





Zmluva

o poskytovaní služieb podpory a údržby informačného systému ES MZVEZ
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

(ďalej len „Zmluva“)

Zmluvné strany





Objednávateľ:

Názov: Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí
Slovenskej republiky
Sídlo: Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava
IČO: 00699021
DIČ: 2020879344
IČ DPH: 
Bankové spojenie: 
IBAN: 
SWIFT(BIC): 
zastúpený: Ing. Ivana Čermáková, riaditeľka finančného odboru

Ing. Milan Kováč, generálny riaditeľ sekcie bezpečnosti,
spracovania a prenosu informácií

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Názov: MICROCOMP – Computersystém s r.o.
Sídlo: Kupecká 9, 949 01 Nitra
IČO: 31410952
DIČ: 2020405354
IČ DPH: 
Bankové spojenie: 
IBAN: 
SWIFT(BIC): 
Štatutárny orgán: Tomáš Gál, konateľ

Zápis: Obchodný register Okresného súdu Nitra,
Oddiel: Sro, Vložka číslo: 2950/N (ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne len „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito len „Zmluvná strana“)

Článok 1

Úvodné ustanovenia

- 1.1 Táto Zmluva sa uzatvára z dôvodu potreby zabezpečenia podpory a údržby informačného systému pre poskytovanie elektronických služieb Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky (ďalej len „ES MZVEZ“) vo vlastníctve Objednávateľa špecifikovaného v bode 2.7 v súlade so Zmluvou.
- 1.2 Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejného obstarávania na poskytnutie služieb podľa § 5 ods. 4 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 „*Podpora prevádzky a údržba informačného systému Elektronických služieb MZVEZ SR*“.
- 1.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že:
- a) sa oboznámil a preskúmal všetky poskytnuté dokumenty, podmienky a okolnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy a sú mu známe všetky technické a kvalitatívne podmienky plnenia predmetu Zmluvy,
 - b) predmet Zmluvy je mu jasný a na základe svojich schopností, technického vybavenia a odborníkov, ktorých má k dispozícii, je schopný ho v súlade s touto Zmluvou, ako aj príslušnými právnymi predpismi plniť riadne, včas, kompletne a na požadovanej úrovni.
- 1.4 Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu uzavretia Zmluvy Poskytovateľ nežadáva žiadnu časť zákazky podľa Zmluvy žiadnemu subdodávateľovi.
- 1.5 Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek a každú zmenu údajov každého svojho subdodávateľa podieľajúceho sa na plnení predmetu Zmluvy, a to v rozsahu: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO, percentuálny podiel z hodnoty plnenia podľa Zmluvy, údaje osoby oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu mena a priezviska, adresy pobytu, a dátumu narodenia. Zmenu údajov je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi písomne najneskôr 5 pracovných dní pred dňom účinnosti takej zmeny.
- 1.6 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa alebo pribrať subdodávateľa (spoločne ďalej len „zmena“) počas trvania Zmluvy, pričom subdodávateľ, ktorého sa návrh na zmenu týka musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, ak sa naň taká povinnosť vzťahuje. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi predtým, než sa subdodávateľ začne podieľať na plnení predmetu Zmluvy, predložiť písomnú žiadosť so zapojením nového subdodávateľa, ktorá bude obsahovať údaje minimálne v rozsahu: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO, a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu mena a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ nesmie poveriť výkonom činností súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy nového subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Objednávateľ môže odmietnuť subdodávateľa navrhovaného Poskytovateľom, ak navrhovaný subdodávateľ nespĺňa požiadavky na prácu s utajovanými skutočnosťami, prípadne na

základe iného závažného dôvodu oznámeného Objednávateľom. V prípade, ak Poskytovateľom navrhovaný subdodávateľ spĺňa podmienky na plnenie predmetu Zmluvy, ako spĺňa Poskytovateľ, je Objednávateľ povinný udeliť súhlas s použitím nového subdodávateľa v lehote päť dní odo dňa doručenia návrhu na zmenu subdodávateľa.

- 1.7 Poskytovateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy. Ak nie je Poskytovateľ zapísaný v zozname hospodárskych subjektov podľa § 152 zákona o verejnom obstarávaní, Poskytovateľ do 7 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa predloží Objednávateľovi doklady, ktorými Poskytovateľ preukáže splnenie podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy. Táto povinnosť sa nevzťahuje na doklady, ktoré vie verejný obstarávateľ získať z informačných systémov verejnej správy podľa zákona č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii).
- 1.8 Poskytovateľ je v súlade s § 4 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora aspoň po dobu trvania Zmluvy.
- 1.9 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude dodržiavať príslušné bezpečnostné opatrenia aplikovateľné pre plnenie tejto zmluvy stanovené Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy a bezpečnostné požiadavky platné ku dňu účinnosti Zmluvy špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti, alebo v dokumente, ktorým bude nahradená (dostupná na https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf (ďalej len „Metodika zabezpečenia“). Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje v rámci poskytovania služieb podpory prevádzky a údržby ES MZVEZ podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy odstrániť medzinárodne identifikované zraniteľnosti majúce vplyv na ES MZVEZ.
- 1.10 Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne Objednávateľovi súčinnosť pri výkone auditu bezpečnosti ES MZVEZ na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti ES MZVEZ. V prípade identifikácie štandardných bezpečnostných zraniteľností, ktoré sú predmetom Metodiky pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti, je Poskytovateľ povinný odstrániť uvedené zraniteľnosti v rámci služieb podpory prevádzky a údržby ES MZVEZ podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy. Rovnako sa postupuje pri zistení bežne známych bezpečnostných zraniteľností, o ktorých existuje verejne známa informácia a tieto zraniteľnosti je možné odstrániť patchom, updatom alebo fixom v zmysle príslušných štandardov odvetvia informačných technológií. V prípade, že prijatie opatrení bude vyžadovať zmenu ES MZVEZ, okrem prípadov uvádzaných v tomto bode, ktoré majú byť súčasťou služieb podpory prevádzky a údržby ES MZVEZ podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy.

- 1.11 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy len takými subdodávateľmi, ktorí sa zaviazali previesť na Poskytovateľa výkon majetkových práv k autorskému dielu pre prípad, že pri plnení predmetu tejto Zmluvy príde k vytvoreniu takého autorského diela, ku ktorému bude niektorý zo subdodávateľov vykonávať majetkové práva autora.
- 1.12 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje pri plnení zmluvy dodržiavať všetky relevantné všeobecne záväzné právne predpisy v rozsahu potrebnom pre plnenie tejto Zmluvy, najmä:
- a) zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
 - b) vyhláška č. 78/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy,
 - c) vyhláška č. 179/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu, ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy,
 - d) zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,
 - e) zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - f) Národná koncepcia informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky – ďalej iba „NKIVS“ (dostupné na <http://informatizacia.sk/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy--2016-/22662s>),
 - g) Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

Článok 2

Výklad niektorých pojmov

- 2.1 Hardvérové požiadavky znamenajú špecifikáciu hardvérových požiadaviek odporúčaných Poskytovateľom, pri splnení ktorých Poskytovateľ zaručuje funkčnosť ES MZVEZ. Hardvérové požiadavky doručí Poskytovateľ Objednávateľovi v dostatočnom predstihu pri každej úprave ES MZVEZ, ktorá má vplyv na hardvérové požiadavky. Za zabezpečenie hardvérových požiadaviek a podpory hardvérovej infraštruktúry zodpovedná Objednávateľ.
- 2.2 Softvérové požiadavky znamenajú špecifikáciu softvérových požiadaviek odporúčaných Poskytovateľom a zisťovaných počas plnenia predmetu Zmluvy a ktoré pri ich splnení zaručujú požadovanú funkčnosť ES MZVEZ (napr. softvérové požiadavky na licencované produkty tretích strán). Softvérové požiadavky doručí Poskytovateľ Objednávateľovi v dostatočnom predstihu pri každej úprave ES MZVEZ, ktorá má vplyv na softvérové požiadavky. Za zabezpečenie softvérových požiadaviek a licenčnej podpory softvéru zodpovedná Objednávateľ.

- 2.3 Licencované produkty tretích strán znamená softvér vyvíjaný a distribuovaný tretími stranami s vlastnými licenčnými a záručnými podmienkami. Dodanie licencovaných produktov tretích strán, príp. Poskytovateľa nie je súčasťou predmetu Zmluvy.
- 2.4 Zastupiteľský úrad (ďalej aj „ZÚ“) je organizačný útvar Objednávateľa pôsobiaci v zahraničí. Zoznam. Počet ZÚ sa môže meniť a Objednávateľ najneskôr 5 dní pred účinnosťou zmeny písomne oznámi Poskytovateľovi túto zmenu.
- 2.5 Dokumentáciu ES MZVEZ tvoria biznis analýza (podrobný popis požadovaných funkčností ES MZVEZ), používateľská dokumentácia, administrátorská dokumentácia, prevádzková dokumentácia a technické informácie o realizovanom riešení v aktuálnom a správnom stave vrátane informácií o konfigurácii (vrátane podrobného popisu architektúry), bezpečnostných nastaveniach, o väzbách medzi jednotlivými prvkami ES MZVEZ a voči iným systémom v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- 2.6 Programová dokumentácia obsahuje okomentované zdrojové kódy, strojové kódy, technickú dokumentáciu ES MZVEZ a dokumentáciu v súlade s bodom 2.5 tohto článku.
- 2.7 ES MZVEZ je informačný systém Elektronické služby Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky v stave, v akom sa nachádza v deň podpísania Zmluvy a v stave, ktorý vznikol pri plnení predmetu Zmluvy a obsahuje:
- Autorizačný modul,
 - Modul štátno-občianskej agendy,
 - Modul matričnej agendy,
 - Modul cestovných dokladov,
 - Modul vodičských preukazov,
 - Modul občianskych preukazov,
 - Modul náhradných cestovných dokladov,
 - Modul register trestov,
 - Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí,
 - Modul pomoci v núdzi,
 - Modul poskytnutie pôžičky,
 - Modul sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov,
 - Modul preprava zbraní,
 - Modul služby pomoci občanom,
 - Modul služby podpory podnikateľov,
 - Modul podporné služby,
 - Modul správa číselníkov,
 - Modul DMS,
 - Modul MIS,
 - Modul prezentačnej vrstvy - portál,
 - Modul rezervačný systém,
 - Integrovaná platforma.

Základná architektúra ES MZVEZ je popísaná v prílohe č. 4 Zmluvy „Základná architektúra informačného systému ES MZVEZ“ (ďalej ako „príloha č. 4“).

- 2.8 Oprávnená osoba je osoba alebo pracovná pozícia poverená/určená Objednávateľom alebo Poskytovateľom na zabezpečovanie vybraných činností podľa Zmluvy okrem úkonov súvisiacich so zmenou alebo ukončením Zmluvy .
- 2.9 Administrátor je osoba alebo pracovná pozícia Objednávateľa, ktorá má ako oprávnený užívateľ systému ES MZVEZ neobmedzené prístupové práva a môže ďalším užívateľom pridávať a odoberať jednotlivé oprávnenia pre prácu v ES MZVEZ.
- 2.10 Hot Line pre podporu ES MZVEZ znamená službu - helpdesk, mailovú a telefonickú podporu Poskytovateľa Objednávateľovi v určenom rozsahu a s časovou dostupnosťou dohodnutou touto Zmluvou. Služba Hot Line sa vzťahuje na podporu celého ES MZVEZ.
- 2.11 Servisný zásah je zásah Poskytovateľa, ktorý vedie k lokalizácii a odstráneniu chýb nahlásených Objednávateľom, a to formou vzdialeného prístupu, alebo osobnou prítomnosťou Poskytovateľa na mieste poruchy na pracoviskách Objednávateľa (ďalej len „zásah“).
- 2.12 Cena predstavuje finančnú čiastku, ktorú zaplatí Objednávateľ podľa Zmluvy Poskytovateľovi za riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.
- 2.13 Testovacie pracovisko znamená pracovisko zriadené Poskytovateľom, ktoré má technicky porovnateľné vybavenie ako majú ZÚ, vrátane aplikačného servera, pracovnej stanice, periférnych a biometrických zariadení, dátovej a komunikačnej siete simulujúcej reálne prevádzkové parametre komunikačnej siete Objednávateľa.
- 2.14 Špecifikácia aplikačnej architektúry a technických prostriedkov používaných Objednávateľom v čase uzatvorenia Zmluvy sa nachádza v prílohe č. 4.

Článok 3 Účel a predmet Zmluvy

- 3.1 V súlade s bodom 1.1 Zmluvy je účelom tejto Zmluvy zabezpečenie plynulej, bezpečnej, bezporuchovej a spoľahlivej prevádzky ES MZVEZ prostredníctvom služieb podľa bodu 3.3 tohto článku.
- 3.2 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby a plnenia spojené s podporou a údržbou ES MZVEZ (ďalej len „**služby**“) a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za riadne poskytnuté služby cenu vo výške a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 3.3 Poskytovateľ sa v súlade so Zmluvou zaväzuje poskytovať Objednávateľovi nasledujúce služby:
- 3.3.1 **zabezpečí služby podpory prevádzky a údržby ES MZVEZ (ES MZVEZ)** na pracoviskách Objednávateľa, v rámci ktorej Poskytovateľ vykonáva služby v rozsahu uvedenom v prílohe č. 5 tejto Zmluvy „Rozsah poskytovaných služieb“ (ďalej ako „príloha č. 5“),

Článok 4

Podmienky plnenia

- 4.1 Miestom plnenia predmetu Zmluvy sú pracoviská Objednávateľa
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť funkčnosť ES MZVEZ v rozsahu uvedenom v prílohe č. 5 podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy na pracoviskách Objednávateľa sústavne počas účinnosti Zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ zabezpečí plnenie predmetu Zmluvy v zmysle prílohy č. 5 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti tejto Zmluvy.
- 4.4 Ak Objednávateľ obstará hardvér, ktorý nebude vyhovovať hardvérovým požiadavkám a/alebo softvérovým požiadavkám podľa bodu 2.1 a 2.2 tejto Zmluvy, alebo nezabezpečí obstaranie podpory softvérových licencií produktov tretích strán od ich výrobcu (licencie) počas platnosti Zmluvy, Poskytovateľ písomne upozorní Objednávateľa, že takáto zmena hardvéru alebo nezabezpečenie podpory softvérových licencií môže mať vplyv na funkčnosť a/alebo dosiahnutie výkonových parametrov požadovaných v špecifikácii systému ES MZVEZ. V prípade, ak takáto skutočnosť preukázateľne nastane a Poskytovateľ ju náležite preukáže, vylučuje sa zodpovednosť Poskytovateľa za nezabezpečenie funkčnosti a/alebo nedosiahnutie výkonových parametrov požadovaných v špecifikácii systému ES MZVEZ z uvedeného dôvodu.
- 4.5 V rámci poskytovania služby Hot Line pre MZVEZ:
 - a) Objednávateľ pre pracovníkov Hot Line zabezpečí v súlade s bodom 3.3.1 tejto Zmluvy miestnosť pre 1 osobu vybavenú potrebnými technológiami a prístup prostredníctvom dátovej siete do informačného systému ES MZVEZ umiestnený na pracoviskách Objednávateľa
 - b) Poskytovateľ zabezpečí
 - b.1 personál – v pracovných dňoch v pracovnom čase od 8:00 hod. do 16:30 hod prostredníctvom jedného pracovníka na pracovisku Objednávateľa, s potrebnými technickými a komunikačnými predpokladmi a s jednoduchým a okamžitým prístupom ku komunikácii v súvislosti s ES MZVEZ,
 - b.2 okamžitú reakciu na telefonické volania v pracovných dňoch v pracovnom čase od 8:00 hod. do 16:30 hod,
 - b.3 reakciu do 30 minút na e-mailové správy v pracovných dňoch v pracovnom čase od 8:00 hod. do 16:30 hod,
 - b.4 schopnosť realizovať alebo spustiť postupy údržby ES MZVEZ na všetkých úrovniach,
 - b.5 spustenie interných eskalačných procesov týkajúcich sa ES MZVEZ v prípade potreby,
 - b.6 spustenie eskalačného procesu v prípade potreby,

- c) ďalšie podmienky poskytovania služby Hot Line sú uvedené v prílohe č. 3 Zmluvy „Podmienky odstraňovania chýb“ (ďalej ako „príloha č. 3“).
- 4.6 Zabezpečenie nepretržitej funkčnosti, technologickej podpory a odstránenie problému s funkčnosťou ES MZVEZ na pracoviskách Objednávateľa podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy sú realizované podľa prílohy č. 5 a prílohy č. 3 Zmluvy.
- 4.6.1. Poskytovateľ je povinný vykonať zásah aj vtedy, ak sa domnieva, že taký zásah nie je nevyhnutný a ak na ňom Objednávateľ trvá. V takomto prípade až do doby právoplatného rozhodnutia súdu o spornom zásahu znáša náklady spojené so zásahom Poskytovateľ.
- 4.6.2. Poskytovateľ je povinný odstrániť chyby ES MZVEZ v súlade s prílohu č. 5. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby ES MZVEZ je nevyhnutná prítomnosť odborníka Poskytovateľa na pracovisku Objednávateľa, lehoty uvedené v prílohe č. 3 na začatie odstraňovania chyby a lehoty na odstránenie chyby začínajú plynúť príchodom odborníka Poskytovateľa na pracovisko Objednávateľa (najneskôr do 4 hodín).
- 4.7 V prípade, že dôjde k naplneniu článku 12 Zmluvy, Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi najaktuálnejšiu programovú dokumentáciu
- a) do 15 dní na základe požiadavky Objednávateľa,
- b) k termínu ukončenia tejto Zmluvy.
- Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi najaktuálnejšiu programovú dokumentáciu na CD-R nosiči alebo akomkoľvek inom digitálnom nosiči, a to odovzdávacím a preberacím protokolom podľa prílohy č. 6 tejto Zmluvy.
- 4.8 **Garancia dostupnosti ES MZVEZ:**
- 4.8.1. Poskytovateľ garantuje cieľovú dostupnosť ES MZVEZ najmenej vo výške 95,0 % cieľovej prevádzkovej doby v sledovanom období, ktorým je príslušný kalendárny mesiac (ďalej len „Cieľová dostupnosť“).
- 4.8.2. Cieľovou prevádzkovou dobou (ďalej len „Cieľová prevádzková doba“ alebo „CPD“) je celkový počet hodín pripadajúci v sledovanom období, ktorým je príslušný kalendárny mesiac, na obdobie kedy ES MZVEZ má byť dostupný a k dispozícii koncovým užívateľom Objednávateľa. Dostupný a k dispozícii koncovým užívateľom Objednávateľa má byť ES MZVEZ 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas Cieľovej dostupnosti, počas účinnosti tejto Zmluvy.
- 4.8.3. Časom nedostupnosti ES MZVEZ (ďalej len „Čas nedostupnosti ES“ alebo „CNS“) sa rozumie obdobie od nahlásenia vady kategórie A na Hot Line v súlade s podmienkami tejto Zmluvy do momentu doručenia potvrdenia Hot Line oprávnenej osobe Objednávateľa, ktorá vadu nahlásila o odstránení takýchto väd alebo o implementácii dočasného riešenia eliminujúceho predmetnú vadu kategórie A alebo po dohode s Objednávateľom o modifikácii závažnosti vady ES MZVEZ na vadu kategórie najviac B.

4.8.4. Dosiahnutou dostupnosťou sa rozumie hodnota určená nasledovným vzorcom:

$$DD = \frac{CPD - CNS}{CPD} \times 100$$

DD Dosiahnutá dostupnosť

CPD Cieľová prevádzková doba

CNS Čas nedostupnosti systému počas Cieľovej prevádzkovej doby

4.8.5. Do Času nedostupnosti systému sa bez ohľadu na iné ustanovenia tejto Zmluvy nezapočítava:

- a) čas plánovanej vopred ohlásenej údržby ES MZVEZ po vzájomnej dohode Objednávateľa a Poskytovateľa v rozsahu najviac 1 deň počas kalendárneho mesiaca,
- b) vady ES MZVEZ spôsobené externými okolnosťami nemajúcimi pôvod v žiadnej časti ES MZVEZ, napr. výpadky elektrickej energie, telekomunikačných služieb, pokiaľ súčasne príčina výpadku nespočíva v porušení Zmluvy Poskytovateľom,
- c) nedostupnosť Systému v dôsledku prác Poskytovateľa na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa v rámci ktorej bola nedostupnosť vopred avizovaná,
- d) obdobie nedostupnosti preukázateľne spôsobené vadami spočívajúcimi v zlyhaní hardvéru infraštruktúrnych prvkoch Objednávateľa, na ktorých je ES MZVEZ prevádzkované,
- e) obdobie nedostupnosti preukázateľne spôsobené vadami spočívajúcimi v softvéri tretích strán, pre ktorú nebolo doposiaľ výrobcom takéhoto softvéru uvoľnené opravné riešenie (hotfix, patch, update),

- f) obdobie nedostupnosti spôsobené vadami spočívajúcimi v poskytovaní služieb tretími stranami (napr. systémami, na ktoré je ES MZVEZ integrovaný),
- g) obdobie, kedy bola porušená povinnosť Objednávateľa podľa článku 9 tejto Zmluvy.

4.8.6. Po uplynutí príslušného Sledovaného obdobia Poskytovateľ vypracuje a Objednávateľovi predloží výkaz dostupnosti ES MZVEZ obsahujúci informáciu o Sledovanom období, Cieľovej prevádzkovej dobe v Sledovanom období, Čase a dôvode nedostupnosti počas Cieľovej prevádzkovej doby a celkovej dosiahnutej dostupnosti ES MZVEZ (ďalej len „Výkaz Dostupnosti“). Oprávnená osoba Objednávateľa správnosť údajov uvedených vo Výkaze Dostupnosti potvrdí svojim podpisom. V prípade, že Výkaz dostupnosti je v rozpore so Zmluvou alebo reálne vykonaným plnením predmetu Zmluvy Poskytovateľom, je Objednávateľ oprávnený vrátiť Výkaz dostupnosti Poskytovateľovi na prepracovanie.

Článok 5

Cena a platobné podmienky

- 5.1 Cena za predmet Zmluvy je stanovená v súlade so zákonom NRSR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a jeho vykonávacej vyhlášky.
- 5.2 Cena za predmet Zmluvy uvedený v bode 3.3.1 je uhrádzaná vo forme mesačného paušálu vo výške 22 753,69 EUR bez DPH (slovom: dvadsaťdva tisíc sedemsto päťdesiat tri EUR šesťdesiat deväť centov bez DPH), t.j. 27 304,43 EUR s DPH (slovom: dvadsaťsedem tisíc tristo štyri EUR štyridsať tri centov s DPH) za jeden kalendárny mesiac. Suma mesačného paušálu uvedená v tomto bode sa znižuje o zľavu v percentuálnom vyjadrení vo výške 5-násobku kladného rozdielu medzi garantovanou Cieľovou dostupnosťou a Dosiahnutou dostupnosťou v sledovanom období, do ktorého príslušný kalendárny mesiac spadá, maximálne až do výšky 100% mesačného paušálu podľa tohto bodu.. Uvedenú zľavu uplatní Poskytovateľ v príslušnej faktúre automaticky na základe potvrdeného Výkazu dostupnosti podľa bodu 4.8.6. Zmluvy.
- 5.3 Výpočet:
- 5.4 $Zľava (\%) = 5 \times (95,0 - DD)$

V prípade, ak Poskytovateľ začne s poskytovaním služieb podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy neskôr ako v prvý deň kalendárneho mesiaca, alebo skončí skôr ako v posledný deň kalendárneho mesiaca, v takom prípade Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi alikvotnú časť mesačného paušálu podľa tohto bodu.
- 5.5 K cenám bez DPH uvedeným v tomto článku bude účtovaná DPH podľa platných právnych predpisov.
- 5.6 Cenu za predmet Zmluvy uhradí Objednávateľ na základe faktúr vystavených Poskytovateľom a preukázateľne doručených Objednávateľovi na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti faktúry podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a účtovného dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a byť v súlade s touto Zmluvou. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ. Faktúru vystavenú v rozpore s týmto bodom je Objednávateľ

oprávnený vrátiť Poskytovateľovi na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť jej lehota splatnosti; nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia riadne prepracovanej faktúry Objednávateľovi.

- 5.7 Poskytovateľ vystaví faktúry za plnenia podľa tejto Zmluvy uvedený v bode 3.3.1 mesačne v dohodnutej cene podľa bodu 5.2 tejto Zmluvy za príslušný kalendárny mesiac, a to po uplynutí fakturovaného kalendárneho mesiaca, najneskôr do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Prílohou faktúry bude Výkaz dostupnosti v zmysle bodu 4.8.6. Zmluvy. Poskytovateľ je povinný pred vystavením faktúry splniť si povinnosti uvedené v bode 4.7 tejto Zmluvy; v opačnom prípade mu Objednávateľ vráti vystavenú faktúru.
- 5.8 Doba splatnosti faktúry vystavenej a doručenej podľa tohto článku je 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 5.9 Platba ceny sa realizuje prevodom na bankový účet Poskytovateľa na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom podľa tohto článku. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ bude cenu uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví Zmluvy. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že nie je oprávnený požadovať zaplatenie ceny na iný bankový účet než ten, ktorý je uvedený v záhlaví Zmluvy; k zmene bankového účtu, na ktorý bude Objednávateľ uhrádzať svoje splatné záväzky zo Zmluvy môže dôjsť iba uzavretím dodatku k Zmluve, predmetom ktorého bude zmena čísla IBAN a/alebo kódu SWIFT (BIC) bankového účtu Poskytovateľa v záhlaví Zmluvy.
- 5.10 Lehota splatnosti sa na účely Zmluvy považuje za dodržanú, ak v posledný deň lehoty splatnosti bude fakturovaná suma odpísaná z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa.
- 5.11 Okrem náležitostí faktúry vyžadovaných podľa tohto článku je Poskytovateľ povinný vo faktúre uviesť číslo Zmluvy, svoje IČO, DIČ, IČ DPH ak mu bolo pridelené, svoje obchodné meno, a názov banky, jej kód SWIFT/BIC a číslo bankového účtu vo formáte IBAN, všetko v súlade s údajmi, ktoré sú uvedené v záhlaví Zmluvy. V prípade, ak z technických dôvodov nebude môcť Poskytovateľ informácie podľa tohto bodu na faktúre uviesť, uvedie tieto informácie v prílohe faktúry.
- 5.12 Objednávateľ neposkytuje Poskytovateľovi preddavky ani zálohové platby za plnenia, ktoré sú predmetom Zmluvy.

Článok 6

Záruka

- 6.1 Záručná doba na každé plnenie v rámci poskytovaných služieb Poskytovateľom pri plnení predmetu Zmluvy je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa ich prevzatia oprávnenou osobou Objednávateľa uvedenom na odovzdávacom a preberacom protokole.

Článok 7

Zmluvné pokuty a úrok z omeškania

- 7.1 Pre Zmluvné pokuty a úroky z omeškania platia ustanovenia Obchodného zákonníka.
- 7.2 Ak Poskytovateľ nezabezpečí funkčnosť celého ES MZVEZ podľa bodu 3.3.1 má Objednávateľ nárok na zaplatenie Zmluvnej pokuty vo výške 5 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 za každé začaté % poklesu garantovanej dostupnosti pod 95% v priebehu kalendárneho mesiaca podľa bodu 4.8.1 a 4.8.2 Zmluvy, maximálne však do výšky 100% mesačného paušálu.
- 7.3 Ak Poskytovateľ nedodá podľa bodu 4.7 najaktuálnejšiu programovú dokumentáciu k počítačovým programom podľa Zmluvy, ktoré zhotovil pre Objednávateľa na základe Zmluvy, má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 za každý aj začatý deň od podpísania odovzdávacieho a preberacieho protokolu za plnenie, v rámci ktorého bola vytvorená programová dokumentácia. Objednávateľ má právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 za každý začatý deň omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti vyslať odborníka na potrebný zásah podľa bodu 4.6.2.
- 7.4 Ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 1.5, 1.6 a/alebo 1.8 vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu v sume 200 EUR (slovom: dvesto EUR) za každý aj začatý deň trvania za každé jednotlivé porušenie z uvedených povinností
- 7.5 Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s oznámením informácií, predložením oznámení alebo dokumentov podľa bodu 1.9 vznikne Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR (slovom: dvesto EUR) za každý aj začatý deň omeškania.
- 7.6 Ak Poskytovateľ zadá plnenie predmetu Zmluvy takému subdodávateľovi, ktorý nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 zákona o verejnom obstarávaní, hoci sa naň taká povinnosť vzťahuje, a/alebo ak Poskytovateľ zadá plnenie predmetu Zmluvy novému subdodávateľovi pred tým, ako mu Objednávateľ udelil súhlas podľa bodu 1.9, vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu vo výške 1000 EUR (slovom: jedentisíc EUR) za každé jednotlivé také konanie.
- 7.7 Ak sa vyhlásenie Poskytovateľa uvedené v bode 1.5 a/alebo 1.7 ukáže ako nepravdivé, a/alebo doklad podľa bodu 1.6 ako neplatný a/alebo si Poskytovateľ nesplní povinnosť uvedenú v bode 11.11, vznikne Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu v sume 2000 EUR (slovom: dvetisíc EUR) za každé také nepravdivé vyhlásenie a/alebo neplatný doklad a/alebo nesplnenie si povinnosti.
- 7.8 Ak Poskytovateľ poruší inú svoju zmluvnú povinnosť, než sú povinnosti uvedené v bodoch 7.2 až 7.7 vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu v sume 200 EUR (slovom: dvesto EUR)
- a) 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,
 - b) 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,

- c) za každé jednotlivé také porušenie, ak pre splnenie danej povinnosti nie je určený termín alebo lehota.
- 7.9 Zmluvnú pokutu Poskytovateľ uhradí na základe písomnej výzvy do 15 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia bankovým prevodom na účet Objednávateľa uvedený vo výzve.
- 7.10 Zaplatením Zmluvnej pokuty uvedenej v tomto článku sa Poskytovateľ nezbavuje povinnosti nahradiť celú škodu spôsobenú Objednávateľovi v dôsledku porušenia povinností uvedených v Zmluve.
- 7.11 Ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením faktúry, Poskytovateľ je oprávnený účtovať Objednávateľovi úroky z omeškania v sadzbe určenej podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka.
- 7.12 Poskytovateľ je povinný uhradiť Objednávateľovi akúkoľvek škodu, ktorú mu spôsobí pri plnení predmetu Zmluvy. Toto ustanovenie sa výslovne vzťahuje aj na úhradu škody vo výške sankcie, ktorá môže byť Objednávateľovi uložená ako dôsledok toho, že Poskytovateľ poruší svoju povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa bodu 1.10, alebo tým, že Poskytovateľ nezabezpečí, aby bol v súlade s bodom 1.8 v registri partnerov verejného sektora zapísaný jeho subdodávateľ.

Článok 8

Súčinnosť Objednávateľa

- 9.1 Objednávateľ poskytne súčinnosť pri:
- a) zabezpečení vstupu do svojich objektov na základe vopred predloženého a schváleného zoznamu osôb a pri zabezpečení primeraných podmienok pre plnenie predmetu Zmluvy odborníkmi Poskytovateľa,
 - b) zabezpečení spolupráce zamestnancov Objednávateľa, prípadne ďalšej strany, účasť ktorej sa ukázala v priebehu plnenia ako nevyhnutná.
- 9.2 Objednávateľ ďalej:
- a) sprístupní potrebné údaje zo svojej údajovej základne a súvisiace dokumentácie, ktoré sú nevyhnutné na plnenie Zmluvy,
 - b) umožní vstup Poskytovateľovi na pracovisko Objednávateľa a prácu na tomto pracovisku, ak je to potrebné a nevyhnutné pre plnenie predmetu Zmluvy,
 - c) zabezpečí súčinnosť tretích strán, ktoré zodpovedajú za integrované informačné systémy na ES MZVEZ.
- 9.3 Ak Objednávateľ neposkytne súčinnosť Poskytovateľovi podľa tejto Zmluvy pri plnení predmetu Zmluvy, predlžuje sa Poskytovateľovi lehota na plnenie povinnosti uvedenej v tejto Zmluve o čas neposkytnutia súčinnosti Objednávateľom.

Článok 10

Ukončenie Zmluvy

10.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 3 mesiace od nadobudnutia jej účinnosti.

10.2 Zmluva sa môže ukončiť nasledujúcimi spôsobmi:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená;
- b) dohodou Zmluvných strán;
- c) písomnou výpoveďou Objednávateľa;
- d) odstúpením od Zmluvy.

10.3 Objednávateľ má právo ukončiť Zmluvu písomnou výpoveďou. Výpovedná lehota začína plynúť prvý deň mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej strane doručená. Výpovedná lehota trvá jeden mesiac.

10.4 Odstúpenie od Zmluvy Poskytovateľom:

- a) odstúpenie od Zmluvy musí byť vždy oznámené Objednávateľovi písomne,
- b) Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy len v prípadoch, ktoré stanovuje Obchodný zákonník.

10.5 Odstúpenie od Zmluvy Objednávateľom musí byť vždy oznámené Poskytovateľovi písomne. Objednávateľ môže od Zmluvy odstúpiť len v prípadoch, ktoré stanovuje Zmluva alebo všeobecne záväzný právny predpis, najmä § 19 zákona o verejnom obstarávaní.

10.6 Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak

- a) ES MZVEZ je súvisle nefunkčný počas doby viac ako 5 kalendárnych dní,
- b) Poskytovateľ nie je schopný plniť záväzky zo Zmluvy a/alebo oznámi Objednávateľovi, že nesplní svoje záväzky zo Zmluvy riadne a včas, a neurobí tak ani v dodatočne určenej lehote Objednávateľom,
- c) v prípade opakovaného výskytu tej istej vady, ktorá už bola odstraňovaná minimálne trikrát bez ohľadu na dôvod jej výskytu,
- d) z dôvodov podľa bodu 10.7 tejto Zmluvy,
- e) z dôvodu podstatného porušenia povinností Poskytovateľom podľa bodu 10.9 tejto Zmluvy.

10.7 Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak:

- a) je na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz,
- b) je na majetok Poskytovateľa začaté exekučné konanie alebo iný výkon rozhodnutia,

- c) ak je Poskytovateľ v likvidácii, ako aj v prípade, ak súd začal voči osobe Poskytovateľa konanie podľa § 68 ods. 6 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov,
 - d) ak je Poskytovateľovi povolená reštrukturalizácia,
 - e) ak bolo na majetok Poskytovateľa zastavené konkurzné konanie pre nedostatok majetku alebo zrušený konkurz pre nedostatok majetku,
 - f) ak je Poskytovateľ v kríze podľa § 67a Obchodného zákonníka,
 - g) ak Objednávateľ preukázateľne zistí, že sa Poskytovateľ dopúšťa nelegálneho zamestnávania.
- 10.8 Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa písomne informovať o vzniku akejkoľvek skutočnosti podľa bodu 10.7 písm. a) až f), a to najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa, kedy sa Poskytovateľ o takej skutočnosti dozvedel.
- 10.9 Za podstatné porušenie povinnosti Poskytovateľa sa považuje najmä:
- a) ak Poskytovateľ neodstráni chyby ES MZVEZ podľa Zmluvy postupom uvedeným v prílohe č. 3,
 - b) ak sa vyhlásenie Poskytovateľa podľa bodu 1.5 a/alebo 1.7 ukáže byť nepravdivým a/alebo doklad podľa bodu 1.6 neplatným,
 - c) ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť vyplývajúcu mu zo Zmluvy s výnimkou situácie podľa písm. a) až c) tohto bodu, a k náprave nedôjde do 48 hodín po uplynutí lehoty na splnenie jeho povinnosti.
- 10.10 Oznámenie o odstúpení musí byť písomné a musí byť zaslané a doručené druhej Zmluvnej strane spôsobom podľa bodu 11.1. tejto Zmluvy. Účinky odstúpenia nastávajú momentom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté nároky zmluvných strán na náhradu škody v celom rozsahu a zaplatenie zmluvnej pokuty.
- 10.11 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že pri ukončení Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu ostávajú Objednávateľovi práva vyplývajúce z článku 12 Zmluvy zachované.

Článok 11

Komunikácia Zmluvných strán a ochrana osobných údajov

- 11.1 Písomnosť doručovaná poštovým podnikom, kuriérom, alebo osobne sa považuje za doručenie dňom jej prevzatia adresátom. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň odopretia prevzatia písomnosti adresátom. Ak si adresát nevyzdvihne písomnosť do piatich dní od uloženia na pošte, posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení na pošte nedozvedel. Ak sa písomnosť doručovaná poštovou službou vráti odosielateľovi s poznámkou „adresát neznámy“ alebo s inou obdobnou poznámkou, považuje sa písomnosť za doručenie v deň

vyznačenia tejto poznámky zo strany doručujúceho subjektu. Zmluvné strany nie sú oprávnené skrátiť odbernú lehotu na menej než 10 dní.

- 11.2 Zmluvné strany určujú na účely písomnej komunikácie uskutočňovanej spôsobom podľa bodu 11.1 tohto článku adresy svojich sídiel/miest podnikania uvedené v záhlaví Zmluvy.
- 11.3 Zmluvné strany určujú na účely elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu adresy svojich oprávnených osôb oznámené v súlade s bodom 11.6 tohto článku. Až do oznámenia kontaktných údajov svojich oprávnených osôb Zmluvné strany určujú na účely elektronickej komunikácie nasledovné adresy:

Objednávateľ:

██████████

Poskytovateľ:

██████████

Zmluvné strany sú povinné elektronickou poštou oznámiť si zmenu údajov uvedených v tomto bode bezodkladne a táto zmena nadobudne účinky jej oznámením druhej Zmluvnej strane.

- 11.4 Pre vylúčenie všetkých pochybností Zmluvné strany zhodne konštatujú, že s výnimkou písomností, pre ktoré sa v Zmluve požaduje doručovanie spôsobom podľa bodu 11.1 tohto článku alebo listinná forma, všetku korešpondenciu týkajúcu sa Zmluvy a jej plnenia je možné zasielať prostredníctvom e-mailu.
- 11.5 Korešpondencia doručovaná elektronicky prostredníctvom e-mailu sa považuje za doručeníu po obdržaní potvrdzujúceho e-mailu druhou stranou (adresátom), alebo telefonickým potvrdením. Poskytovateľ je povinný bezodkladne potvrdiť prijatie e-mailu, najneskôr však do 12.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa.
- 11.6 Objednávateľ a Poskytovateľ sú povinní do piatich dní odo dňa účinnosti Zmluvy navzájom si oznámiť mená, priezviská, a kontaktné údaje svojich oprávnených osôb v rozsahu telefónneho čísla a e-mailovej adresy. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť svoje oprávnené osoby; táto zmena je voči druhej Zmluvnej strane účinná okamihom doručenia písomného oznámenia o tejto zmene.
- 11.7 Oprávnené osoby Objednávateľa sú oprávnené podpisovať a preberať písomnosti vo veciach týkajúcich sa plnenia Zmluvy ako aj podpisovať odovzdávacie a preberacie protokoly a na všetky ďalšie úkony výslovne uvedené v tejto Zmluve.
- 11.8 Pre vylúčenie všetkých pochybností Objednávateľ vyhlasuje, že žiadna ním určená oprávnená osoba či kontaktná osoba nie je oprávnená konať v mene a na účet Objednávateľa vo veci zmien Zmluvy, ukončenia platnosti Zmluvy, ako ani uzatvárať dodatky k Zmluve, ak na tieto úkony nebola osobitne splnomocnená alebo poverená.

- 11.9 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 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 „všeobecné nariadenie o ochrane údajov“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 všeobecného nariadenia o ochrane údajov a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán v súlade s platnou právnou úpravou ochrany osobných údajov.
- 11.10 Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté Objednávateľom, najmä chrániť ich integritu, dostupnosť a dôvernosť pri ich spracovaní a nakladaní s nimi v prostredí Poskytovateľa.
- 11.11 Zmluvné strany sú povinné zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 11.12 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcem Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 11.13 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;

- d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 11.14 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Zmluvy. V rozsahu zaistujúcom splnenie povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy, Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo všeobecne záväzného právneho predpisu. Poskytovateľ vyhlasuje, že oboznámil svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto Zmluvy, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto Zmluvy.

Článok 12

Vlastnícke a autorské práva

- 12.1 Poskytovateľ je povinný pri plnení predmetu tejto Zmluvy postupovať tak, aby
- a) vykonával všetky majetkové práva k autorskému dielu v neobmedzenom rozsahu, a autorské dielo netrpelo žiadnymi právnymi vadami,
 - b) bol oprávnený postúpiť právo výkonu majetkových práv k autorskému dielu podľa § 90 ods. 5 Autorského zákona,
 - c) autor alebo iní nositelia práv k autorskému dielu udelili súhlas so zásahom do svojich osobnostných práv v zmysle ustanovenia § 18 ods. 5 Autorského zákona v rozsahu a v spôsobe, ktorý zaručuje bezvadné vykonanie a neobmedzené používanie autorského diela Objednávateľom,
 - d) Objednávateľ bol plne oprávnený s autorským dielom po jeho prevzatí, či už protokolárnym alebo faktickým disponovať, nakladať a používať ho v zmysle Zmluvy.

Pri protokolárnom odovzdaní akéhokoľvek autorského diela vytvoreného v rámci plnenia predmetu Zmluvy je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi písomné vyhlásenie s obsahom podľa písm. a) až d) tohto bodu.

- 12.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ak výsledkom plnenia predmetu Zmluvy zo strany Poskytovateľa bude autorské dielo platí, že odovzdaním autorského diela, a to či už protokolárnym alebo faktickým, Poskytovateľ v súlade s § 90 ods. 5 Autorského zákona postupuje na Objednávateľa právo výkonu majetkových práv autora k odovzdanému autorskému dielu a Objednávateľ také právo výkonu majetkových práv autora k odovzdanému autorskému dielu prijíma. Poskytovateľ postupuje právo výkonu majetkových práv autora k odovzdanému autorskému dielu bezodplatne.
- 12.3 Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ má záujem autorské dielo najmä užívať, skúmať, aplikovať, spojiť s iným dielom, rozmnožiť a akokoľvek spracovať, a to najmä dokončiť, ďalej vyvíjať, adaptovať alebo prepracovať.

- 12.4 V prípade, ak Poskytovateľ a konal v rozpore s podmienkami bodu 12.1 písm. b) tohto článku vo vzťahu ku konkrétnemu autorskému dielu, v momente protokolárneho či faktického odovzdania takého autorského diela platí, že odovzdaním autorského diela udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas podľa ustanovenia § 65 a nasl. Autorského zákona na použitie autorského diela, najmä na užívanie, skúmanie, aplikovanie, spojenie s iným dielom, rozmnoženie a akékoľvek ďalšie spracovanie, a to najmä dokončenie, ďalší vývoj autorského diela, jeho adaptovanie alebo prepracovanie, ako aj na všetky ďalšie spôsoby použitia autorského diela uvedené v ustanovení § 19 Autorského zákona a pri diele, ktoré je počítačovým programom aj dekompiláciu (ďalej len „licencia“). Licencia je výhradná, udelená v neobmedzenom vecnom, časovom a miestnom rozsahu, na celú dobu trvania autorskoprávnej ochrany autorského diela v zmysle príslušných ustanovení Autorského zákona. Licencia je udelená s možnosťou udelenia sublicencie Objednávateľom tretím osobám. Licencia sa poskytuje bezodplatne. Licenciu nie je možné vypovedať.
- 12.5 Pri protokolárnom či faktickom odovzdaní plnenia, ktorého súčasťou je databáza podľa § 135 Autorského zákona, Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy bezodplatne prevádza na Objednávateľa všetky svoje výhradné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona a Objednávateľ takto práva zhotoviteľa databázy prijíma.
- 12.6 Ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy príde spoločnou činnosťou pracovníkov Poskytovateľa a zamestnancov alebo osôb v obdobnom pracovnoprávnom vzťahu k Objednávateľovi k vytvoreniu spoločného diela podľa 92 Autorského zákona, Zmluvné strany sa dohodli, že v takom prípade vykonáva majetkové práva autora Objednávateľ.
- 12.7 Ak si tretia osoba vrátane pracovníkov Poskytovateľa uplatní u Objednávateľa akékoľvek nároky z autorských práv alebo iných práv k autorskému dielu, Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú pomoc na riadne zistenie oprávnenosti nároku tretej osoby. Pomoc, na ktorej poskytnutie bol riadne písomne vyzvaný, je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi poskytnúť do 5 pracovných dní odo dňa obdržania takej výzvy.
- 12.8 Ak sa ukáže, že napriek tomu, že Objednávateľ užíva a nakladá s autorským dielom v súlade s ustanoveniami tohto článku, porušuje tým autorské práva alebo iné práva tretích osôb vrátane pracovníkov Poskytovateľa, Poskytovateľ sa zaväzuje
- a) prostredníctvom Objednávateľa uhradiť takým tretím osobám všetky ich voči Objednávateľovi oprávnené uplatnené finančné nároky, a to v lehote do 10 dní po obdržaní dokladu, ktorým Objednávateľ preukáže Poskytovateľovi uplatnenie si finančného nároku treťou osobou. Poskytovateľ povinnosť podľa tohto bodu splní zaplatením sumy podľa predchádzajúcej vety na bankový účet Objednávateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy,
 - b) nahradiť Objednávateľovi všetky vynaložené náklady, ktoré vznikli v súvislosti s uplatnením nároku tretej osoby, a to do 10 dní po doručení výzvy Objednávateľa na ich náhradu,
 - c) nahradiť Objednávateľovi všetku škodu, ktorá mu vznikla v súvislosti s uplatnením nároku tretej osoby,

- d) bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas v rozsahu podľa tohto článku na používanie jednotlivých autorských diel poskytnutých Objednávateľovi pri plnení predmetu tejto Zmluvy, a v prípade, že to nebude možné, upraviť také plnenie, alebo poskytnúť objednávatel'ovi nové rovnaké plnenie, alebo také plnenie, ktoré spĺňa cieľ a účel pôvodného plnenia; na upravené alebo nové plnenie sa uplatnia ustanovenia tohto článku rovnako.

- 12.9 Poskytovateľ je povinný v súlade s bodom 4.7 Zmluvy dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu programovej dokumentácie s tým, že Objednávateľ je oprávnený k jej použitiu bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia, vrátane možnosti jej spracovania, dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy.

Článok 13

Bezpečnostné opatrenia

- 13.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť pri poskytovaní služieb Objednávateľovi dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek, ktoré sú kladené na tretie strany v zmysle § 19 zákona o kybernetickej bezpečnosti a vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „vyhláška NBÚ“).
- 13.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služby oboznámiť sa a dodržiavať bezpečnostné politiky predložené Objednávateľom, a to predovšetkým Smernica č. 19/2014 zo dňa 13. marca 2014 o informačnej bezpečnosti, Pokyn GR SBPI č. 103/2015 o správe a prevádzke informačných systémov a služieb, Pokyn GR SBPI č. 27/2014 o riadení prístupových práv a privilegovaných prístupových práv do informačných systémov a služieb, Pokyn GR SBPI č. 102/2015 o riešení bezpečnostných incidentov, resp. predpisy, ktorými budú uvedené predpisy nahradené.
- 13.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Objednávateľa o každom podozrení na kybernetický bezpečnostný incident a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti poskytovaných služieb.
- 13.4 Poskytovateľ sa zaväzuje hlásiť všetky potrebné informácie požadované Objednávateľom pri zabezpečovaní požiadaviek kladených na Objednávateľa podľa zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo vyhlášky NBÚ, a to zaslaním e-mailu na kontakt oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 13.5 Pre oblasť technických zraniteľností systémov a zariadení realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 9 vyhlášky NBÚ, najmä identifikuje technické zraniteľnosti informačných systémov, ktoré využíva pri poskytovaní služieb Objednávateľovi a ktoré toto poskytovanie služieb Objednávateľovi ovplyvňujú, prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:

- a. Zavedenie pravidelného mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností programových prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb.
 - b. Využitie verejných a výrobcom poskytovaných zoznamov, ktoré opisujú zraniteľnosti programových a technických prostriedkov
- 13.6 Pre oblasť riadenia prístupov realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 12 vyhlášky NBÚ, napríklad prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
- a. Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačnému systému, založené na zásade, že používateľ má prístup len k tým aktívam a funkcionalitám v rámci informačného systému, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zverených úloh používateľa. Na to sa vypracúvajú zásady riadenia prístupu osôb k informačnému systému, ktoré definujú spôsob prideľovania a odoberania prístupových práv používateľom, ich formálnu evidenciu a vedenie prevádzkových záznamov o každom prístupe do informačného systému.
 - b. Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačným systémom uskutočnené v závislosti od prevádzkových a bezpečnostných potrieb Objednávateľa, pričom sú prijaté bezpečnostné opatrenia, ktoré slúžia na zabezpečenie ochrany údajov, ktoré sú používané pri prihlásení do informačných systémov a ktoré zabráňujú zneužitiu týchto údajov neoprávnenou osobou.
 - c. Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačnému systému, to zahŕňa najmenej vypracovanie zásad riadenia prístupu k informáciám; riadenia prístupu používateľov; zodpovednosti používateľov; prístupu k operačnému systému a jeho službám; prístupu k aplikáciám; monitorovania prístupu a používania informačného systému a riadenia vzdialeného prístupu.
 - d. Pridelenie jednoznačného identifikátora na autentizáciu určenú na systémovú administráciu aplikačných, databázových systémov, operačných systémov a príslušných prevádzkovaných platforiem každej Poskytovateľom poverenej osobe.
 - e. Zabezpečenie riadenia jednoznačných identifikátorov používateľov, práv a účtov podľa písm. d. tohto bodu.
 - f. Využitie nástroja na správu a overovanie identity používateľa pred začiatkom jeho aktivity v rámci informačného systému a nástroj na riadenie prístupových oprávnení, prostredníctvom ktorého je riadený prístup k jednotlivým aplikáciám a údajom, prístup na čítanie a zápis údajov a na zmeny oprávnení a prostredníctvom ktorého sa zaznamenávajú použitia prístupových oprávnení (prevádzkové záznamy).
 - g. Výkon kontroly prístupových účtov a prístupových oprávnení určených na systémovú administráciu podľa písm. d. tohto bodu na overenie súladu oprávnení so skutočným stavom oprávnení a detekciu a následnú úpravu účtov a oprávnení v pravidelných intervaloch.
 - h. Určenie osoby zodpovednej za riadenie podľa písm. e. tohto bodu v zmysle príslušnej bezpečnostnej politiky.

- 13.7 Pre oblasť riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 14 vyhlášky NBÚ, najmä deteguje a na základe pokynov Objednávateľa reaguje na kybernetické bezpečnostné incidenty, ktoré môžu mať dopad na poskytovanie Služieb Objednávateľovi. To zahŕňa napríklad prijatie opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
- a. Oboznámenie sa s postupmi Objednávateľa pri riešení kybernetických bezpečnostných incidentov a spracovanie interných postupov riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré zahŕňajú minimálne postupy hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov voči Objednávateľovi.
 - b. Monitorovanie a analyzovanie udalostí v informačných systémoch, ktoré sú využívané na poskytovanie služieb Objednávateľovi,
 - c. Reakcia na základe pokynov Objednávateľa na zistené kybernetické bezpečnostné incidenty a zníženie ich následkov,
- 13.8 Poskytovateľ vykonáva len činnosti, ktoré vyplývajú z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov alebo ich vykonával na základe písomnej požiadavky od Objednávateľa, ktorá musí byť primeraná predmetu plnenia zmluvy. Na výkon týchto činností môže poveriť Poskytovateľ len konkrétne osoby v rámci pracovných rolí, ktorých zoznam Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi po podpise tejto Zmluvy.
- 13.9 Akákoľvek zmena v personálnom obsadení pracovných rolí musí byť Objednávateľovi oznámená vopred. Oznámenie zabezpečí Poskytovateľ elektronickou poštou na kontakt oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 13.10 Každá osoba, ktorá sa bude podieľať na výkone činností pre Objednávateľa musí podpísať vyjadrenie o zachovaní mlčanlivosti v zmysle § 12 ods. 1 zákona o kybernetickej bezpečnosti. Vyjadrenie o zachovaní mlčanlivosti uchováva Objednávateľ.
- 13.11 Ak Poskytovateľ zapojí do plnenia predmetu Zmluvy nového subdodávateľa, tomuto novému subdodávateľovi je povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení, ako sú ustanovené v tejto Zmluve. Zodpovednosť voči Objednávateľovi nesie Poskytovateľ, ak nový subdodávateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení alebo hlásenia bezpečnostných incidentov.

Článok 14

Výkon kontrolných činností a auditu

- 14.1 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi informácie týkajúce sa plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú potrebné na preukázanie splnenia povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy, zákona o kybernetickej bezpečnosti a vyhlášky NBÚ.
- 14.2 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť v rámci auditu prijatých bezpečnostných opatrení a kontroly zo strany Objednávateľa, národnej jednotky CSIRT, vládnej jednotky CSIRT alebo subjektu, ktorého na vykonanie auditu poveril Objednávateľ.
- 14.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený vykonať audit prijatých bezpečnostných opatrení a kontrolu, najmä, nie však výlučne:

- a. pravidelne raz za tri mesiace;
 - b. v prípade podozrenia z porušenia tejto Zmluvy alebo zákona;
 - c. v prípade nedodržania bezpečnostných opatrení;
 - d. v prípade žiadosti dozorného orgánu podľa zákona.
- 14.4 Objednávateľ informuje o termíne vykonania auditu alebo kontroly Poskytovateľa oznámením zaslaným elektronickou poštou na kontakt oprávnenej osoby Poskytovateľa, a to minimálne 7 dní pred vykonaním auditu alebo kontroly. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu termín auditu alebo kontroly potvrdiť alebo navrhnúť iný termín tak, aby sa audit alebo kontrola uskutočnili najneskôr do 14 dní odo dňa zaslania oznámenia. Pokiaľ Poskytovateľ termín auditu alebo kontroly nepotvrdí, má sa za to, že s termínom súhlasí.
- 14.5 Audit alebo kontrola sa uskutoční v mieste určenom Objednávateľom, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú na inom mieste vykonania auditu.

Článok 16

Záverečné ustanovenia

- 16.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom úradom vlády Slovenskej republiky.
- 16.2 Ak sa niektoré ustanovenie Zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostalo niektoré z ustanovení Zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia Zmluvy platia za Zmluvne dohodnuté tie ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa svojim zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu Zmluvy najviac približujú.
- 16.3 Túto Zmluvu možno meniť a dopĺňať výlučne na základe dohody Zmluvných strán formou vzostupne číslovaných písomných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami a uzavretých v súlade s platnými právnymi predpismi, a to najmä zákonom o verejnom obstarávaní.
- 16.4 Časťou Zmluvy sú jej prílohy:
- a. príloha č. 1 „Výzva k uskutočneniu zásahu na pracovisku“,
 - b. príloha č. 2 „Odovzdávací a preberací protokol zásahu na pracovisku“,
 - c. príloha č. 3 „Postup a podmienky odstraňovania chýb“,
 - d. príloha č. 4 „Základná architektúra informačného systému ES MZVEZ“,
 - e. príloha č. 5 „Rozsah poskytovaných služieb“,
 - f. príloha č. 6 „Odovzdávací a preberací protokol“,
 - g. Príloha č. 7 „Výkaz dostupnosti“.

- 16.5 Pokiaľ nebolo v Zmluve ustanovené inak, Zmluvné strany sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými v Slovenskej republike.
- 16.6 Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, dva sú určené pre Poskytovateľa a tri pre Objednávateľa.
- 16.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie Zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať k tomu, aby tieto spory boli vyriešené dohodou. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo Zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu Slovenskej republiky.
- 16.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, pričom svoju vôľu uzavrieť Zmluvu prejavili slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa.....

.....

.....

Výzva k uskutočneniu zásahu a odstráneniu chýb ES MZVEZ na pracovisku Objednávateľa

(vzor)

| Nahlásenie chyby | | | |
|---|----------------------|---------------------|--------------------------------|
| Dátum | Čas | Kto nahlásil | Spôsob |
| | | | (mail, Hot Line) |
| Podrobný popis chyby | | | |
| (zariadenie, vznik (popis činnosti), hlásenie (chyba), ...) | | | |
| Odstraňovanie chyby | | | |
| Dátum | Reakčný čas | Kto reagoval | Spôsob |
| | | (Meno a Priezvisko) | (mail, Hot Line, vzdialený) |
| Popis riešenia chyby | | | |
| (zariadenie, postup) | | | |
| Dátum | čas odstránenia chýb | Kto realizoval | Spôsob |
| | | (Meno a Priezvisko) | (mail, Hot Line, vzdialený) |
| Popis riešenia chyby | | | |
| (zariadenie, postup) | | | |
| Záver | | | |
| (odporúčenie na zásah na pracovisku Objednávateľa) | | | |

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

V..... dňa

V..... dňa

Odovzdávací a preberací protokol zásahu na pracovisku

(vzor)

Záznam o odstránení chyby a vykonaných činnostiach:

Poverený zamestnanec Objednávateľa potvrdzuje odstránenie chyby v aplikácii a vykonanie činností v nasledovnom rozsahu:

| Kontrola aplikácie ES MZVEZ | | |
|-----------------------------|---|-------|
| | Funkcionalita | Popis |
| 1 | Autorizačný modul | |
| 2 | Modul štátno-občianskej agendy | |
| 3 | Modul matričnej agendy | |
| 4 | Modul cestovných dokladov | |
| 5 | Modul vodičských preukazov | |
| 6 | Modul občianskych preukazov | |
| 7 | Modul náhradných cestovných dokladov | |
| 8 | Modul register trestov | |
| 9 | Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí | |
| 10 | Modul pomoci v núdzi | |
| 11 | Modul poskytnutie pôžičky | |
| 12 | Modul sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov | |
| 13 | Modul preprava zbraní | |
| 14 | Modul služby pomoci občanom | |

| | | |
|----|------------------------------------|--|
| 15 | Modul služby podpory podnikateľov | |
| 16 | Modul podporné služby | |
| 17 | Modul správa číselníkov | |
| 18 | Modul DMS | |
| 19 | Modul MIS | |
| 20 | Modul prezentačnej vrstvy - portál | |
| 21 | Modul rezervačný systém | |
| 22 | Integračná platforma | |
| 23 | Iné | |

| |
|------------------------------|
| Akceptované bez výhrad |
| Akceptované s výhradami: |
| Akceptované s odporúčaniami: |

V dňa

Poskytovateľ (*meno, priezvisko a podpis*):

Poverený zamestnanec Objednávateľa (*meno,*

priezvisko a podpis):

Postup a podmienky odstraňovania chýb

Definície:

1. Chyby, vady, nedostatky a poruchy aplikačného programového vybavenia ES MZVEZ (ďalej len „chyby“) sa delia do nasledovných skupín: kategória A, kategória B, kategória C.
2. Za „chyby aplikácie kategórie A“ sa považujú zásadné chyby funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom ES MZVEZ SR, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať), pričom chybnú funkcionality aplikačného programového vybavenia nie je možné realizovať náhradným postupom.
3. Za „chyby aplikácie kategórie B“ sa považujú chyby, ktoré by normálne patrili pod kategóriu A, ale ku ktorým je možné nájsť náhradný postup. Tento náhradný postup musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovateľný.
4. Za „chyby aplikácie kategórie C“ sa považujú chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu aplikačného programového vybavenia. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.
5. Koncový používateľ ES MZVEZ je zamestnanec Objednávateľa, ktorý pracuje so systémom ES MZVEZ.
6. Kontaktná osoba Objednávateľa je zamestnanec Objednávateľa, ktorý eviduje a nahlásuje chyby ES MZVEZ v spolupráci s Poskytovateľom.

Postup:

1. Nahlásenie chyby:

Koncový používateľ ES MZVEZ nahlási nesprávnu funkčnosť ES MZVEZ, ktorú nevie odstrániť, pracovníkom Hot Line Poskytovateľa na e-mailovej adrese [REDACTED] alebo na telefónne číslo [REDACTED].

Pokiaľ objednávatel' má za to, že chyba bude klasifikovaná ako kritická, nahlásenie potvrdí vždy aj telefonicky.

Ak bola nesprávna funkčnosť nahlásená kontaktnej osobe Objednávateľa, táto neodkladne informuje o vzniknutom probléme Hot Line Poskytovateľa.

2. Pracovník Hot Line Poskytovateľ a klasifikuje nesprávnu funkčnosť ES MZVEZ podľa kategórií chýb a urobí záznam do systému evidencie chýb, ktorý obsahuje miesto výskytu, dátum a čas nahlásenia, údaje o osobe ktorá chybu nahlásila a stručný popis chyby; čas oznámenia o nefunkčnosti ES MZVEZ sa považuje za **čas nahlásenia chyby**.
3. Vyhodnotenie chýb:
 - a) Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie A, do 4 hodín začne riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s kontaktnou osobu Objednávateľa – spôsob opravy, dátum a čas začatia opravy.
 - b) Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie B, do 24 hodín začne riešiť chybu a bezodkladne navrhne náhradné riešenie osobe ktorá chybu nahlásila a urobí záznam o riešení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom riešenia.
 - c) Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie C, navrhne riešenie osobe, ktorá chybu nahlásila a urobí záznam o riešení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom riešenia.
 - d) Ak sa nefunkčnosť systému ES MZVEZ odstráni konzultáciou počas hlásenia nefunkčnosti ES MZVEZ, Poskytovateľ urobí záznam o odstránení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom odstránenia.
4. Začiatok odstraňovania chyby:
 - a) Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie A, oprava začne do 4 hodín od času nahlásenia chyby.
 - b) Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie B, oprava začne do 24 hodín od času nahlásenia chyby. Pracovník Hot Line bezodkladne informuje o náhradnom riešení kontaktnú osobu Objednávateľa a dohodne ďalší postup – zabezpečenie prístupu na pracovisko Objednávateľa, dátum a čas začatia opravy.
 - c) Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie C, informuje najbližší kalendárny deň o chybe kontaktnú osobu Objednávateľa spolu s informáciou o ďalšom postupe.
 - d) Kontaktná osoba Objednávateľa neodkladne odsúhlasí písomne (vo formulári alebo mailom) klasifikáciu chyby a navrhnutý postup.
5. Odstraňovanie chyby:
 - a) Ak je chyba kategórie A, Poskytovateľ do 72 hodín od času začatia opravy zabezpečí funkčnosť ES MZVEZ.

- b) Ak je chyba kategórie B, Poskytovateľ do 3 kalendárnych dní od času začatia opravy zabezpečí funkčnosť ES MZVEZ a navrhne také riešenie, ktoré musí byť primerane akceptovateľné Objednávateľom; následne odstráni chybu do 9 kalendárnych dní od sfunkčnenia ES MZVEZ.
 - c) Ak je chyba kategórie C, Poskytovateľ odstráni chybu podľa dohody s Objednávateľom, najneskôr do 30 kalendárnych dní od nahlásenia chyby.
 - d) Doba odstránenia je podmienená zabezpečením adekvátnej súčinnosti s Objednávateľom.
6. Ak sa nepodarilo odstrániť chybu kategórie A alebo B, Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom pripraví „Výzva k uskutočneniu zásahu na pracovisku“ (príloha č. 1) a „Odovzdávací a Preberací protokol zásahu na pracovisku“ (príloha č. 2 Zmluvy).
7. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby ES MZVEZ je nevyhnutnú prítomnosť odborníka Poskytovateľa na pracovisku, lehoty uvedené v tejto prílohe na začatie odstraňovania chyby a lehoty na odstránenie chyby začínajú plynúť podľa bodu 4.8..3 Zmluvy.

Základná architektúra informačného systému ES MZVEZ

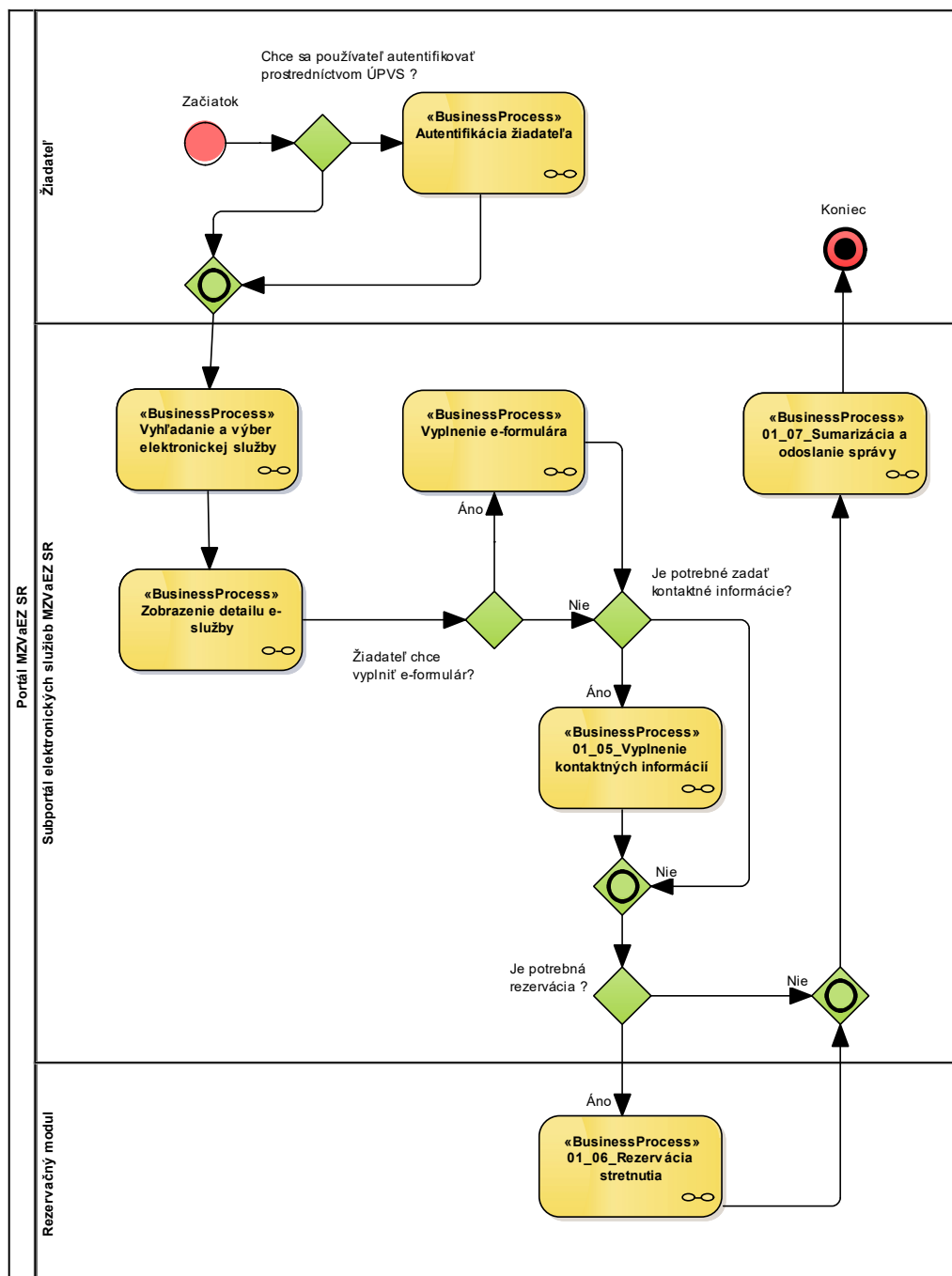
ÚVOD

Informačný systém ES MZVEZ bol vybudovaný v rámci projektu: „Elektronizácia služieb na úseku ochrany práv a záujmov občanov a podnikateľov SR v pôsobnosti Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky“ Operačného programu Informatizácia spoločnosti a nasadený do produkčnej prevádzky v decembri 2015. Systém ES MZVEZ pozostáva z nasledovných modulov:

- Autorizačný modul,
- Modul štátno-občianskej agendy,
- Modul matričnej agendy,
- Modul cestovných dokladov,
- Modul vodičských preukazov,
- Modul občianskych preukazov,
- Modul náhradných cestovných dokladov,
- Modul register trestov,
- Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí,
- Modul pomoci v núdzi,
- Modul poskytnutie pôžičky,
- Modul sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov,
- Modul preprava zbraní,
- Modul služby pomoci občanom,
- Modul služby podpory podnikateľov,
- Modul podporné služby,
- Modul správa číselníkov,
- Modul DMS,
- Modul MIS,
- Modul prezentačnej vrstvy - portál,
- Modul rezervačný systém,
- Integrovaná platforma,

Elektronické služby sa riadia spoločnými procesmi v rámci informačného systému.

Prvým krokom je proces tvorby žiadosti, v rámci ktorého si užívateľ vyberá elektronickú službu:



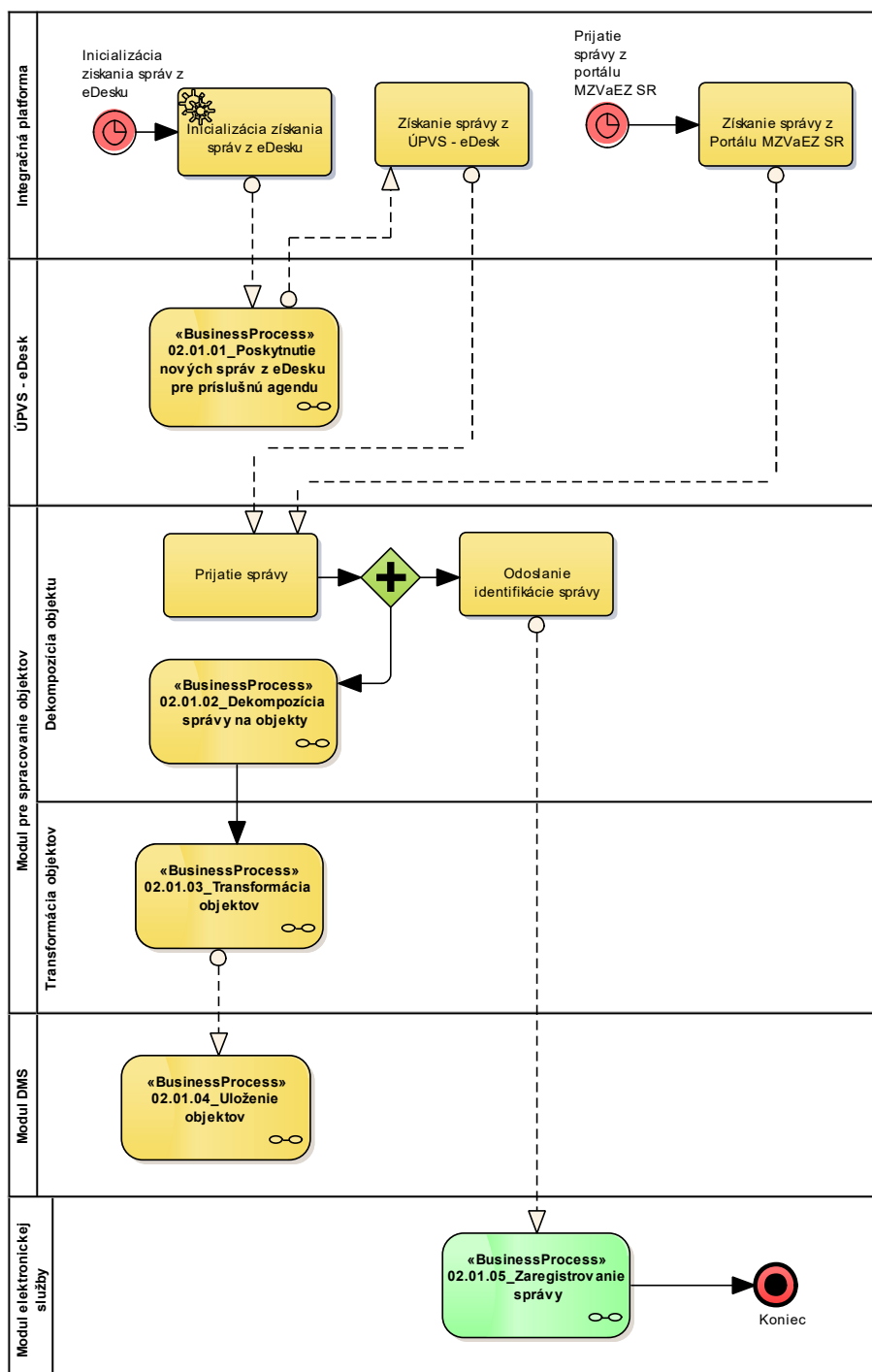
Obrázok 1 - Tvorba žiadosti

Výstupom procesu je zaslaná správa do eDesk MZVEZ. V prípade, že služba vyžaduje rezerváciu stretnutia, tak výstupom procesu je aj rezervované stretnutie na pracovisku MZVEZ SR.

Vzhľadom na to, užívatelia služieb nemusia disponovať eID kartou, služby sú k dispozícii aj neautentifikovaným používateľom, v uvedenom prípade sú správy preberané z portálu MZVEZ.

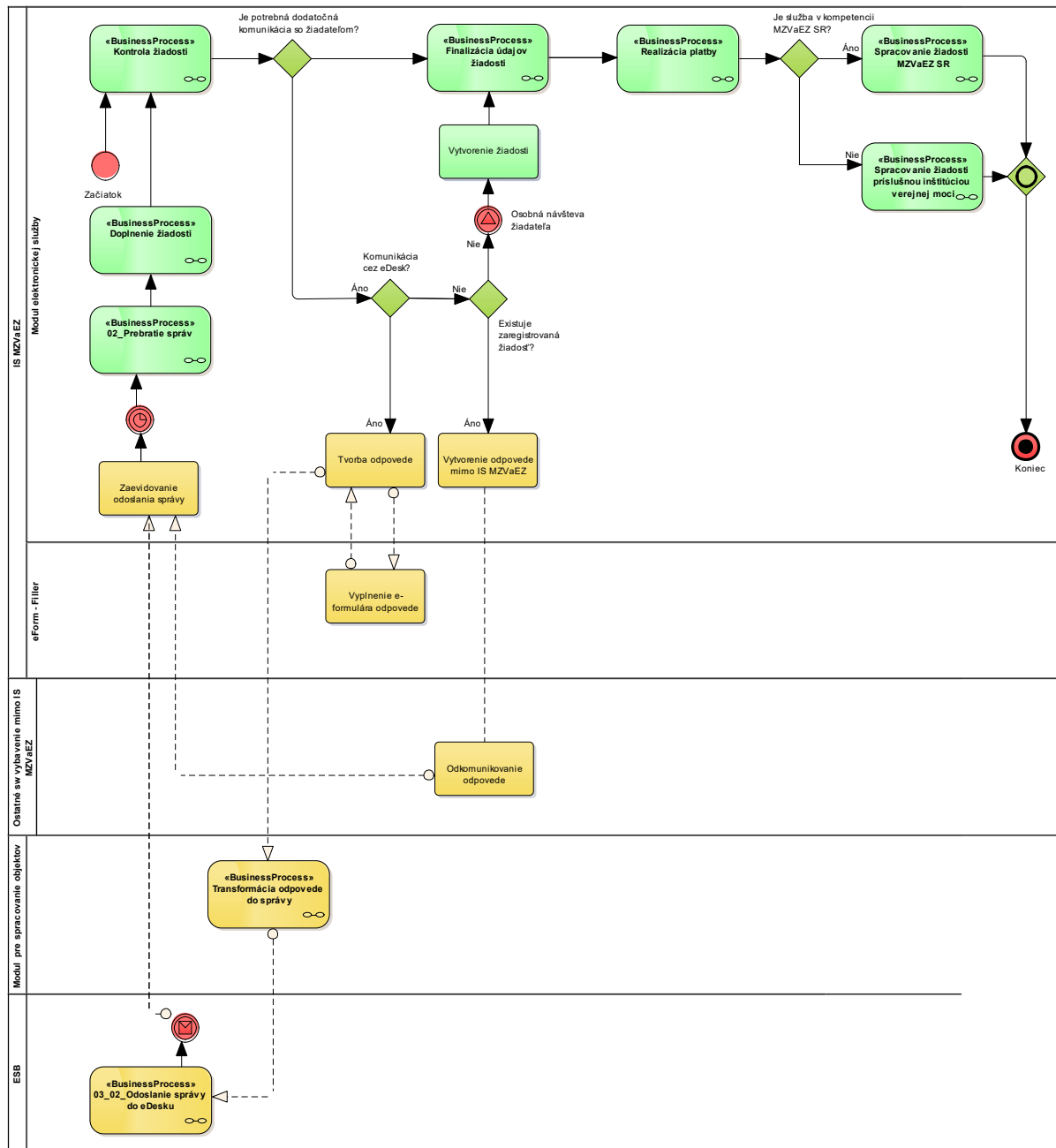
Žiadosti sa pri niektorých službách môžu vykonávať v 2 krokoch:

1. podanie a zaevidovanie novej žiadosti, ktorá prišla od Používateľa e-služby MZVEZ elektronicke,
2. finalizácie údajov žiadosti v prípadoch, kedy je vyžadovaná osobná účasť Používateľa e-služieb MZVEZ na niektorom zo zastupiteľských úradov MZVEZ.



Obrázok 2 - Prebratie správy integračnou platformou

Spracovanie žiadosti sa riadi nasledovným procesom:



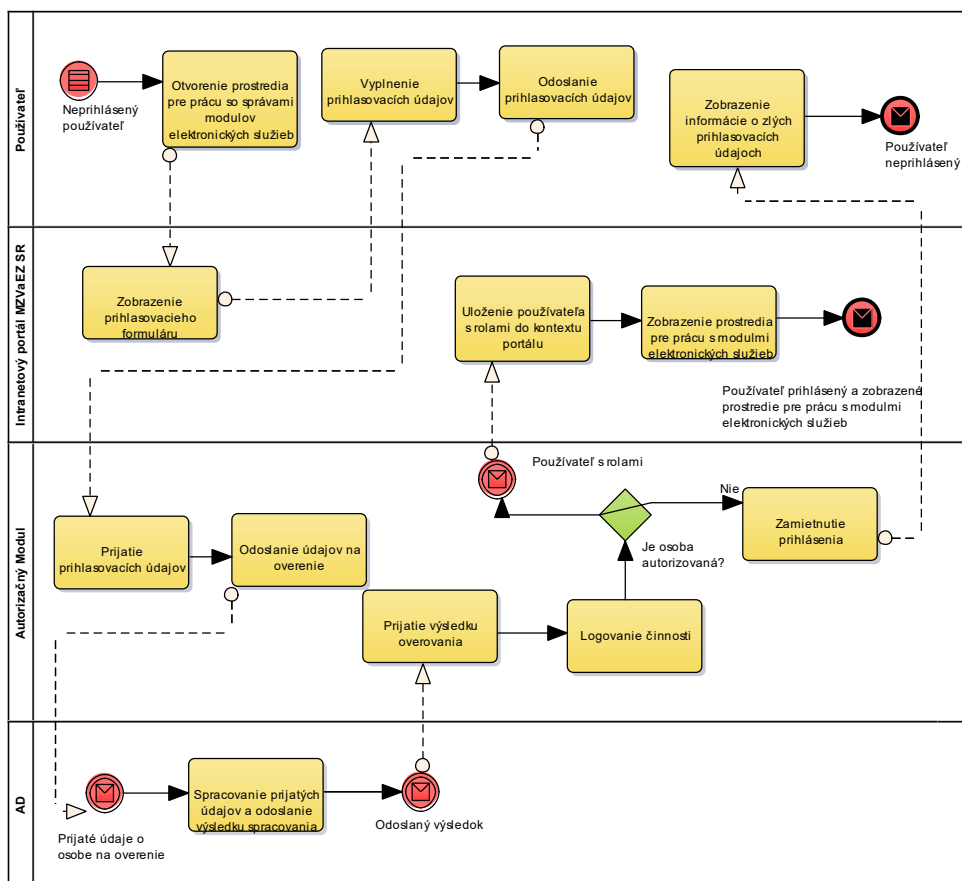
Obrázok 3 - Spracovanie žiadosti

Autorizačný modul

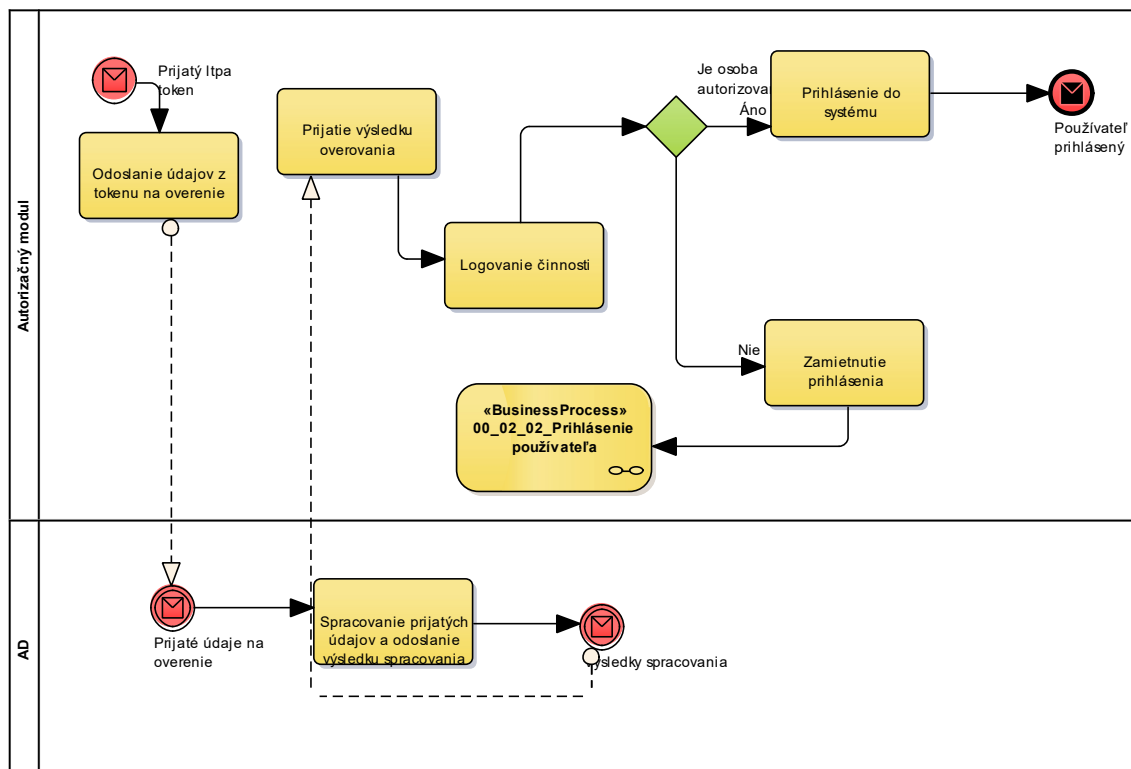
Autorizačný modul slúži na autorizáciu užívateľa pre prístup do jednotlivých modulov na základe role.

Informačný systém podporuje 2 spôsoby prihlásenia do systému:

1. prihlásenie prostredníctvom webového formulára,
2. prihlásenie prostredníctvom ltpa (The Lightweight Third Party Authentication) tokenu, kde prebieha overenie voči internému AD.



Obrázok 4 - Prihlásenie používateľa prostredníctvom webového formulára



Obrázok 5 - Prihlásenie používateľa prostredníctvom Itpa tokenu

Modul štátno-občianskej agendy

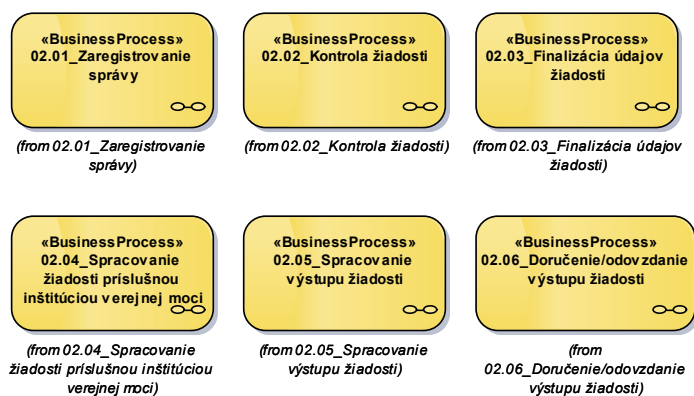
Modul štátno-občianskej agendy sprostredkuje časť služby eGov Inicievanie konania voči inštitúcií verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia. Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS a autorizáčny modul.

Modul podporuje vybavovanie 3 životných situácií fyzických osôb:

1. Prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí,
2. Udenie štátneho občianstva SR v zahraničí,
3. Osvedčenie o štátnom občianstve SR.

Procesy:

1. Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí
2. Podanie žiadosti o udenie štátneho občianstva SR v zahraničí
3. Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia/potvrdenia o štátnom občianstve SR v zahraničí



Obrázok 6 – Schéma procesných krokov v rámci štátno-občianskej agendy

Proces postúpenia žiadosti na príslušný orgán verejnej moci a ďalšie kroky procesu sú realizované v papierovej alebo elektronickej podobe a v module sa zaznamenáva aktuálny stav procesu, evidencia úhrad a súčasne slúži ako podporný nástroj pre notifikovanie užívateľa o zmene stavu a prípravu dokumentov na základe preddefinovaných šablón.

Zoznam aktérov modulu ŠOA (štátno-občianska agenda)

| Aktér | Popis |
|-----------------|---|
| ŠOA_Systém | ŠOA_Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module štátno-občianskej agendy. |
| ŠOA_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu ŠOA a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| ŠOA_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu ŠOA a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |

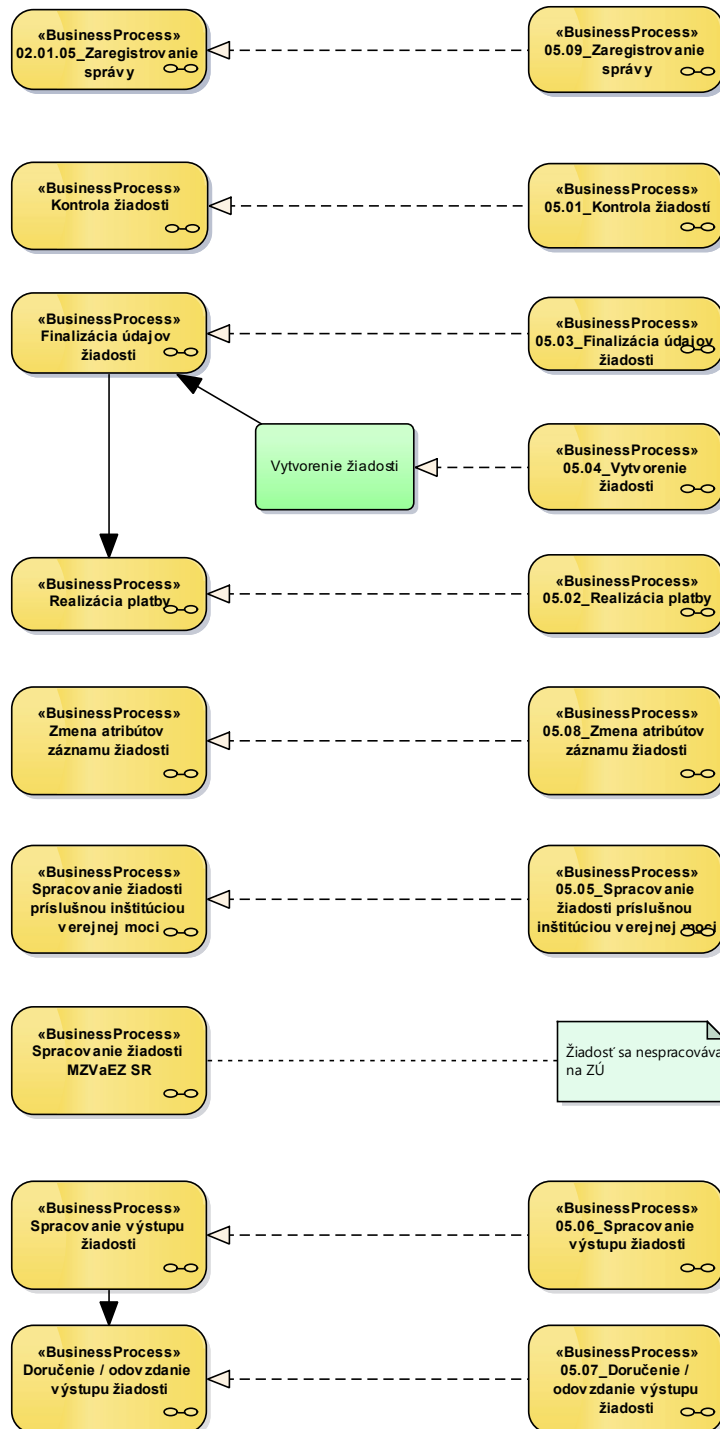
Modul matričnej agendy

Modul matričnej agendy sprostredkuje časť služby eGov Inicievanie konania voči inštitúcií verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia poskytnutím možnosti podania:

- žiadosti o registráciu narodenia v zahraničí,
- žiadosti o registráciu uzavretia manželstva v zahraničí,
- žiadosti o registráciu úmrtia v zahraničí,
- žiadosti o registráciu zmeny mena a priezviska v zahraničí.

Modul je integrovaný na modul eDesk ÚPVS a autorizačný modul.

Modul je integrovaný na systém IS CISMA – Centrálny informačný systém matrika na MV SR, kde sú sprístupnené skupiny elektronických služieb, a to zápisy matričných udalostí do matričných kníh.

Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí

Obrázok 7 - Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí

V rámci postúpenia dokumentov na príslušnú inštitúciu verejnej moci sa využijú elektronické služby IS CISMA na poslanie žiadosti pre evidenciu. Zároveň sa prepošlú diplomatickou poštou originály dokumentov potrebných k vybaveniu danej žiadosti.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

Modul podporuje nasledovné životné situácie:

1. narodenie v zahraničí,
2. uzavretie manželstva v zahraničí,
3. úmrtie v zahraničí,
4. zmena mena a priezviska v zahraničí.

Zoznam aktérov modulu matričnej agendy

| Aktér | Popis |
|------------------------------|--|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module matričnej agendy. |
| MATRIKA_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu matričnej agendy a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| MATRIKA_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu matričnej agendy a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o matričný doklad na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |

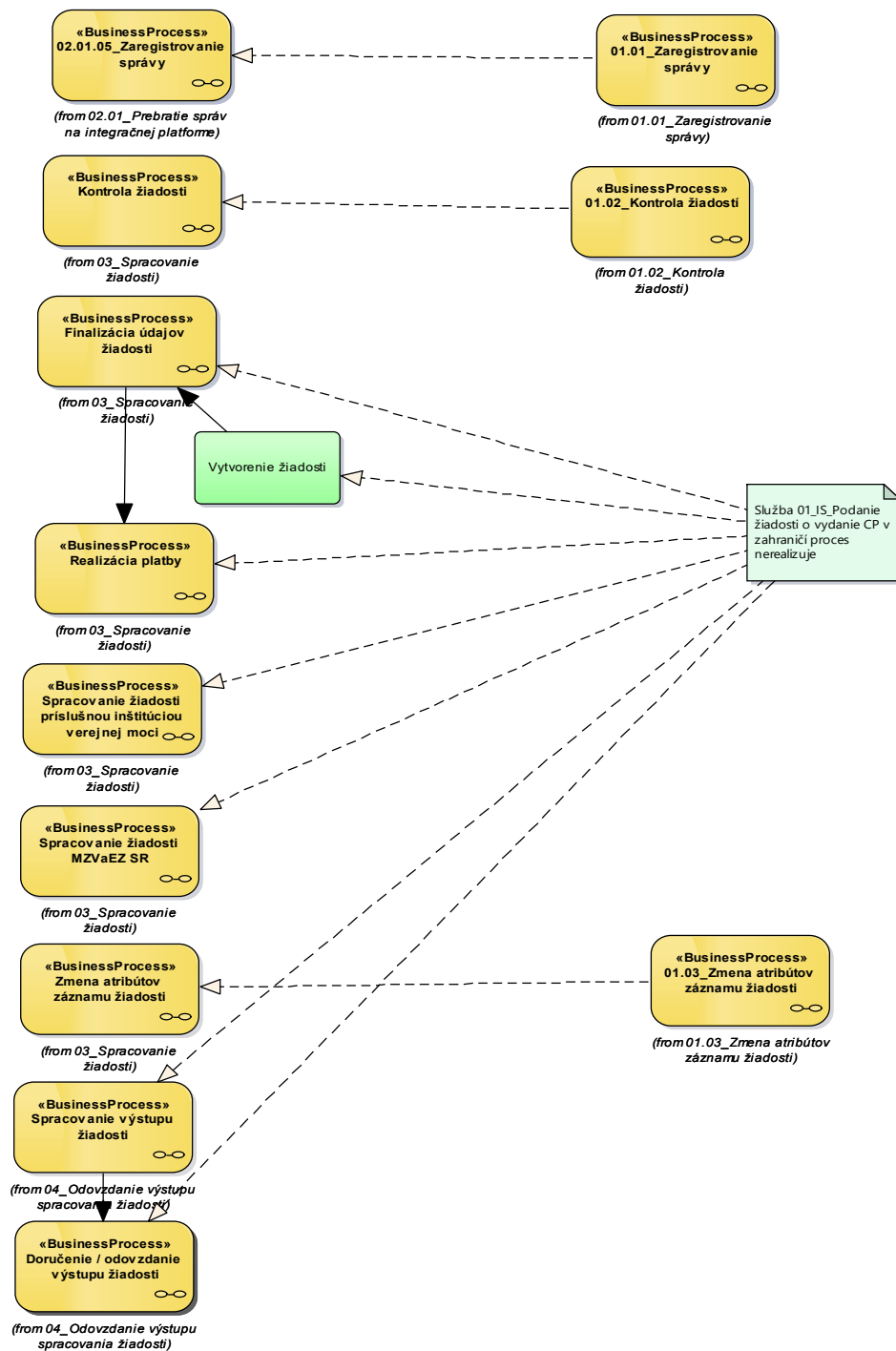
Modul cestovných dokladov

Modul cestovných dokladov má sprostredkovať časť služby eGov Inicievanie konania voči inštitúcií verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia umožnením podania žiadosti o vydanie cestovného dokladu.

Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS, autorizačný modul, rezervačný systém a IS DOKLADY.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

Podanie žiadosti o vydanie CP v zahraničí



Obrázok 8 - Podanie žiadosti o vydanie CP v zahraničí

Zoznam aktérov modulu cestovných dokladov

| Aktér | Popis |
|------------------------------|---|
| System | System je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module cestovných dokladov. |
| CD_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu cestovných dokladov a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| CD_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu cestovných dokladov a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o cestovný doklad na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |

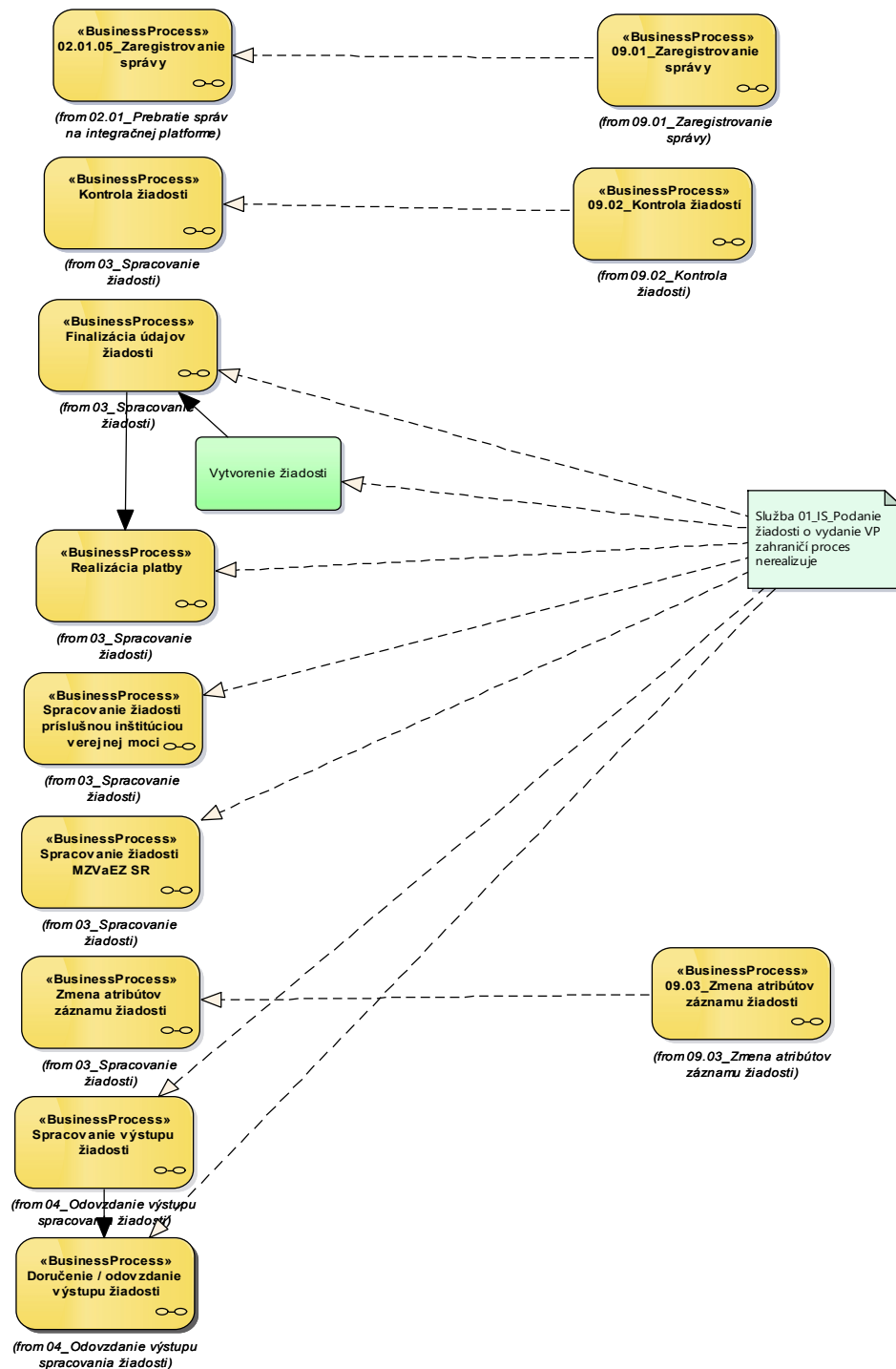
Modul vodičských preukazov

Modul vodičských preukazov má sprostredkovať časť služby eGov Iniciovanie konania voči inštitúcií verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia umožnením podania žiadosti o vydanie vodičského preukazu.

Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS, autorizačný modul, rezervačný systém a IS DOKLADY.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

Podanie žiadosti o vydanie VP v zahraničí



Obrázok 9 - Podanie žiadosti o vydanie VP v zahraničí

Zoznam aktérov modulu vodičských preukazov

| Aktér | Popis |
|----------------|---|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module vodičských preukazov. |
| VP_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu vodičských |

| | |
|------------------------------|---|
| | preukazov a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| VP_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu vodičských preukazov a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o vodičský preukaz na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |

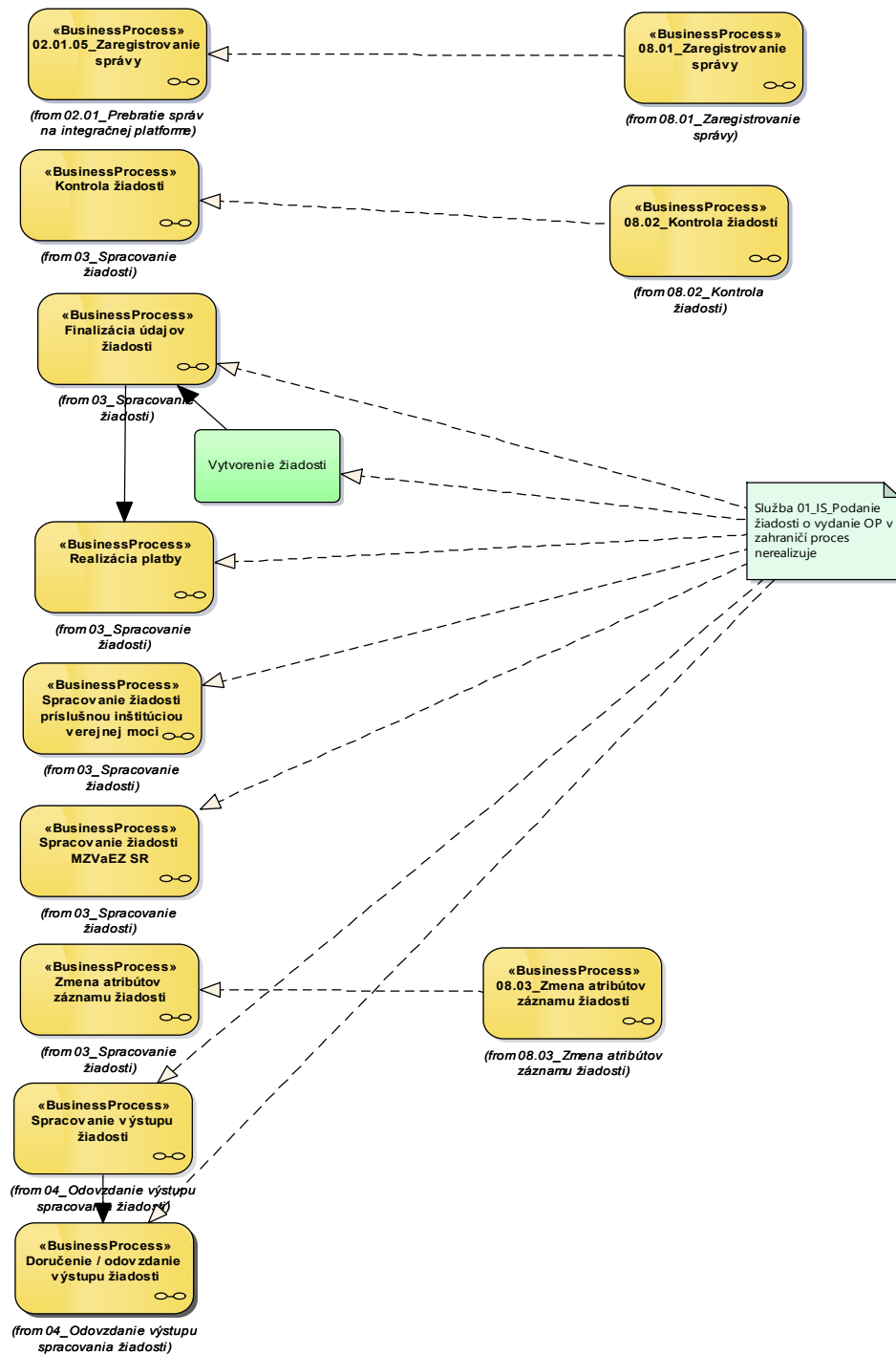
Modul občianskych preukazov

Modul občianskych preukazov má sprostredkovať časť služby eGov Inicievanie konania voči inštitúcií verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia umožnením podania žiadosti o vydanie občianskeho preukazu.

Modul občianskych preukazov je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS, autorizačný modul, rezervačný systém a IS DOKLADY.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

Podanie žiadosti o vydanie OP v zahraničí



Obrázok 10 - Podanie žiadosti o vydanie OP v zahraničí

Zoznam aktérov modulu občianskych preukazov

| Aktér | Popis |
|------------------------------|---|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module občianskych preukazov. |
| OP_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu občianskych preukazov a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| OP_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu občianskych preukazov a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o občiansky preukaz na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |

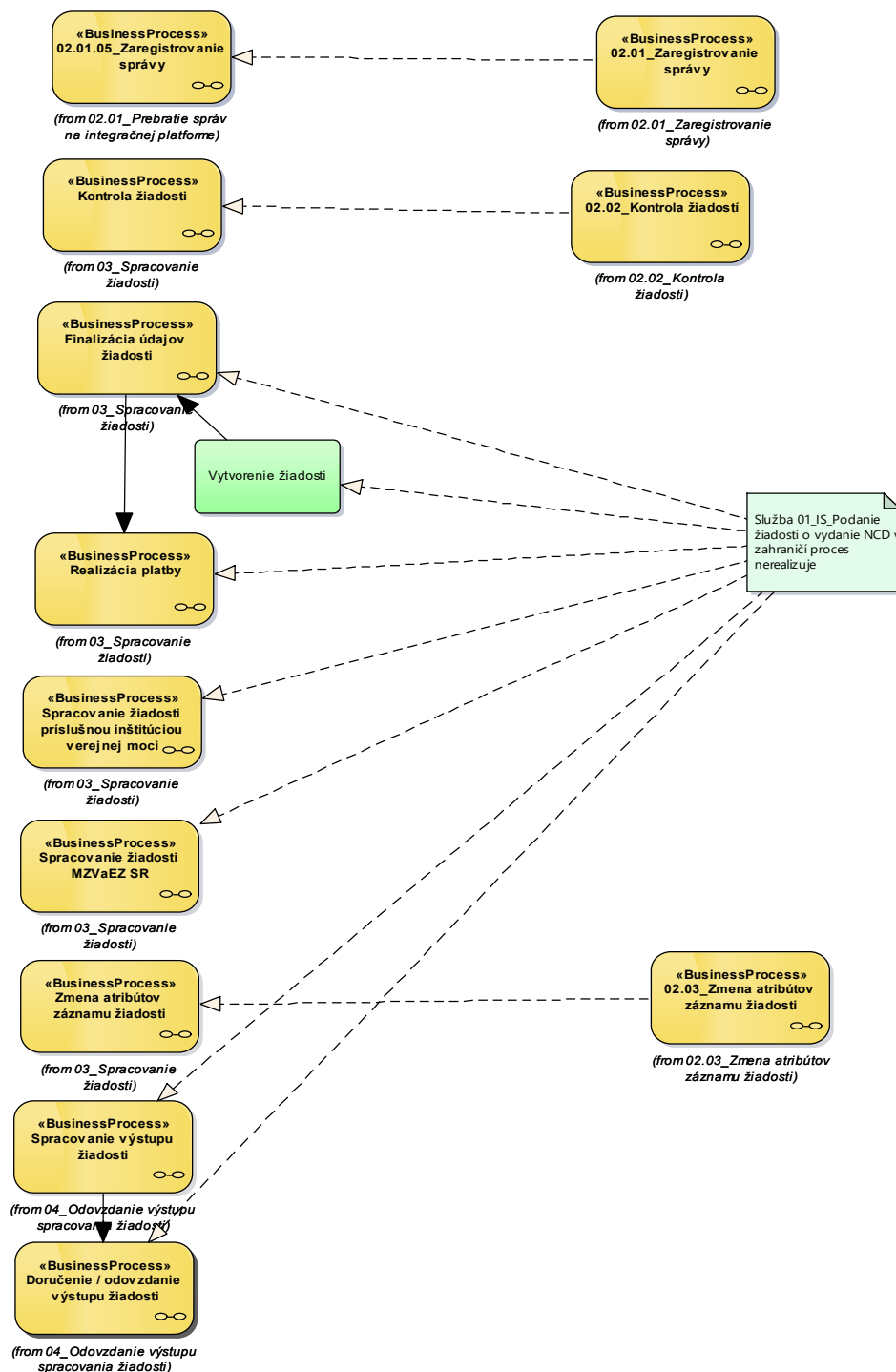
Modul náhradných cestovných dokladov

Modul náhradných cestovných dokladov má sprostredkovať službu eGov Vybavovanie náhradných cestovných dokladov umožnením podania žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu. V prípade, že originálne cestovné doklady ešte neboli zaregistrované ako stratené alebo odcudzené, služba automaticky vykoná zápis do registra stratených dokladov na MV SR.

Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS, autorizačný modul a IS DOKLADY.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

Vybavovanie náhradných cestovných dokladov



Obrázok 11 - Vybavovanie náhradných cestovných dokladov

Zoznam aktérov modulu náhradných cestovných dokladov

| Aktér | Popis |
|--------|---|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module náhradných cestovných dokladov. |

| | |
|------------------------------|--|
| NCD_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu náhradných cestovných dokladov a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| NCD_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu náhradných cestovných dokladov a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadáných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o náhradný cestovný doklad na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |

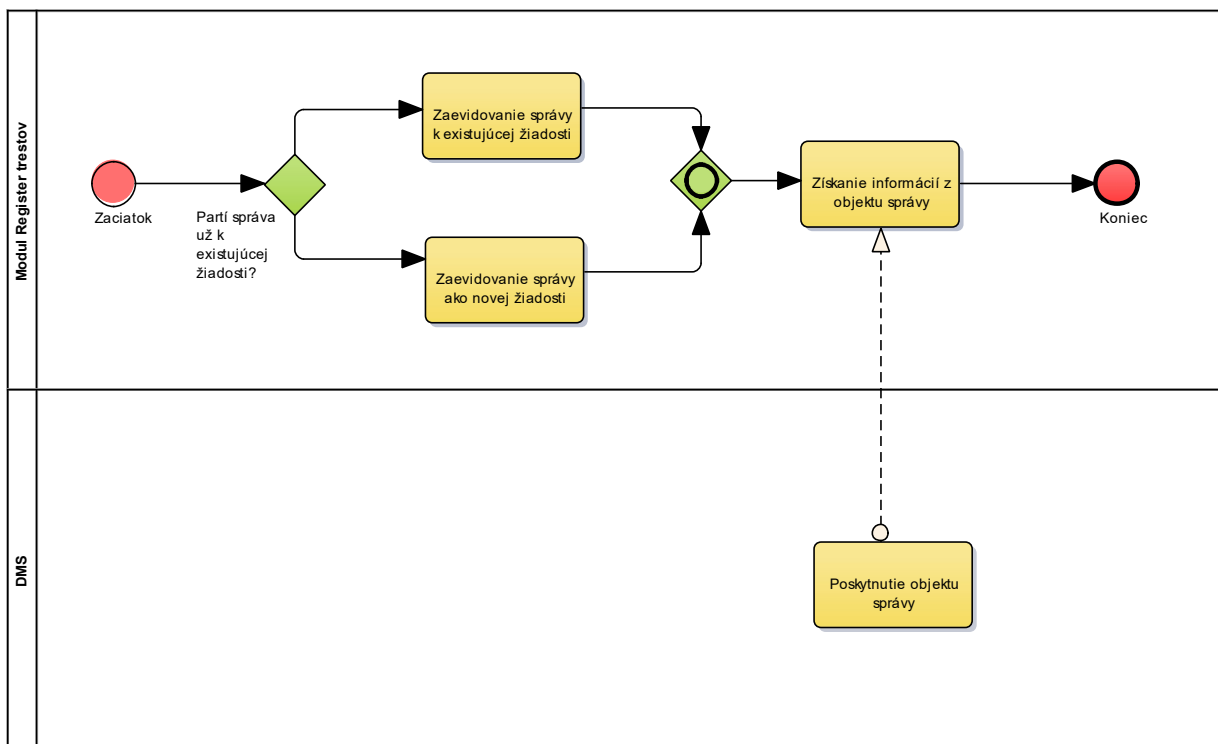
Modul register trestov

Modul register trestov má sprostredkovať časť služby eGov Iniciovanie konania voči inštitúcií verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia umožnením podania žiadosti o vydanie výpisu z registra trestov.

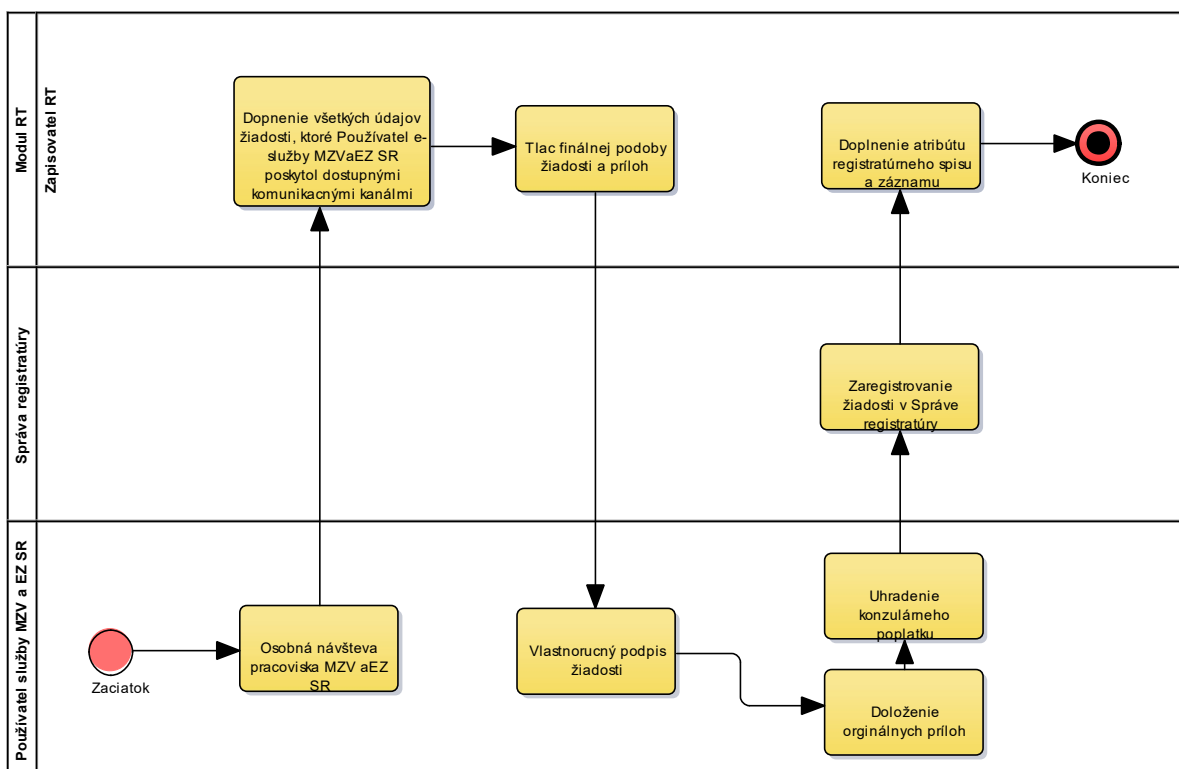
Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

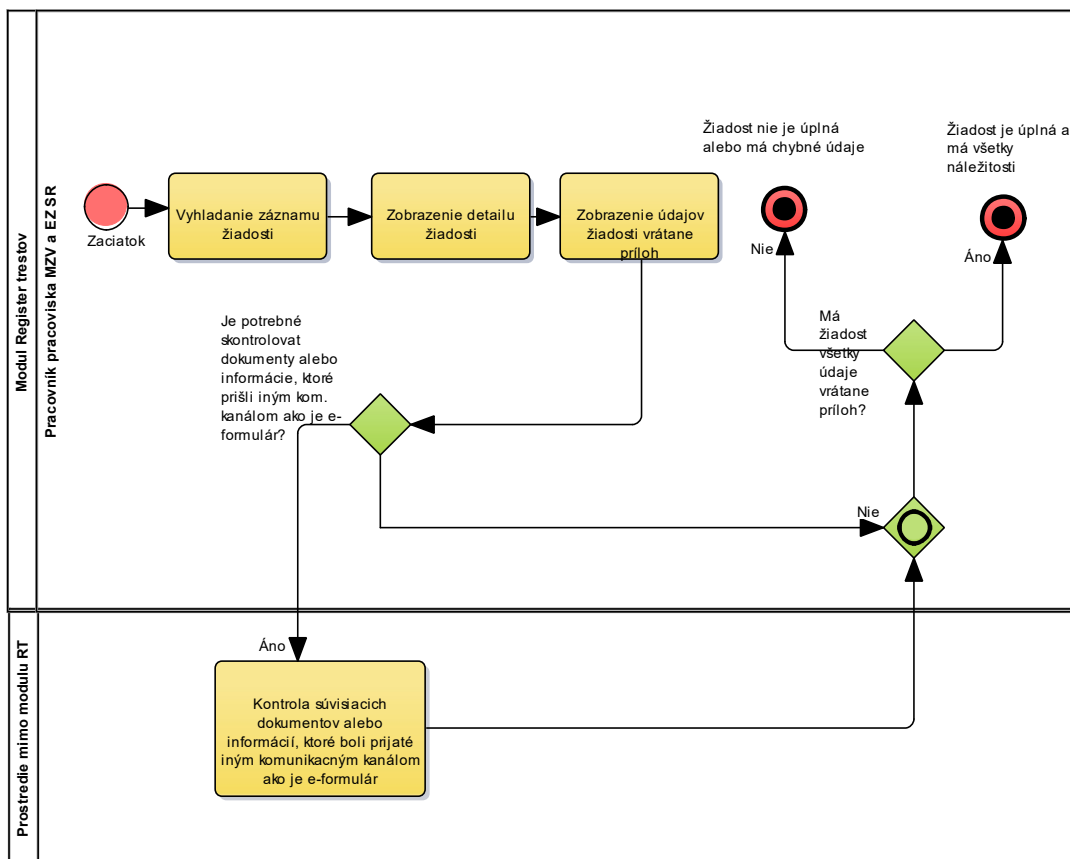
Spracovanie výpisu z registra trestov sa riadi nasledovnými procesmi.



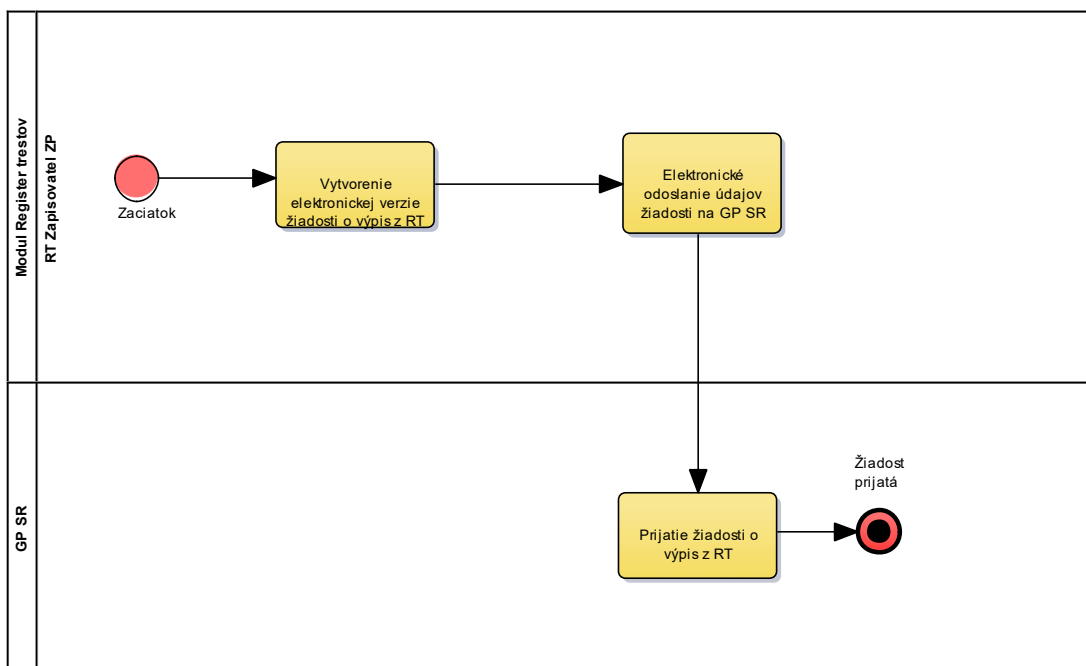
Obrázok 12 - Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí – zaregistrovanie správy



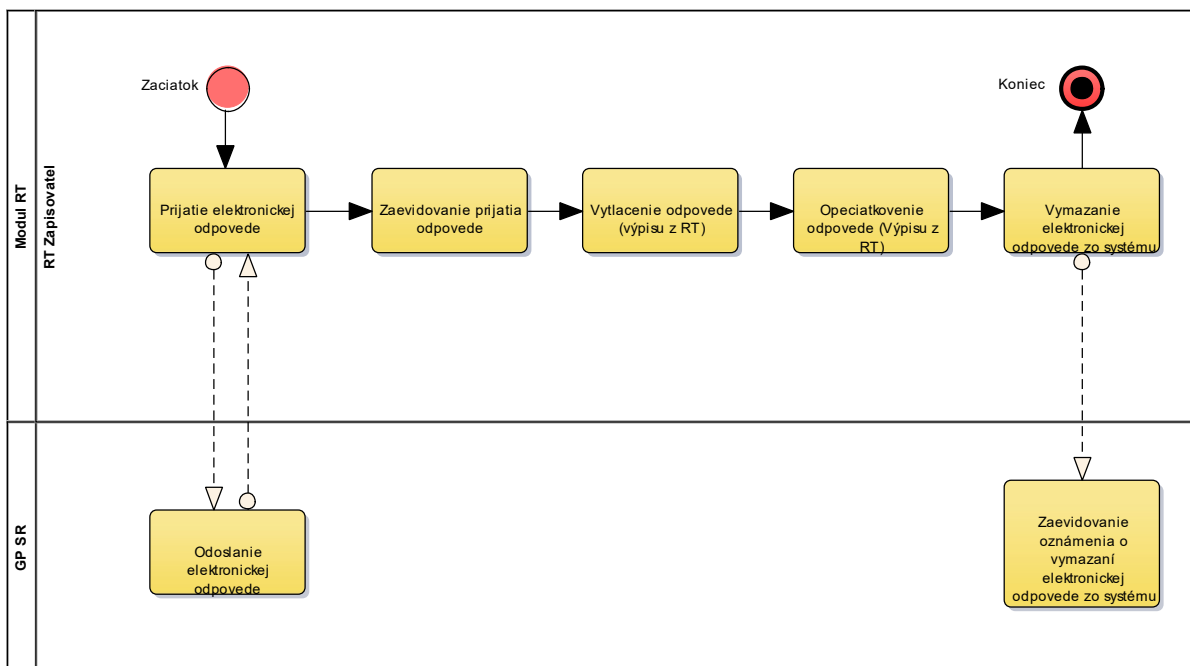
Obrázok 13 - Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí – finalizácia údajov žiadosti



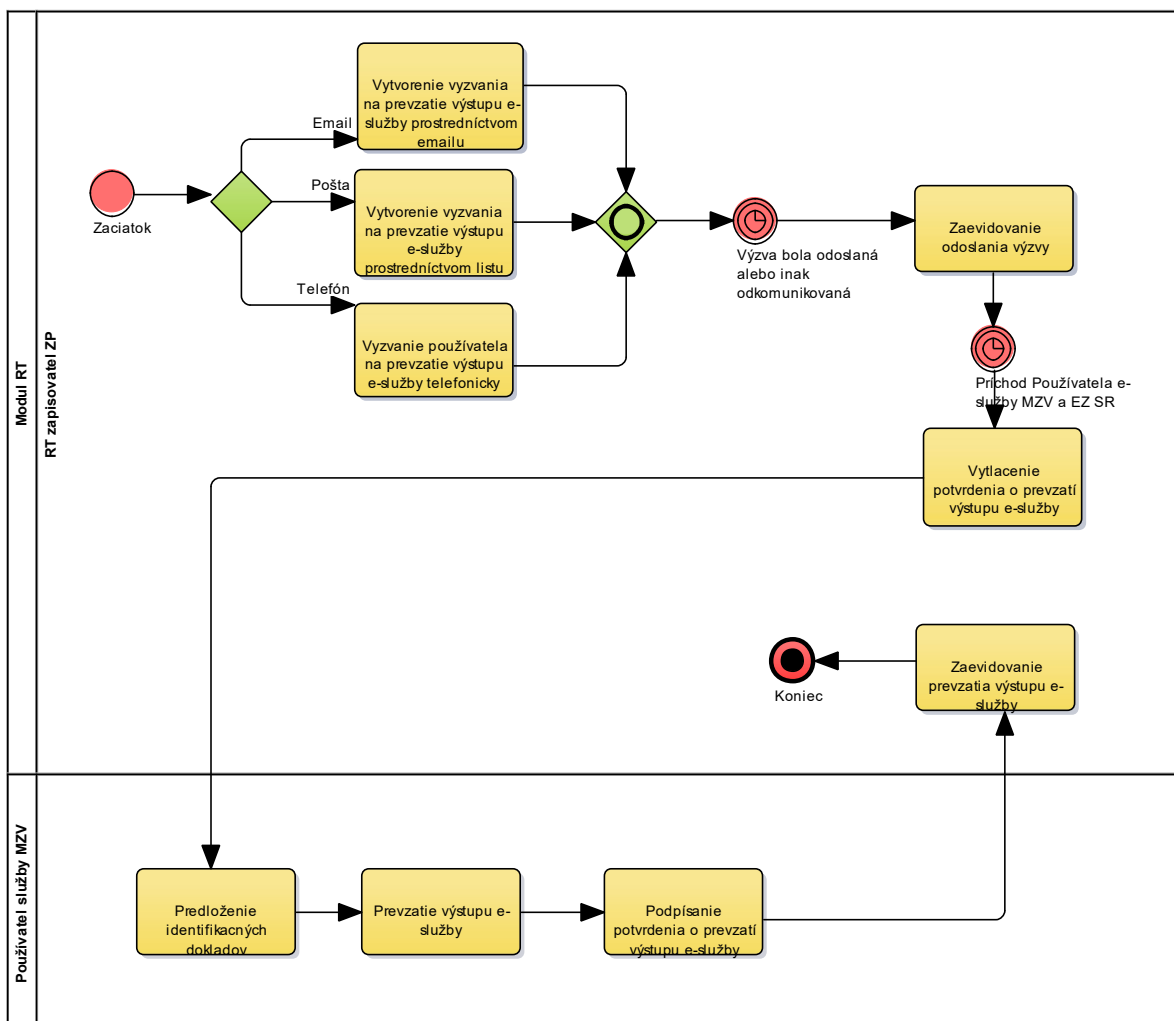
Obrázok 14 - Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí – kontrola žiadosti



Obrázok 15 - Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí – spracovanie žiadosti GP SR



Obrázok 16 - Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí – spracovanie výstupu žiadosti



Obrázok 17 - Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí – doručenie/odovzdanie výstupu žiadosti

Zoznam aktérov modulu registra trestov

| Aktér | Popis |
|------------------------------|--|
| System | System je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module registra trestov. |
| RT_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu registra trestov a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| RT_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu registra trestov a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadáných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o výpis z registra trestov na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |

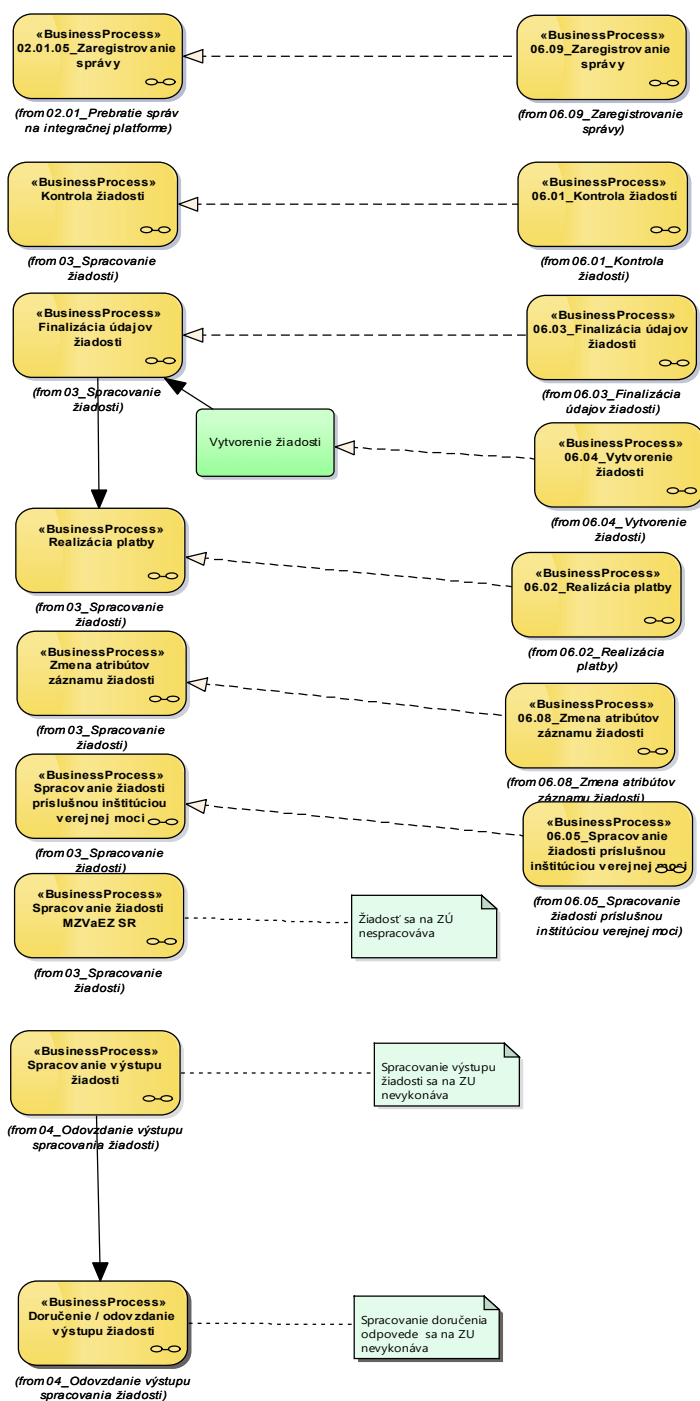
Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí

Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí má sprostredkovať časť služby eGov Inicievanie konania voči inštitúcií verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia umožnením podania žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí.

Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí zabezpečí integráciu na modul eDesk systému ÚPVS, autorizačný modul a IS RFO (prostredníctvom služieb rozšírenej časti IS REGOB).

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí



Obrázok 18 - Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí

Zoznam aktérov modulu osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí

| Aktér | Popis |
|------------------------|--|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí. |
| OSVEDCENIE_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí a má právo zapisovať nové údaje (konverzia |

| | |
|------------------------------|--|
| | papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| OSVEDCENIE _Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadanych kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |

Modul pomoci v núdzi

Modul pomoci v núdzi sprostredkuje službu eGov Pomoc v núdzi v zahraničí, pomocou ktorej občan kontaktuje ZÚ s oznámením o stave núdze. Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS a autorizačný modul. Súčasne modul zabezpečuje aj integráciu na mobilnú aplikáciu Android a iOS.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

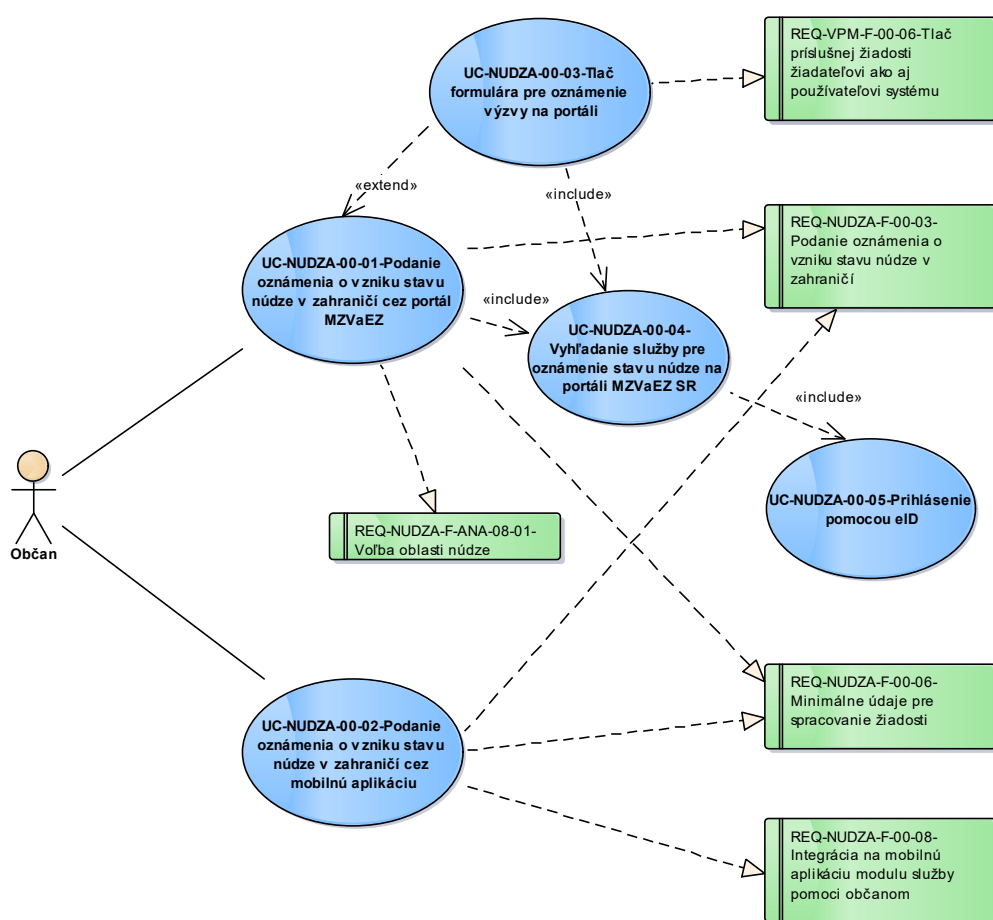
Pracovník MZVEZ SR môže prostredníctvom back end aplikácie modulu pomoci v núdzi:

- manuálne zaevidovať oznámenie prijaté iným ako elektronickým komunikačným kanálom (osobne, telefonicky, e-mailom),
- zaevidovať komunikáciu s občanom v núdzi ktorá bola prijatá iným ako elektronickým komunikačným kanálom,
- pripojiť prílohu (naskenovaný dokument) prijatý iným ako elektronickým komunikačným kanálom.

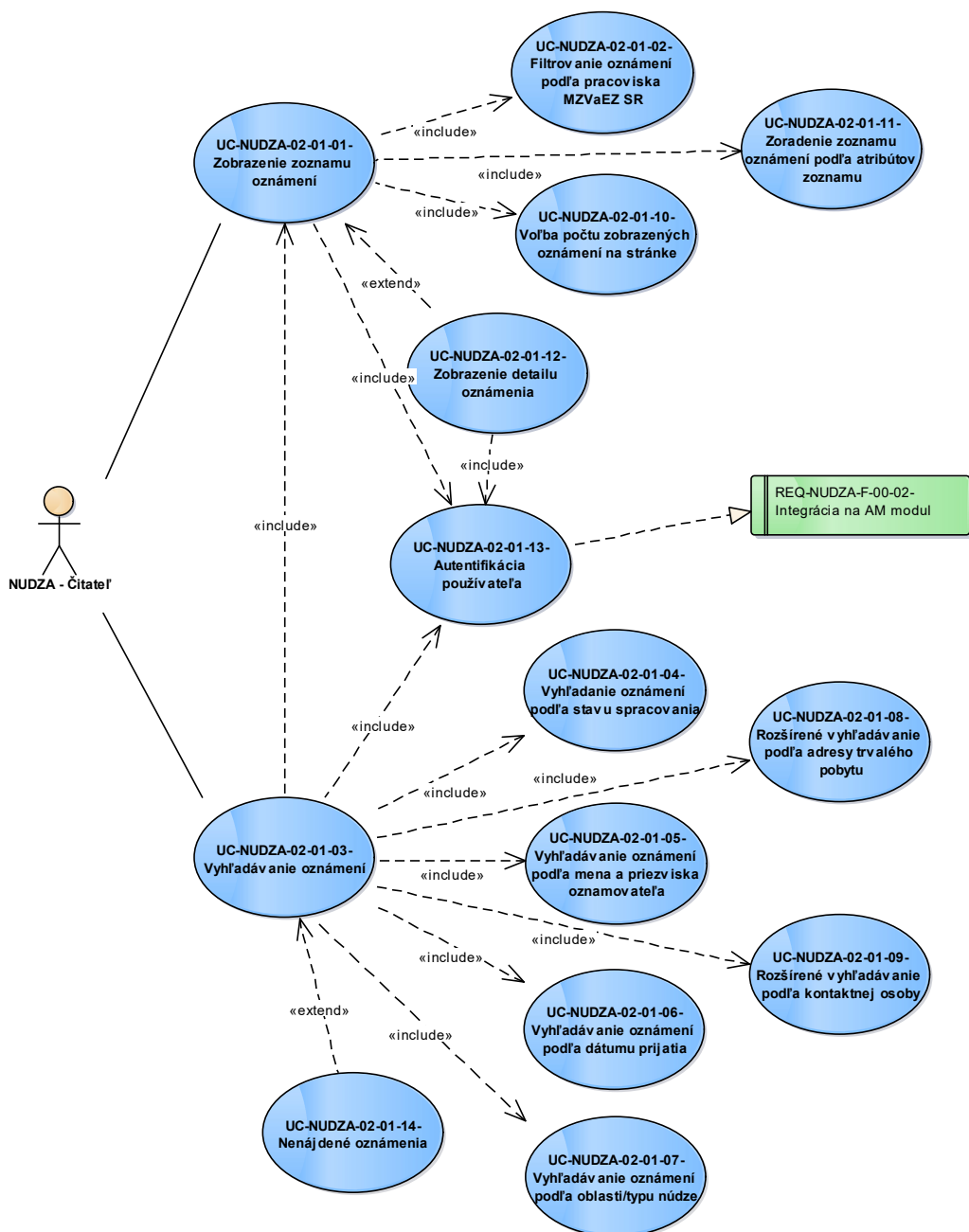
Zoznam aktérov modulu pomoci v núdzi

| Aktér | Popis |
|--------------|--|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module pomoci v núdzi. |
| NUDZA_Editor | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu pomoci v núdzi a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty |

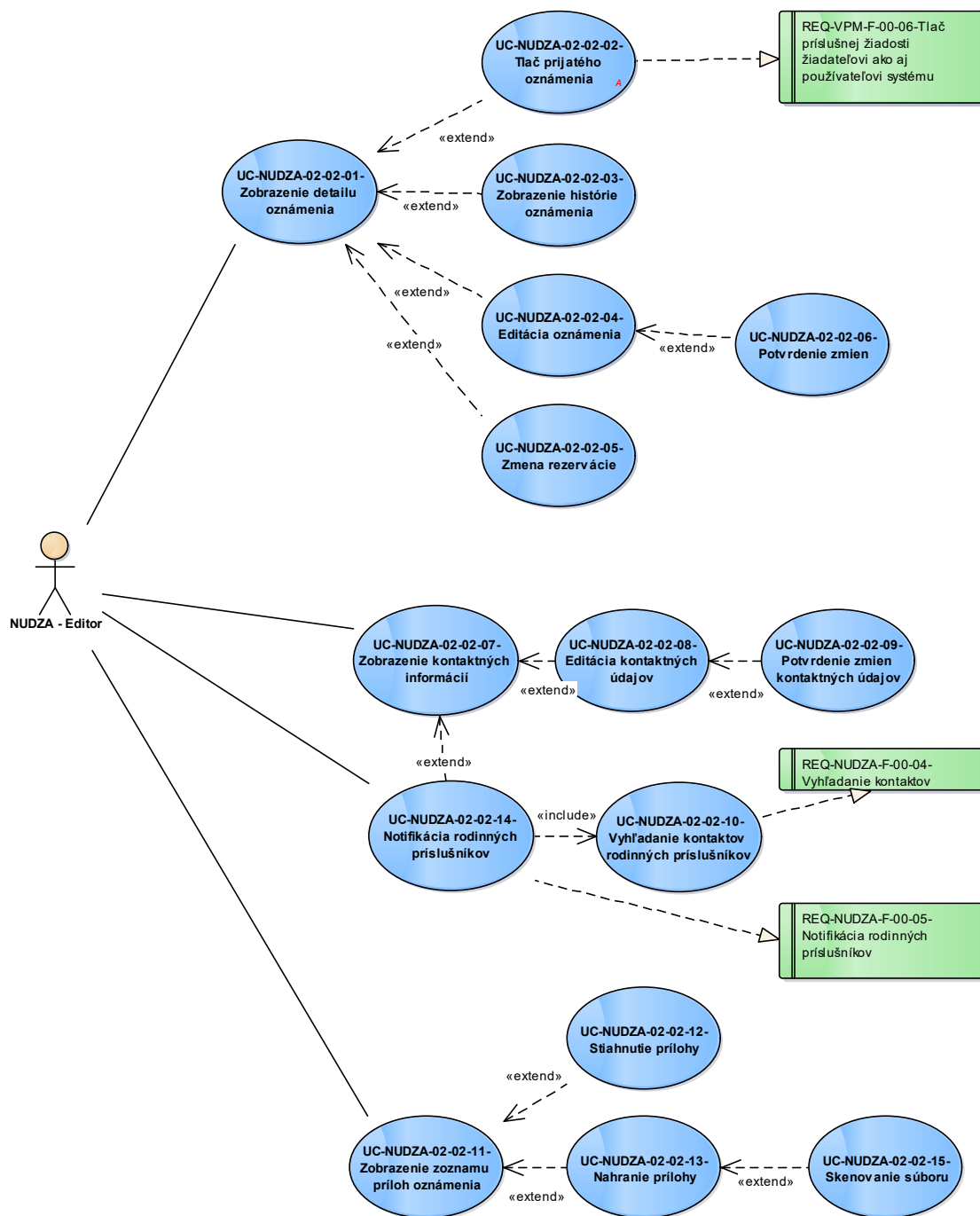
| | |
|------------------------------|---|
| | žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| NUDZA_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu pomoci v núdzi v zahraničí a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o pomoci v núdzi v zahraničí na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR alebo pomocou mobilnej aplikácie. |



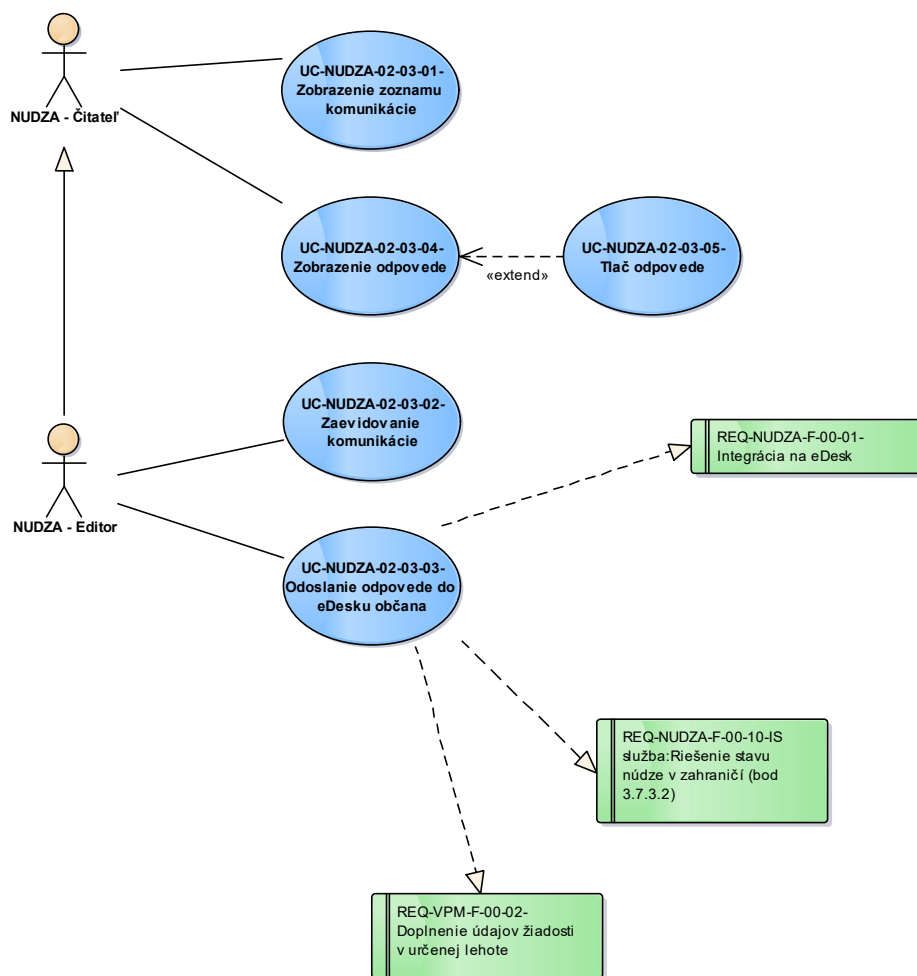
Obrázok 19 - Prípady použitia služby zo strany občana



Obrázok 20 - Prípady použitia služby zo strany zamestnanca - Čitateľ



Obrázok 21 - Prípady použitia služby zo strany zamestnanca - Editor



Obrázok 22 - Prípady použitia služby zo strany zamestnanca - proces odpovede

Modul poskytnutie pôžičky

Modul sprostredkuje službu eGov Poskytovanie pôžičky občanovi Slovenskej republiky pri vzniku výnimočnej situácie v zahraničí. Modul zabezpečí vytvorenie novej žiadosti o poskytnutie pôžičky, správu žiadosti, vydanie rozhodnutia o poskytnutí pôžičky.

Modul poskytnutie pôžičky je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS a autorizačný modul.

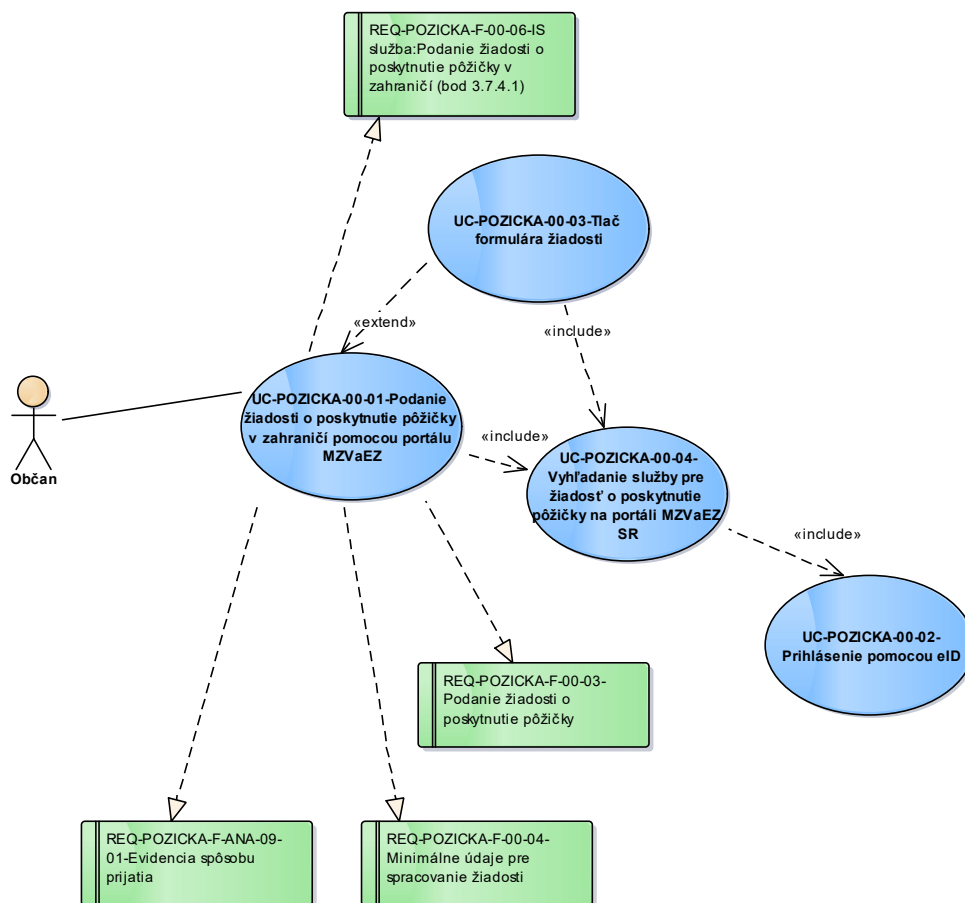
Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

V rámci modulu je vytvorený aj Centrálny register, ktorý slúži na evidovanie poskytnutých pôžičiek a DPD občanovi, ako aj evidenciu či bola pôžička splatená.

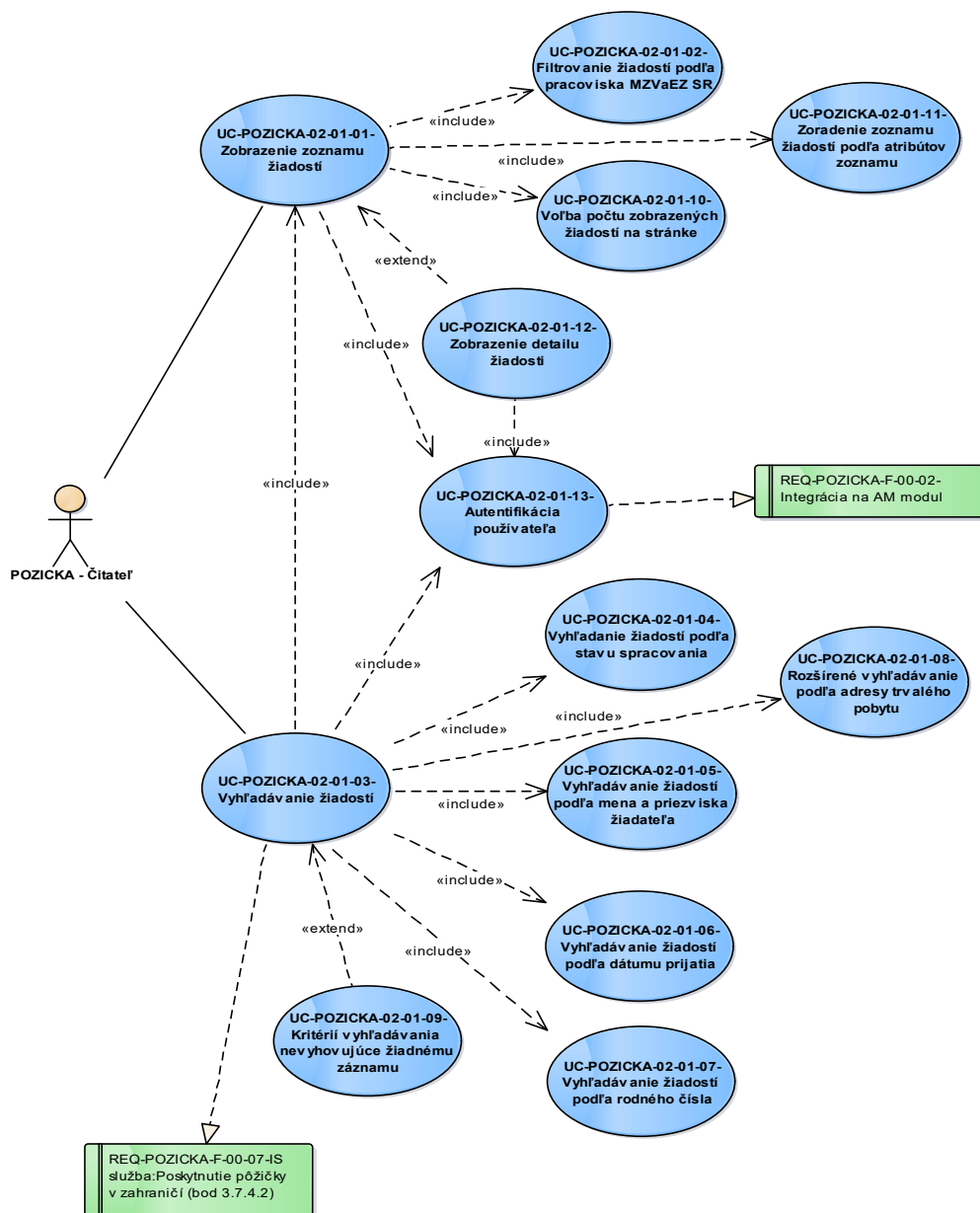
Zoznam aktérov modulu poskytnutia pôžičky

| Aktér | Popis |
|-------|-------|
|-------|-------|

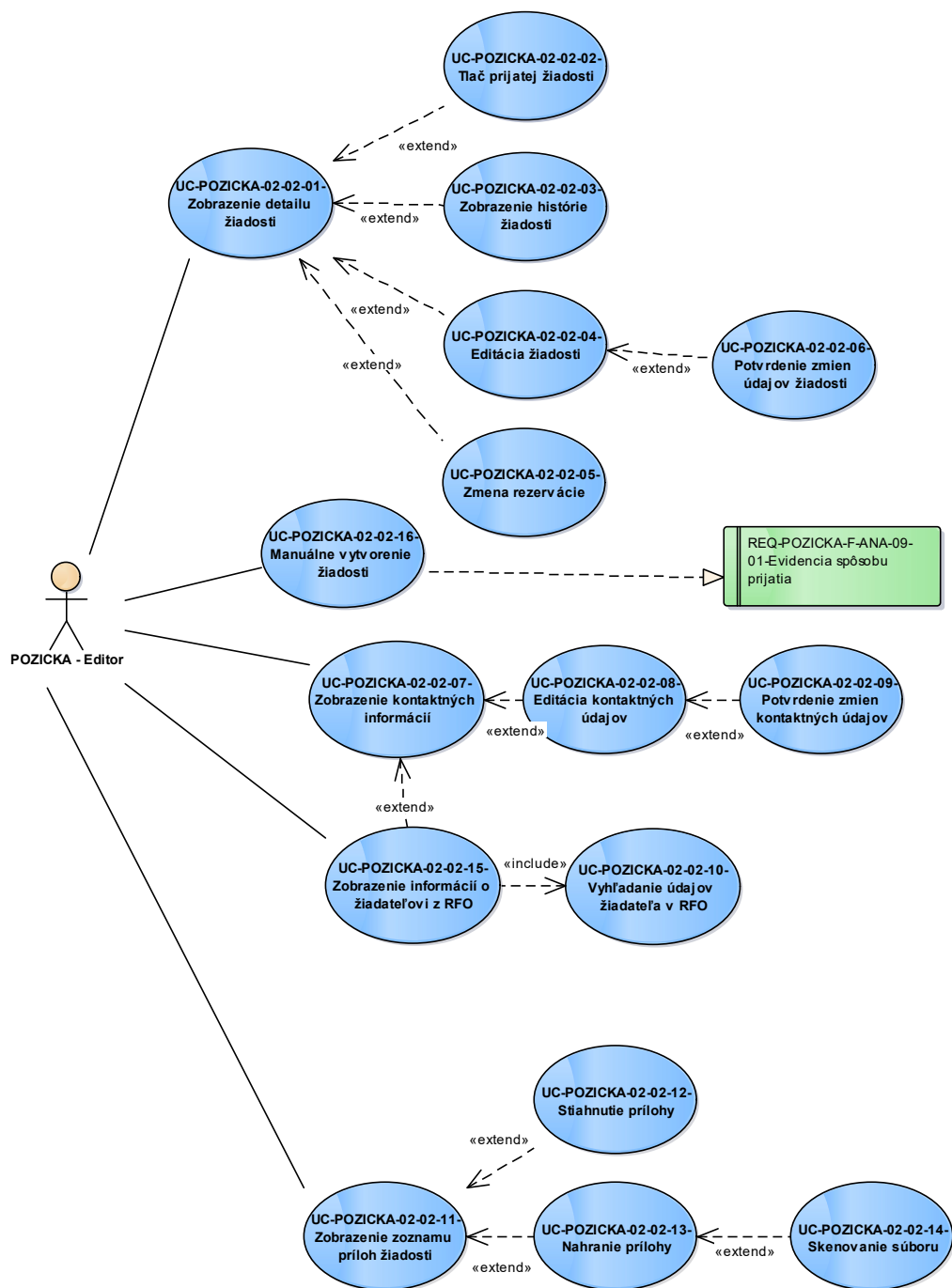
| | |
|------------------------------|---|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module poskytnutia pôžičky. |
| POZICKA_Editor | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu poskytnutia pôžičky a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| POZICKA_Editor CR | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Centrálného registra Modulu poskytnutia pôžičky a má právo zapisovať nové údaje alebo meniť zaznamenané údaje. |
| POZICKA_Schvaľovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má poverenie pre schvaľovanie žiadostí na KONZ. |
| POZICKA_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu poskytnutia pôžičky v zahraničí a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o pôžičku v zahraničí na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |



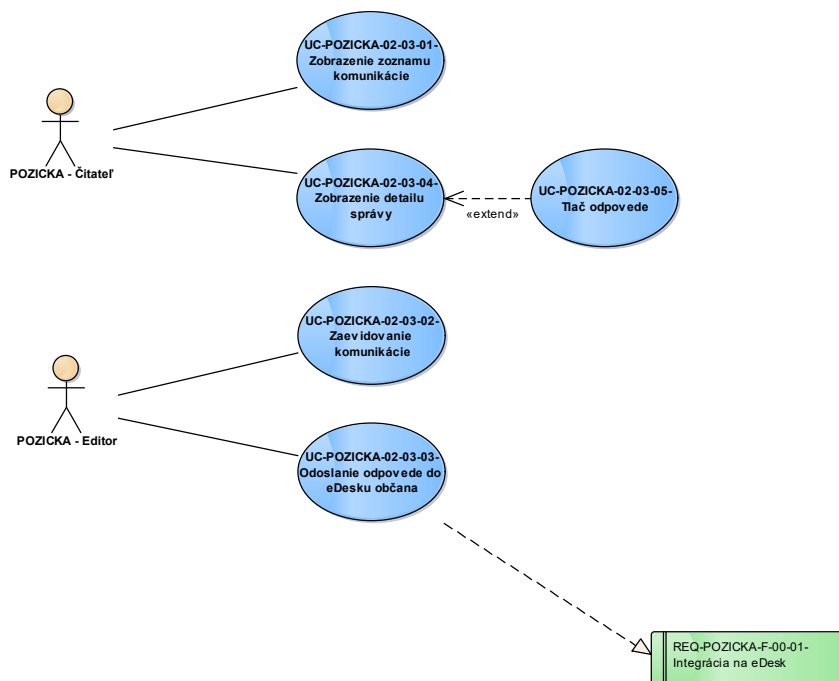
Obrázok 23 - Prípady použitia pre správu zoznamu žiadostí v module poskytnutie pôžičky



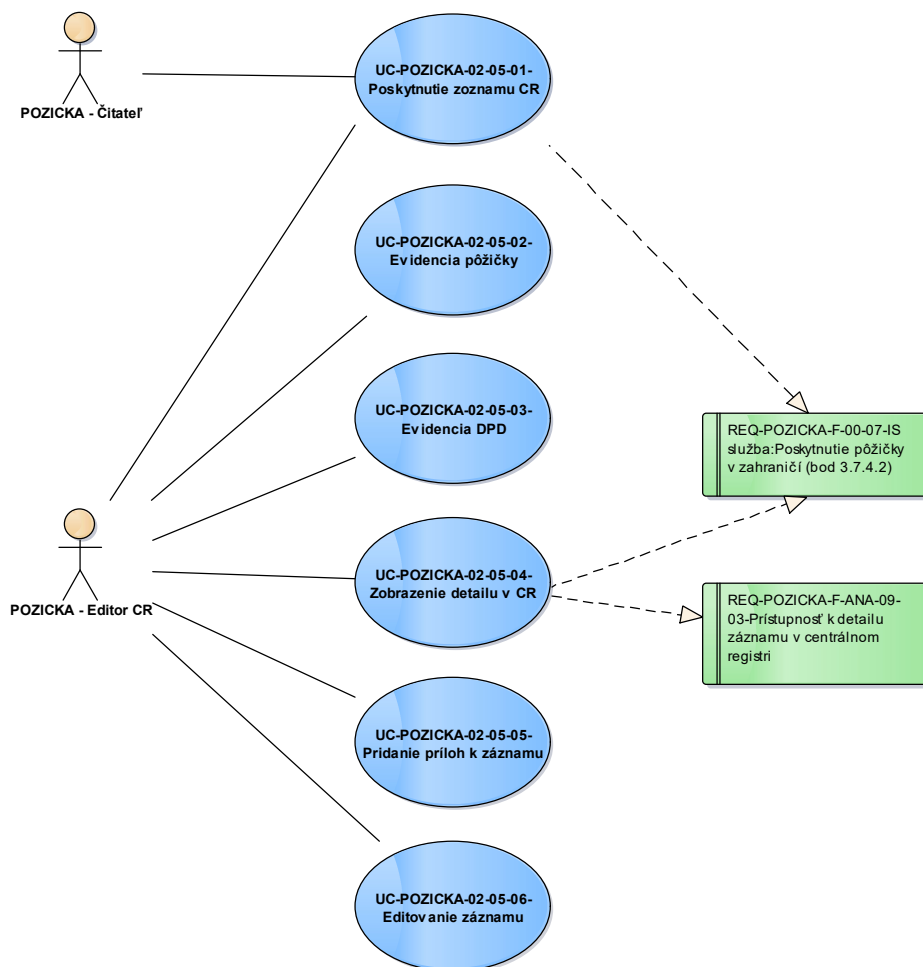
Obrázok 24 - Prípady použitia pre správu zoznamu žiadostí v module poskytnutie pôžičky



Obrázok 25 - Prípady použitia pre správu žiadosti v module poskytnutie pôžičky



Obrázok 26 - Prípady použitia pre správu odpovedí pre oznámenia v module poskytnutie pôžičky



Obrázok 27 - Prípady použitia pre centrálny register

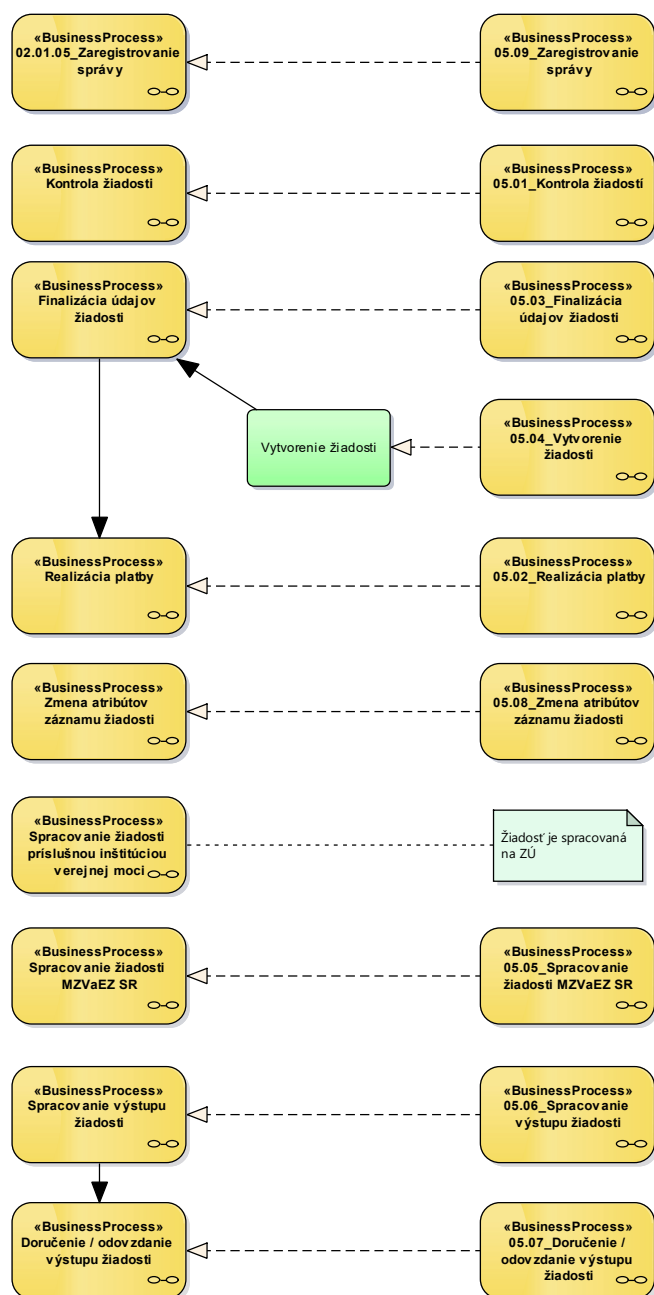
Modul sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov

Modul sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov má sprostredkovať službu eGov Vybavovanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov umožnením podania žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov.

Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS a autorizačný modul.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

Vybavovanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov



Obrázok 28 - Vybavovanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov

Zoznam aktérov modulu sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov

| Aktér | Popis |
|------------------------------|--|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov. |
| POZOSTATKY_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov a má právo zapisovať nové údaje (konverzia papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadostí, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| POZOSTATKY_Schvaľovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má poverenie pre schvaľovanie žiadostí a vydávanie rozhodnutí. |
| POZOSTATKY_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |

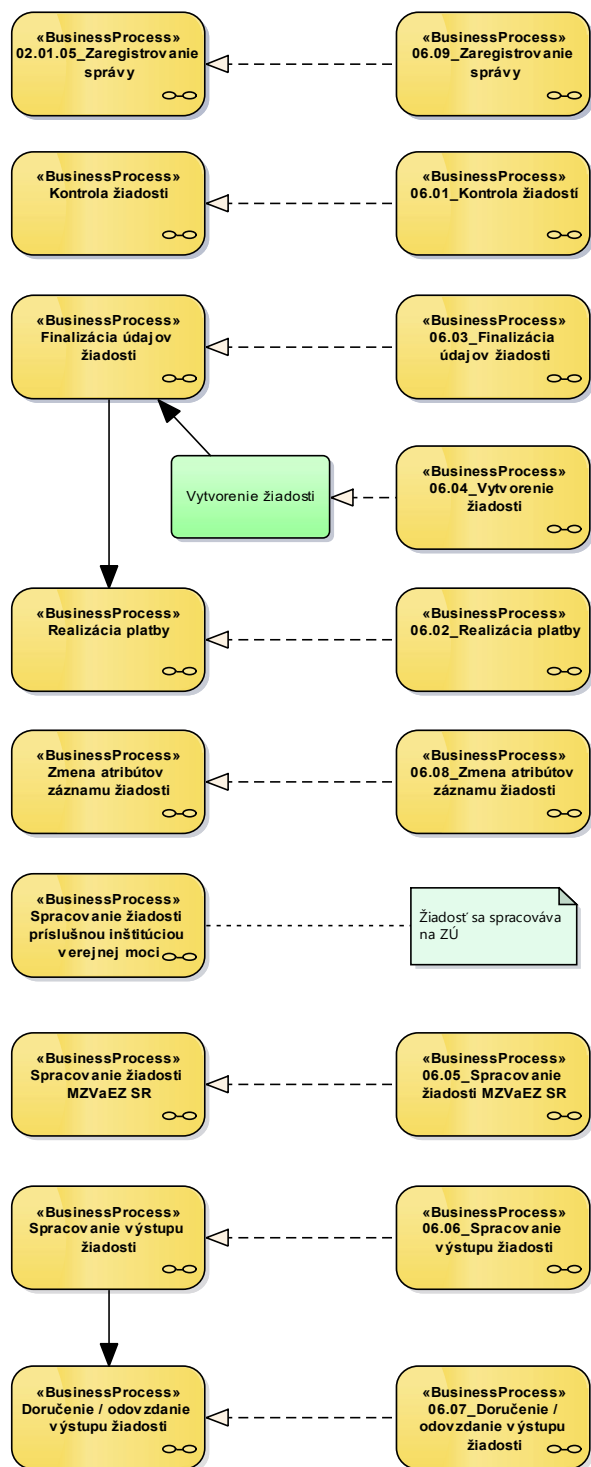
Modul preprava zbraní

Modul preprava zbraní má sprostredkovať službu eGov Vybavovanie dokladu na prepravu zbraní umožnením podania žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní.

Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS a autorizačný modul.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

Vybavovanie dokladu na prepravu zbraní



Obrázok 29 - Vybavovanie dokladu na prepravu zbraní

Zoznam aktérov modulu prepravy zbraní

| Aktér | Popis |
|--------------------|--|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module prepravy zbraní. |
| ZBRANE_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu prepravy zbraní a má právo zapisovať nové údaje (konverzia |

| | |
|------------------------------|--|
| | papierových žiadostí do elektronickej podoby), meniť zaznamenané údaje, atribúty žiadosti, prílohy, stavy, rezervácie a vytvárať odpovede. |
| ZBRANE_Schvaľovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má poverenie pre schvaľovanie žiadostí a vydávanie rozhodnutí. |
| ZBRANE_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu prepravy zbraní a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadáných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva žiadosť o prepravu zbraní na MZVEZ SR prostredníctvom výberu služby na portáli MZVEZ SR. |

Modul služby pomoci občanom

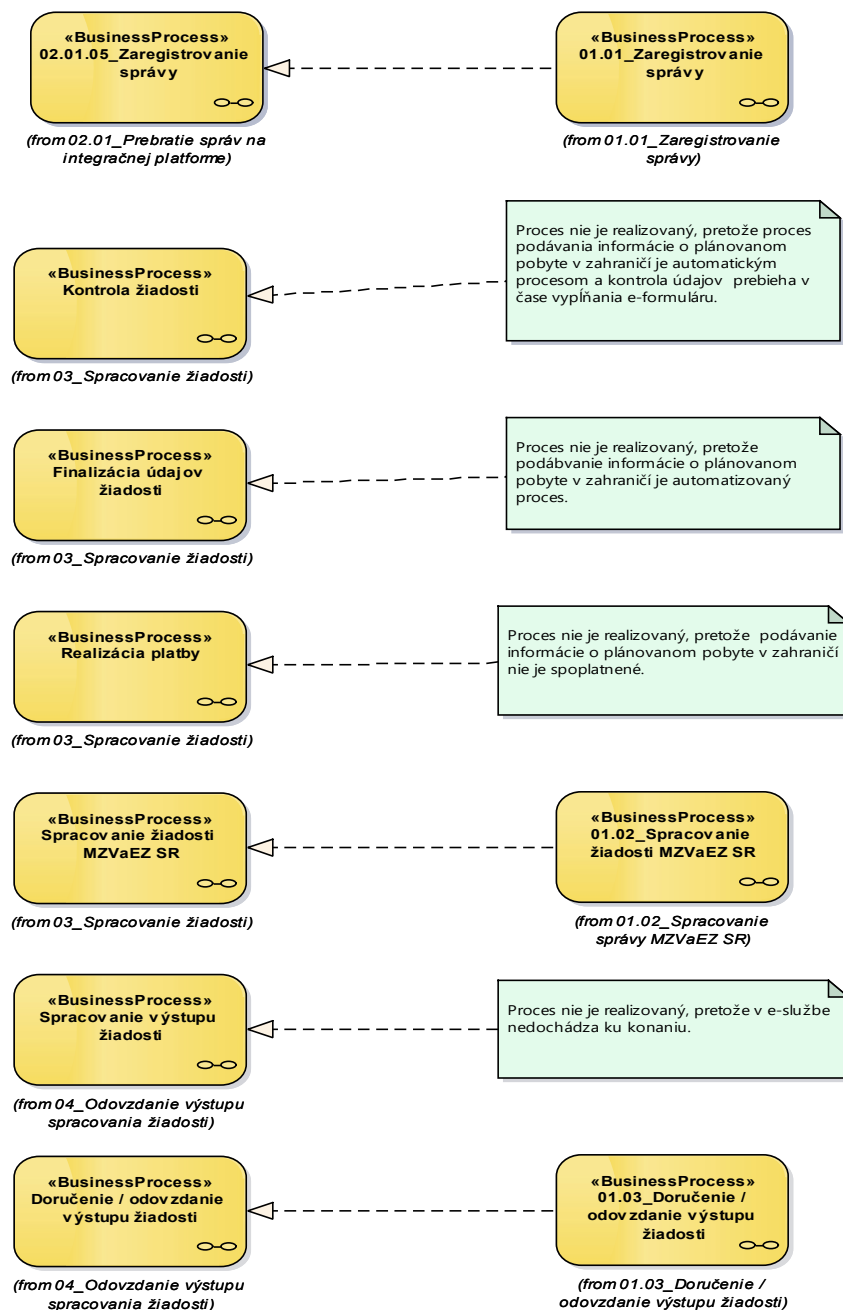
Modul služby pomoci občanom má sprostredkovať služby eGov Poskytovanie služieb pomoci občanom umožnením vytvorenia registrácie pred cestou do zahraničia a poskytovaním informácií o situácii v jednotlivých krajinách.

Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS a autorizačný modul.

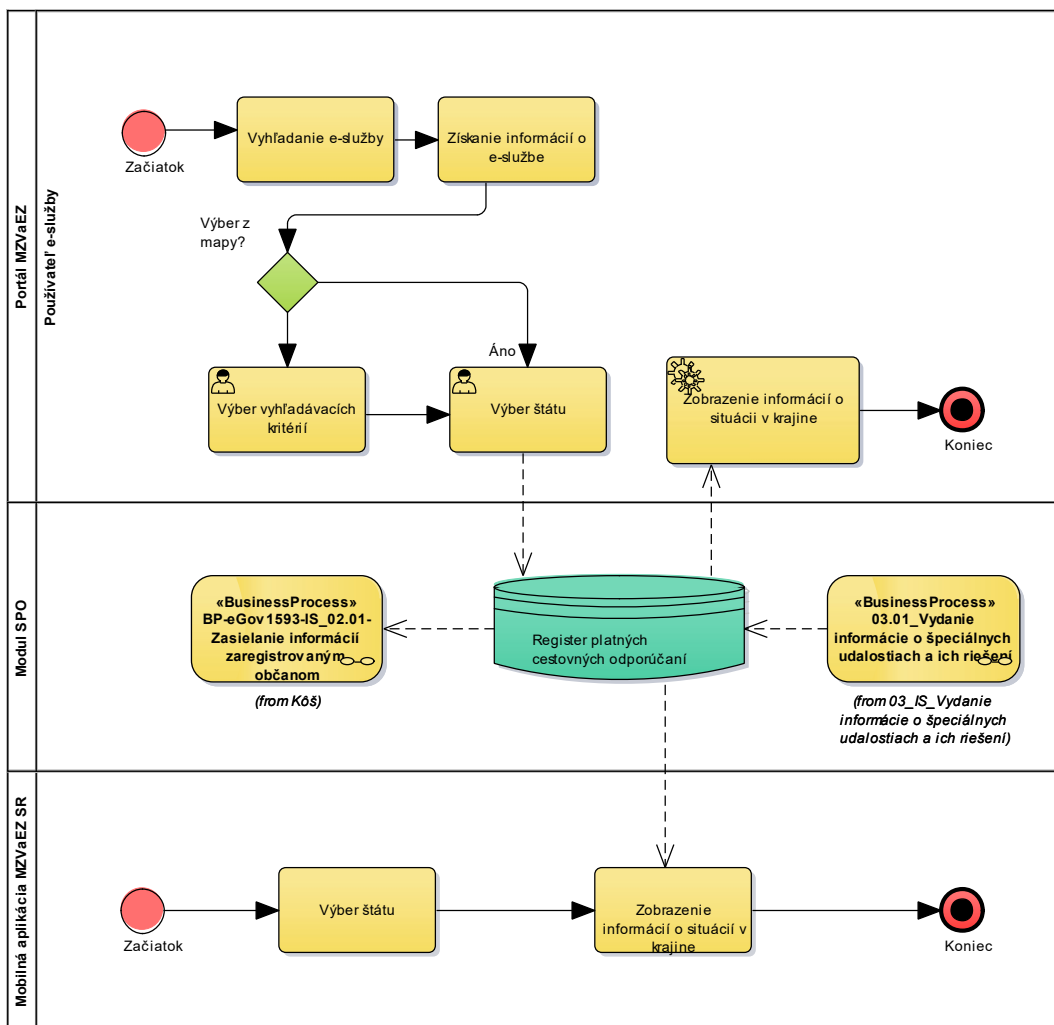
Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

Poskytovanie služieb pomoci občanom

Služba je zameraná na poskytovanie informácií v zahraničí, ktoré môžu byť vhodné pre občanov SR pri cestách do zahraničia a zároveň umožní registráciu občanov SR pred cestami do zahraničia. Služba tieto informácie využije pre poskytovanie pomoci občanom SR v prípade vzniku krízových situácií v regióne ich pobytu.

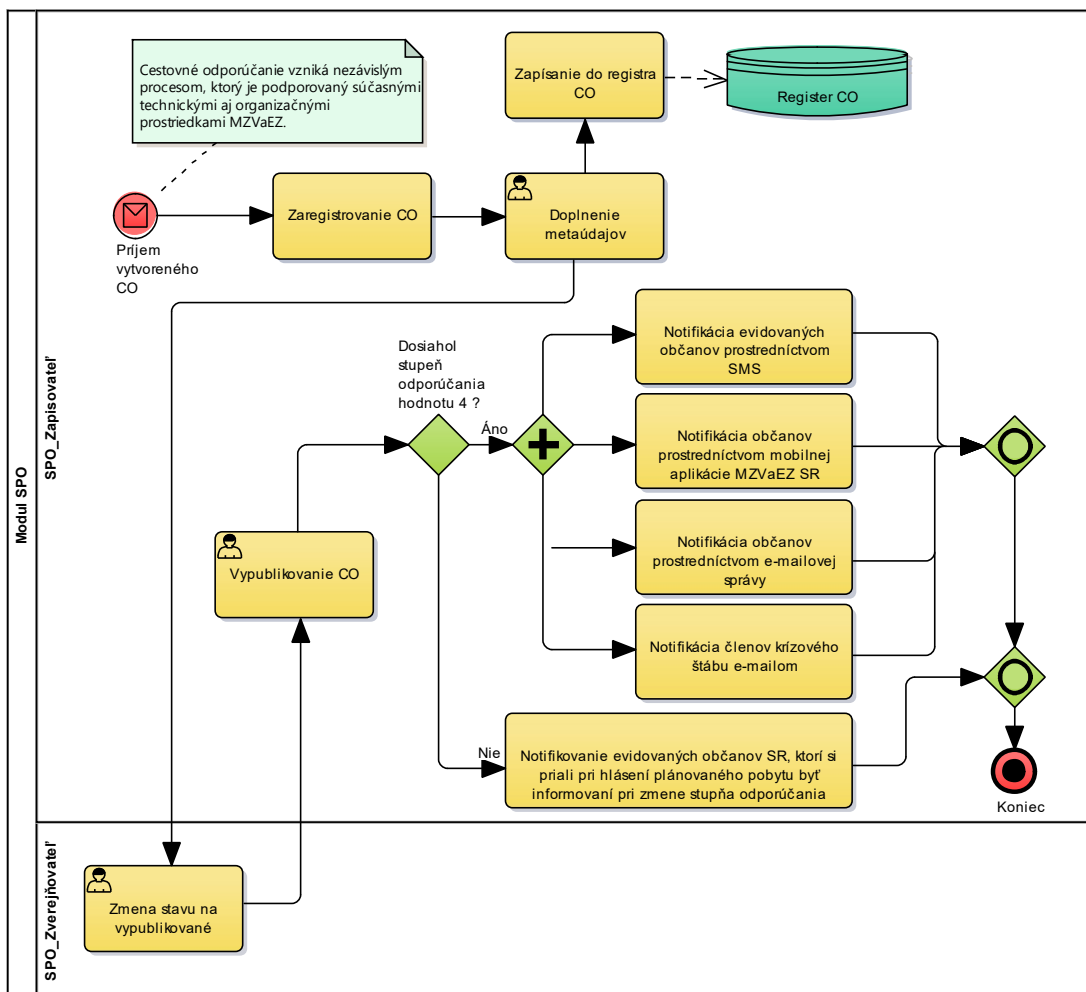


Obrázok 30 - Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí



Obrázok 31 - Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí

Služba Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí umožňuje v prehľadnej forme a na základe vyhľadávacích kritérií získať informácie o situácii v jednotlivých krajinách. Služba je prístupná prostredníctvom Portálu MZVEZ SR a Mobilnej aplikácie MZVEZ SR.



Obrázok 32 - Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení

Služba upozorní prostredníctvom správ všetkých občanov SR o špeciálnych udalostiach v zahraničí. Zároveň im je poskytnutý kontakt na najbližšie pracovisko MZV SR kde môžu požiadať o pomoc.

Komunikačný kanál o špeciálnych udalostiach je:

- Portál MZVEZ, kde je publikované Cestovné odporúčanie
 - Mobilná aplikácia MZVEZ, ktoré preberá obsah portálu
 - e-mail občanom SR, ktorí ohlásili svoj plánovaný pobyt v zahraničí prostredníctvom e-služby
- Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí

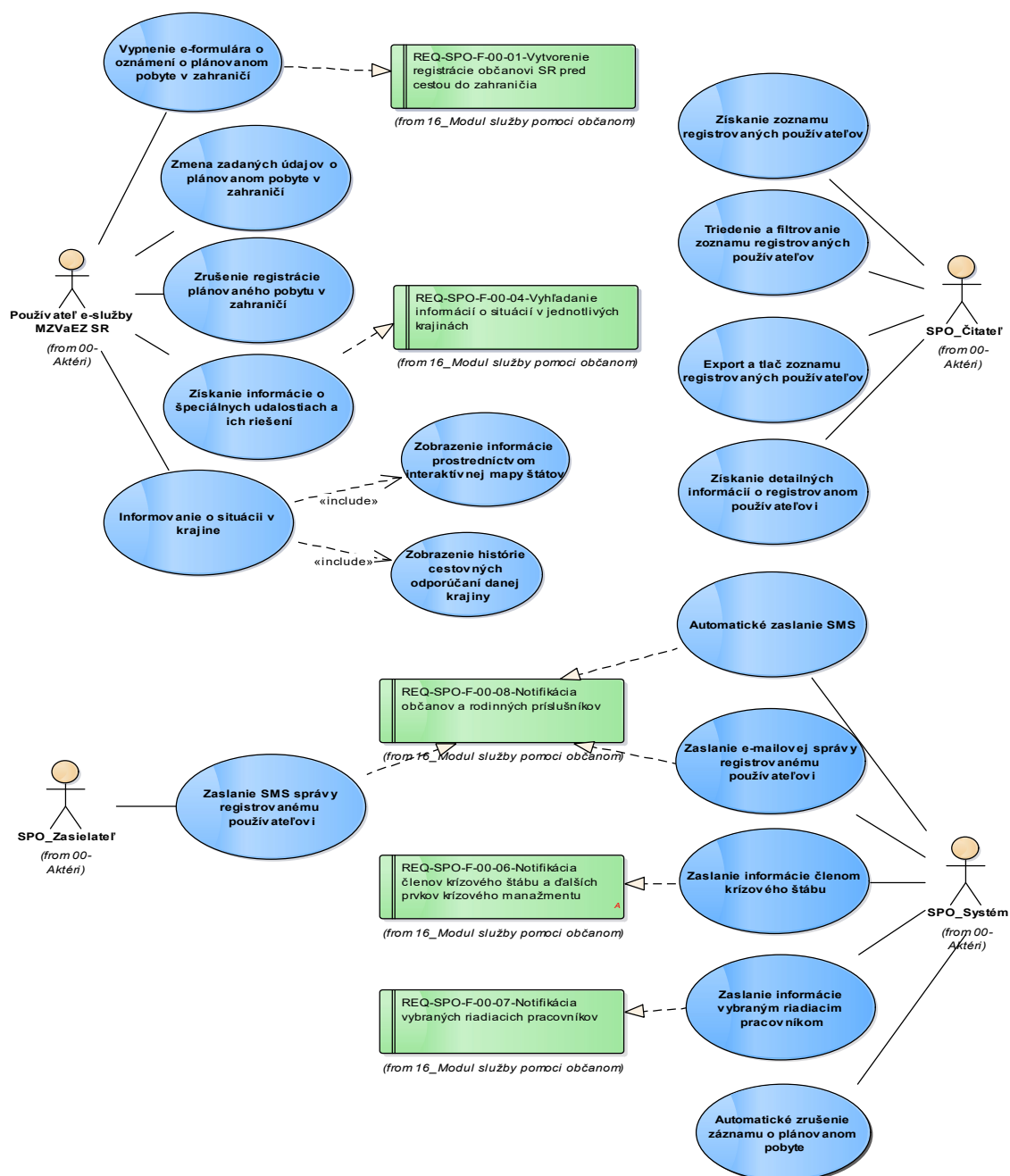
SMS občanom SR, ktorí ohlásili svoj plánovaný pobyt v zahraničí prostredníctvom e-služby

Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí Túto službu môžu využiť aj komerčné subjekty pre informovanie svojich klientov o špeciálnych udalostiach v mieste ich pobytu.

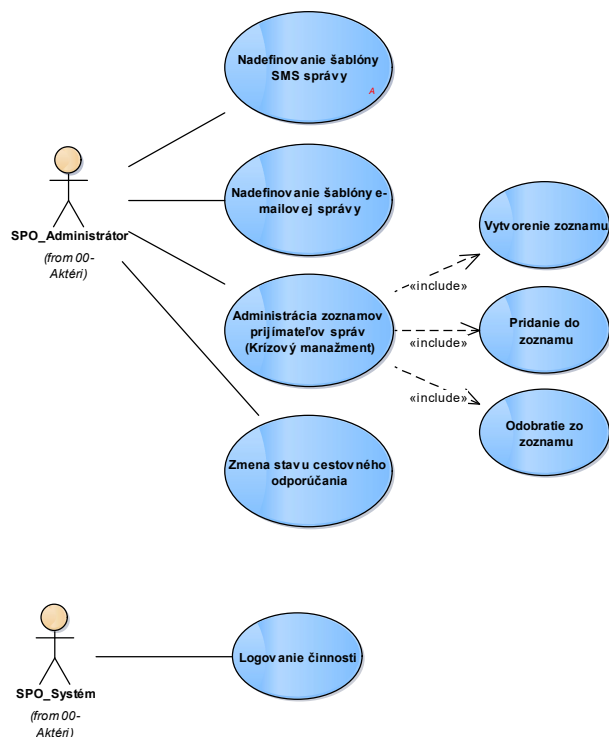
Zoznam aktérov modulu služieb pomoci občanom

| Aktér | Popis |
|--------|---|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module služieb pomoci občanom. |

| | |
|------------------------------|---|
| SPO_Administrátor | Administrátor modulu služieb pomoci občanom. |
| SPO_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu služieb pomoci občanom a má právo zapisovať nové a meniť existujúce údaje, atribúty a stavy. |
| SPO_Zasielateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má právo odosielať SMS správy. |
| SPO_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu služieb pomoci občanom a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Verejný používateľ služby na portáli MZVEZ SR. |
| MA_Používateľ | Verejný používateľ, ktorý má na svojom mobilnom telefóne nainštalovanú mobilnú aplikáciu MZVEZ SR a používa ju. |



Obrázok 33 - Prípady použitia Registra plánovaných pobytov v zahraničí



Obrázok 34 - Administrácia modulu

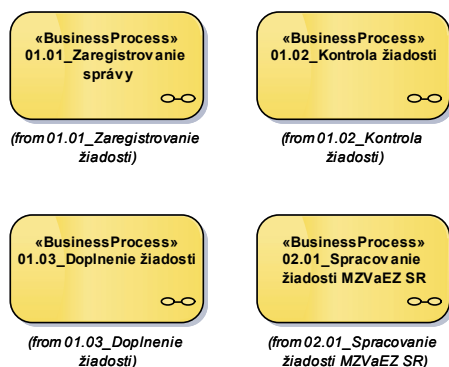
Modul služby podpory podnikateľov

Modul služby podpory podnikateľov má sprostredkovať službu eGov Poskytovanie služieb podpory podnikateľov umožnením podania žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí.

Modul bude integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS.

Modul podporuje kontrolu nastavených lehôt podľa prednastavených termínov a časov prijatia žiadosti, odoslania odpovede a pod..

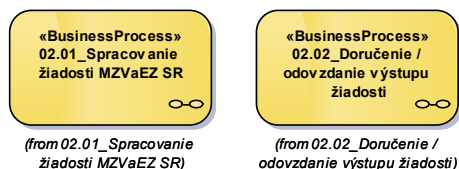
Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí



Obrázok 35 - Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí

Služba umožňuje vytvorenie požiadavky na poskytnutie informácie o stave podnikateľského prostredia v príslušnom regióne. Žiadateľ vyplní údaje o príslušnom regióne a oblasti požadovaných informácií (napr. Všeobecné prostredie, sektor, typ spolupráce, rozsah). Služba poskytuje buď navigáciu na zverejnené informácie alebo požiadavku zaeviduje pre ďalšie spracovanie o čom bude informovať žiadateľa.

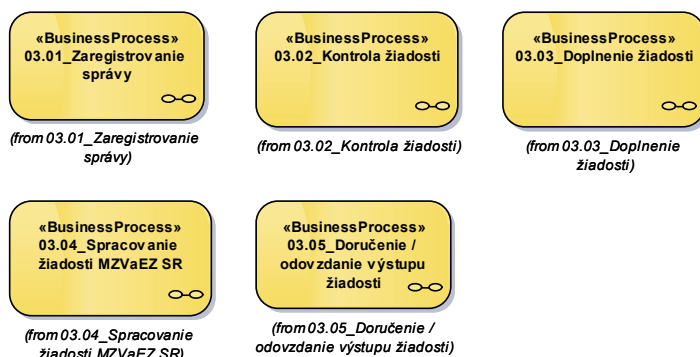
Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí



Obrázok 36 - Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí

Služba poskytuje informácie žiadateľovi ohľadne podpory jeho činnosti v zahraničí, na základe požiadavky zadanej službou Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí. Ide o poskytnutie jednorazovej odpovede ako aj pravidelné zasielanie informácií podľa výberu žiadateľa.

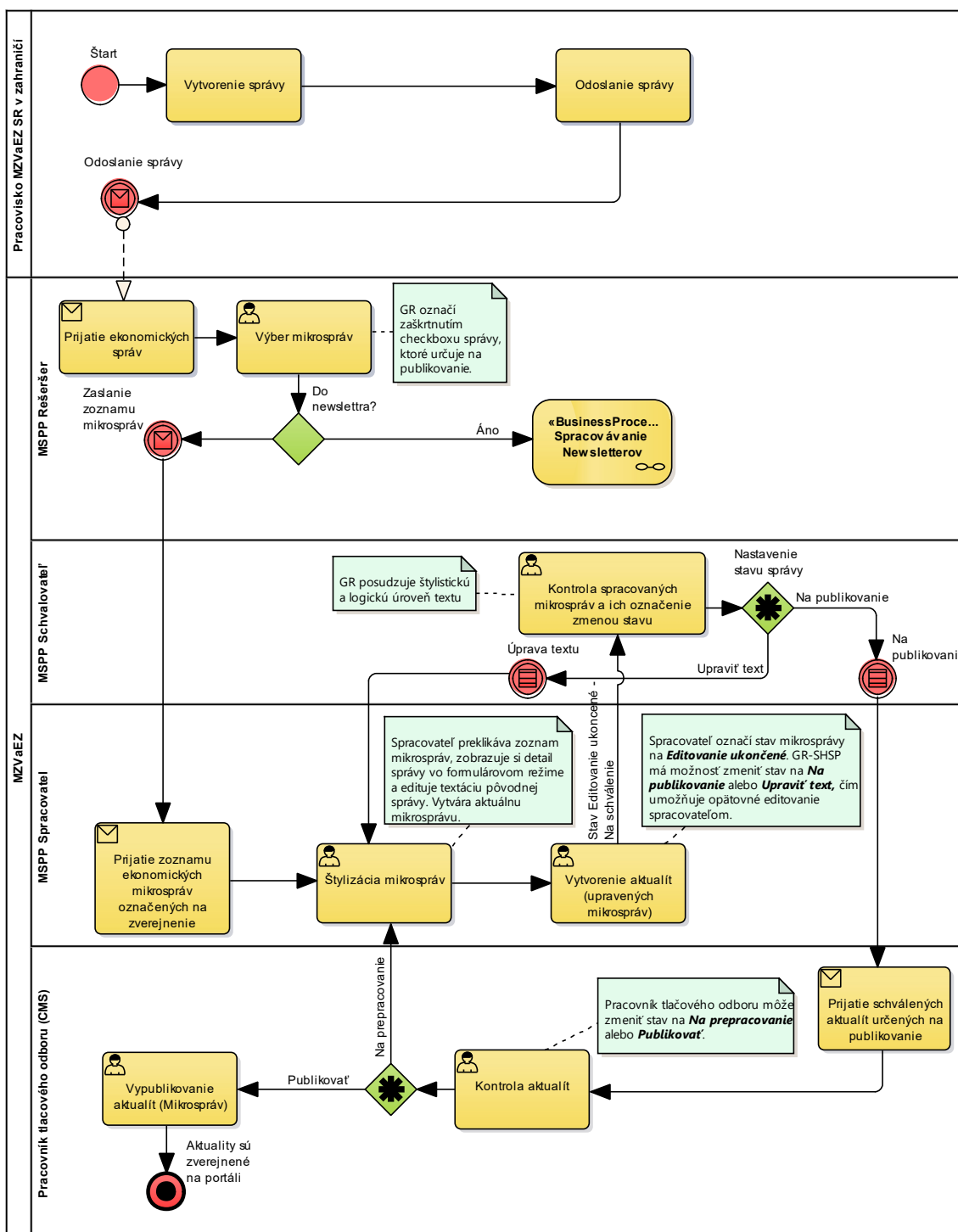
Register exportérov



Obrázok 37 - Register exportérov

Modul umožňuje vytvorenie databázy slovenských exportných firiem – možnosť registrácie a vyplnenia základných údajov o profile spoločnosti.

Spracovávanie a zverejňovanie aktualít pre podnikateľov



Obrázok 38 - Spracovávanie a zverejňovanie aktualít pre podnikateľov

Zoznam aktérov modulu služieb podpory podnikateľov

| Aktér | Popis |
|-----------------|---|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module služieb podpory podnikateľov. |
| SPP_Zapisovateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu podpory |

| | |
|------------------------------|--|
| | podnikateľov a má právo zapisovať nové a meniť existujúce údaje, atribúty a stavy. |
| SPP_Čitateľ | Zodpovedný pracovník pracoviska MZVEZ, ktorý má prístup do Modulu služieb pomoci občanom a má právo zobrazovať alebo tlačiť zaznamenané údaje, triediť alebo filtrovať podľa zadaných kritérií, vyhľadávať a exportovať vytvorené zoznamy vo formáte excel. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Verejný používateľ služby na portáli MZVEZ SR. |
| SPP_Moderátor fóra | Moderátor fóra |
| SPP_Prispievateľ | SPP_Prispievateľ má k dispozícii funkčnosť zadania správy pre modul SPP. Prispievatelia budú organizovaní v skupinách (AD) pričom v rámci skupiny bude možné meniť, alebo mazať. Ak AD poskytne atribút príslušnosti Prispievateľa k pracovisku MZVEZ SR, tak sa správy budú filtrovať podľa uvedeného pracoviska. |
| SPP_Rešeršer 1 | SPP_Rešeršer 1 je oprávnený interný používateľ pracoviska MZVEZ SR, ktorý má právo určovať zoznam prvého rešeršu z flešových správ v module SPP |
| SPP_Rešeršer 2 | SPP_Rešeršer 2 je oprávnený interný používateľ pracoviska MZVEZ SR, ktorý má právo vytvárať druhý rešerš v module SPP |
| SPP_Spracovateľ | SPP_Spracovateľ je oprávnený interný používateľ pracoviska MZVEZ SR, ktorý má právo meniť a vytvárať nové údaje evidované v module SPP |
| SPP_Tvorca Newslettra | SPP_Tvorca Newslettra vytvára nový newsletter, alebo edituje existujúci. |

Modul podporné služby

Modul bude podporovať sledovanie stavu spracovania žiadosti medzi IS MZVEZ a externými systémami, tento stav odovzdá systému a ten informuje o stave žiadateľa. Tento modul budú využívať hlavne moduly cestovných dokladov, vodičských preukazov, matričnej agendy, občianskych preukazov a štátnoobčianskej agendy.

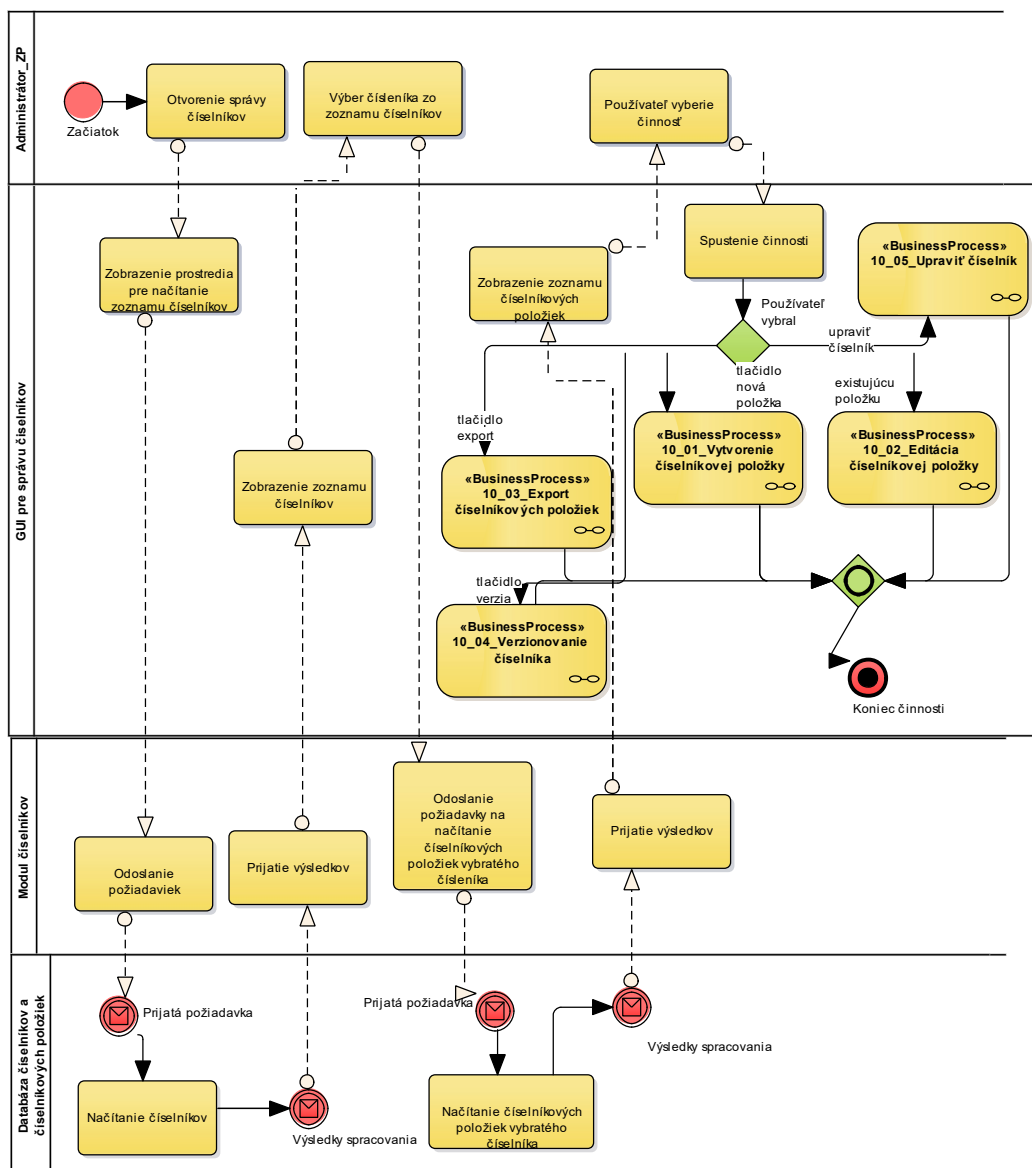
Zoznam aktérov modulu podporných služieb

| Aktér | Popis |
|----------------------------|---|
| Modul elektronickej služby | Modul elektronickej služby je systém, ktorý zapisuje údaje o Žiadosti. Je to modul, ktorý spracováva konkrétnu Žiadosť a informuje o jej spracovaní Modul PS. |

| | |
|----------------------|---|
| PS_Čitateľ | PS_Čitateľ je interný pracovník MZVEZ, ktorý je oprávnený prezerat' informácie o spracovávaných žiadostiach. |
| Používateľ e-služby | Používateľ e-služby je občan, ktorý zrealizoval podanie a chce sa prostredníctvom Portálu informovať o stave jej spracovania. |
| RES_Modul | Modul Register e-služieb MZVEZ SR |
| RES_Zapisovateľ | Rola RES_Zapisovateľ má Write oprávnenia na správu registra e-služieb MZVEZ SR. |
| Používateľ e-služieb | Občan SR, Podnikateľ, alebo Občan iného štátu. |

Modul správa číselníkov

Zabezpečuje správu číselníkov, prezeranie číselníkov a číselníkových položiek. Vytváranie a úpravu existujúcich číselníkových položiek a vymazanie nepotrebných číselníkových položiek.



Obrázok 39 - Modul správa číselníkov

Zoznam aktérov modulu správy číselníkov

| Aktér | Popis |
|------------------|--|
| Systém | Systém je systémový aktér, ktorý zabezpečuje systémové procesy v module správy číselníkov. |
| Administrátor_ZP | Interný pracovník MZVEZ, ktorý je oprávnený na prácu s modulom správy číselníkov. |

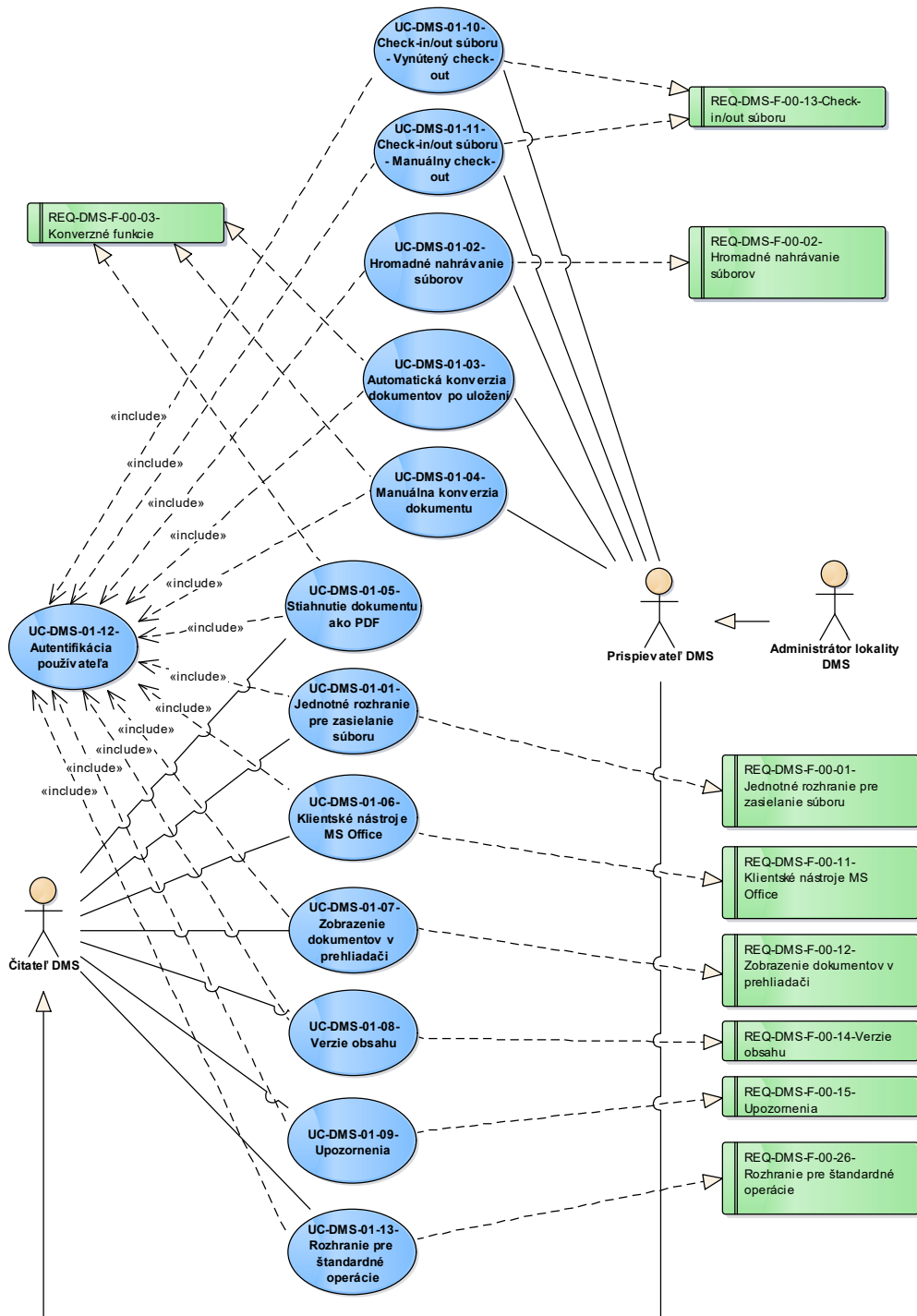
Modul DMS

Modul DMS predstavuje komplexný systém umožňujúci efektívnu tvorbu, správu, používanie a uloženie elektronických dokumentov v rámci IS MZVEZ SR, vrátane ich väzby na dokumenty v papierovej podobe. DMS zabezpečuje trvalú čitateľnosť uložených dokumentov, umožňuje

vyhľadávanie uložených údajov a ich distribúciu, zabezpečuje ochranu údajov pred nepovoleným prístupom, zabráňuje vzniku duplicitných verzií. DMS má jednotný dátový priestor (centrálne dátové úložisko).

Zoznam aktérov modulu DMS

| Aktér | Popis |
|----------------------------|--|
| Administrátor farmy DMS | <p>Administrátor farmy DMS je zodpovedný za inštaláciu a konfiguráciu systému DMS.</p> <p>Súčasťou je:</p> <p>a. tvorba a manažovanie</p> <ul style="list-style-type: none"> - manažovaných účtov, servisných účtov - webových aplikácií - obsahových databáz - kolekcií webov - servisných aplikácií <p>b. monitoring systému</p> <p>c. zálohovanie a obnova</p> <p>d. bezpečnosť systému</p> <p>Keďže modul MIS je integrovaný do DMS, tento administrátor je zodpovedný aj za tvorbu a manažovanie kolekcie webov a potrebných servisných aplikácií pre modul MIS.</p> |
| Administrátor lokality DMS | <p>Administrátor lokality systému DMS má úplný prístup do vybranej lokality a je zodpovedný za jej manažovanie, čo zahŕňa tvorbu a manažovanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oprávnení - entít lokality (zoznamy, dokumentové knižnice, weby) - funkcionality lokality - nastavení lokality - podlokalít <p>Keďže modul MIS je integrovaný do DMS, tento administrátor je zodpovedný aj za tvorbu a manažovanie lokality dedikovanej pre modul MIS.</p> |
| Prispievateľ DMS | <p>Prispievateľ v systéme DMS má možnosť zobrazovať, pridávať, aktualizovať a odstraňovať položky zoznamov a dokumentových knižníc.</p> <p>Keďže modul MIS je integrovaný do DMS, toto oprávnenie je rovnako platné aj pre modul MIS.</p> |
| Čitateľ DMS | <p>Čitateľ v systéme DMS môže zobrazovať stránky, položky zoznamov a dokumentových knižníc a sťahovať dokumenty.</p> <p>Keďže modul MIS je integrovaný do DMS, toto oprávnenie je rovnako platné aj pre modul MIS.</p> |



Obrázok 40 - Prípady použitia pre prácu s dokumentami

Modul MIS

Modul MIS zabezpečuje interný reporting a štatistické prehľady o aktivitách súvisiacich so zabezpečovaním elektronických služieb MZVEZ SR.

Modul MIS je integrovaný na autorizačný modul. Prístup k údajom je riadený na základe používateľských rolí. V rámci modulu sa nachádza cca. 100 preddefinovaných zostáv, ktorých

obsah sa vytvoril na základe výberových kritérií. Pre každú zostavu je maximálne 10 výberových kritérií. Zostava môže obsahovať aj jednoduché grafické znázornenie vývoja sledovaných parametrov.

Zoznam aktérov modulu MIS

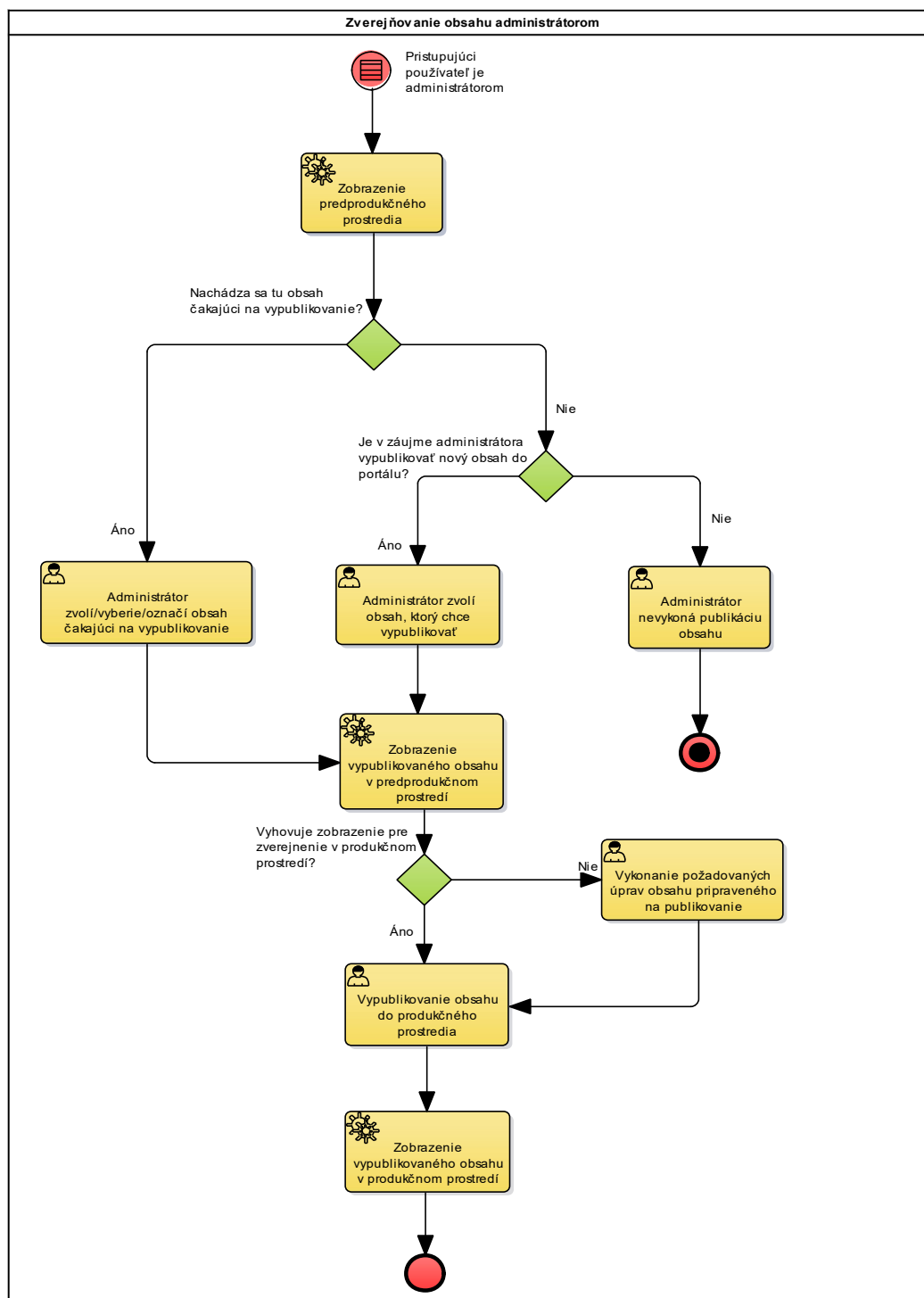
| Aktér | Popis |
|----------------------------|--|
| Administrátor farmy DMS | Administrátor farmy DMS je zodpovedný za inštaláciu a konfiguráciu systému DMS. Súčasťou je: a. tvorba a manažovanie - manažovaných účtov, servisných účtov - webových aplikácií - obsahových databáz - kolekcií webov - servisných aplikácií b. monitoring systému c. zálohovanie a obnova d. bezpečnosť systému Keďže modul MIS je integrovaný do DMS, tento administrátor je zodpovedný aj za tvorbu a manažovanie kolekcie webov a potrebných servisných aplikácií pre modul MIS. |
| Administrátor lokality DMS | Administrátor lokality systému DMS má úplný prístup do vybranej lokality a je zodpovedný za jej manažovanie, čo zahŕňa tvorbu a manažovanie: - oprávnení - entít lokality (zoznamy, dokumentové knižnice, weby) - funkcionality lokality - nastavení lokality - podlokalít Keďže modul MIS je integrovaný do DMS, tento administrátor je zodpovedný aj za tvorbu a manažovanie lokality dedikovanej pre modul MIS. |
| Prispievateľ DMS | Prispievateľ v systéme DMS má možnosť zobrazovať, pridávať, aktualizovať a odstraňovať položky zoznamov a dokumentových knižníc. Keďže modul MIS je integrovaný do DMS, toto oprávnenie je rovnako platné aj pre modul MIS. |
| Čitateľ DMS | Čitateľ v systéme DMS môže zobrazovať stránky, položky zoznamov a dokumentových knižníc a sťahovať dokumenty. Keďže modul MIS je integrovaný do DMS, toto oprávnenie je rovnako platné aj pre modul MIS. |



Obrázok 41 - Prípady použitia modulu MIS

Modul prezentačnej vrstvy - portál

Modul umožní automatické zasielanie informácií podnikateľom, ktorí to budú požadovať a ktorí pomocou kritérií určia typ informácie.



Obrázok 42 - Proces zverejňovania obsahu administrátorom

Pre prácu s portálom, konkrétne časťou pre editáciu administrátorom sú vytvorené dva typy prostredí, predprodukčné prostredie, produkčné prostredie, ktoré sú jednotlivými podskupinami portálového prostredia, čo znamená, že spolu tvoria prostredie prístupné administrátorom a len produkčné prostredie je vizuálne prístupné ostatným používateľom ako portál prístupný z webového prostredia.

V predprodukčnom prostredí je možné editovať obsahovú časť portálu, zverejňovať túto časť v produkčnom prostredí, čomu predchádza niečo ako náhľad želaného obsahu na vypublikovanie, a to je vykonané označením konkrétneho obsahu v predprodukčnom prostredí.

Proces zverejňovania obsahu portálu pozostáva z nasledujúcich krokov:

1. Zobrazením predprodukčného prostredia administrátorovi.
Za predpokladu, že prihlásený používateľ má pridelené práva administrácie (autorizácia prebieha v procese Autorizácia administrátora).
2. Následne sa kontroluje, či sa v predprodukčnom prostredí nachádza obsah čakajúci na vypublikovanie.
Ak nie, pokračuje sa bodom 4.
Ak áno, pokračuje sa bodom 3.
3. Administrátor zvolí obsah čakajúci na vypublikovanie.
Pokračuje sa bodom 5.
4. Ďalším krokom je voľba možností administrátora, a to Vykonať publikáciu obsahu alebo Nevykonať publikáciu.
V prípade nezájmu o vypublikovanie sa tento proces končí.
Ak však administrátor má záujem publikovať obsah, najprv ho musí označiť, aby bolo zrejmé, čo sa vizualizuje.
Pokračuje sa krokom 5.
5. Zobrazenie "náhľadu" v predprodukčnom prostredí, teda zobrazenie vypublikovaného obsahu v predprodukčnom prostredí.
6. Ďalšou kontrolu je, či dané zobrazenie je také, ako sa vyžaduje mať.
Ak nie, administrátor vykonáva úpravy, kým nedosiahne požadovaný stav vizualizácie. Pokračuje sa bodom 7.
Ak áno, pokračuje sa krokom 7.
7. Obsah sa vypublikuje do produkčného prostredia.
8. Zobrazenie vypublikovaného obsahu v produkčnom prostredí.
9. Ukončenie procesu zverejňovania obsahu portálu.

Modul prezentačnej vrstvy – portálu plánuje MZVEZ v najbližších mesiacoch upgradovať na úrovni portálových licencií na novú verziu Liferay spolu s úpravami za účelom zosúladenia s vyhláškou č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy najmä v oblasti prístupnosti webového sídla.

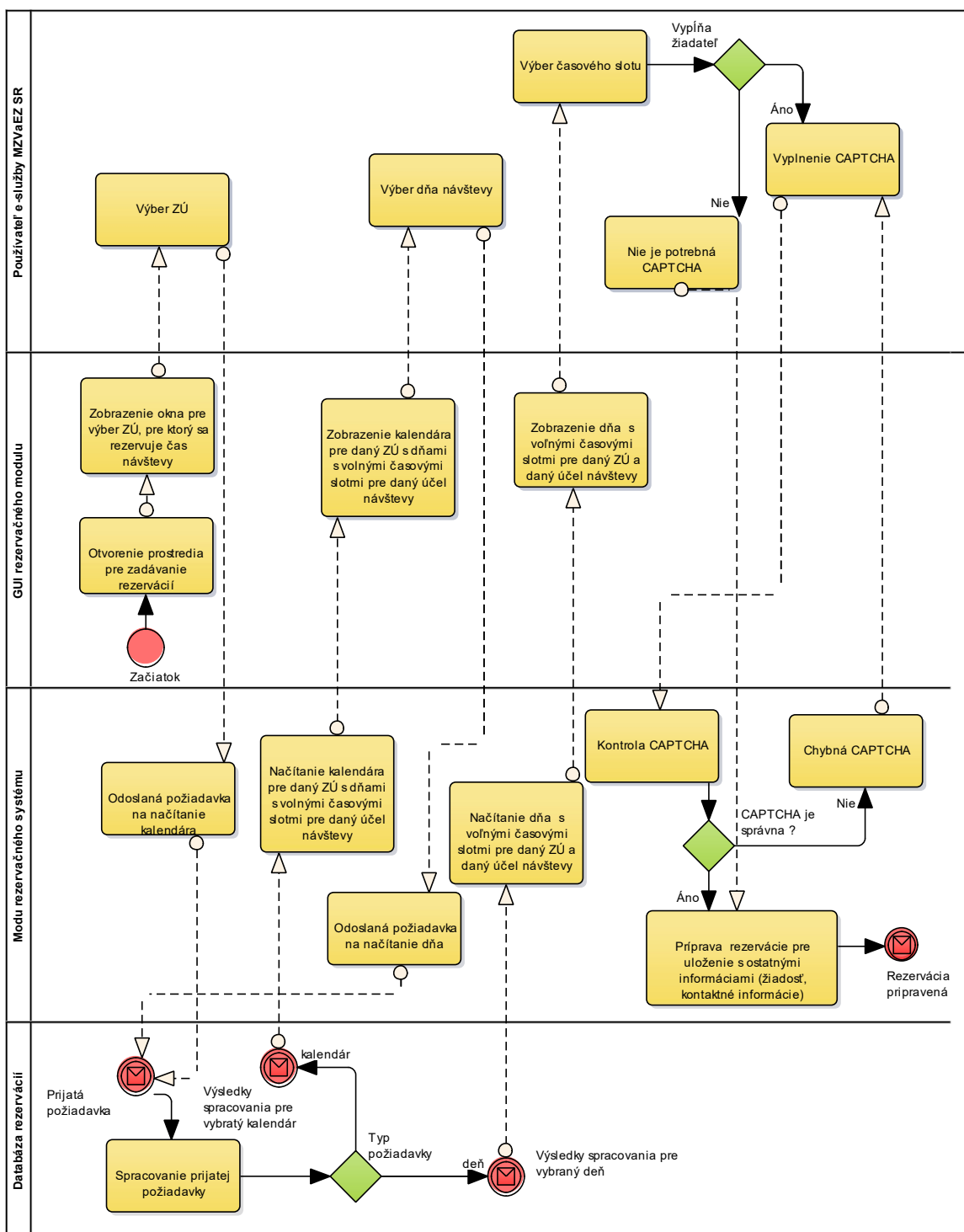
Zoznam aktérov modulu prezentačnej vrstvy – portálu

| Aktér | Popis |
|---------------|---|
| Administrátor | Používateľ portálu s právom na administrovanie jeho obsahu. |
| Client | Bežný používateľ verejnej časti portálu. |
| Používateľ | Všeobecný používateľ portálu. |
| SmartAccess | Komponent zabezpečujúci smerovanie požiadaviek na portál MZV alebo na backendové aplikácie. |

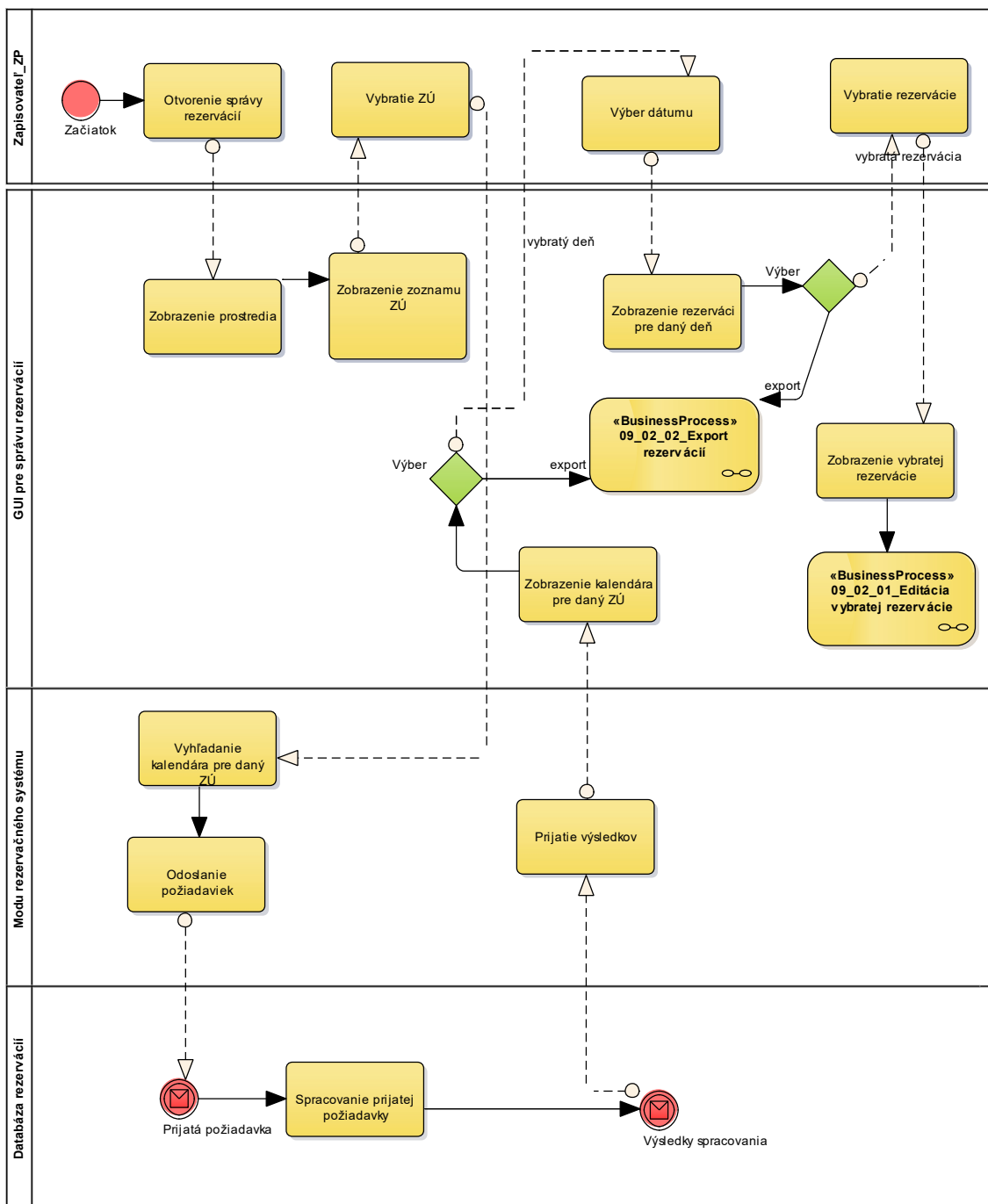
Modul rezervačný systém

Modul zabezpečuje vytváranie rezervácií na stretnutie žiadateľa s pracovníkom ZÚ pre vybavenie danej agendy. V rámci modulu je zabezpečená správa rezervácie zo strany žiadateľa ale aj zo strany ZÚ. Okrem správy samotných rezervácií zabezpečí funkcionality nastavenie doby na vybavenie danej agendy, nastavenie pracovnej doby na jednotlivých ZÚ a vytvárania tlačových zostáv zoznamu rezervácií pre daný deň alebo mesiac. Taktiež umožňuje generovanie exportov.

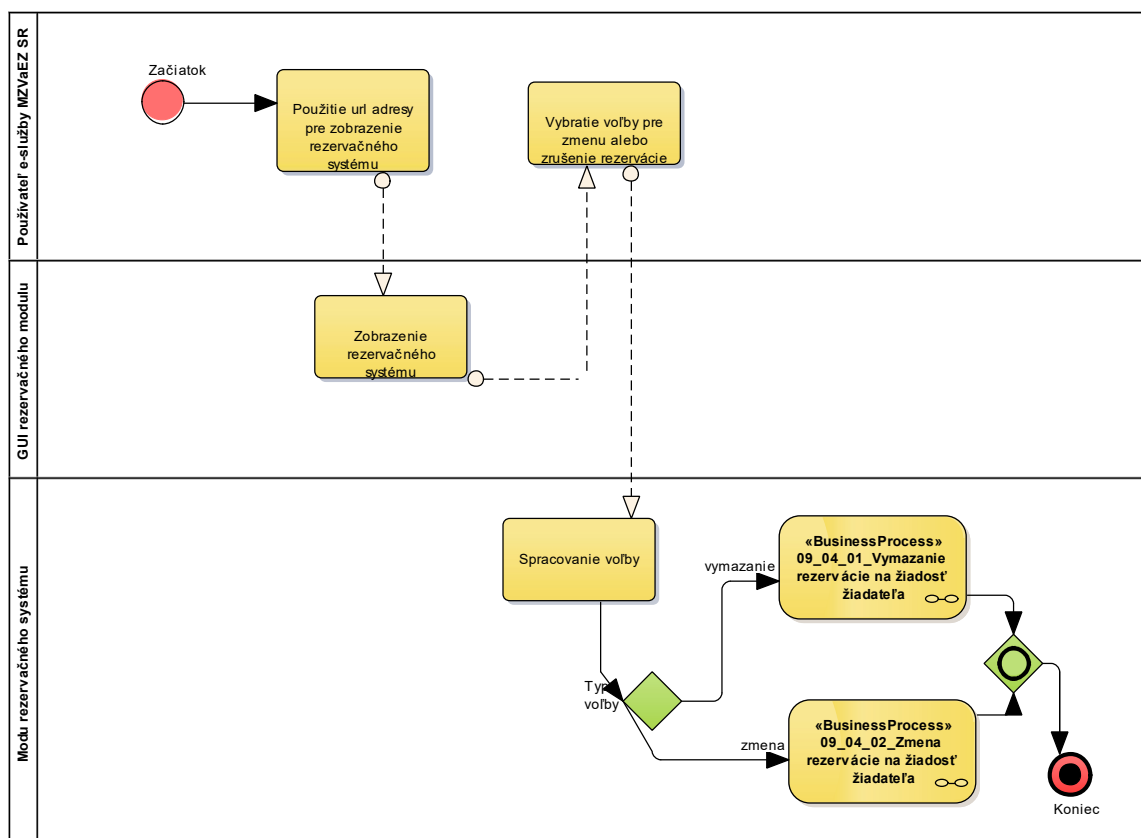
Modul je integrovaný na modul eDesk systému ÚPVS a autorizačný modul.



Obrázok 43 - Proces zabezpečenia registrácie



Obrázok 44 - Proces správy registrácií zamestnancom ZÚ



Obrázok 45 - Proces správy registrácie žiadateľom

Zoznam aktérov modulu rezervačného systému

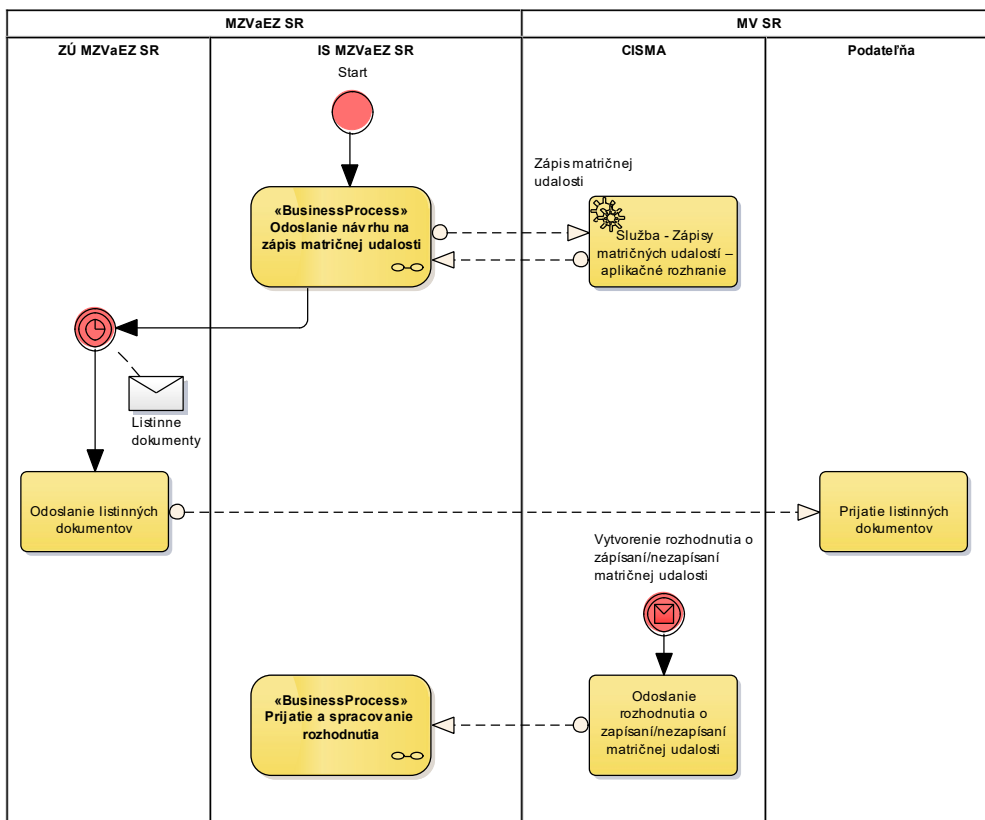
| Aktér | Popis |
|------------------------------|--|
| Administrátor_ZP | Rola pre používateľov, ktorý majú práva na nastavovanie pracovnej doby a dĺžky trvania jednotlivých agend. |
| Používateľ e-služby MZVEZ SR | Podáva elektronickú rezerváciu na vybavení danej agendy/žiadosti MZVEZ SR. |
| Systém | Systém |
| Zapisovateľ_ZP | Vytvára a upravuje elektronickú rezerváciu na vybavení danej agendy/žiadosti MZVEZ SR. |

Integračná platforma

Integračná platforma vytvára prepojenie medzi back-office modulmi IS MZVEZ a IS ÚPVS, ŠU SR, MV SR a ďalšími.

Centrálny informačný systém matriky

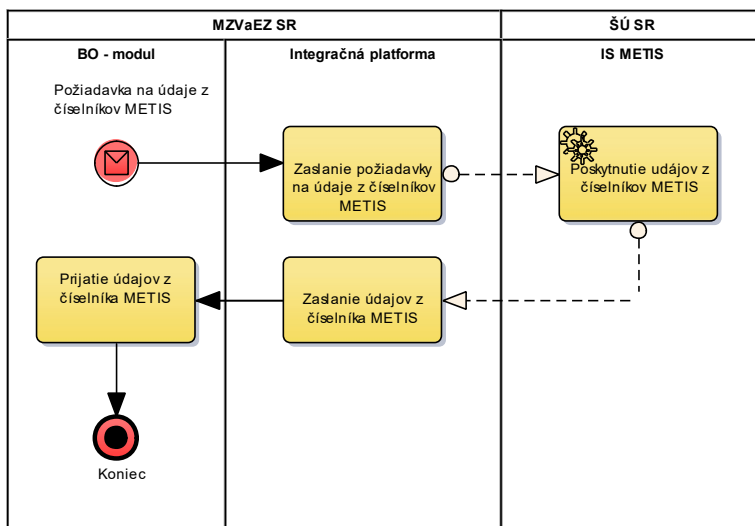
Integrácia na centrálny informačný systém matrik Ministerstva vnútra SR predstavuje prepojenie ISVS medzi MZVEZ SR a MV SR pre zasielanie elektronických žiadostí do osobitnej matriky ako návrhové konanie.



Obrázok 46 - Procesné prepojenie s IS CISMA

Štatistický úrad - IS METIS - číselníky

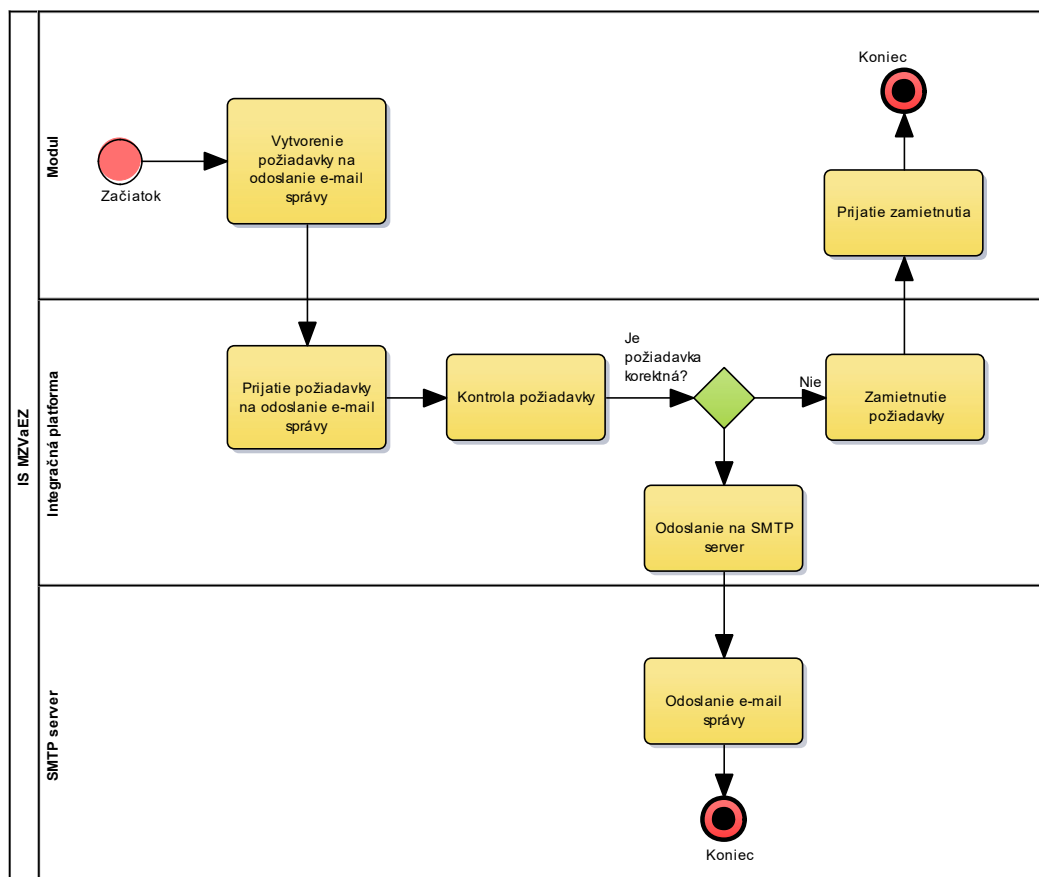
Integrácia na informačný systém METIS ŠÚ SR. METIS ŠÚ SR poskytuje číselníky evidované ŠÚ SR. Integrácia je vykonaná pomocou integrácie na vypublikovanú WS ŠÚ SR.



Obrázok 47 - Procesné prepojenie s IS METIS ŠÚ SR

Odosielanie e-mail správ

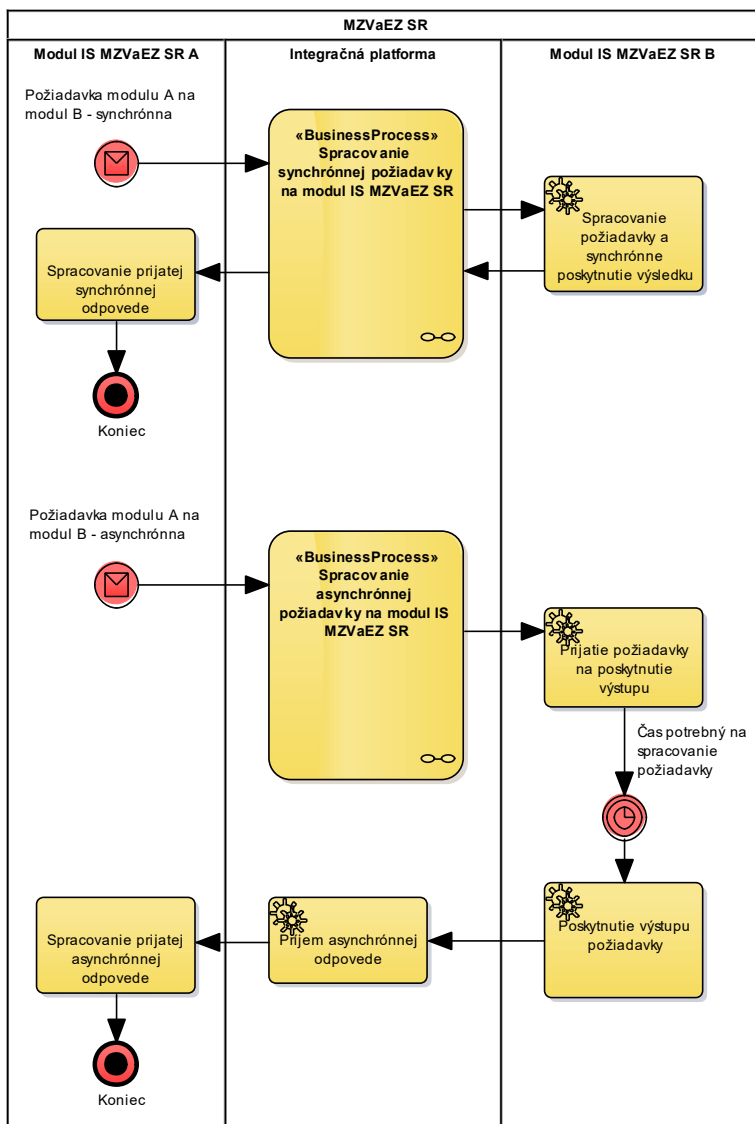
Integračná platforma umožňuje modulom odosielať e-mail správy, ktoré prijme prostredníctvom svojho rozhrania a odošle ich prostredníctvom existujúceho e-mail SMTP servera IS MZVEZ.



Obrázok 48 - Diagram procesu odosielania e-mail správ

Prepojenie modulov IS MZVEZ SR

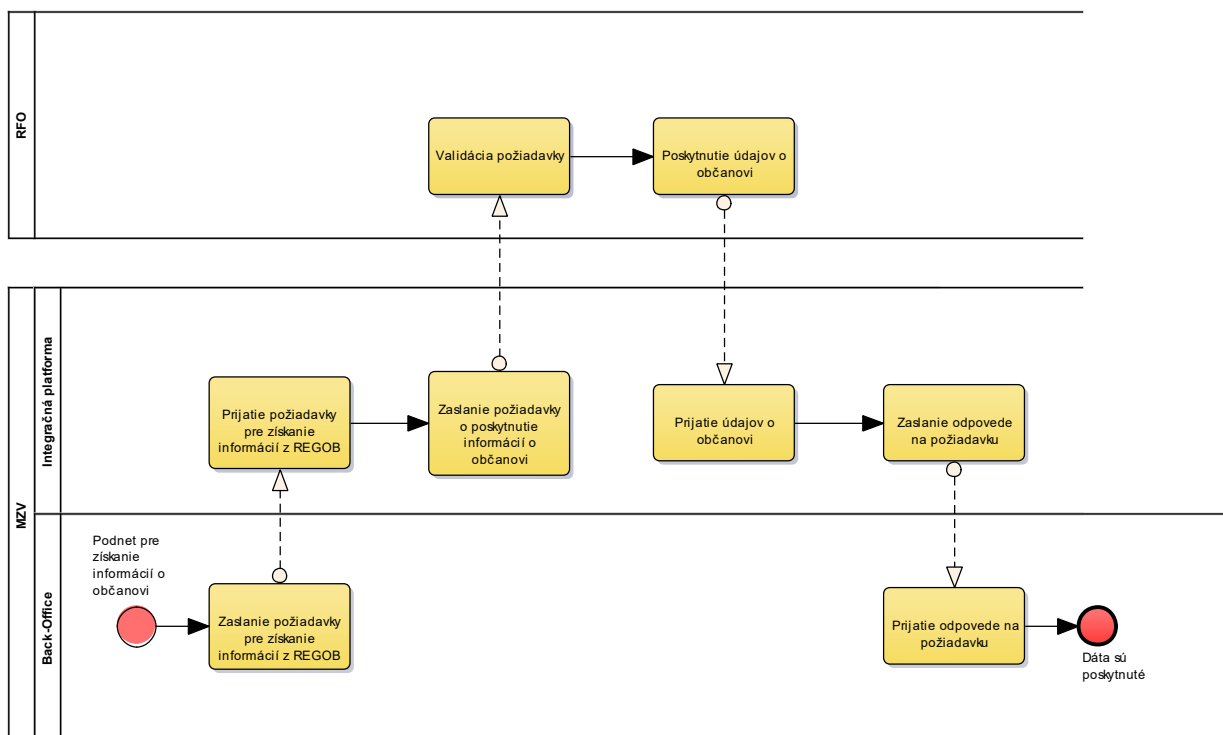
Vzájomná integrácia modulov IS MZVEZ SR je zabezpečená primárne pomocou integračnej platformy, ktorá zabezpečuje ich vzájomnú komunikáciu. Komunikácia prebieha primárne pomocou Webových Služieb. Informácie môžu byť zasielané synchronne alebo asynchrónne.



Obrázok 49 - Prepojenie modulov IS MZVEZ SR

Integrácia s RFO

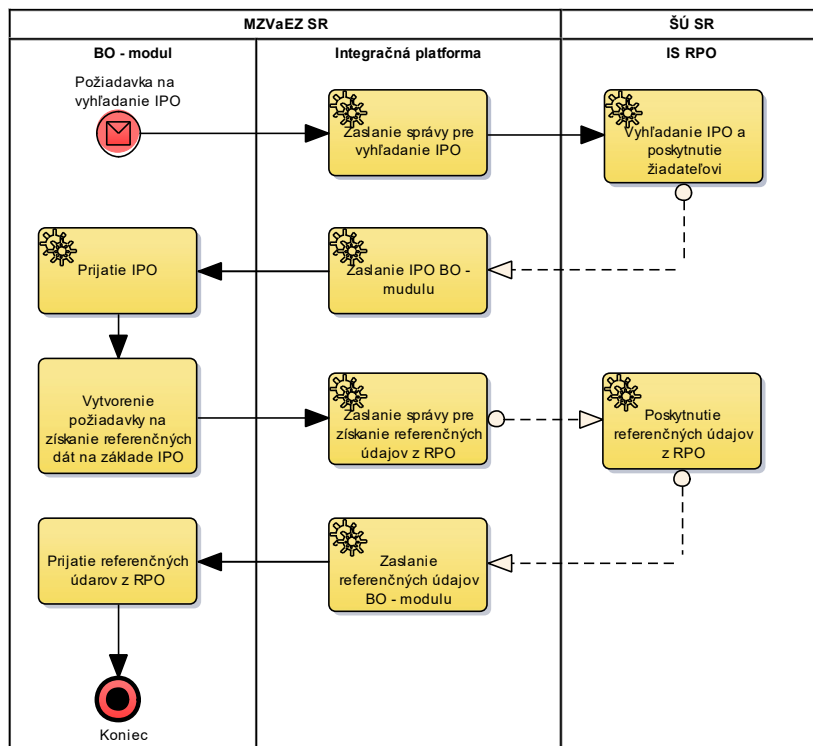
Integrácia na IS RFO je zabezpečovaná získavaním rozšírených údajov o osobe z REGOB využitím individuálnym poskytovaním údajov registra.



Obrázok 50 - Diagram procesu získavanie informácií z REGOB

Integrácia s RPO

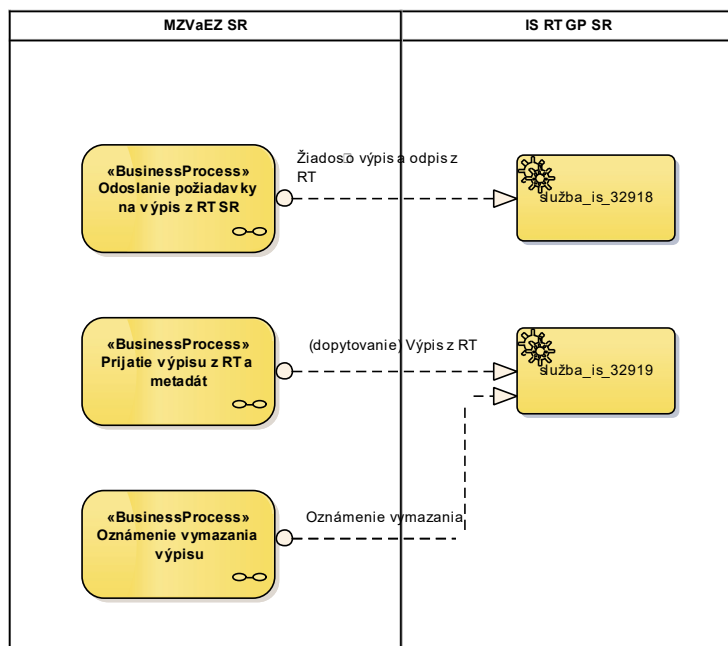
Register je sprístupnený pomocou synchronnej komunikácie medzi IS MZVEZ SR a IS RPO.



Obrázok 51 - Procesné prepojenie IS služieb pre získanie referenčných údajov z RPO

Informačný systém Registra trestov generálnej prokuratúry SR

Integrácia na informačný systém Registra trestov generálnej prokuratúry Slovenskej republiky (IS RT GP SR) bude využitá pre získanie výpisu registra trestov.



Obrázok 52 - Procesné prepojenie IS služieb pre výpis z RT SR

Integrácia s CEP

Integrácia s modulom CEP na ÚPVS poskytuje možnosti pre vykonávanie operácií s podpísanými dokumentmi, resp. podpisovanie dokumentov.

Integrácia s EKR

Integrácia k modulu EKR na ÚPVS poskytuje rozhranie pre získavanie správ z eDesku MZVEZ príslušnej agendy pomocou integračnej platformy navrhovaného IS. Stiahnuté správy budú spracovávané back-office modulmi na základe agendy správy.

Integrácia s G2G

Integrácia k modulu G2G na ÚPVS sprostredkuje rozhranie pre zasielanie SkTalk správ do ÚPVS, ktoré sú následne v G2G distribuované jednotlivým modulom ÚPVS.

Integrácia s IAM

Integrácia k modulu IAM zabezpečuje rozhranie pre získavanie informácií o identite občana.

Integrácia s MEF

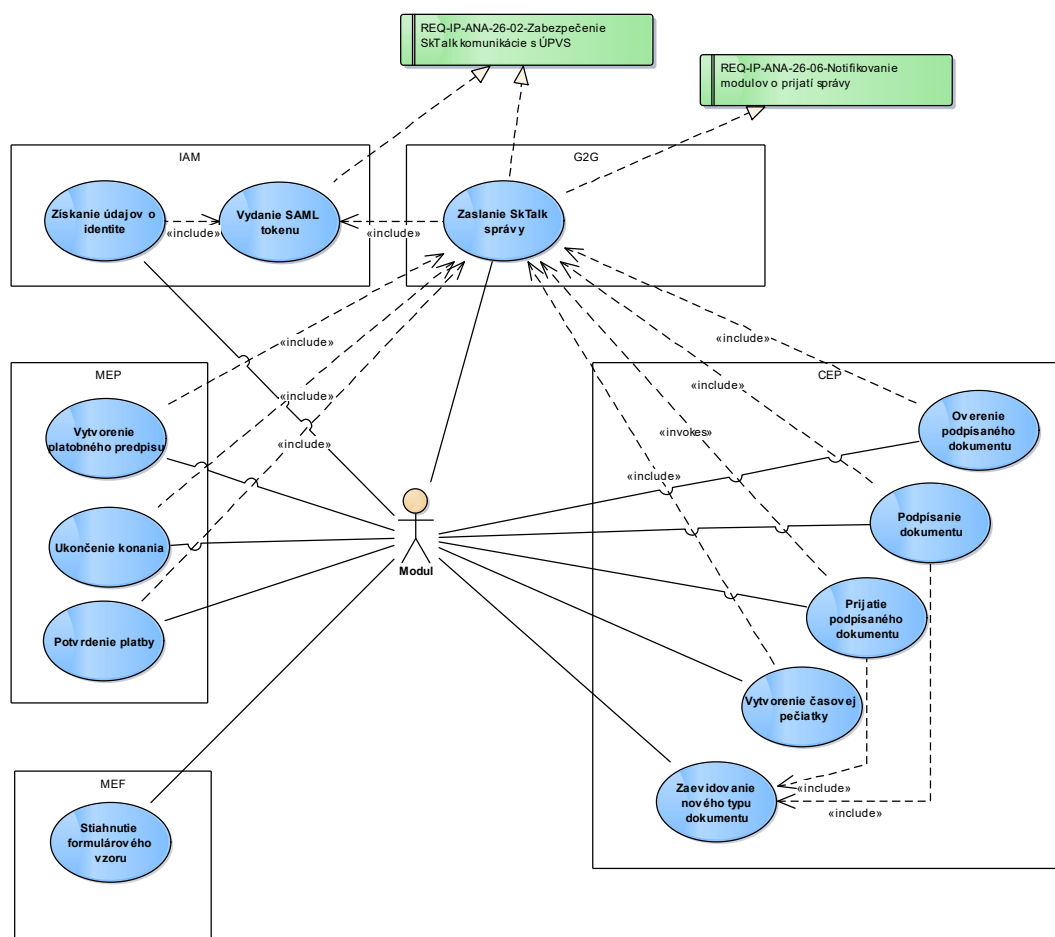
Integrácia k modulu IAM zabezpečuje rozhranie pre prácu s elektronickými formulármi v štandarde ÚPVS.

Integrácia s MEP

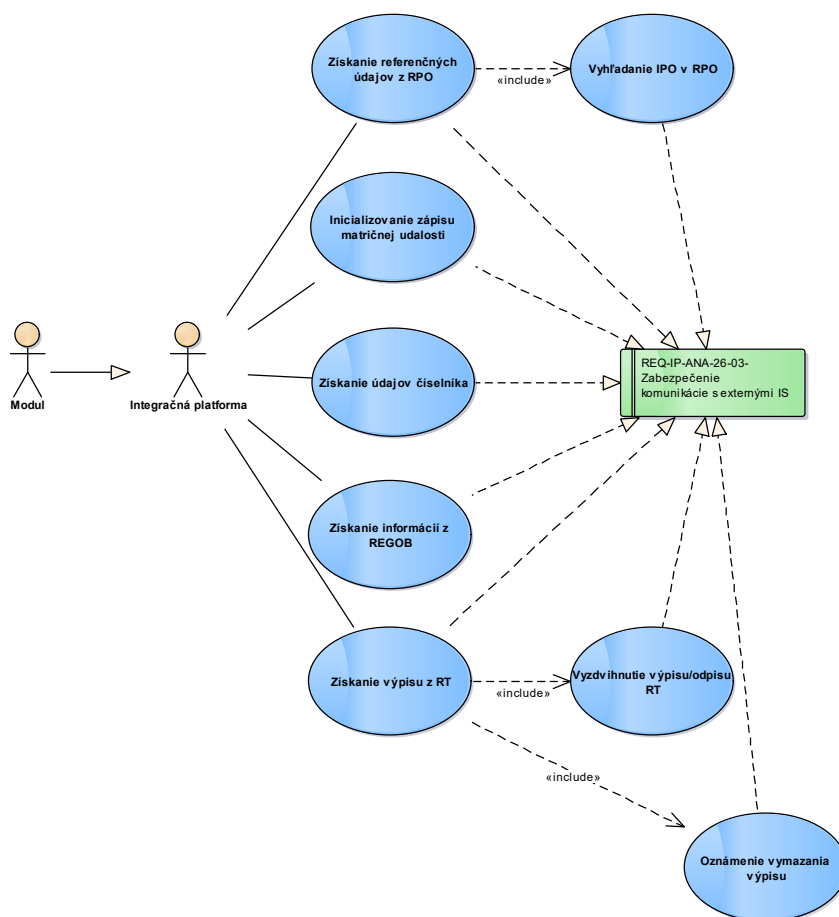
Integrácia k MEP sprostredkúva rozhranie pre spracovávanie platieb.

Zoznam aktérov integračnej platformy

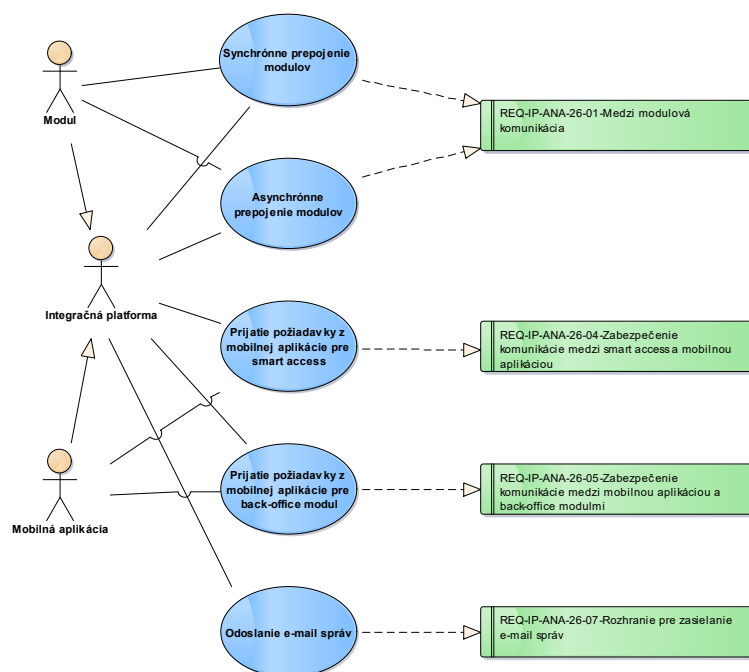
| Aktér | Popis |
|----------------------|--|
| Integračná platforma | Integračná platforma poskytuje svojimi službami prostriedky modulom pre komunikáciu v rámci IS MZVEZ SR a externým systémami. |
| Mobilná aplikácia | Mobilná aplikácia bude prístupná občanom a bude využívať služby integračnej platformy pre zasielanie požiadaviek na portál IS MZVEZ SR - smart access a modulom v back-office. |
| Modul | Aktér modul reprezentuje back-office moduly, ktorých komunikácia prechádza integračnou platformou. |



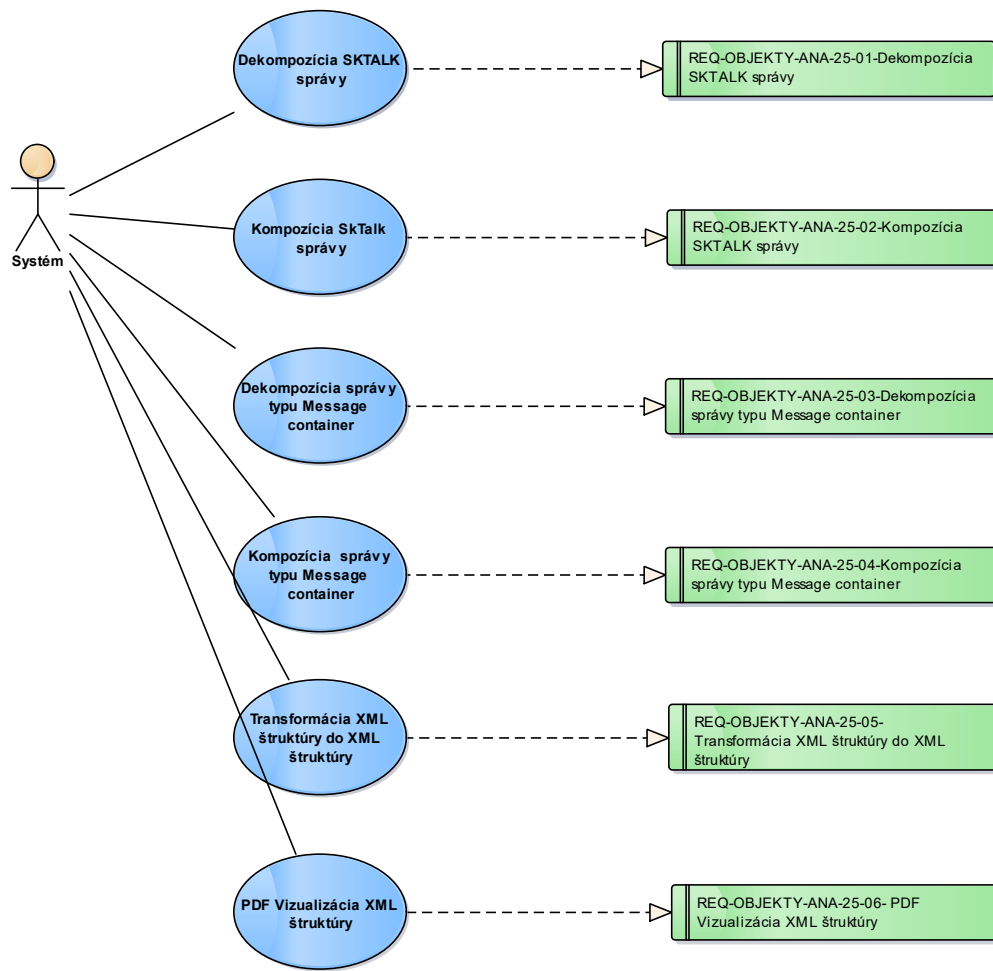
Obrázok 53 - Prípady použitia integračnej platformy voči modulom ÚPVS



Obrázok 54 - Prípady použitia pre komunikáciu s externými IS



Obrázok 55 - Prípady použitia pre integráciu v rámci IS MZVEZ



Obrázok 56 - Prípady použitia pre modul pre spracovanie objektov

TECHNICKÁ ARCHITEKTÚRA ES MZVEZ

Systém infraštruktúry ES MZVEZ obsahuje:

- 4 ks - fyzických serverov pre prezentačnú (prístupovú) vrstvu
- 8 ks - fyzických serverov pre aplikačnú vrstvu
- 4 ks - fyzických serverov pre DMS, manažment virtualizačnej infraštruktúry a zálohovania
- 4 ks - fyzických serverov pre databázovú vrstvu
- 3 ks – šasi pre blade servery
- 1 ks – diskové pole
- 1 ks – virtuálna pásková knižnica
- 1 ks – natívna pásková knižnica
- 4 ks – ethernetový prepínač
- 2 ks – fibre channel (SAN) prepínač
- 6 ks – nepretržitý zdroj napájania (UPS)
- 3 ks – rackové skrine

| Fyzický server | Popis | Počet CPU | počet jadier | pamäť [GB] | úložisko [GB] |
|----------------|---|-----------|--------------|------------|---------------|
| WEB1 | Fyzický server pre prezentačnú/prístupovú vrstvu, tj. webový server a smart access server. | 2 | 16 | 128 | 2x300 |
| WEB2 | Fyzický server pre prezentačnú/prístupovú vrstvu, tj. webový server a smart access server. | 2 | 16 | 64 | 2x300 |
| WEB3 | Fyzický server pre prezentačnú/prístupovú vrstvu, tj. webový server a smart access server. | 2 | 16 | 128 | 2x300 |
| WEB4 | Fyzický server pre prezentačnú/prístupovú vrstvu, tj. webový server a smart access server. | 2 | 16 | 64 | 2x300 |
| APP1 | Fyzický server pre aplikačnú vrstvu, tj. pre backendové aplikácie, aplikačné virtuálne servre a integráciu. | 2 | 16 | 128 | 2x300 |
| APP2 | Fyzický server pre aplikačnú vrstvu, tj. pre backendové aplikácie, aplikačné virtuálne servre a integráciu. | 2 | 16 | 128 | 2x300 |
| APP3 | Fyzický server pre aplikačnú vrstvu, tj. pre backendové aplikácie, aplikačné virtuálne servre a integráciu. | 2 | 16 | 64 | 2x300 |
| APP4 | Fyzický server pre aplikačnú vrstvu, tj. pre backendové aplikácie, aplikačné virtuálne servre a integráciu. | 2 | 16 | 64 | 2x300 |
| APP5 | Fyzický server pre aplikačnú vrstvu, tj. pre backendové aplikácie, aplikačné virtuálne servre a integráciu. | 2 | 16 | 128 | 2x300 |
| APP6 | Fyzický server pre aplikačnú vrstvu, tj. pre backendové aplikácie, aplikačné virtuálne servre a integráciu. | 2 | 16 | 128 | 2x300 |

| Fyzický server | Popis | Počet CPU | počet jadier | pamäť [GB] | úložisko [GB] |
|----------------|---|-----------|--------------|------------|---------------|
| APP7 | Fyzický server pre aplikačnú vrstvu, tj. pre backendové aplikácie, aplikačné virtuálne servre a integráciu. | 2 | 16 | 64 | 2x300 |
| APP8 | Fyzický server pre aplikačnú vrstvu, tj. pre backendové aplikácie, aplikačné virtuálne servre a integráciu. | 2 | 16 | 64 | 2x300 |
| DMS1 | Fyzický server pre databázový server pre DMS, document management system, reportingové služby, riadiaci server pre virtualizáciu a zálohovací server. | 2 | 16 | 128 | 2x300 |
| DMS2 | Fyzický server pre databázový server pre DMS, document management system, reportingové služby, riadiaci server pre virtualizáciu a zálohovací server. | 2 | 16 | 64 | 2x300 |
| DMS3 | Fyzický server pre databázový server pre DMS, document management system, reportingové služby, riadiaci server pre virtualizáciu a zálohovací server. | 2 | 16 | 128 | 2x300 |
| DMS4 | Fyzický server pre databázový server pre DMS, document management system, reportingové služby, riadiaci server pre virtualizáciu a zálohovací server. | 2 | 16 | 64 | 2x300 |
| ORADB1 | Fyzický server pre centrálny databázový cluster, ktorý bude využívaný všetkými aplikáciami a webom okrem DMS a reportingových služieb. | 2 | 4 | 32 | 2x300 |
| ORADB2 | Fyzický server pre centrálny databázový cluster, ktorý bude využívaný všetkými aplikáciami a webom okrem DMS a reportingových služieb. | 2 | 4 | 32 | 2x300 |
| ORADB3 | Fyzický server pre centrálny databázový cluster, ktorý bude využívaný všetkými aplikáciami a webom okrem DMS a reportingových služieb. | 2 | 4 | 32 | 2x300 |
| ORADB4 | Fyzický server pre centrálny databázový cluster, ktorý bude využívaný všetkými aplikáciami a webom okrem DMS a reportingových služieb. | 2 | 4 | 32 | 2x300 |

| RACK | TYPY ZARIADENÍ |
|--------|---|
| RACK 1 | HP 642 1075mm Shock Intelligent Series Rack |
| | BL460c Gen 8 |
| | HP MSL4048 Tape Library |
| | HP StoreOnce 4700 Backup System |
| | HP 5920AF-24XG Switch |
| | HP TFT7600 KVM Console Int Kit |
| | HP SERVER CONSOLE SWITCH |
| | HP 32A Core Only Corded PDU |
| | HP R7KVA UPS 4U IEC-32A HV Intl Kit |
| | HP R5 and 7KVA 3U Ext Runtm Mod Kit |
| RACK 2 | HP 642 1075mm Shock Intelligent Series Rack |
| | 8 x BL660c Gen 8 |
| | HP 5920AF-24XG Switch |
| | HP TFT7600 KVM Console Int Kit |
| | HP SERVER CONSOLE SWITCH |
| | HP 32A Core Only Corded PDU |
| | HP R7KVA UPS 4U IEC-32A HV Intl Kit |
| | HP R5 and 7KVA 3U Ext Runtm Mod Kit |
| RACK 3 | HP 642 1075mm Shock Intelligent Series Rack |
| | HP 3PAR StoreServ 7400 2-N Storage Base |
| | HP 3PAR 7000 4-pt 8Gb/s FC Adapter |
| | HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD |
| | HP M6710 2.5in 2U SAS Drive Enclosure |
| | HP M6720 3.5in 4U SAS Drive Enclosure |
| | HP M6720 3TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD |
| | HP 3PAR 7000 Service Processor |
| | HP SN6000 16GB 48/24 FC Switch |
| | HP 32A Core Only Corded PDU |
| | HP R7KVA UPS 4U IEC-32A HV Intl Kit |
| | HP R5 and 7KVA 3U Ext Runtm Mod Kit |

Centrálne úložisko je z pohľadu hardvéru s nasledovnými parametrami:

- Úložný priestor na SAS diskoch – 28 x 600GB RAW kapacita, RAID5
- Úložný priestor na NL SAS diskoch 12x3TB RAW kapacita, RAID5

Pripojenie centrálneho úložiska údajov k serverovej infraštruktúre realizuje:

- 2ks manažovateľný Fibre Channel prepínač pre 8 GB FC sieť

MAPOVANIE MODULOV NA HW A SW ARCHITEKTÚRU

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|----------------|------------------|------------------|--------------------------|
| WEB1, | WEB1.1[WEBPROD1] | VMware vSphere 5 | Produkčné webové stránky |

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|------------------------|--------------------|--|--|
| WEB2, WEB3, WEB4 | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | | Liferay Portal EE | |
| | WEB1.2[STGPROD1] | VMware vSphere 5 | Predprodukčné webové stránky – riadenie obsahu |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | | Liferay Portal EE | |
| | WEB1.3[SMARTPROD1] | VMware vSphere 5 | Produkčný smart access server. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Apache Http Server | |
| | WEB2.1[WEBPROD2] | VMware vSphere 5 | Produkčné webové stránky . |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | | Liferay Portal EE | |
| | WEB2.2[SMARTPROD2] | VMware vSphere 5 | Produkčný smart access server. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Apache Http Server | |
| | WEB3.1[WEBPROD3] | VMware vSphere 5 | Produkčné webové stránky. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | | Liferay Portal EE | |
| | WEB3.2[WEBTST1] | VMware vSphere 5 | Testovacie webové stránky. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | | Liferay Portal EE | |
| | WEB3.3[SMARTTST1] | VMware vSphere 5 | Testovací smart access server |

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|---|------------------|--|---|
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Apache Http Server | |
| | WEB4.1[WEBTST2] | VMware vSphere 5 | Testovacie webové stránky. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | | Liferay Portal EE | |
| | WEB4.2[STGTST1] | VMware vSphere 5 | Testovacie webové stránky – riadenie obsahu |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | | Liferay Portal EE | |
| APP1, APP2, APP3, APP4, APP5, APP6, APP7, APP8 | APP1.1 | VMware vSphere 5 | Backendový portál, produkčná inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | | Liferay Portal CE 6.2 | |
| | APP1.2 | VMware vSphere 5 | Modul služby podpory podnikateľov, produkčná inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP1.3 | VMware vSphere 5 | Modul Občiansko-štátna agenda, produkčná inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP2.1 | VMware vSphere 5 | Modul služby pomoci občanom, produkčná inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP2.2 | VMware vSphere 5 | |

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|----------------|------------------|--|---|
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | Modul register trestov, produkčná inštancia |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP2.3 | VMware vSphere 5 | Modul podporné služby, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP2.4 | VMware vSphere 5 | Register eSlužieb |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP3.1 | VMware vSphere 5 | Autorizačný modul, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP3.2 | VMware vSphere 5 | Integračná platforma, produkčná inštancia |
| | | Windows Server 2012R2 Datacenter | |
| | | BizTalk Server 2013R2 | |
| | APP3.3 | VMware vSphere 5 | Modul cestovných dokladov, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP3.4 | VMware vSphere 5 | Modul matričnej agendy, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP4.1 | VMware vSphere 5 | Modul náhradných cestovných dokladov, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP4.2 | VMware vSphere 5 | |

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|----------------|------------------|--|--|
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | Modul občianskych preukazov, produkčná inštancia |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP4.3 | VMware vSphere 5 | Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí, produkčná inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP4.4 | VMware vSphere 5 | Modul pomoci v núdzi, produkčná inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP5.1 | VMware vSphere 5 | Modul poskytnutie pôžičky, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP5.2 | VMware vSphere 5 | Modul sprievodný list na prepravu zbraní, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP5.3 | VMware vSphere 5 | Modul rezervačný systém, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP5.4 | VMware vSphere 5 | Modul správa číselníkov, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP6.1 | VMware vSphere 5 | Modul sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|----------------|------------------|--|--|
| | APP6.2 | VMware vSphere 5 | Modul vodičských preukazov, produkčná inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP7.1 | VMware vSphere 5 | Backendový portál, testovacia inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | | Liferay Portal CE 6.2 | |
| | APP7.2 | VMware vSphere 5 | Modul služby podpory podnikateľov, testovacia inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP7.3 | VMware vSphere 5 | Modul Občiansko-štátna agenda, testovacia inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP7.4 | VMware vSphere 5 | Modul služby pomoci občanom, testovacia inštancia. |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP7.5 | VMware vSphere 5 | Modul register trestov, testovacia inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP7.6 | VMware vSphere 5 | Modul podporné služby, testovacia inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | |
| | APP7.7 | VMware vSphere 5 | Register eSlužieb, testovacia inštancia |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|----------------|------------------|--|--|
| | APP7.8 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Autorizačný modul, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP7.9 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Integračná platforma, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Windows Server 2012R2 Datacenter | |
| | APP8.1 | BizTalk Server 2013R2 | Modul cestovných dokladov, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.2 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul matričnej agendy, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.3 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul náhradných cestovných dokladov, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.4 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul občianskych preukazov, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.5 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí, testovacia inštancia. |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.6 | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | Modul pomoci v núdzi, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|---|------------------|--|--|
| | APP8.7 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul poskytnutie pôžičky, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.8 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul sprievodný list na prepravu zbraní, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.9 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul rezervačný systém, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.10 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul správa číselníkov, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.11 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.12 | Red Hat JBoss Enterprise Application Platform | Modul vodičských preukazov, testovacia inštancia |
| | | VMware vSphere 5 | |
| | | Red Hat Enterprise Linux for virtual Datacenters | |
| | APP8.13 | VMware vCenter Server | Riadiaci softvér pre všetky virtuálne stroje v dodávanom riešení. |
| DMS1, DMS2, DMS3, DMS4 | DMS1.1[DMS1DB1] | VMware vSphere 5 | Databázový server MS SQL pre DMS pre účely produkčného aj testovacieho prostredia. Jedná sa o klastrované databázové riešenie založené na technológii always on. |
| | | MS Windows Server DataCenter 2012R2 | |
| | | MS SQL Server Enterprise 2014 | |

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|----------------|-------------------|-------------------------------------|--|
| | DMS1.2[DMS1SPS1] | VMware vSphere 5 | Produkčné prostredie DMS a MIS pozostávajúce z aplikačného aj webového servera. Zátťaž bude loadbalancovaná medzi jednotlivé servery DMS. |
| | | MS Windows Server DataCenter 2012R2 | |
| | | SharePoint Server 2013 | |
| | DMS2.1[DMS2DB2] | VMware vSphere 5 | Databázový server MS SQL pre DMS pre účely produkčného aj testovacieho prostredia. Jedná sa o klastrované databázové riešenie založené na technológii always on. |
| | | MS Windows Server DataCenter 2012R2 | |
| | | MS SQL Server Enterprise 2014 | |
| | DMS2.2[DMS2SPS2] | VMware vSphere 5 | Produkčné prostredie DMS a MIS pozostávajúce z aplikačného aj webového servera. Zátťaž bude loadbalancovaná medzi jednotlivé servery DMS. |
| | | MS Windows Server DataCenter 2012R2 | |
| | | SharePoint Server 2013 | |
| | DMS3.1[DMS2DB2] | VMware vSphere 5 | Databázový server MS SQL pre DMS pre účely produkčného aj testovacieho prostredia. Jedná sa o klastrované databázové riešenie založené na technológii always on. |
| | | MS Windows Server DataCenter 2012R2 | |
| | | MS SQL Server Enterprise 2014 | |
| | DMS3.2[DMS2SPS2] | VMware vSphere 5 | Testovacie prostredie DMS a MIS pozostávajúce z aplikačného aj webového servera. Zátťaž bude loadbalancovaná medzi jednotlivé servery DMS. |
| | | MS Windows Server DataCenter 2012R2 | |
| | | SharePoint Server 2013 | |
| | DMS4.1[DMS4SPS4] | VMware vSphere 5 | Testovacie prostredie DMS a MIS pozostávajúce z aplikačného aj webového servera. Zátťaž bude loadbalancovaná medzi jednotlivé servery DMS. |
| | | MS Windows Server DataCenter 2012R2 | |
| | | SharePoint Server 2013 | |
| | DMS4.2[DMS4DPM1] | VMware vSphere 5 | Zálohovacie riešenie. |
| | | MS Windows Server DataCenter 2012R2 | |
| | | HP DataProtector | |
| | DMS4.3[DMS4EFIL1] | VMware vSphere 5 | Aplikácie pre formulárové riešenie. |
| | | MS Windows Server DataCenter 2012R2 | |
| | | Windows Server External Connector | |
| | | eGO Filler | |

| Fyzický server | Virtuálny server | Software | Modul |
|----------------|--------------------|---------------------------------|---|
| ORADB1 | <nevirtualizovane> | Red Hat Enterprise Linux Server | Databázový server 1 v klastri číslo 1 určený pre účely prezentačnej vrstvy. |
| | | Oracle Database Enterprise | |
| | | Oracle Real Application Cluster | |
| ORADB2 | <nevirtualizovane> | Red Hat Enterprise Linux Server | Databázový server 2 v klastri číslo 1 určený pre účely prezentačnej vrstvy. |
| | | Oracle Database Enterprise | |
| | | Oracle Real Application Cluster | |
| ORADB3 | <nevirtualizovane> | Red Hat Enterprise Linux Server | Databázový server 1 v klastri číslo 2 určený pre účely aplikačnej vrstvy. |
| | | Oracle Database Enterprise | |
| | | Oracle Real Application Cluster | |
| ORADB4 | <nevirtualizovane> | Red Hat Enterprise Linux Server | Databázový server 2 v klastri číslo 2 určený pre účely aplikačnej vrstvy. |
| | | Oracle Database Enterprise | |
| | | Oracle Real Application Cluster | |

ZÁLOHOVANIE

Systém zálohovania je riadený softvérom HP Data Protector. Tento produkt je virtualizovaný na fyzickom serveri a zabezpečuje automatické zálohovanie celého systému podľa definovaných pravidiel na produkčnom prostredí.

V infraštruktúre je inštalovaná aj fyzická (natívna) pásková mechanika. HP Data Protector je používaný aj na zálohovanie na pásku pri použití LTO-6 mechaník/pások.

Rozsah poskytovaných služieb

SLUŽBY podpory prevádzky a údržby

Požaduje sa zabezpečenie nasledovných služieb:

1. Služby podpory prevádzky a údržby:
 - a) Služba Hot Line a technická podpora a servisný zásah,
 - b) Technologická podpora.

1. SLUŽBY PODPORY PREVÁDZKY A ÚDRŽBY

a) Služba „Hot Line a technická podpora a zásah“

Služba je poskytovaná 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti Zmluvy.

Služba „Hot Line a technická podpora a servisný zásah“ predstavuje poskytovanie podpory a doplňujúcich informácií verejnému obstarávateľovi pri využívaní ES MZVEZ SR.

V rámci služieb sú požadované nasledovné:

Služba „Hot Line“

Prevádzka Hot Line ako jednotného kontaktného bodu v pracovnej dobe od 08:00 hod do 16:00 hod. v priestoroch verejného obstarávateľa.; technické prostriedky a elektronický systém na zabezpečenie funkčnosti komunikačného kanála pre hlásenie problémov a chýb s dostupnosťou 24 hodín 7 dní v týždni.

Služba „Technická podpora“

- a) Monitorovanie kvality dátovej konektivity interných integračných rozhraní vrátane komunikácie s IS integrovaných inštitúcií, návrh odporúčaných riešení,
- b) Riešenie bežných incidentov, testovanie aplikačno-programového vybavenia po zmene jeho konfigurácie a inštalácií patchov, update, hotfix aplikačného programového vybavenia.

Služba „zásah“

Služba je poskytovaná 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti Zmluvy.

V rámci služby sa vykonávajú zásahy (odstraňovanie chýb) v prípade incidentov s dostupnosťou 24 hodín denne 7 dní v týždni (aj v prípade kritických chýb), a to postupom v súlade s prílohou č. 3.

Pre jednotlivé kategórie chýb sú požadované nasledovné reakčné doby (podrobnejšie v prílohe č. 3 Zmluvy „Podmienky odstraňovania chýb“):

| Kategória chyby | Služba / Aktivita | Reakčná doba |
|---------------------|---|---------------------|
| A - kritická | Doba odozvy | 4 hodiny |
| | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | N/A |
| | Doba odstránenia chyby | 3 kalendárne dni |
| B – vysoká | Doba odozvy | 24 hod. |
| | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 3 kalendárne dni |
| | Doba odstránenia chyby | 9 kalendárnych dní |
| C - normálna | Doba odozvy | 1 kalendárny deň |
| | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | N/A |
| | Doba odstránenia chyby | 30 kalendárnych dní |

Do doby riešenia problému sa nezapočítava čas, kedy poskytovateľ preukázateľne nemohol pokračovať v riešení problému a informoval o tom objednávateľa bezodkladne (čakanie na tretie strany, ktoré nie sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, čakanie na upresnenie popisu problému Objednávateľom, čakanie na poskytnutie vyžiadanych dodatočných informácií, dát, súborov, súčinnosti tretích strán a potrebných prístupov).

Kategorizácia technických chýb (podrobnejšie v prílohe č. 3 Zmluvy „Postup a podmienky odstraňovania chýb“):

| Kategória chyby | Popis |
|-----------------|---|
| A – kritická | Za „chyby aplikácie kategórie A“ sa považujú zásadné chyby funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znova zaviesť (reštartovať), pričom chybnú funkcionality aplikačného programového vybavenia nie je možné realizovať náhradným postupom. |
| B – vysoká | Za „chyby aplikácie kategórie B“ sa považujú chyby, ktoré by normálne patrili pod kategóriu A, ale ku ktorým je možné nájsť náhradný postup. Tento náhradný postup musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovateľný. |
| C - normálna | Za „chyby aplikácie kategórie C“ sa považujú chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu aplikačného programového vybavenia. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky. |

b) Služba „Technologická podpora“**Služba je poskytovaná 8 hodín 5 dní v týždni nepretržite počas účinnosti Zmluvy.**

V rámci služby Poskytovateľ zabezpečí úpravu ES MZVEZ tak, aby bol prevádzkovateľný na technických prostriedkoch Verejného obstarávateľa (servery, pracovné stanice, periférne zariadenia), ktoré v prípade ich zmeny vyhovujú hardvérovým požiadavkám a softvérovým požiadavkám,

Technologické zmeny musia byť odsúhlasené zo strany Poskytovateľa, pričom však Poskytovateľ môže s vykonaním technologických zmien nesúhlasiť len v prípadoch:

- i. známej a identifikovanej chyby/zraniteľnosti v inštalovanej aktualizácii alebo hotfixe,
- ii. zmeny technických prostriedkov, ktoré majú zásadný dopad na informačný systém,
- iii. zmeny majú preukázateľný negatívny dopad na výkonnosť informačného systému.

Súčasťou technologickej podpory ES MZVEZ v rámci služieb podpory prevádzky a údržby nie je:

- a) úprava vyžadujúca úpravu databázovej štruktúry ES MZVEZ,
- b) úprava použitých technológií nevyvolaná zmenou technických prostriedkov alebo
- c) zabezpečenie funkčnosti licencovaných produktov tretích strán, ktorých zdrojové kódy Poskytovateľ nevlastní.

Odovzdávací a preberací protokol

Akceptované bez výhrad

☐

Akceptované s výhradami:

☐

výhrady:

(vzor)

Poskytovateľ:**Objednávateľ:**

Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR

Hlboká cesta č.2

833 36 Bratislava 37

Názov plnenia:

Miesto odovzdania plnenia:

Dátum a čas odovzdania plnenia:

Meno a priezvisko osoby, ktorá plnenie odovzdala za Poskytovateľa:

Meno a priezvisko osoby, ktorá plnenie prevzala za Objednávateľa:

podpis odovzdávajúceho_____
podpis preberajúceho

Výkaz dostupnosti ES MZV

(vzor)

Sledované obdobie:

Cieľová prevádzková doba (CPD):

Čas nedostupnosti (CNS):

Dôvod nedostupnosti:

Celková dosiahnutá doba dostupnosti ES MZV (DD):

Meno a priezvisko osoby, ktorá vypracovala výkaz dostupnosti:

podpis