## Príloha č. 1 k časti B.1 **: Opis predmetu zákazky** (*zároveň príloha č. 1 k Zmluve)*

**Opis predmetu zákazky**

Na efektívny zber údajov, prevádzkových informácií a evidenciu údajov z pracovnej techniky na svoje účely používa Verejný obstarávateľ (ďalej len „VO“) zberné jednotky/elektronické záznamníky prevádzky vozidla značky TOROLA, typ Truck Data Memory (ďalej len „TDM“). Predmetom zákazky je poskytovanie služby a technologickej podpory, vrátane servisnej starostlivosti pre jednotky a príslušenstvo, ktoré VO používa pri vozidlách a pracovnej technike, a ktoré sú vo vlastníctve VO, zapožičané alebo v prenájme formou operatívneho leasingu od dodávateľskej spoločnosti. Pomocou systému zberu údajov VO zabezpečuje plne automatizovaný zber, spracovanie, vyhodnocovanie a digitalizovanie údajov a osobných údajov z vozidiel, strojov a mechanizmov. Získané údaje slúžia ako podklad pre ekonomické a účtovné záznamy, evidenciu a vyhodnocovanie prevádzky súvisiacej s činnosťami VO.

Na manažovanie činností spojených s výkonom údržby diaľnic a komunikácií VO používa Informačný systém Elektronického manažmentu údržby (ďalej len „IS EMU“). IS EMU je určený na riadenie práce zamestnancov údržby spravovanej infraštruktúry a na poskytovanie dát pre manažment, ktoré sú potrebné pri riadení údržby. Ide o komplexný dátový systém pre stanovené účely VO (informácie o  vozidlách, strojoch, pracovnej techniky a iné) a riadenie výkonu údržby (elektronická komunikácia s výkonnými zložkami) ako aj ostatných podporných procesov (napríklad evidencia a výkazníctvo). Zároveň rieši digitalizáciu súvisiacej dokumentácie ako je napr. elektronická stazka a ďalšie výkazy.

Aby bola pri riadení údržby zabezpečená bezproblémová prevádzka, VO požaduje v rámci predmetu zákazky komplexnú správu nad informačným systémom ako celku. Komunikáciu medzi TDM a IS EMU zabezpečuje webová služba. Výmena dát medzi oboma systémami prebieha pomocou SOAP protokolu cez zabezpečený HTTPS kanál. Na overenie prístupu k webovej službe je použitá autentifikácia typu „username / password“. Webová služba poskytuje dva endpointy (BaseData, OperationalData) pre prístup k dátam. Prvý (BaseData) pre prístup k číselníkom (vozidlá, náklady, zarážky,...) a druhý (OperationalData) pre prístup k dátam nameraných zbernou jednotkou (pozície, jazdy). Oba disponujú množinou špecifických metód určených na manipuláciu s konkrétnym typom dát. Pre zabezpečenie bezproblémovej prevádzky v prostredí VO, tento požaduje v rámci plnenia predmetu zákazky komplexnú správu nad informačným systémom ako celku.

Požadované služby, technologická podpora a servisná starostlivosť sú uvedené v Tabuľke č.1.   
Požadované náhradné diely systému sú uvedené v Tabuľke č.2.

Tabuľka č. 1 – Prehľad požadovaných poskytovaných služieb

|  |  |
| --- | --- |
|  | **SLUŽBY** |
| 1 | Poskytovanie služby na osobných vozidlách (kat. M1, N1) na zber dát a údajov |
| 2 | Poskytovanie služby na nákladných vozidlách, strojoch a mechanizmoch (kat. N2, N3, O, PS, T) na zber dát a údajov |
| 3 | Prestavba systému zberu dát a údajov na vozidlách pred zmenou druhu výkonu údržby. |
| Zahŕňa prácu technika, dopravu do a z miesta servisnej činnosti a odskúšanie funkčnosti. |
| 4 | Kompletná reinštalácia zberných jednotiek z motorového vozidla na motorové vozidlo (kat. M1, N1). |
| Zahŕňa prácu technika, dopravu do a z miesta servisnej činnosti a odskúšanie funkčnosti. |
| 5 | Kompletná reinštalácia zberných jednotiek z motorového vozidla na motorové vozidlo (kat. N2, N3, O, PS, T). |
| Zahŕňa prácu technika, dopravu do a z miesta servisnej činnosti a odskúšanie funkčnosti. |
| 6 | Servisná hodina technika špecialistu, zahŕňa prácu technika, dopravu do a z miesta servisnej činnosti. |
| 7 | Náhradné diely (podrobne samostatná tabuľka č. 2) |
| 8 | Poskytovanie služieb podpory prevádzky a údržby IS EMU |
| 9 | Poskytovanie služieb rozvoja IS EMU |

Tabuľka č. 2 – Prehľad požadovaných náhradných dielov

|  |  |
| --- | --- |
| **NÁHRADNÉ DIELY** | |
| 1 | Jednotka TDM-L.Fleet pre kat. M1, N1 |
| 2 | Jednotka TDM-Q.Full pre kat. N2, N3, O, PS, T |
| 3 | Jednotka TDM-Q.EXT pre kat. N2, N3, O, PS, T |
| 4 | Hladinomer TR na meranie PHL v nádrži |
| 5 | Gumové tesnenie k hladinomeru |
| 6 | Plaváčik k hladinomeru |
| 7 | Príruba hladinomera |
| 8 | Krytka hladinomera |
| 9 | Záslepka hladinomera |
| 10 | RFID čítačka kariet zamestnancov |
| 11 | Galvanické oddelenie GO |
| 12 | GPS anténa k jednotke |
| 13 | GSM anténa k jednotke |
| 14 | Menič napätia |
| 15 | Modul GOCAN na pripojenie k CAN zbernici vozidla |
| 16 | Modul KOBIT/RASCO na pripojenie k nadstavbe vozidla |
| 17 | Prepínač firemná/súkromná jazda |
| 18 | Zvuková signalizácia neprihláseného vodiča |
| 19 | Magnetický snímač SICK s príslušenstvom |
| 20 | Snímač radlice MK s príslušenstvom |
| 21 | Snímač otáčok s príslušenstvom |

1. **Poskytovanie služby na osobných vozidlách (kat. M1,N1) na zber dát a údajov**

VO požaduje poskytovanie služby z existujúcich a budúcich zberných jednotiek v nasledovnom kvalitatívnom a kvantitatívnom rozsahu:

* 1. Evidencia dátumu začiatku a konca jazdy,
  2. Zaznamenávanie prejdenej vzdialenosti,
  3. Zaznamenávaním začiatočného a koncového stavu odometra,
  4. Zaznamenávanie prevádzkových parametrov vozidla z CAN zbernice vozidla,
  5. Rozlišovanie firemných a súkromných jázd,
  6. Prihlasovanie vodiča cez dochádzkovú kartu NDS, a.s.,
  7. Automatický import tankovaní z tankovacích kariet Slovnaft a interných čerpacích stojanov,
  8. Automatická tvorba Knihy jázd,
  9. Automatické generovanie reportov:
     1. prehľad jázd – jednotlivé jazdy
     2. doba prevádzky,
     3. prihlásený vodič,
     4. spotrebované palivo pomocou CAN zbernice v litroch, alebo kilowattoch,
     5. tankovania pomocou CAN zbernice,
     6. dokladované tankovania z palivových kariet,
     7. rozlišovanie F/S jázd,
     8. generovanie súčtových prehľadov jázd za deň/mesiac/štvrťrok/rok aj možnosťou   
         generovania viacej vozidiel do jedného reportu,
     9. porovnanie tankovania s normou,
     10. prehľad nákladov,
     11. vyúčtovanie vozidla,
  10. Možnosť tlače reportu a exportu do rôznych formátov (.pdf, .xls, ...) a zbieranie logov o tejto   
       aktivite priradených oprávnenej osobe v prostredí prevádzkovateľa (VO)
  11. Výpočet cestovných náhrad zamestnancov (diéty),
  12. Rezervácie vozidiel,
  13. Odosielanie reportov do emailovej schránky oprávnených osôb VO za účelom kontroly   
       skutočného zberu údajov,
  14. Evidovanie servisných intervalov aj s včasným upozornením pred blížiacim intervalom
  15. Exporty dát do systému SAP
  16. API rozhranie na komunikáciu pomocou SOAP protokolu cez zabezpečený HTTPS kanál

Tabuľka č. 3 - Požadované parametre služby na zber dát a údajov:

|  |  |
| --- | --- |
| Prevádzkový parameter | Hodnota parametra |
| Dostupnosť | 24x7 |
| Úroveň dostupnosti | 98,8 % |
| Doba nástupu na poruchu vo vozidle, stroji alebo mechanizme | < 24h |
| Doba odstránenia poruchy vo vozidle, stroji alebo mechanizme | < 48h |

Z dôvodu ochrany doterajších investícií VO požaduje, aby boli služby poskytované výlučne zo zberných jednotiek TDM, ktoré sú vo vlastníctve VO.

1. **Poskytovanie služby na nákladných vozidlách (kat. N2, N3, O, PS, T) na zber dát a údajov**

VO požaduje poskytovanie služby v nasledovnom min. kvalitatívnom a kvantitatívnom rozsahu:

* 1. ONLINE sledovanie pohybu vozidla,
  2. Lokalizácia, sledovanie pripojených vstupov a periférií,
  3. Zaznamenávanie histórie pohybu a trasy vozidla,
  4. Evidencia dátum a času manipulácie s vozidlom,
  5. Evidencia dátumu začiatku a konca jazdy,
  6. Zaznamenávanie prejdenej vzdialenosti,
  7. Zaznamenávaním začiatočného a koncového stavu tachometra,
  8. Zaznamenávanie prevádzkových parametrov vozidla z FMS zbernice,
  9. Sledovanie stavu PHL v nádrži v reálnom čase pomocou palivovej sondy,
  10. Vykazovanie rozdielov v tankovaní oproti dokladom,
  11. Sledovanie únikov PHL,
  12. Prihlasovanie vodiča cez dochádzkovú kartu NDS, a.s.,
  13. Automatický import tankovaní z tankovacích kariet Slovnaft a interných čerpacích stojanov,
  14. Automatické generovanie reportov:
      1. prehľad jázd – jednotlivé jazdy,
      2. doba prevádzky, doba jazdy a chod motora na voľnobeh,
      3. prihlásený vodič,
      4. spotrebované palivo pomocou FMS zbernice v litroch, alebo kilowattoch,
      5. tankovania pomocou FMS zbernice,
      6. dokladované tankovania z palivových kariet,
      7. generovanie súčtových prehľadov jázd za deň/mesiac/štvrťrok/rok aj možnosťou   
          generovania viacej vozidiel do jedného reportu,
      8. porovnanie tankovania s normou,
      9. prehľad nákladov,
      10. vyúčtovanie vozidla,
  15. Rozbory a analýza získaných dát,
  16. Prepojenie s riadiacou jednotkou pracovnej nadstavby (aktuálne založenou) a spracovanie dát v minimálne nasledovnom rozsahu:
      1. Pracovná nadstavba zapnutá/vypnutá,
      2. Zametač,
         1. Stav a otáčky motora,
         2. Stav ventilátora,
         3. Stav čerpadla,
         4. Vykazovanie režimov kartáčov: predný, stredný, pravý a ľavý....,
      3. Sypač,
         1. Status čelne neseného pracovného náradia zapnuté/vypnuté,
         2. Pozícia čelne neseného pracovného náradia hore/dole,
         3. Rozlíšenie pracovných otáčok stroja,
         4. Čas vykonávania práce,
         5. Prepojenie s riadiacou jednotkou pracovnej nadstavby (Kobit/Rasco),
         6. Spracovanie dát v nasledovnom minimálnom rozsahu:
            1. Dávkovanie [g/m2],
            2. Režim soľanka [%],
            3. Spotreba inert. [kg],
            4. Spotreba soľanky [l],
            5. Spotreba soli [kg],
            6. Stav,
            7. Šírka posypu [m],
            8. Teplota vozovky [˚C],
            9. Teplota vzduchu [˚C],
            10. Vlhkosť [%],
      4. Podvozok s hydraulickým ramenom,
         1. Vykonáva/nevykonáva prácu,
         2. Čas vykonávania práce,
      5. Autožeriav,
         1. Vykonáva/nevykonáva prácu,
         2. Čas vykonávania práce,
      6. Autobáger,
         1. Vykonáva/nevykonáva prácu,
         2. Čas vykonávania práce,
         3. Meranie spotreby nadstavby,
  17. V prípade snímania motohodín samotným strojom, VO požaduje snímanie

aj týchto dát a premietať ich do elektronickej knihy jázd,

* 1. Tankovania a úbytky PHM v reálnom čase,
  2. Možnosť elektronickej identifikácie prídavných zariadení,
  3. Možnosť tlače reportu a exportu do rôznych formátov (.pdf, .xls, ...) a zbieranie logov o tejto   
      aktivite priradených j oprávnenej osobe v prostredí prevádzkovateľa (VO)
  4. Odosielanie reportov do emailovej schránky technických parametrov za účelom kontroly   
      skutočného zberu údajov bez možnosti osobných údajov,
  5. Evidovanie servisných intervalov aj s včasným upozornením pred blížiacim intervalom,
  6. Generovanie alarmov (SMS/email) na rôzne udalosti (napr. alarm pri neprihlásenom vodičovi,   
      alarm v prípade, že je vozidlo Offline)
  7. Exporty dát do externých systémov, napr. do systému SAP,
  8. API rozhranie na komunikáciu s externými systémami

Tabuľka č. 4 - Požadované parametre služby na zber dát a údajov:

|  |  |
| --- | --- |
| Prevádzkový parameter | Hodnota parametra |
| Dostupnosť | 24x7 |
| Úroveň dostupnosti | 98,8 % |
| Doba nástupu na poruchu vo vozidle, stroji alebo mechanizme | < 24h |
| Doba odstránenia poruchy vo vozidle, stroji alebo mechanizme | < 48h |

1. **Prestavba systému na vozidlách pred zmenou druhu výkonu správy a údržby   
    diaľnic a rýchlostných ciest**

VO v rámci svojich činností zabezpečuje rozličné činnosti údržby ako sú napr. kosenie, zametanie, posyp alebo odhŕňanie. V tejto súvislosti vykonáva výmenu jednotlivých nadstavieb alebo ich prvkov (sypače, zametače, radlice, mulčovače .....). V tejto súvislosti VO požaduje niekoľkokrát ročne zabezpečiť technologickú výmenu, resp. prestavbu prvkov systému tak, aby bol zabezpečený plnohodnotný výstup všetkých požadovaných údajov služby. Uvedená prestavba zahŕňa prácu technika, dopravu do a z miesta servisnej činnosti a odskúšanie funkčnosti.

1. **Kompletná reinštalácia zberných jednotiek z motorového vozidla na motorové vozidlo (kat. M1,   
    N1).**

VO požaduje demontáž zariadenia s kompletným príslušenstvom  z motorového vozidla (kat. M1, N1), ktoré sa plánuje vyradiť z majetku NDS, ,a.s. po vyraďovacom procese z dôvodu totálnej škody po dopravnej udalosti alebo škodovej udalosti alebo ak je motorové vozidlo po životnosti. Následne ak bude možná premontáž na motorové vozidlo rovnakej kategórie na motorové vozidlo, ktoré nemá zariadenie.

1. **Kompletná reinštalácia zberných jednotiek z motorového vozidla na motorové vozidlo (kat. N2, N3, O, PS, T).**

VO požaduje demontáž zariadenia s kompletným príslušenstvom  z motorového vozidla, resp. mechanizmu (kat. N2, N3, O, PS, T), ktoré sa plánuje vyradiť z majetku NDS, ,a.s. po vyraďovacom procese z dôvodu totálnej škody po dopravnej udalosti alebo škodovej udalosti alebo ak je motorové vozidlo po životnosti. Následne ak bude možná premontáž na motorové vozidlo, resp. mechanizmus rovnakej kategórie na motorové vozidlo, resp. mechanizmus ktoré nemá zariadenie.

1. **Servisná hodina technika špecialistu, zahŕňa prácu technika, dopravu do a z miesta servisnej činnosti.**

VO požaduje diagnostiku akejkoľvek poruchy na zariadení a príslušenstva, ako aj vykonanie servisných prác po diagnostike poruchy na uvedenom na zariadení a príslušenstva, príp. ďalších servisných zásahov.

1. **Zabezpečenie výmeny náhradných dielov.**

VO požaduje po zistení poruchy na jednotke alebo príslušenstva servisným technikom špecialistom na základe predmetnej diagnostiky výmenu konkrétneho náhradného dielu. V priloženej tabuľke sú uvedené predpokladané náhradné diely.

|  |  |
| --- | --- |
| **NÁHRADNÉ DIELY** | |
| 1 | Jednotka TDM-L.Fleet pre kat. M1, N1 |
| 2 | Jednotka TDM-Q.Full pre kat. N2, N3, O, PS, T |
| 3 | Jednotka TDM-Q.EXT pre kat. N2, N3, O, PS, T |
| 4 | Hladinomer TR na meranie PHL v nádrži |
| 5 | Gumové tesnenie k hladinomeru |
| 6 | Plaváčik k hladinomeru |
| 7 | Príruba hladinomera |
| 8 | Krytka hladinomera |
| 9 | Záslepka hladinomera |
| 10 | RFID čítačka kariet zamestnancov |
| 11 | Galvanické oddelenie GO |
| 12 | GPS anténa k jednotke |
| 13 | GSM anténa k jednotke |
| 14 | Menič napätia |
| 15 | Modul GOCAN na pripojenie k CAN zbernici vozidla |
| 16 | Modul KOBIT/RASCO na pripojenie k nadstavbe vozidla |
| 17 | Prepínač firemná/súkromná jazda |
| 18 | Zvuková signalizácia neprihláseného vodiča |
| 19 | Magnetický snímač SICK s príslušenstvom |
| 20 | Snímač radlice MK s príslušenstvom |
| 21 | Snímač otáčok s príslušenstvom |

1. **Služby podpory prevádzky a údržby IS EMU**

Služby podpory prevádzky a údržby IS EMU popísané nižšie požaduje VO poskytovať pre produkčné, testovacie, školiace a záložné prostredia. Poskytovateľ zabezpečí pre VO prístup do prehľadu realizovaných týchto služieb. Poskytovateľ povinný poskytnúť súčinnosť VO bezodkladne, nakoľko nastavovaný a používaný systém môže byť predmetom auditu alebo kontroly tak zo strany VO ako aj zo strany dozorných orgánov a súdov.

Opis služieb podpory prevádzky a údržby IS EMU :

* 1. poskytovanie služieb servisného hotline/servisných zásahov (riešenie Incidentov),
  2. podpora pri realizácii prevádzkových/preventívnych zásahov (podpora prevádzky systému,   
     profylaktika, monitoring),
  3. realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
  4. poskytovanie služieb podpory systémového softvéru,
  5. ostatné služby podľa požiadaviek Objednávateľa.

1. ***Poskytovanie služieb servisného hotline/servisných zásahov (riešenie Incidentov)***
   1. Poskytovanie služieb servisného hotline zahŕňa služby kontaktného centra prostredníctvom   
      komunikačných kanálov:
      * na stránke ServiceDesk Poskytovateľa,
      * alebo emailom, na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa.
   2. Všetky požiadavky na služby technickej podpory, bez ohľadu na primárny spôsob nahlásenia   
      (telefón), musia byť následne nahlásené Poskytovateľovi aj formou zápisu na stránke ServiceDesk Poskytovateľa.
   3. Poskytovateľ je povinný formou emailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa.
   4. V prípade identifikácie Incidentu, bude Poskytovateľ komunikovať Incidenty, súvisiace s prevádzkou systému:
      * telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
      * vzdialeným prístupom,
      * osobne, na mieste vzniku Incidentu.
   5. Riešenie Incidentu sa realizuje:
      * zmenou konfigurácie systému,
      * reinštaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia,
      * reinštaláciou pôvodnej verzie, alebo inštaláciou aktualizácie systémového softvéru v súčinnosti s Objednávateľom,
      * dodaním novej verzie aplikačného programového vybavenia,
      * zásahom do databázy.
   6. V rámci riešenia Incidentu sa realizuje:
      * analýza identifikovaných Incidentov a problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardvérová infraštruktúra, systémový softvér, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz),
      * odstraňovanie chýb v IS EMU, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov,
      * dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním Incidentov a problémov.
   7. Predpokladom odstránenia Incidentu je:
      * že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
      * sú splnené všetky technické predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku IS EMU,
      * objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť.
   8. Vykonávanie postupov pre uvedenie systému do prevádzky.
   9. Realizovanie postupov pre obnovu štandardnej prevádzky systému podľa definovaných DR plánov.
2. ***Podpora pri realizácii prevádzkových/preventívnych zásahov (podpora prevádzky systému, profylaktika, monitoring)***
   1. Podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému v súčinnosti s Objednávateľom.
   2. Podpora pri inštalácii aktualizácií a patchov štandardného systémového softvéru v súčinnosti s Objednávateľom (Objednávateľ garantuje vlastníctvo príslušných licencií.):
      * podľa požiadaviek Objednávateľa a podľa vzorových pracovných postupov pre realizáciu aktualizácie štandardného programového vybavenia,
      * na základe potreby plynúcej z aktualizácie aplikačného programového vybavenia.
   3. Inštalácie aktualizácií a patchov aplikačného programového vybavenia (bez rozšírenia funkcionality

systému).

* 1. Ladenie výkonnosti systému.
  2. Ostatné činnosti bežnej podpory prevádzky systému:
     + spracovať a priebežne aktualizovať vzorovú konfiguráciu systému, súčasne so zaškolením zamestnancov Objednávateľa,
     + spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre aktualizáciu systému,
     + spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre realizáciu preventívnych zásahov,
     + spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre riešenie Incidentov,
     + spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre štandardnú pravidelnú administráciu, súčasne so zaškolením zamestnancov Objednávateľa,
     + spracovať a priebežne aktualizovať súpis vyžadovaných licencií k podporovaným systémom,
     + v súčinnosti so zamestnancami Objednávateľa sa podieľať na spracovaní a aktualizácii vzorových pracovných postupov pre zálohovanie a obnovu systému,
     + integrácia systémovej podpory, pre ktorú existuje štandardná podpora výrobcov jednotlivých prvkov prevádzkovej infraštruktúry a ktorú môže vykonať Poskytovateľ na požiadanie Objednávateľa,
     + analýza postupov pre uvedenie systému do DR prevádzky a jeho obnovy,
     + návrh postupov pre uvedenie systému do DR prevádzky a jeho obnovy.
  3. Možné spôsoby realizácie preventívnych zásahov:
     + automatizovaným spôsobom, pomocou softvérového vybavenia na to určeného,
     + vzdialeným prístupom v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa,
     + osobne, na mieste prevádzky systému.
  4. Primárnym cieľom preventívnych zásahov je:
     + kontrola konzistencie konfigurácie IS EMU a konzistencie databáz IS EMU,
     + identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionalitu, dostupnosť a prevádzku IS EMU spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.
  5. Vytvorenie zoznamov systémových služieb:
     + Poskytovateľ zabezpečí spracovanie a priebežnú aktualizáciu zoznamu (súpisu) služieb, bežiacich nad jednotlivým systémom, ktoré je potrebné monitorovať pre zabezpečenie bezproblémového chodu systému,
     + Poskytovateľ zabezpečí dostupnosť aktuálneho zoznamu služieb na monitorovanie systému pre zamestnancov Objednávateľa prostredníctvom URL k HelpDesku Poskytovateľa, ako východiskovému systému pre poskytovanie mesačných výkazov.

Profylaktické práce predstavujú vykonanie preventívnych prehliadok ICT systému prostredníctvom servisného špecialistu na zabezpečenie spoľahlivej prevádzky ICT systému. Profylaktické práce sú rozdelené podľa jednotlivých typov ICT systémov:

* + - Softvérové komponenty ICT systémov na úrovni operačných systémov, zálohovania a virtualizácie.

Profylaktika pre tento bod zahŕňa:

* + - Kontrolu chybových záznamov (logov) a chybových hlásení a návrh opatrení na odstránenie prípadných chýb,
    - Kontrolu softvérových častí systému zálohovania,
    - Sledovanie aktuálnosti verzií softvérových produktov s možným odporučením na jeho aktualizáciu.

1. ***Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)***
   1. V prípade, že o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, bude Poskytovateľ riešiť požiadavky na zmenu konfigurácie, súvisiace s prevádzkou systému:
      * telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
      * vzdialeným prístupom,
      * osobne, na mieste vzniku Incidentu.
   2. Riešenie požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
      * zmenou konfigurácie systému,
      * reinštaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia,
      * reinštaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového softvéru v súčinnosti s Objednávateľom.
   3. V rámci riešenia požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
      * analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu konfigurácie v prevádzkovom prostredí VO (aktuálna hardvérová infraštruktúra, systémový softvér, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz),
      * dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu konfigurácie.
2. ***Poskytovanie služieb podpory systémového softvéru***
   1. Služby zabezpečenia podpory systémového softvéru sú nasledovné:
      * identifikácia príčiny poruchy,
      * oprava softvéru OnSite, alebo vzdialene.
   2. Súvisiace služby:
      * telefonická podpora pri riešení problémov systémového softvéru.
3. ***Ostatné služby podľa požiadaviek VO. Poskytovateľ bude poskytovať Ostatné služby za podmienok definovaných v dohode, v prípade potreby a/alebo požiadavky VO.***

Ostatné služby zahŕňajú:

1. Vykonanie update - aktualizácia implementovaného IS EMU vykonaním malých zásahov do IS EMU. Súčasťou týchto plnení je tiež úprava príslušnej dokumentácie, projektový manažment, koordinácia testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov IS EMU;
2. Vykonanie upgrade - aktualizácia implementovaného IS EMU vykonaním väčších zásahov do IS   
   EMU. Súčasťou týchto plnení je tiež úprava príslušnej dokumentácie, projektový manažment,   
   koordinácia testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov IS EMU;
3. Analýzy, návrh a vývoj riešenia, vylepšenia a/alebo modifikácie IS EMU, vyplývajúce z požiadaviek Objednávateľa a legislatívnych zmien;
4. Služby systémového administrátora zahŕňajúce nasledovné činnosti:
   * + Redizajn a realizácia zmien nastavenia a konfigurácií,
     + Vytváranie administrátorských skriptov,
     + Zálohovanie a obnova systémov,
     + Inštalácia systému zo záložnej kópie v prípade havárie systému,
     + Konzultácie otvorených otázok zo strany Objednávateľa,
     + Sprostredkovanie prenosu vedomostí o administrácii ICT systémov na zamestnancov,
     + Objednávateľa formou informácií o postupoch pri zmenách konfigurácie,
     + Asistencia pri riešení problémov pri nasadzovaní aplikácií iných dodávateľov, ktoré sú integrované z predmetným IS.
     + Udržiavanie a aktualizácia dokumentácie k dotknutým ICT systémom,
     + Ďalšie činnosti v oblasti administrácie ICT systémov,
     + Migrácia serverov do nového prostredia podľa definovaného migračného scenára;
5. Služby databázového administrátora zahŕňajúce nasledovné činnosti:
   * + Analýza databázových logov
     + Návrhy na zálohovanie databáz
     + Zálohovanie a obnova databáz
     + Riešenie problémov pri prevádzke databáz
     + Ďalšie činnosti v oblasti administrácie databáz;
6. Služby konzultanta architekta zahŕňajúce:
   * + Analýza požiadaviek na zmeny služieb ICT infraštruktúry
     + Skúmanie a identifikovanie závislostí komponentov ICT infraštruktúry
     + Vypracovanie doporučení a návrhov na zmeny ICT infraštruktúry za účelom dosiahnutia požadovanej úrovne služieb
     + Udržiavanie a aktualizáciu dokumentácie architektúry ICT systémov
     + Konzultácie pri nasadzovaní nových ICT systémov zariadení do existujúceho prostredia
     + Ďalšie činnosti v oblasti architektúry ICT systémov;
7. Služby projektového manažéra zahŕňajúce nasledovné činnosti:
   * + Koordinácia činností súvisiacich s predmetom zmluvy.

**POŽADOVANÉ SLA PARAMETRE**

##### ***Kategorizácia Incidentov a vád***

Kategorizácia incidentov a vád sa riadi podľa bodu 1.1. tejto zmluvy a je definovaná nasledovne:

1. **Vada kategórie A alebo Kritická vada:**

Vada, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti informačného systému samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných s informačným systémom. Odstránenie Vady nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Odstránenie Vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach informačného systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na informačnom systéme; za Vadu kategórie A môžu byť tiež považované viaceré Vady kategórie B a/alebo Vady kategórie C, ktoré sa objavia súčasne, ak kombinácia týchto Vád má rovnaký efekt ako Kritická vada.

1. **Vada kategórie B alebo Vážna vada:**

Vada, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti časti informačného systému samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných s informačným systémom alebo ich funkčnosti, ktorá obmedzuje prevádzku alebo používanie informačného systému alebo jeho časti. Vadou kategórie B je aj Vada, ktorá výrazne ovplyvňuje riadne použitie dodaného Komponentu, celého informačného systému, alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti informačného systému, na účely na ktoré bol informačný systém, resp. tieto jeho časti zhotovené, a to v takom rozsahu, že používanie dodaného Komponentu, celého informačného systému, resp. jeho samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti v každodenných operáciách vedie k podstatnej dodatočnej práci v porovnaní s použitím informačného systému, resp. jeho časti v každodenných operáciách bez takejto odchýlky, avšak nie je Vadou kategórie A.

Odstránenie Vady je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej pre náhradné riešenie. Odstránenie vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach informačného systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na informačných systémoch.

1. **Vada kategórie C alebo Bežná vada:**

Vada, ktorá neovplyvní výrazne funkčnosť, použitie, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj informačného systému a nie je Vadou kategórie A, ani Vadou kategórie B.

##### ***Lehoty na odstránenie Incidentov a Vád a časové pokrytie***

Lehoty na odstránenie Incidentov a Vád začínajú plynúť okamihom nahlásenia Incidentu, alebo Vady Objednávateľom a rozdeľujú sa nasledovne:

1. lehota reagovania na nahlásený Incident, alebo Vadu,
2. lehota náhradného riešenia Incidentu, alebo Vady,
3. lehota trvalého vyriešenia Incidentu, alebo Vady,
4. časové pokrytie Incidentu, alebo Vady,
5. akceptovaná doba výpadku informačného systému.

**Lehota reagovania** na nahlásenýIncident, alebo Vadu je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom.

**Lehota náhradného riešenia** Incidentu, alebo Vadyje čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť náhradné riešenie do informačného systému Objednávateľa alebo Objednávateľ vykonať procesné opatrenia navrhnuté Poskytovateľom. Náhradným riešením sa rozumie vykonanie súboru opatrení Poskytovateľom, ktoré do doby pre trvalé vyriešenie Incidentu sfunkčnia informačný systém alebo jeho časť. Pokiaľ sa jedná o procesné opatrenia Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný včas dodať Objednávateľovi zdokumentovaný proces opatrení tak, aby Objednávateľ mohol s prihliadnutím na charakter opatrení vykonať Poskytovateľom navrhnuté opatrenia v lehote náhradného riešenia. Do lehoty náhradného riešenia Incidentu/Vady sa započítava Lehota reagovania na nahlásený Incident/Vadu. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Vady.

**Lehota trvalého vyriešenia** Incidentu, alebo Vadyje čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Vady informačného systému alebo jeho časti tak, aby informačný systém Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do lehoty trvalého vyriešenia Incidentu/Vady sa započítava Lehota reagovania na nahlásený Incident/Vadu. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Vady. V prípade výskytu opakovaných incidentov, alebo Vád prejavujúcich sa rovnakým typom chyby je Poskytovateľ povinný navrhnúť zmenu funkčnosti časti Systému tak, aby sa predchádzalo vzniku opakovaných incidentov a vád, dať ju na odsúhlasenie Objednávateľovi a následne implementovať zmenu v rámci poskytovania paušálnych služieb.

**Časové pokrytie** Incidentu, alebo Vady je časové okno v rámci ktorého sa od poskytovateľa očakáva objektívne prijatie hlásenia o Incidente, alebo Vady. Incidenty, alebo Vady nahlásené mimo dané časové okno. Definovaný čas určuje aj požadovanú dostupnosť Call Centra Poskytovateľa.

**Akceptovaná doba výpadku** informačného systému – je maximálna doba výpadku informačného systému, ktorý je možné v súčte akceptovať za kvartál v ktorom k nemu došlo ako dôsledku Incidentu, alebo Vady.

### Tabuľka č. 5 - Lehoty na odstránenie Incidentov a Vád pre jednotlivé úrovne

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Úroveň incidentu / Vady** | **Lehota reagovania na nahlásený Incident/ Vadu – Čas odozvy** | **Lehota náhradného riešenia Incidentu / Vady** | **Lehota trvalého vyriešenia Incidentu / Vady – Čas fixácie** | **Časové pokrytie Incidentu/ Vady. Dostupnosť Call Centra** | **Akceptovaná doba výpadku Informačného systému za kvartál v súčte** |
| **Incident/ Vada úrovne A (1)** | do 4 hodín | *Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje* | do 72 hodín | 24/7/365 | 120 hodín, pričom kontinuálny výpadok nesmie presiahnuť 72 hodín. |
| **Incident/ Vada úrovne B (2)** | do 4 hodín | do 48 hodín | do 80 hodín (10 pracovných dní) pracovného času\* | V pracovný čas od 8:00 do 16:00 |  |
| **Incident/ Vada úrovne C (3)** | do 12 hodín pracovného času\* | *Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje* | do 120 hodín  (15 pracovných dní) pracovného času\* | V pracovný čas od 8:00 do 16:00 |  |

\* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

**Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie lehôt na odstraňovanie Incidentov a Vád v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri Incidentoch a Vadách úrovne B (2) a C (3). Lehoty na odstraňovanie Incidentov a Vád úrovne A (1) plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).**

1. **Poskytovanie služieb rozvoja IS EMU**

Prostredníctvom služieb rozvoja IS EMU zabezpečuje Poskytovateľ na základe zmenových požiadaviek Objednávateľa rozvoj Systému (ďalej aj len „Požiadavka na zmenu“ alebo „CR“). Služby rozvoja IS EMU zahŕňajú zmeny funkčnosti Systému, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení Systému, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizáciu príslušnej Dokumentácie k Systému Objednávateľa na základe týchto zmien. Výstupy služieb musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami aplikačného vybavenia Systému.

## Spôsob elektronickej komunikácie:

* na stránke ServiceDesk (ďalej aj len „SD“) Poskytovateľa,
* alebo emailom, na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa

Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom SD, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa; pre takúto zmenu sa nevyžaduje uzavretie dodatku k Zmluve a zmena je účinná voči Poskytovateľovi dňom doručenia písomného oznámenia o úprave procesov Objednávateľa. Príslušné procesy (kroky) v rámci činností sa realizujú Objednávateľom a Poskytovateľom prostredníctvom SD, ak nie je výslovne uvedené inak.

## Zoznam činností:

1. Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu :
   1. Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu vytvorí Objednávateľ Požiadavku na zmenu (CR) v SD, ku ktorej pripojí v príslušných častiach vyplnený formulár, prostredníctvom ktorého Objednávateľ špecifikuje rozsah Požiadavky na zmenu.
   2. Na základe Objednávateľom vytvoreného CR Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne časový harmonogram pre vypracovanie činnosti č. 2 Vypracovanie Analýzy dopadov a cenovej ponuky s detailným rozpadom MD (človekodní) . Poskytovateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácii slúžiacich k úplnému porozumeniu Požiadaviek na zmenu počas lehoty stanovenej pre činnosť č. 1. Lehota pre činnosť č. 1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu je päť (5) pracovných dní.
   3. Predpokladom pre zahájenie činnosti č. 2 je odsúhlasenie činnosti č. 1 Objednávateľom.
   4. Jednotlivé kroky v rámci činnosti sa realizujú prostredníctvom Service Desk.
2. Vypracovanie a schválenie Analýzy dopadov a cenovej ponuky
   1. Na základe výstupov činností č. 1 Poskytovateľ doručí podľa dohodnutého harmonogramu v rámci činnosti č. 1 VO podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov, cenovej ponuky a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Služieb rozvoja IS EMU a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Služieb rozvoja IS EMU bude špecifikácia akceptačných testov. Informácie o CR dodané Poskytovateľom budú zaznamenané v SD.
   2. Po doručení informácií Objednávateľovi je Objednávateľ povinný zapísať pripomienky do CR a doručiť ich Poskytovateľovi v lehote do desať (10) pracovných dníodo dňa doručenia informácií Objednávateľovi alebo v rovnakej lehote schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku vyplývajúce z informácií v CR bez výhrad. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa v plnom rozsahu a bez výhrad a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaniu Služieb rozvoja IS EMU.
   3. Poskytovateľ je povinný do desať (10) pracovných dní pripomienky odborne posúdiť a upraviť Analýzu dopadov a cenovú ponuku v súlade so vznesenými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj s príslušným odôvodnením, v ktorom náležite preukáže rozpor pripomienky s konkrétnou Požiadavkou na zmenu alebo inú relevantnú skutočnosť, ktorá odôvodňuje nezapracovanie pripomienky Objednávateľa.
   4. Objednávateľ je povinný do sedem (7) pracovných dní od dodania Analýzy dopadov a cenovej ponuky po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku alebo v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi; v prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaní Služieb rozvoja IS EMU.
   5. Po schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky predloží Objednávateľ Analýzu dopadov a cenovú ponuku na schválenie Riadiacemu výboru.
   6. Ak nedôjde k schváleniu Analýzy dopadov a cenovej ponuky postupom podľa tohto bodu činnosti č. 2, o ďalšom postupe záväzne rozhodne Riadiaci výbor.
3. Objednanie realizácie Služieb rozvoja IS EMU

Objednávka realizácie Služieb rozvoja IS EMU je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia Riadiaceho výboru o schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom.

1. Realizácia Služieb rozvoja IS EMU
2. K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení písomnej objednávky podpísanej štatutárnym zástupcom VO, súčasťou ktorej je kópia schváleného výstupu z činnosti č. 2.
3. Objednávateľ a Poskytovateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Požiadavky na zmenu.
4. Poskytovateľ navrhne detailný plán realizácie Požiadavky na zmenu s definovaním vlastníkov jednotlivých plnení, vrátane definovania požiadaviek na súčinnosť VO a s návrhom termínov jednotlivých plnení úloh. Súčasťou návrhu plánu realizácie bude aj povinnosť vykonať test proporcionality alebo posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov, ak je to relevantné. Objednávateľ schvaľuje detailný plán realizácie.
5. Poskytovateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie zmeny podľa odsúhlaseného detailného plánu realizácie zmeny Objednávateľom.
6. Otestovanie zmeny Poskytovateľom
7. Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostrediach a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny aj v súlade s ochranou osobných údajov v zmysle príslušnej legislatívy (DPIA);
8. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať všetku dokumentáciu podľa tohto bodu najmä výsledky testov, výsledky security review a posúdenia vplyvu na ochranu údajov (DPIA) VO vrátane zdrojových kódov Systému a zdrojových kódov testov.
9. Akceptovanie Služieb rozvoja IS EMU

Limity Defektov pre akceptáciu Služieb rozvoja IS EMU:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Kategória Defektu*** | ***Popis*** | ***Povolený počet Defektov*** |
| Kritický (B/2) | Defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie. | 0 |
| Normálny (C/ 3) | Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie. | 3 |

1. Zmenové príručky a dokumentácia
   1. Ak pri realizácií Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie (administrátorskej, prevádzkovej dokumentácie, bezpečnostnej vrátane dokumentácie k Systému) so zaznamenaním vykonaných zmien prostredníctvom sledovania zmien voči predchádzajúcej verzii. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
   2. Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálneho repozitára dokumentácie určeného Objednávateľom.
2. Školenie

V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v Systéme zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre VO.

1. Eskalačný proces

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach Služieb rozvoja IS EMU eskalujú to na Riadiaci výbor.

Tabuľka č. 6 – Predpokladaný rozsah Služieb rozvoja IS EMU

|  |  |
| --- | --- |
| **Rozpad MD (človekodní)** | **Počet MD na pozíciu** |
| **Projektový manažér** | 36 |
| **IT analytic** | 432 |
| **IT architect** | 90 |
| **Programátor** | 516 |
| **IT tester** | 126 |
| **Špecialista pre databázy** | 126 |
| **Iné (pozícia, ktorú nie je možné zaradiť do vyššie uvedených pozícií)** | 174 |
| **SPOLU** | 1500 |

**Požiadavky pre zabezpečenie súladu v oblasti ochrany osobných údajov**

1. VO požaduje úpravu práv a povinností v oblasti zabezpečenia ochrany osobných údajov v súvislosti s poskytovaným predmetom zákazky. Ďalej VO požaduje pri plnení opisu predmetu zákazky dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce z legislatívy o ochrane osobných údajov, najmä z 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, ktorými sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „GDPR“), zabezpečiť dodržiavanie požiadaviek týkajúcich sa ochrany osobných údajov a súvisiacich technických a organizačných opatrení a plniť potrebné bezpečnostné požiadavky súvisiace so spracúvaním, aby sa predchádzalo rizikám neoprávneného prístupu alebo zneužitia údajov. Poskytovateľ je okrem iného vždy povinný poskytnúť VO súčinnosť vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov a nahlásiť bezpečnostný incident VO ako prevádzkovateľovi v zmysle GDPR.
2. Najneskôr ku dňu podpisu Zmluvy je uchádzač povinný uzavrieť s VO Zmluvu o spracúvaní osobných údajov (DPA) podľa článku 28 GDPR, ktorá bude obsahovať všetky náležitosti a povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov.
3. VO požaduje vykonať analýzu posúdenia vplyvu na ochranu osobných údajov (DPIA) podľa požiadaviek GDPR, usmernenia EDPB a technických noriem ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701, ISO/IEC 29100, ISO/IEC 27018 a najmä ISO/IEC 29134. V rámci plnenia predmetu zákazky bude vykonaný test proporcionality alebo posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov (Data Protection Impact Assessment - DPIA), vždy ak je to relevantné alebo túto požiadavku vznesie VO.
4. Požadované bezpečnostné opatrenia vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov bližšie špecifikované v SLA, ako napríklad: Komunikácia medzi systémami TDM a IS EMU bude zabezpečená autentifikáciou a šifrovaním prostredníctvom kanála HTTPS s použitím autentifikácie typu „username/password“;

* Prístupy k endpointom webovej služby (BaseData a OperationalData) budú oddelené podľa potreby s cieľom zabezpečiť kontrolovaný prístup k jednotlivým kategóriám dát;
* Poskytovateľ služby bude povinný zabezpečiť pravidelné monitorovanie a aktualizáciu bezpečnostných opatrení na minimalizáciu rizík zneužitia osobných údajov.