

PRÍLOHA Č.2

SPÔSOB REALIZÁCIE SLUŽIEB ASW A PODPORY

Na splnenie predmetu zmluvy v čase plnenia je nutná spolupráca objednávateľa s poskytovateľom, zmluvné strany stanovili podmienky pre vzájomnú spoluprácu nasledovne:

Objednávateľ sa zaväzuje v dôsledku vývoja programových prostriedkov aktualizovať parametre svojho technického vybavenia a používaných softvérových platforiem tak, aby vyhovovali požadovaný technickým parametrom a podporovaným platformám, ktoré sú vždy aktuálne definované poskytovateľom na webovej stránke xxxxxxxx.

Objednávateľ je povinný zabezpečiť antivírusovú ochranu svojich počítačových prostriedkov zodpovedajúcimi antivírusovými programami a vykonať pomocou jeho antivírusových programov jej kontrolu na svojich počítačových prostriedkoch, a to v súlade so zákonom č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zmluvné strany sa dohodli, že vo vzťahu k realizácii služieb Podpory sa objednávateľ zaväzuje:

- určiť zodpovednú a kompetentnú osobu pre styk s poskytovateľom počas plnenia predmetu zmluvy u objednávateľa do 5 pracovných dní od podpisu tejto zmluvy,
- zabezpečiť požadovanú informačnú a organizačnú podporu a súčinnosť do 3 pracovných dní od vzniku požiadavky poskytovateľa vrátane požadovaného technického vybavenia, ak sa zmluvné strany nedohodli inak,
- určiť zoznam kompetentných pracovníkov – odborných garantov objednávateľa do 5 pracovných dní od podpísania tejto zmluvy. Garanti sú oprávnení požadovať realizáciu HotLine podpory a sú súčasne zodpovední za čistotu a správnosť dát týkajúcich sa príslušných modulov, pre ktoré boli stanovení ako odborní garanti. Tento zoznam sa môže operatívne meniť a dopĺňať podľa potrieb a personálnych zmien u objednávateľa,

Zmluvné strany sa dohodli na zozname zodpovedných osôb za obe zmluvné strany, ktorý bude vedený písomne. Každá ďalšia zmena zodpovedných osôb – odborných garantov sa oznámi druhej zmluvnej strane vo forme listu, ktorý bude zaslaný do 10 pracovných dní odo dňa vykonania zmeny a podpísaný oprávnenou osobou.

Za poskytovateľa je za vykonanie predmetu plnenia zodpovedný account manažér uvedený v hlavičke zmluvy. Každá zmena zodpovednej osoby za poskytovateľa bude objednávateľovi oznámená písomne.

Zmluvné strany si dohodli nasledujúce postupy pri aktualizácii existujúcich riešení v prostredí informačných systémov (ďalej IS) objednávateľa vrátane riešenia požiadaviek a chýb:

- všetky aktualizácie ASW vo forme verzií a mimoriadnych verzií budú realizované sprístupnením príslušných aktualizáčnych súborov. Samotnú aktualizáciu vykoná správca IS objednávateľa alebo osoba ním poverená,
- zmeny v databáze ASW budú vykonávané zaslaním SQL dávky, ktorá tieto zmeny realizuje. Spustenie dávky bude realizovať správca IS alebo osoba ním poverená,
- v mimoriadnych prípadoch je možné po vzájomnej dohode pre predchádzajúce body určiť iný postup. Tento postup musí byť presne definovaný a obmedzený na daný mimoriadny prípad,
- pre účely tejto zmluvy sa mimoriadnym prípadom rozumie stav, keď objednávateľ nie je schopný zabezpečiť aktualizáciu ASW a hrozí jeho nedostupnosť alebo nesprávna funkčnosť.

Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, najmä sa zaväzujú s dôvernými informáciami zaobchádzať ako s prísne tajnými, tieto dôverné informácie bez výslovného predchádzajúceho písomného súhlasu dotknutej zmluvnej strany priamo alebo nepriamo tretej osobe neoznamiť, nesprístupniť, nezverejniť alebo pre seba alebo iného nevyužiť.

Zmluvné strany písomne oznámia dotknutej zmluvnej strane akékoľvek okolnosti, ktoré by mohli viesť k vzniku konfliktu záujmov s dotknutou zmluvou stranou.

Zmluvné strany použijú dôverné informácie iba v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy a na dosiahnutie účelu podľa tejto zmluvy.

Zmluvné strany obmedzia zverenie dôverných informácií iba tým svojim zamestnancom, ktorí sú určení na plnenie predmetu tejto zmluvy, a u ktorých zabezpečujú dodržiavanie dôvernosti týchto informácií a povinností s tým súvisiacich.

Zmluvné strany o každom sprístupnení dôverných informácií tretej strane v prípadoch stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi budú informovať dotknutú zmluvnú stranu.

Pri plnení predmetu plnenia sa obe zmluvné strany zaväzujú dodržiavať zásady informačnej bezpečnosti.

V prípade, ak pri poskytovaní Podpory zo strany Poskytovateľa v súlade so Zmluvou alebo pri poskytovaní iných služieb, na ktorých dodanie sa Poskytovateľ v súlade s touto Zmluvou zaviazal bude nevyhnutné, aby Poskytovateľ spracovával v mene Objednávateľa ako prevádzkovateľa osobných údajov osobné údaje fyzických osôb, zaväzuje sa Objednávateľ o tejto skutočnosti s dostatočným časovým predstihom Poskytovateľa informovať a súčasne sa zmluvné strany zaväzujú ešte pred tým ako dôjde k spracovaniu osobných údajov zo strany Poskytovateľa ako sprostredkovateľa osobných údajov uzatvoriť zmluvu o spracovaní osobných údajov a to v súlade s čl. 28 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 „Nariadenie“ alebo „GDPR“. Zmluvné strany sú následne povinné zabezpečiť splnenie všetkých povinností, ktoré citované Nariadenie pre spracovanie týchto osobných údajov dotknutých osôb Objednávateľa zo strany Poskytovateľa ako sprostredkovateľa vyžaduje a bez splnenia týchto osobitných podmienok stanovených Nariadením nie je Poskytovateľ oprávnený a ani povinný takéto osobné údaje Objednávateľa spracovávať.

Pre realizáciu vzdialeného prístupu poskytovateľa k informačným systémom objednávateľa sa zmluvné strany dohodli, že:

- zamestnanci Poskytovateľa v spolupráci s Objednávateľom zabezpečia všetky potrebné technické náležitosti tak, aby bolo možné bezpečne využívať službu vzdialenej správy u Objednávateľa, ako na samotnú technickú podporu, tak i pre potreby realizácie predmetu plnenia,
- Poskytovateľ zabezpečí internú evidenciu parametrov pripojenia pre vzdialenú správu
- v samostatnom súbore s riadeným prístupom výhradne pre pracovníkov, ktorí toto pripojenie realizujú,
- Poskytovateľ zabezpečí internú evidenciu účtov pre vzdialenú správu v samostatnom súbore prístupnom výhradne pre administrátora pripojenia a account manažéra Poskytovateľa,
- realizácia vzdialeného prístupu za účelom realizácie technickej podpory dodaného ASW bude výlučne náhodná a vždy len na vyžiadanie Objednávateľa a to pre prípad výskytu technického problému v rámci prevádzky a funkčnosti dodaného ASW a to výlučne na základe osobitne zaznamenatej požiadavky Objednávateľa,
- realizáciou technickej podpory ASW nebude dochádzať zo strany Poskytovateľa nikdy k systematickému prístupu do dodaného ASW,
- realizáciou technickej podpory ASW Poskytovateľ nemá možnosť systematického prístupu k osobným údajom Objednávateľa,
- počas realizácie technickej podpory Poskytovateľ nebude (i) zaznamenávať dáta obsahujúce osobné údaje, (ii) uchovávať dáta obsahujúce osobné údaje, (iii) vymazávať a ani inak likvidovať dáta obsahujúce osobné údaje a súčasne nebude (iv) systematicky prehliadať dáta obsahujúce osobné údaje,
- na realizáciu vzdialenej správy sa v zásade vytvára jeden účet s privilégiami administrátor a za jeho používanie a evidenciu použitia je zodpovedný Poskytovateľ,
- v prípade potreby je možné vytvoriť ďalšie účty (bez administrátorských privilégií) na základe súhlasu povereného zamestnanca Objednávateľa,
- počas práce na zariadeniach Objednávateľa prostredníctvom vzdialenej správy sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať všetky zásady ochrany údajov a zariadení Objednávateľa. Pre potreby

spätného dohľadania a monitorovania činností, zabezpečí Poskytovateľ vytvorenie záznamov (log súborov) o použití vzdialenej správy,

- zamestnanec Poskytovateľa realizujúci podporu (akoukoľvek formou) u Objednávateľa je povinný najmä zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku.
- Poskytovateľ zabezpečí formou interného predpisu povinnosť mlčanlivosti jeho zamestnancov, ktorá bude trvať aj po zániku prístupu k podpore objednávateľa alebo po zmene pozície či ukončení pracovného pomeru,
- povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov, pri plnení jeho úloh.

Dodaný ASW je kontrolovaný na neprítomnosť vírusov bežnými antivírusovými programami.

Upgrade antivírusových programov, resp. update databáz vzoriek vírusov, sa vykonáva vždy v deň publikovania verzie. Poskytovateľ ručí za antivírusovú čistotu v miere, ktorú poskytujú použité antivírusové programy. Napriek tomu, že poskytovateľ sprístupňuje ASW na zákazníckom portáli až po antivírusovej kontrole, prenos ASW k objednávateľovi je ovplyvnený existujúcimi technológiami elektronickej pošty a siete internet. Objednávateľ je povinný zabezpečiť antivírusovú ochranu svojich počítačových prostriedkov zodpovedajúcimi antivírusovými programami. Pred spustením dodanej verzie ASW je objednávateľ povinný vykonať pomocou jeho antivírusových programov jej kontrolu na svojich počítačových prostriedkoch, a to v súlade so zákonom č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Poskytovateľ nenesie zodpovednosť a nezodpovedá za odstránenie chýb, ak chyby vznikli dôsledkom:

- prevádzky ASW na inej ako poskytovateľom podporovanej platforme a technickej infraštruktúre,
- zmien, modifikácií, alebo nesprávneho používania ASW, vzájomným pôsobením ASW a iného softvéru, haváriami, vírusmi, alebo ak objednávateľ poruší zmluvu,
- toho, že objednávateľ nerešpektoval odporúčania poskytovateľa v nadväznosti na skôr oznámené chyby a neimplementovaním riešenia týchto chýb.
- Poskytovateľ nezodpovedá za vady a chyby softvéru tretej strany.

Poskytovateľ nezodpovedá za:

- za chyby ASW spôsobené treťou osobou alebo udalosťou, za ktorú táto tretia osoba zodpovedá,
- za chyby ASW spôsobené obsluhou, ktorá nebola preukázateľne zaškolená pre používanie ASW zamestnancami poskytovateľa, alebo zamestnancami objednávateľa vyškolenými zamestnancami poskytovateľa pre tento účel,
- za chyby ASW, ktoré boli spôsobené použitím podkladov prevzatých od objednávateľa a/alebo iných poskytovateľov, pokiaľ poskytovateľ ani pri vynaložení odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť, prípadne na ich nevhodnosť upozornil objednávateľa, ktorý však na ich použití trval,
- za chyby ASW v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane objednávateľa.

Dostupnosť ASW po ukončení platnosti zmluvy:

V prípade, že dôjde k ukončeniu zmluvy uplynutím jej platnosti a Objednávateľ nebude mať uzatvorenú novú zmluvu alebo dohodnuté pokračovanie pôvodnej zmluvy, môže dodaný ASW používať len po zaplatení poplatku za používanie ASW, ktorý bude fakturovaný mesačne vo výške 1/12 ročného plnenia posledného kalendárneho roka servisnej zmluvy.

Poplatok je splatný k 5.dňu v mesiaci.

Faktúra za prvý mesiac používania ASW po ukončení zmluvy bude vystavená 10.1 roku, v ktorom nemá Objednávateľ platnú servisnú zmluvu. V prípade neuhradenia faktúry v dohodnutom termíne/ dátum na doklade/, Objednávateľ nebude môcť ASW používať, ASW nebude funkčný.

Zaplatením poplatku má Objednávateľ nárok len na platné verzie ASW, ďalšie služby nemá dostupné.