku bez DPH:

pol.	Popis	cena	jednotka
10.1.1	Paušálny poplatok, ktorý zahŕňa výkony podľa bodu 4.	98,-	EUR/ mesiac

8.2. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za Change management podľa skutočne vykonaných prác na základe hodinových sadzieb /a /alebo/ katalógu podľa tabuľky:

pol.	Popis	cena	jednotka
10.3.1	Práce systémového inžiniera - senior Windows/UNIX, NetWare, Voice	110	EUR/hod
10.3.2	Práce systémového inžiniera Windows/UNIX, NetWare, Voice	90	EUR/hod
10.3.3	Práce systémového inžiniera - junior Windows/UNIX, NetWare, Voice	60	EUR/hod

- 8.3. Dopravné náklady, spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálneho poplatku budú fakturované podľa skutočne vykázaného počtu kilometrov vo výške 0,40 EUR/km bez DPH a času stráveného na ceste (počítané od najbližšej pobočky poskytovateľa), vynásobeného 70% hodinovej sadzby príslušného systémového inžiniera.
- 8.4. Náklady na práce, spojené s poskytovaním služieb nad rámec paušálneho poplatku, poskytované v čase mimo štandardnej pracovnej doby poskytovateľa, budú fakturované s príplatkom 20% nad hodinovú sadzbu príslušného systémového inžiniera.
- 8.5. Úhrady budú realizované formou faktúr na základe reportov z SC.
- 8.6. Objednávateľ sa zaväzuje previesť na bankový účet poskytovateľa dohodnutú sumu, prípadne jej časti, na základe faktúr poskytovateľa do 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi. Faktúry budú vystavované do desiateho kalendárneho dňa v nasledujúcom mesiaci.

## 9. ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 9.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že:
- 9.1.1. bude informovať objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory.
  - 9.1.2. bude uskutočňovať technickú podporu len po súhlase objednávateľa.
  - 9.1.3. bude vykonávať technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálna integrita objednávateľovho IS.
  - 9.1.4. bude predmet tejto zmluvy vykonávať sám a na vlastnú zodpovednosť. Pokiaľ by poskytovateľ mal vykonávať niektoré časti predmetu zmluvy prostredníctvom tretích osôb, je povinný vyžiadať si súhlas objednávateľa. Za výkony tretích osôb zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu tak, ako by predmetné výkony a dodávky uskutočňoval sám.
- 9.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že:
- 9.2.1. umožní poskytovateľovi alebo pracovníkom jeho dodávateľských organizácií, ktoré poverí poskytovateľ na realizáciu výkonov podľa tejto zmluvy počas celej doby výkonu Technickej podpory prístup ku všetkým zariadeniam, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje.
  - 9.2.2. zabezpečí prítomnosť povereného pracovníka na pracovisku v rozsahu, v ktorom si to výkon Technickej podpory vyžaduje.
  - 9.2.3. povolí poskytovateľovi vzdialený prístup a administrátorské heslá. Ďalej sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.
  - 9.2.4. písomne oznámi poskytovateľovi mená pracovníkov poverených na nahlasovanie požiadaviek na Technickú podporu, ich telefónne čísla, E-mail adresy do 5 dní po podpise tejto zmluvy a bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri

každej ich zmene.

- 9.3. Potvrdením vykonania Technickej podpory je Ticket v stave akceptovaný v SC.
- 9.4. Poskytovateľ je plne zodpovedný za to, že trvalo vymenené zariadenie bude rovnakej alebo lepšej kvality a bude mať rovnaké alebo lepšie parametre ako malo pôvodné zariadenie. Pri trvalej výmene v rámci záruky nefunkčného zariadenia za funkčné zariadenie je objednávateľ povinný vrátiť poskytovateľovi nefunkčné zariadenie.
- 9.5. V prípade, že porucha bola spôsobená neodborným zásahom, úmyselným poškodením, alebo ak zariadenia boli používané v prostredí prípadne spôsobom, ktorý nie je v zhode s podmienkami špecifikovanými výrobcom pre ich prevádzku resp. boli poškodené vplyvom prírodného živlu, spíše sa o tom záznam podpísaný oboma stranami. Oprava bude vykonaná na základe požiadavky objednávateľa na jeho náklady.
- 9.6. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

## 10. ZMLUVNÉ POKUTY

- 10.1. V prípade omeškania s platbou si poskytovateľ môže uplatniť voči objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,04% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania. V prípade omeškania s platbou o viac ako 60 dní po splatnosti, si poskytovateľ vyhradzuje právo, riešiť všetky incidenty podľa pravidiel pre najnižšiu Prioritu, t.j. Prioritu 4. a to až do doby vyrovnaní si všetkých finančných záväzkov zo strany objednávateľa.

## 11. UKONČENIE ZMLUVY

- 11.1. Zmluva je uzavretá na dobu určitú – 1 rok od nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania limitu 9 999,-€ bez DPH.
- 11.2. Objávateľ môže počas poskytovania služieb technickej podpory vypovedať zmluvu písomnou formou a to z dôvodu opakovaného neplnenia služieb poskytovateľom podľa článku 4. tejto zmluvy.
- 11.3. Zmluvné strany môžu od tejto zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou pri podstatnom porušení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy druhou zmluvnou stranou ako aj v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)
- 11.4.
- 11.5. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať zmluvu v prípade dlhodobého porušovania finančnej disciplíny zo strany objednávateľa. Za dlhodobé porušovanie finančnej disciplíny sa považuje neuhradenie 3 mesačných paušálov minimálne do 30 dní odo dňa splatnosti faktúry.

## 12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dátumom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení podľa osobitného predpisu.
- 12.2. Vzťahy medzi objednávateľom a poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov. Pre posudzovanie záväzkových vzťahov vyplývajúcich z tejto zmluvy je rozhodné slovenské právo.
- 12.3. Účastníci tejto zmluvy sa zaväzujú v prípade, že medzi nimi vznikne spor vyplývajúci z tejto zmluvy riešiť tento prednostne vzájomnou dohodou.

12.4. Kontaktné osoby:

za poskytovateľa:	za objednávateľa:
pre riešenie obchodných záležitostí: <b>Ing. Gabriel Blesák</b> Key Account Manager	pre riešenie obchodných záležitostí: <b>Ing. Martin Lejtrich</b> Námestník GR pre ekonomiku a informatiku
pre riešenie technických záležitostí: <b>Michal Zeman</b> Service Delivery Manager (SDM)	pre riešenie technických záležitostí: <b>Ing. Miloš Predmeský</b> Vedúci oddelenia internej IT infraštruktúry

12.5. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých objednávateľ a poskytovateľ servisu obdržia po 2 rovnopisoch.

12.6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č.1: Zoznam podporovaných zariadení a software

Príloha č.2: Katalóg služieb

Príloha č.3 Všeobecné podmienky pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti daňových orgánov SR

V Bratislave dňa: 27.12.2011

V Banskej Bystrici dňa: 29.12.2011

za poskytovateľa:

za objednávateľa:



Ing. Marián Skákala  
podpredseda predstavenstva

**SOITRON** \*

INŠPIRUJEME K NÁROČNOSTI

Plynárska 5, 829 75 Bratislava 25

DAŇOVÉ RIADITEĽSTVO  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

-29-

Ing. Igor Krnáč,  
generálny riaditeľ

**PRÍLOHA Č.1 – ZOZNAM PODPOROVANÝCH ZARÍDENÍ K ZMLUVE O SERVISÉ  
Č.2011/218**

Počet	m.j.	P/N	Popis Produktu
2	ks	CIS-ASA5585-S20-K9	ASA 5585-X Chassis with SSP20,8GE,2 SFP,2 Mgt,1 AC, 3DES/AES
2	ks	CIS-ASA5585-PWR-AC	ASA 5585-X AC Power Supply
4	ks	CIS-CAB-AC-2500W-EU	Power Cord, 250Vac 16A, Europe
1	ks	CIS-ASA-AC-E-5585	AnyConnect Essentials VPN License - ASA 5585-X (Max Users)
2	ks	CIS-ACE-4710	Cisco ACE 4710, SSL-500 Mbps
2	ks	CIS-AIR-LAP1142N-E-K9	802.11a/g/n Fixed Unified AP; Int Ant; E Reg Domain
4	ks	CIS-AIR-LAP1252AG-E-K9	802.11a/g/n-d2.0 2.4/5-GHz Mod Unified AP; 6 RP-TNC; ETSI
1	ks	CIS-AIR-WLC4402-25-K9	4400 Series WLAN Controller for up to 25 Lightweight APs
1	ks	CIS-GLC-SX-MM	GE SFP, LC connector SX transceiver



## **PRÍLOHA Č.2 - KATALÓG SLUŽIEB K ZMLUVE O SERVISE Č. 2011/218**

Tento Katalóg služieb popisuje služby poskytované v rámci zmluvy.  
Katalóg obsahuje:

- Názov služby
- Popis služby

### **Administrácia supportu**

#### **Popis služby**

S podpísaním zmluvy je objednávateľovi pridelený ADM (Account Delivery Manager) ako primárny kontakt, zodpovedný za dodávku služieb podľa tohoto Katalógu a administráciu celého supportu. Na začiatku zmluvného vzťahu je ADM zodpovedný za tranzíciu (definovanie primárnych a sekundárnych kontaktov, nastavenie komunikačných tokov, vytvorenie zákaznických prístupov k SC, zabezpečenie prístupových hesiel, naplnenie konfiguračnej databázy, zabezpečenie dokumentácie a pod.)

Počas trvania zmluvy ADM zabezpečuje:

- Sledovanie zmien a pravidelnú aktualizáciu vyššie uvedených údajov a dokumentov.
- Podporu Change managementu.
- Sledovanie plnenia zmluvy a pravidelné reporty o vykonaných prácach.
- Pravidelné review s poverenými zástupcami objednávateľa.
- 
- Riešenie eskalácií.

### **Service Desk**

#### **Popis služby**

Service Desk zabezpečuje vytváranie a evidenciu všetkých hlásených Ticketov a sledovanie ich životného cyklu. Za týmto účelom získava objednávateľ prístup na aplikáciu SC.

Service Desk zároveň zabezpečuje prvú supportnú líniu (preverenie dostupnosti liniek, riešenie jednoduchších úloh na základe postupov z vopred spracovanej dokumentácie a pod.) a prideľuje riešiteľa z druhej a tretej línie systémových inžinierov.

Service Desk zabezpečuje aj generovanie pravidelných Taskov ako napr. profylaktika.

### **Change management**

#### **Popis služby**

Predmetom služby je poskytovanie drobných zmien (doplnenie, zmena konfigurácie a pod.) vzťahujúcich sa k supportovanej technológii.

Zmenou v zmysle Change managementu tejto zmluvy nie je zavádzanie novej služby/systému a prebudovanie, prípadne rozsiahly zásah do existujúcej služby/systému.

**PRÍLOHA Č.3 - VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE ZABEZPEČENIE INFORMAČNEJ  
BEZPEČNOSTI DAŇOVÝCH ORGÁNOV SR K ZMLUVE O SERVISĚ Č. 2011/218**

**Všeobecné podmienky pre zabezpečenie informačnej  
bezpečnosti daňových orgánov SR**

**Článok 1.  
Úvodné ustanovenia**

Tieto všeobecné podmienky pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti daňových orgánov SR (ďalej len „DO SR“) stanovujú povinnosti tretej strany, ak predmet plnenia zmluvy súvisí s informačno-komunikačnými technológiami (ďalej len „IKT“) DO SR.

**Článok 2.  
Výklad a definícia pojmov**

- (1) Pod **tretími stranami** sa rozumejú externí dodávatelia a externí odberatelia vybraných služieb Daňového riaditeľstva Slovenskej republiky (ďalej len „DR SR“). V tejto súvislosti ide predovšetkým o externé subjekty, ktoré na zmluvnom základe s DR SR alebo MF SR dodávajú DR SR alebo odberajú od DR SR špecializované údaje alebo vykonávajú pre DR SR špecializované práce súvisiace s návrhom, implementáciou, testovaním, dodávaním, údržbou alebo aktualizáciou IKT, ako aj o ich subdodávateľov. Za tretiu stranu je považovaná aj osobitná tretia strana.
- (2) Pod pojmom **DO SR** sa rozumejú daňové orgány SR.
- (3) Pod pojmom **prístup tretej strany** sa rozumie prístup tretej strany k hardvéru alebo softvéru alebo dátam IKT DO SR.
- (4) Pod pojmom **vzdialený prístup** sa rozumie prístup tretej strany k softvéru alebo dátam IKT DO SR z iného miesta ako z priestorov DO SR.
- (5) Pod pojmom **informačno-komunikačné technológie DO SR – IKT DO SR** sa rozumie súhrn informačných systémov (IS) a komunikačných technológií (počítače, servery, počítačové siete, internet, telefóny, fax, písomné záznamy a pod.) používaných na prípravu a spracovanie dát a na manažovanie informácií a procesov v DO SR, okrem tých IS a IKT, ktoré sú verejne prístupné z vonkajšieho prostredia DO SR (napr. daňový portál).
- (6) Pod pojmom **IS DR SR** sa rozumie súhrn všetkých informačných systémov DR SR.
- (7) Pod pojmom **IP adresa** sa rozumie adresa zariadenia pripojeného do počítačovej siete, definovaná na základe Internet Protokolu.
- (8) Pod pojmom **VPN kanál** sa rozumie bezpečnostný kanál, ktorý vytvára šifrované spojenie na pripojenie tretej strany k IKT DO SR na základe Virtual Private Network techník.
- (9) Pod pojmom **elementárny prístup** sa rozumie prístup tretej strany limitovaný časom a miestom prístupu, požadovaný v rámci schváleného rámcového prístupu.
- (10) Pod pojmom **rámcový prístup** sa rozumie taký prístup tretej strany k prostriedkom IKT DO SR, ktoré neobsahujú osobné dáta alebo dáta obsahujúce daňové tajomstvo (napr. vývojové, testovacie a pod.), ktorý bude nesúvisle uskutočňovaný počas dlhšej doby k tomu istému IKT zariadeniu alebo IS, pričom sa predpokladá, že počas tejto doby bude tretia strana požadovať elementárne prístupy.
- (11) Pod **oprávnenými zamestnancami** sa rozumejú zamestnanci DO SR písomne poverení výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s tretími stranami.
- (12) Pod **zamestnancami správy bezpečnosti** sa rozumejú manažér bezpečnosti a správca

bezpečnosti IKT DO SR.

- (13) Pod **kontaktnými osobami** sa rozumejú osoby, obvykle z prostredia IKT, zodpovedné za prípravu, spracovanie a realizáciu konkrétnych požiadaviek prístupu k IKT DO SR tak za tretiu stranu, ako aj za DO SR.
- (14) Pod pojmom **zásah do IKT** sa rozumie akýkoľvek prístup do resp. k IKT, ktorý bol povolený tretej strane na základe žiadosti o povolenie prístupu.

### **Článok 3. Základné požiadavky**

- (1) Tretia strana sa zaväzuje oboznámiť svojich zamestnancov realizujúcich predmet plnenia zmluvy s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu uvedenom v týchto všeobecných podmienkach pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti DO SR (ďalej len „všeobecné podmienky“).
- (2) Tretia strana sa zaväzuje oboznámiť a následne zabezpečiť od svojich zamestnancov, realizujúcich predmet plnenia zmluvy, dodržiavanie:
  - a) povinnosti dodržiavania ochrany údajov o informačnej bezpečnosti a údajov a informácií súvisiacich s predmetom zmluvy, ktorej všeobecné podmienky sú súčasťou a záväzku mlčanlivosti o týchto údajoch a informáciách, s ktorými počas výkonu prác v DO SR prišli do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru, povinnosti zachovávanía daňového tajomstva, s ktorým počas výkonu prác v DO SR prišli do styku, a to aj po ukončení pracovného pomeru,
  - b) povinnosti zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas výkonu prác v DO SR prišli do styku, ako aj zákaze ich využitia pre osobnú potrebu, zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní, a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh,
  - c) povinnosti zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas výkonu prác v DO SR prišli do styku, ako aj zákaze ich využitia pre osobnú potrebu, zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní, a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh,
  - d) povinnosti riadiť sa pokynmi riaditeľov daňových úradov, pracovísk DR SR a námestníkov generálneho riaditeľa DR SR,
  - e) povinnosti preukázať na vyzvanie svoju totožnosť buď zamestnancom strážnej služby alebo oprávneným zamestnancom pri vstupe do priestorov DO SR, ak strážna služba nie je zriadená,
  - f) povinnosti realizovať zásahy do IKT DO SR (okrem vzdialených prístupov) iba pod dohľadom oprávneného zamestnanca,
  - g) povinnosti zdokumentovať všetky zásahy do IKT DO SR podľa pokynov oprávneného zamestnanca,
  - h) povinnosti rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov správy bezpečnosti a oprávnených zamestnancov počas výkonu prác a služieb v DO SR,
  - i) povinnosti bezodkladne ohlásiť zistené bezpečnostné nedostatky v IKT DO SR oprávnenému zamestnancovi,
  - j) povinnosti realizovať výkon dohodnutých prác a služieb tak, aby pri nich nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu kľúčových komponentov IKT a IS alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky,
  - k) povinnosti pripájať svoje technologické prostriedky (napr. počítač, notebook, meracie prístroje a pod.) k IKT DO SR len po predchádzajúcom súhlase oprávnených zamestnancov, a to len na nevyhnutne potrebnú dobu a s rešpektovaním podmienok spojených so súhlasom, ako napríklad antivírusová kontrola a podobne,

- l) povinnosti rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým z DO SR,
  - m) povinnosti vrátiť všetky materiály a údaje vrátane elektronických poskytnuté z DO SR a zlikvidovať všetky ich kópie, ak nebude zmluvne dohodnuté inak.
- (3) Tretia strana súhlasí s poskytnutím potrebnej súčinnosti audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento IS súvisí s predmetom zmluvy.
- (4) Tretia strana súhlasí s poskytnutím potrebnej súčinnosti DR SR pre prípadný audit svojich informačných systémov a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia zmluvy.
- (5) V prípade porušenia všeobecných podmienok pre zabezpečenie informačnej bezpečnosti daňových orgánov SR sa tretia strana zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu dohodnutú v príslušnej zmluve.

## **Článok 4. Doplňujúce požiadavky**

- (1) V prípade, že predmet plnenia zmluvy súvisí s vývojom a aktualizáciou IS DR SR, resp. IKT, tretia strana akceptuje nasledujúce požiadavky:
- a) dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek najmä bezpečnostných politík DO SR, platnej bezpečnostnej legislatívy (najmä požiadaviek zákona č.275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu), nevnesenie nepožadovaného kódu a nepožadovaných funkcií do IS DO SR
  - b) menovanie osoby DO SR zodpovednej za informačnú bezpečnosť a činnosti podľa písmena a) tohto bodu,
  - c) menovanie osoby tretej strany zodpovednej za informačnú bezpečnosť a činnosti podľa písmena a) tohto bodu,
  - d) vykonanie testovania pre činnosti podľa písmena a) tohto bodu a vytvorenie dokumentácie o spôsobe testovania a o dosiahnutých výsledkoch, a to najmenej vykonanie interného používateľského testovania v rozsahu minimálne jedného týždňa pred odovzdaním informačného systému, jeho časti alebo súvisiacej aplikácie a zahrnutie jeho výstupov do dokumentácie o spôsobe testovania a o dosiahnutých výsledkoch,
  - e) dodanie dokumentácie pre nové a aktualizované IKT alebo ich časti, ktorá obsahuje:
    1. používateľskú dokumentáciu, ktorou je návod na používanie IS,
    2. administrátorskú dokumentáciu, ktorou je dokumentácia o správe prevádzky produktu,
    3. prevádzkovú dokumentáciu, ktorou je dokumentácia o architektúre informačného systému verejnej správy alebo jeho časti, jeho konfigurácii a väzbách na existujúce informačné systémy verejnej správy,
  - f) nesplnenie bezpečnostných požiadaviek podľa písm. a), c) a d) tohto odseku bude dôvodom na neukončenie príslušnej etapy projektu alebo neschválenie prevzatia vykonávanej činnosti.
- (2) V prípade, že predmet plnenia zmluvy sa priamo dotýka prístupu k IKT DO SR, tretia strana akceptuje nasledujúce doplňujúce požiadavky:
- g) všetky adekvátne požiadavky uvedené v odseku (1) tohto článku,
  - h) zabezpečí, aby všetci jej zamestnanci realizujúci prístup k IKT DO SR na základe pokynov kontaktnej osoby DO SR alebo oprávneného zamestnanca podpísali pred prvým prístupom k IKT DO SR poučenie o informačnej bezpečnosti daňových orgánov SR. V prípade odmietnutia podpisania tohto poučenia, nebude príslušnému zamestnancovi umožnený prístup k IKT DO SR,
  - i) zabezpečí realizovanie prístupu k softvéru alebo dátam IKT DO SR na základe žiadosti o povolenie prístupu k IKT DO SR. V žiadosti musí byť uvedený dôvod prístupu, rozsah prístupu (časť IKT, resp. IS, ku ktorému je požadovaný prístup) miesto prístupu a IP

adresa zariadenia na prístup, stanovený dátum a čas prístupu a mená zamestnancov tretej strany, pre ktorých je požadovaný prístup. Ak žiadosť o povolenie prístupu sa bude týkať požiadavky o rámcový prístup alebo elementárny prístup, je potrebné to v žiadosti uviesť. Záležitosti súvisiace so žiadosťou sa realizujú prostredníctvom kontaktných osôb a oprávnených zamestnancov. Žiadosť tretej strany o prístup k IKT DO SR podpísaná kontaktnou osobou za tretiu stranu, sa elektronicky (email so zoskenovanou žiadosťou, fax), poštou alebo osobne doručí kontaktnej osobe DR SR. Kontaktná osoba DO SR doručí schválený resp. neschválený súhlas s prístupom k IKT DO SR elektronicky, poštou alebo osobne kontaktnej osobe tretej strany. V prípade žiadosti o elementárny prístup, sa táto doručí iba emailom primerane vecne upravená so všetkými náležitosťami žiadosti. Odpoveď na žiadosť o elementárny prístup, povolenie resp. nepovolenie, kontaktná osoba DO SR doručí kontaktnej osobe tretej strany už iba emailom,

- j) zabezpečí, aby všetky zásahy svojich zamestnancov do IKT DO SR boli zaznamenané v protokole z prístupu tretích strán k IKT DO SR. Zamestnanec po ukončení prác súvisiacich s prístupom vyplní tento protokol a ihneď ho emailom zašle oprávnenému zamestnancovi a následne mu ho podpísaný zašle aj v písomnej podobe a to do 5 pracovných dní od realizácie prístupu,
- k) vzory poučení, žiadostí a protokolov podľa písm. b), c) a d) budú poskytnuté tretej strane pri podpise zmluvy resp. týchto všeobecných podmienok alebo im ich poskytne kontaktná osoba DO SR.

## **Článok 5. Záverečné ustanovenia**

- (1) Všeobecné podmienky sú záväzné pre tretiu stranu v plnom rozsahu pokiaľ v zmluve nie je ustanovené inak.