4/2019

Špecifikácia Služby cloud:LINK č.: CLD19101010551

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN14022510551 (ďalej len "Špecifikácia")

Táto Špecifikácia v plnom rozsahu nahrádza Špecifikáciu č. PLI170329105501-CLD

I. Charakteristika služby

1.1 Predmetom tejto Špecifikácie je dohoda o podmienkach poskytovania služby **cloud:LINK** Slovanetom Účastníkovi.

1.2 Službou **cloud:LINK** sa rozumie poskytnutie a prevádzkovanie cloud computing služieb virtuálneho datacentra v príslušnej konfigurácii, uvedenej v tejto Špecifikácii (ďalej ako „Služba").

1.3 V zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (ďalej len „GDPR") a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon"), ako aj ďalších všeobecných právnych predpisov prijatých v oblasti ochrany osobných údajov (ďalej spoločne len „Predpisy na ochranu osobných údajov") má pri poskytovaní Služby Slovanet postavenie sprostredkovateľa a Účastník postavenie prevádzkovateľa. V nadväznosti na to zmluvné strany uzavierajú súčasne s touto Špecifikáciou aj osobitné zmluvné dojednanie (čl. X Špecifikácie) za účelom splnenia povinnosti podľa čl. 28 GDPR.

II. Doba poskytovania Služby

2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a účastník uhrádzať za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby 36 mesiacov odo dňa zriadenia Služby (ďalej ako „Doba viazanosti"). Ak sa strany nedohodnú inak, po uplynutí Doby viazanosti je Služba poskytovaná bez Doby viazanosti.

III. Datacentrum

MENO / OBCHODNÉ MENO	ULICA	OBEC	PSČ
Datacentrum Sitel POP2	Kopčianska ul.	Bratislava	851 01

IV. Technická špecifikácia Služby

4.1 Služba **cloud:LINK** zahŕňa poskytovanie cloud computingových služieb virtuálnej infraštruktúry (IaaS – Infrastructure as a service) prostredníctvom platformy Slovanet cloud:LINK, ktoré sú definované:

a. profilom výpočtových zdrojov virtuálneho datacentra Účastníka (vCPU, vRAM, HDD príslušného typu),

b. kapacitou pripojenia virtuálneho datacentra Účastníka do siete internet,

c. prípadne definovaným typom operačného systému na virtuálnych privátnych serveroch, prvotne inštalovaných, alebo spravovaných Slovanetom,

d. prípadným definovaným typom prevádzkovaných aplikácií na virtuálnych privátnych serveroch, prvotne inštalovaných, alebo spravovaných Slovanetom,

e. prípadne vykonaním inicializačnej konfigurácie virtuálneho privátneho serveru v režii Slovanetu,

f. prípadne základnou správou virtuálnych privátnych serverov,

g. typom a počtom licencií prevádzkovaných systémov a aplikácií v zmysle tejto Špecifikácie.

4.2 Profil výpočtových zdrojov virtuálneho datacentra predstavuje konfiguráciu technických parametrov poskytovaných virtuálnych zdrojov, definovanú počtom virtuálnych procesorov, veľkosťou operačnej pamäte v Gigabajtoch a veľkosťou zvoleného objemu definovaného typu diskového priestoru v Gigabajtoch.

4.3 Administratívne rozhranie platformy cloud:LINK je prístupné cez podporované webové prehliadače Internet Explorer, Firefox, Google Chrome na URL adrese uvedenej v zriaďovacom protokole: **https://vcloud.cloudlink.sk/cloud/**

4.4 Súčasťou služby **cloud:LINK** je pridelenie jednej statickej verejnej IP adresy a pripojenie virtuálneho datacentra Účastníka do siete internet, alebo do definovanej virtuálnej privátnej siete zákazníka zdieľaným pripojením s kapacitou 1 Gbit/s, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

4.5 Parametre služby **cloud:LINK**:

DÁTUM ZVEREJNENIA 06.11.2019
ÚČINNOSŤ: DEŇ PO ZVEREJNENÍ

PARAMETRE SLUŽIEB cloud:LINK	HODNOTA
cloud:LINK | vCPU	6
cloud:LINK | vRAM	6
cloud:LINK | SSD Disk Standard	76
cloud:LINK | konektivita 1 Gbit/s zdieľaná	zdieľaná

V. Cena Služby a platobné podmienky

5.1 Zriaďovacie poplatky Služby

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
ZRIAĎOVACIE POPLATKY SLUŽBY SPOLU	**0,00**	**0,00**

5.2 Pravidelné poplatky za Službu

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
Stream na internetovej stránke	**0,00**	**0,00**

5.3 Osobitné poplatky

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
Obnovenie poskytovania Služby	8,40	10,08
Konfigurácia virtuálneho serveru (podľa čl. VI tejto špecifikácie)	50,00	60,00
Základná správa serverov (podľa čl. VII tejto špecifikácie)	99,00	118,80
Rozšírená správa 1/2 hod. (podľa čl. VII tejto špecifikácie)	30,00	36,00

5.4 V prípade, že Účastník počas poskytovania služby požiada písomne, alebo elektronicky prostredníctvom tiketovacieho systému Slovanetu o navýšenie hardvérových profilov zdrojov virtuálneho datacentra, budú tieto za obdobie poskytovania služby fakturované na základe nasledujúcich jednotkových cien:

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
cloud:LINK | vCPU - pravidelný poplatok za 1 vCPU	6,00	7,20
cloud:LINK | vRAM - pravidelný poplatok za 1 GB	12,00	14,40
cloud:LINK | SSD Disk Standard - pravidelný poplatok za 1 GB	0,11	0,13
cloud:LINK | SSD Disk Premium - pravidelný poplatok za 1 GB	0,15	0,18
cloud:LINK | HDD Backup storage - pravidelný poplatok za 1 GB	0,05	0,06
cloud:LINK |doplnkové IP adresy - pravidelný poplatok za 1 adresu	2,00	2,40

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

5.6 Zúčtovacím obdobím je mesiac (ďalej len „Zúčtovacie obdobie").

5.7 Faktúra je splatná do 14 dní od jej vystavenia.

5.8 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní kombinovanej faktúry, zasielanej na emailovú adresu riaditel@tvpoprad.sk.

5.9 Fakturačná adresa Účastníka: Podtatranská 149/7, 05801 Poprad.

VI. Zriadenie Služby

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

6.2 Prístup do virtuálneho datacentra predstavuje možnosť prístupu k základnej a rozšírenej administrácii cloud platformy, kde môže Účastník vo vlastnej réžii vytvárať nové virtuálne privátne servery podľa aktuálnej potreby. Služba je odovzdaná ako prístup (meno/heslo) k virtuálnemu datacentru.

6.3 Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 20 pracovných dní od podpisu tejto Špecifikácie Služby oboma Zmluvnými stranami, ak nie je v tejto Špecifikácii uvedené inak. Nedodržanie tejto lehoty spôsobené Účastníkom nemá za následok porušenie zo strany Slovanetu.

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

6.5 Za prevzatie služby sa považuje obdržanie prístupových údajov k virtuálnemu datacentru prostredníctvom zaslaného zriaďovacieho protokolu k službe.

6.6 V prípade, že je súčasťou poskytovanej služby aj konfigurácia virtuálneho serveru v zmysle bodu 4.6., je vykonávaná v rozsahu maximálne dvoch hodín a jej predmetom bude:

a. spustenie virtuálneho privátneho servera v rámci prideleného virtuálneho datacentra,
b. inštalácia operačného systému z existujúceho katalógu vApp(tzv golden image),
c. aplikovanie posledných aktualizácií a záplat pre operačný systém,
d. nastavenie IP adries,
e. inštalácia a konfigurácia WMware nástrojov do operačného systému,

6.7 Štandardná konfigurácia virtuálneho serveru v zmysle bodu 4.6 neobsahuje inštaláciu alebo konfiguráciu a aktualizáciu klientskych aplikácií.

6.8 Štandardná konfigurácia virtuálneho serveru v zmysle bodu 4.6 je ocenená jednorazovým poplatkom podľa bodu 5.3.

6.9 Akékoľvek činnosti nad rámec Štandardnej konfigurácie virtuálneho serveru budú ocenené hodinovou sadzbou v zmysle Rozšírenej správy zariadení, popísanej v článku VII.

Za prevzatie služby sa v prípade serveru konfigurovaného v rámci Štandardnej konfigurácie virtuálneho serveru považuje obdržanie prístupových údajov k užívateľskému kontu pre administrátorský prístup k operačnému systému virtuálneho serveru prostredníctvom RDS alebo SSH prístupu zaslaného Účastníkovi. Účastník je povinný zabezpečiť pri prvom prihlásení zmenu týchto prístupových údajov.

VII. Správa služieb cloud:LINK

7.1 Virtuálny server Účastníka je plne v správe Účastníka v prípade ak predmetom tejto špecifikácie nie je služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru, alebo plne v správe IT špecialistov Slovanetu. V prípade, že je predmetom špecifikácie služieb aj služba cloud: LINK | správa virtuálneho serveru, každá zmena konfigurácie serveru alebo operačného systému vyžadujúca prístup na úrovni správcu, bude vykonávaná IT špecialistom Slovanetu na základe písomnej požiadavky, emailovej požiadavky alebo požiadavky zákazníka zaslanej prostredníctvom tiketovacieho systému Slovanetu. Zákazníkovi v tomto prípade nie sú pre príslušný virtuálny server prideľované oprávnenia správcu.

7.2 Službou cloud:LINK | správa virtuálneho serveru sa rozumie pravidelná správa virtuálneho serveru a operačného systému Účastníka na ňom prevádzkovanom tak, aby nebola obmedzená, alebo znemožnená ich prevádzka a bolo zabezpečené optimálne využitie zdrojov, ktoré má Účastník k dispozícii z pohľadu ich využívania príslušným operačným systémom.

7.3 Služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru predstavuje tzv. „Základnú správu" zariadenia v rozsahu maximálne 4 hodiny mesačne:

7.4 Predmetom Základnej správy popísanej v bode 7.3.pre virtuálne servery definované v bode 4.7.sú činnosti predstavujúce:

a. inštalácia záplat a aktualizácií OS bez zmeny verzie inštalovaného operačného systému,
b. inštalácia bezpečnostných záplat bez zmeny verzie inštalovaného operačného systému,
c. aktualizácia antivírusového softvéru, prípadne update antispamu, ak sú tieto súčasťou poskytovaných služieb
d. správa užívateľov a užívateľských práv v rámci operačného systému,
e. kontrola logov inštalovaného operačného systému,
f. kontrola zálohovania obrazu disku virtuálneho serveru, ak je služba zálohovania zakúpená
g. výpisy logov na základe upresňujúcich požiadaviek zákazníka,
h. bezpečnostné opravy súvisiace so zmenou verzie softvéru,
i. systémová údržba a kontrola definovaných systémových procesov podľa požiadaviek Účastníka.

7.5 „Rozšírenou správou" sa rozumejú práce IT špecialistu podľa požiadaviek Účastníka nad rámec Základnej správy(pre účely tejto Špecifikácie len ako „Rozšírená správa"). Do Rozšírenej správy sa započítava aj čas správy v prípade riešenia porúch a incidentov, ktoré boli spôsobené činnosťou alebo nečinnosťou Účastníka.

7.6 Predmetom Rozšírenej správy môžu byť tiež činnosti predstavujúce inštaláciu nových služieb, aplikácií a parametrizáciu podľa požiadaviek Účastníka, systémová údržba - riešenie problémov s procesmi, odstránenie príčin problémov, administráciu užívateľov, administráciu inštalovaných služieb.

7.7 Cena za Rozšírenú správu platí pre ľubovoľnú službu cloud: LINK.Rozšírená správa a správa popísaná v bode 7.3.nad rámec počtu hodín Základnej správy, ktoré sú súčasťou Zriaďovacieho resp.Pravidelného poplatku za Službu podľa bodu 5.3.sa účtuje v krokoch po 1 / 2 hodiny(30 minút).Minimálna fakturovaná jednotka je ½ hodiny a fakturuje sa za každú začatú ½ hodinu.

7.8 Nevyčerpané limity Základnej správy sa do ďalšieho mesiaca neprenášajú a ich nevyčerpanie nemá žiadny vplyv na výšku Zriaďovacieho či Pravidelného poplatku za Službu.

7.9 Požiadavky užívateľa budú v štandardných prípadoch vykonané najneskôr do dvoch(2) pracovných dní od doručenia požiadavky Účastníka na prácu, ktorá obsahuje všetky informácie nevyhnutné pre vykonanie práce. Ak rozsah požadovaných prác neumožní túto lehotu dodržať, Slovanet oznámi Účastníkovi dodatočnú lehotu primeranú požadovaným prácam. Táto lehota nemôže byť dlhšia ako desať(10) pracovných dní od prijatia požiadavky Účastníka. Možnosti výkonu správy sú obmedzené parametrami virtuálneho serveru a rozsahom poskytovaných Služieb.

7.10 V prípade, že je pre výkon správy nevyhnutné prerušenie prevádzky virtuálneho privátneho serveru alebo operačného systému Účastníka, je Slovanet povinný Účastníka informovať o tomto prerušení minimálne 24 hodín pred výkonom takéhoto úkonu, ak sa Slovanet a Účastník nedohodnú inak.

VIII. Licencie

8.1 V prípade, že prostredníctvom platformy cloud: LINK sú Účastníkom prevádzkované virtuálne servery so softvérom patriacim pod licencovanie SPLA spoločnosti Microsoft, prípadne pod licencovanie iných spoločností, Účastník vyhlasuje, že bude pravdivo informovať o typoch a počtoch jednotlivých licencií prevádzkovaných na virtuálnych serveroch poskytnutých Účastníkovi a do 5 pracovných dní potom, ako nastanú zmeny v počtoch licencií, alebo v type používaných licencií, bude tieto oznamovať e-mailom na cloudlink@slovanet.net alebo prostredníctvom tiketovacieho systému Slovanetu.

8.2 V prípade, že Účastník nesplní povinnosť podľa bodu 8.1., čoho následkom môže vzniknúť sankcia voči Slovanetu zo strany prevádzkovateľa licenčného programu, je Účastník povinný v plnej miere nahradiť škodu spôsobenú Slovanetu vyplývajúcu z takéhoto porušenia.

8.3 Slovanet má právo vyžiadať si od Účastníka kedykoľvek prehľad licencií využívaných na jeho virtuálnych serveroch prevádzkovaných na platforme cloud:LINK.

8.4 Prehľad Účastníkom využívaných licencií je uvedený v bode 4.8. V prípade, že počas užívania služby príde k navýšeniu počtu licencií, alebo k rozšíreniu využívaných typov licencií, tieto budú spoplatnené na základe Prílohy č. 1 k tejto špecifikácii.

8.5 V prípade, ak na prevádzkovaných virtuálnych serveroch poskytnutých Účastníkovi si licencovanie zabezpečí Účastník vo vlastnej réžii, túto skutočnosť potvrdí podpísaním prehlásenia o vlastnom licencovaní.

IX. Práva a povinnosti

9.1 Účastník sa zaväzuje využívať Službu v súlade so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb č. GEN14022510551 a touto Špecifikáciou, s pokynmi Slovanetu a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a výlučne spôsobom a na účely, ktoré neodporujú všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky a Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. GEN14022510551. Účastník je povinný uschovávať a spravovať na Slovanetom poskytnutom virtuálnom serveri výlučne obsah, ktorý nie je v rozpore so všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky

9.2 Slovanet nezodpovedá za obsah uložených a zálohovaných dát na virtuálnom serveri, poskytnutému Účastníkovi v rámci Služby ako ani za akúkoľvek stratu týchto dát, ku ktorej došlo. Slovanet nezodpovedá za spôsob využívania virtuálneho serveru poskytnutého Účastníkovi v rámci Služby, ani za škodu, ktorú Účastník spôsobí tretím osobám v súvislosti s poskytovanou Službou.

9.3 Účastník v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb k počítačovým programom, resp. softwérovým produktom, autorským dielam a iným predmetom duševného vlastníctva, ktoré sa nachádzajú na virtuálnom serveri poskytnutom Účastníkovi v rámci Služby.

9.4 Účastník je povinný zabezpečiť ochranu prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií poskytnutých mu zo strany Slovanetu v súvislosti s poskytovaním Služby a na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečiť a prijať primerané opatrenia na predchádzanie škodám vzniknutých zneužitím prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií.

9.5 Slovanet má právo služby z dôvodu porušenia povinností uvedených v tomto článku obmedziť alebo prerušiť ich poskytovanie.

X. Spracúvanie osobných údajov, zmluvné dojednanie medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom

10.1 Úvodné ustanovenia a výklad niektorých pojmov:

10.1.1 Zmluvné strany sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN14022510551** a tejto Špecifikácie (ďalej len „**hlavná zmluva**") dohodli na tom, že Účastník ako prevádzkovateľ poveruje Slovanet ako sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov prevádzkovateľa automatizovanými prostriedkami na virtuálnom serveri sprostredkovateľa (ďalej „cloud") a to počas doby trvania zmluvného vzťahu založeného touto Špecifikáciou.

10.1.2 Prevádzkovateľ môže poveriť spracúvaním osobných údajov vo svojom mene len takého sprostredkovateľa, ktorý poskytuje dostatočné záruky na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR a príslušných právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že zistil, že Slovanet poskytuje dostatočné záruky v zmysle predchádzajúcej vety.

10.1.3 Spracúvaním osobných údajov je vykonávanie operácií alebo súboru operácií s osobnými údajmi dotknutých osôb, najmä ich získavanie, zaznamenávanie, zhromažďovanie, uchovávanie, obmedzovanie, organizovanie, oprava, úprava, triedenie, ukladanie na nosiče dát, vymazanie a likvidácia.

10.1.4 Povolenými operáciami, ktoré je oprávnený sprostredkovateľ pri spracúvaní osobných údajov vykonávať, sú **získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, prehliadanie, uchovávanie, blokovanie, organizovanie, oprava, úprava, triedenie, ukladanie na nosiče dát likvidácia a to aj diaľkovým prístupom** v rozsahu činností poskytovaných Slovanetom v rámci Služby. Osobné údaje uchovávané v cloude môže sprostredkovateľ spracúvať len v rozsahu povolených operácií s nimi. Pri pochybnostiach o prípustnosti operácií v rámci spracúvania, je sprostredkovateľ povinný vyžiadať si od Prevádzkovateľa písomné pokyny a tieto rešpektovať.

10.1.5 Osobné údaje sa Slovanet zaväzuje v mene prevádzkovateľa spracúvať výhradne za účelom plnenia povinností podľa hlavnej zmluvy a tejto Špecifikácie. Sprostredkovateľ nesmie osobné údaje spracúvať na akýkoľvek iný účel.

10.1.6 Účelom spracúvania je uchovávanie osobných údajov prevádzkovateľa v podobe dát Účastníka v cloude. Právnym základom spracúvania osobných údajov je ustanovenie článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR, t.j. plnenie tejto Špecifikácie a hlavnej zmluvy.

10.1.7 Sprostredkovateľ začne spracúvať osobné údaje odo dňa zriadenia Služby, resp. akýmkoľvek neskorším dňom, ktorý bol medzi stranami vopred písomne dohodnutý.

10.1.8 Skončením hlavnej zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia tejto Špecifikácie týkajúce sa mlčanlivosti, zodpovednosti za škodu, ktoré trvajú aj po ukončení hlavnej zmluvy.

10.2 Typ osobných údajov a kategórie dotknutých osôb

10.2.1 Osobné údaje, ktoré spracúva Slovanet ako sprostredkovateľ v mene Účastníka sú predovšetkým všetky informácie, ktoré by mohli identifikovať fyzickú osobu a zachytené prejavy osobnej povahy fyzických osôb ako súčasti dát Účastníka uchovávaných v cloude.

10.2.2 Dotknutou osobou je každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané v cloude.

10.3 Práva a povinnosti sprostredkovateľa

10.3.1 Slovanet je oprávnený spracúvať osobné údaje iba na základe písomných pokynov prevádzkovateľa vrátane pokynov ohľadom prenosu do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii (s výnimkou ako je uvedené v článku 28 ods. 3 písm. a) GDPR). Slovanet môže spracovávať osobné údaje v internom systéme sprostredkovateľa výlučne v rámci EÚ/EHP. V prípade, ak by malo dochádzať k cezhraničnému spracúvaniu osobných údajov, prevádzkovateľ s takým cezhraničným spracúvaním musí udeliť svoj predchádzajúci písomný súhlas. Súhlas prevádzkovateľa sa vyžaduje ak by sa ďalšie spracúvanie osobných údajov malo uskutočňovať v interných systémoch subdodávateľa Slovanetu. Ak Slovanet zapojí do vykonávania osobitných spracovateľských činností v mene prevádzkovateľa ďalšieho sprostredkovateľa (subdodávateľa), tohto ďalšieho sprostredkovateľa je povinný (zmluvne) zaviazať na plnenie rovnakých povinností týkajúcich sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tejto zmluve alebo v inom právnom úkone medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom, a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky Predpisov na ochranu osobných údajov. Ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, zodpovednosť voči prevádzkovateľovi nesie Slovanet.

10.3.2 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ je povinný prijať so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú tomuto riziku (podľa článku 32 GDPR), a to najmä zabezpečiť:

I) pseudonymizáciu a šifrovanie osobných údajov;

II) trvalú dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania a služieb;

III) včasnú obnovu a dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického alebo technického incidentu;

IV) pravidelné testovanie, posudzovanie a hodnotenie účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania.

10.3.3 Slovanet je povinný bez zbytočného odkladu zabezpečovať aktualizáciu prijatých opatrení tak, aby zodpovedala prijatým zmenám pri spracúvaní osobných údajov, a to až do skončenia spracúvania osobných údajov podľa tejto Špecifikácie. Popis prijatých technických a organizačných opatrení tvorí súčasť bodu 10.3.4 tejto Špecifikácie.

10.3.4 Slovanet sa zaväzuje chrániť spracúvané osobné údaje pred neoprávneným alebo náhodným sprístupnením, poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným sprístupnením, poskytnutím, prenosom, zverejnením alebo zneužitím, ako aj pred akýmikoľvek inými nepripustnými spôsobmi spracúvania, čo potvrdzuje:

I) implementáciou zásad vypracovanej Politiky bezpečnosti a Prevádzkovej bezpečnostnej smernice SMIB;

II) zabezpečením správneho a efektívneho používania kryptografie na zabezpečenie dôvernosti, preukázania pôvodu alebo integrity informácií;

III) definíciou klasifikácie informácií, postupov označovania a zaobchádzania s nimi vo forme riadenej internej dokumentácie;

IV) integráciou informačnej bezpečnosti do informačných systémov v celom ich životnom cykle vyplývajúce z certifikovaného systému riadenia informačnej bezpečnosti ISO/ IEC 27001 a ISO/IEC 20000-1

V) implementáciou bezpečnostných štandardov informačnej bezpečnosti do informačných systémov, prijatých na zabezpečenie bezpečnosti dát a bezpečnosti spracúvania osobných údajov, medzi ktoré patria:

(1) virtualizačná platforma je sieťovo uzavretá, bez možnosti priameho sieťového prístupu k jej core komponentom. Sieťový prístup je povolený iba z internej siete Slovanetu z taxatívne vymedzených IP adries a pre taxatívne vymedzené protokoly;

(2) ICT infraštruktúra je redundantná;

(3) pred redundantný manažovací portál, portál konzoly serverov a portály ostatných služieb je predradený firewallový cluster so zapnutou aplikačnou kontrolu a WEB filteringom;

(4) virtuálne servery Účastníka sú spravidla chránené integrovaným firewallom, alebo virtuálnym firewallom v prípade, ak si Účastník zakúpi služby ochrany virtuálnej infraštruktúry a zdrojov na nej prevádzkovaných;

(5) virtuálne servery Účastníkov sú uložené na distribuovanom súborovom systéme VSAN, ktorý je redundantný (Účastníkove virtuálne servery sú vždy uložené na dvoch uzloch VSAN clustra);

(6) hostované údaje sú chránené replikačnou technológiou na úrovni VSAN a NFS diskových polí. Zároveň sú chránené voči výpadku niekoľkých fyzických serverov (resp. hypervízorov);

(7) Účastníkom je v rámci Služby poskytovaný bezplatný trojdňový obraz (snapshot) celých Účastníkových virtuálnych serverov na úrovni VMware. Zálohované údaje sú uložené mimo systém, na ktorom sú prevádzkované virtualizačné služby;

(8) manažment platformy a kľúčové komponenty platformy sú prevádzkované v separátnom clustri (backend virtualizačnej platformy), mimo Účastníckych virtuálnych serverov. Backend cluster je rovnako redundantný z hľadiska ukladania údajov (údaje sú uložené na osobitnej VSAN) ako aj z pohľadu výpočtových uzlov manažment clustra;

(9) kľúčové systémové komponenty platformy sú pravidelne zálohované;

(10) Slovanet má vypracovaný súbor organizačných a prevádzkových opatrení, ktoré slúžia na primerané zabezpečenie virtualizačnej platformy, integrity a dostupnosti údajov spracúvaných v Účastníckych virtuálnych serveroch (riadený fyzický prístup ku HW zdrojom platformy, taxatívne vymedzení a poverení administrátori pre správu virtualizačnej platformy, pravidelné systémové zálohovanie virtuálneho dátového centra, nepretržitý manažment výkonnosti a chybovosti HW a SW zdrojov virtualizačnej platformy).

10.3.5 Prevádzkovateľ dáva pokyn Slovanetu, aby zhromaždené osobné údaje boli spracúvané iba počas doby platnosti tejto Špecifikácie. Slovanet nie je oprávnený po skončení platnosti tejto Špecifikácie osobné údaje umiestnené v cloude ďalej uchovávať a je povinný ich zlikvidovať ak všeobecný právny predpis neustanovuje inak alebo sa zmluvné strany nedohodnú.

10.3.6 Slovanet je povinný po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby podľa kapitoly III GDPR (článok 12 až 23 GDPR), a to podľa pokynov prevádzkovateľa, predovšetkým však na základe výslovného písomného pokynu alebo žiadosti prevádzkovateľa:

I) pri plnení informačnej povinnosti voči dotknutej osobe podľa článku 13 a 14 GDPR,

II) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na prístup k osobným údajom podľa článku 15 GDPR, najmä poskytnúť prevádzkovateľovi kópiu osobných údajov podliehajúcich spracúvaniu vo forme požadovanej prevádzkovateľom,

III) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na opravu osobných údajov podľa článku 16 GDPR, najmä bez zbytočného odkladu opraviť neaktuálne alebo nesprávne osobné údaje,

IV) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na vymazanie osobných údajov podľa článku 17 GDPR, najmä vymazať osobné údaje,

V) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa článku 18 GDPR, najmä obmedziť spracúvanie osobných údajov,

VI) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na prenosnosť osobných údajov podľa článku 20 GDPR, najmä poskytne prevádzkovateľovi osobné údaje vo forme požadovanej prevádzkovateľom,

VII) pri zabezpečení práva dotknutej osoby namietať voči spracúvaniu osobných údajov podľa článku 21 GDPR (ak je spracúvanie nevyhnutné na plnenie úlohy vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi alebo na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany, ak nad nimi neprevažujú záujmy alebo práva dotknutej osoby alebo ak sú osobné údaje spracúvané na priame marketingové účely vrátane profilovania), a to najmä prestať spracúvať osobné údaje,

VIII) pri zabezpečení práva dotknutej osoby, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov, vrátane profilovania, ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú podľa článku 22 GDPR,

10.3.7 Slovanet je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi súčinnosť pri zabezpečovaní plnenia povinností podľa článku 32 až 36 GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné sprostredkovateľovi.

10.3.8 V prípade, ak Slovanet obdrží podnet od dotknutej osoby v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tejto hlavnej zmluvy, je povinný tento podnet bezodkladne predložiť prevádzkovateľovi.

10.3.9 Sprostredkovateľ sa zaväzuje poskytnúť prevádzkovateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany prevádzkovateľa alebo audítora, ktorého poveril prevádzkovateľ.

10.3.10 Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom prevádzkovateľa porušuje Predpisy na ochranu osobných údajov.

10.3.11 Osobné údaje možno spracúvať len v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv a slobôd dotknutých osôb, najmä k porušeniu ich práva na zachovanie ľudskej dôstojnosti alebo k iným neoprávneným zásahom do ich práva na ochranu súkromia.

10.3.12 Slovanet je v prípade inšpekcie zo strany dozorného orgánu povinný na požiadanie prevádzkovateľa okamžite predložiť prevádzkovateľovi všetky požadované dokumenty a informácie ohľadom ochrany osobných údajov spracúvaných v mene prevádzkovateľa.

10.3.13 V prípade akýchkoľvek zmien sa Slovanet zaväzuje prevádzkovateľa o nich vopred informovať tak, aby mohol prevádzkovateľ túto zmenu posúdiť a uskutočniť opatrenia, ktoré mu umožnia postupovať v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov (napr. splniť informačnú povinnosť voči dotknutým osobám ohľadom prenosu do 3. krajiny)

10.4 Dôvernosť informácii

10.4.1 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ sú povinní zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré sú predmetom spracúvania. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania osobných údajov.

10.4.2 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ je povinný zaviazať mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi u prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa (vrátane ďalších sprostredkovateľov a ich oprávnených osôb). Povinnosť mlčanlivosti musí trvať aj po skončení pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu tejto fyzickej osoby. Povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov SR pri plnení jeho úloh v zmysle zákona.

10.5 **Práva a povinnosti prevádzkovateľa**

10.5.1 Prevádzkovateľ sa zaväzuje:

I) spracúvať osobné údaje výlučne na vymedzený účel (bod 10.1.6),

II) zabezpečiť, aby sa spracúvali len také osobné údaje, ktoré svojím rozsahom a obsahom zodpovedajú účelu ich spracúvania a sú nevyhnutné na jeho dosiahnutie,

III) zabezpečiť, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli získané,

IV) oznámiť Slovanetu písomne meno zodpovednej osoby prevádzkovateľa,

V) za účelom ochrany osobných údajov prijať príslušné organizačné, personálne a technické bezpečnostné opatrenia v zmysle čl. 24 GDPR;

VI) poskytovať Slovanetu súčinnosť pri plnení hlavnej zmluvy a tejto Špecifikácie,

VII) spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi, rešpektovať zásady ochrany osobnosti a súkromia a konať spôsobom, ktorý neodporuje Predpisom na ochranu osobných údajov alebo hlavnej zmluve vrátane tejto Špecifikácie,

VIII) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré spracúva; povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania osobných údajov; povinnosťou mlčanlivosti o osobných údajoch je prevádzkovateľ povinný preukázateľne zaviazať oprávnené osoby,

IX) vypracovať, aktualizovať a udržiavať Záznamy o spracovateľských operáciách v zmysle čl. 30 GDPR, prípadne vypracovať Posúdenie vplyvov v zmysle čl. 35 GDPR, pokiaľ mu táto povinnosť vyplýva z Predpisov na ochranu osobných

X) informovať Slovanet v rozumnom čase, ak prevádzkovateľ dostane:

(1) požiadavku od dotknutých osôb na sprístupnenie ich osobných údajov alebo na poskytnutie informácie o stave spracúvania takýchto údajov Slovanetom,

(2) sťažnosť alebo požiadavku od dotknutých osôb v súvislosti s povinnosťami v zmysle Predpisov na ochranu osobných údajov, najmä požiadavky o výmaz osobných údajov, ktorá sa týka Slovanetu; alebo

(3) otázky od orgánov zodpovedných za ochranu údajov a jej kontrolu (napr. Úrad na ochranu osobných údajov), ktorá si vyžaduje kooperáciu so Slovanetom.

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

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

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

10.5.5 Osobou poverenou ochranou osobných údajov prevádzkovateľa je (Ing. Martin Sýkora, , +421911800884,

10.5.6 Zodpovednou osobou sprostredkovateľa je (Ing. Jozef Priesol PhD., DPO, +421 2 208 28 236, gdpr@slovanet.net)

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

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

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

11.1.2 Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy je garantovaná doba nástupu na odstránenie poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod.), ktorá sa počíta od nahlásenia poruchy autorizovaným zástupcom Účastníka do okamihu nástupu pracovníkov Slovanetu na výkon činností vedúcich k odstráneniu poruchy a obnoveniu poskytovania Služby. Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy neplynie v čase mimo pracovného bloku (t. j. pracovné dni pondelok až piatok od 0:00 do 8:00 a od16:00 do 24:00 a doba počas dní pracovného voľna a sviatkov).

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

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

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

11.2 Garantované parametre SLA|cloud:LINK

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

11.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavineného porušenia ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 7 dní od kedy došlo k zavinenému porušeniu, zľavu z Pravidelného poplatku za nefunkčnú Službu za obdobie trvania porušenia parametra avšak maximálne do výšky 20 % z Pravidelného poplatku za Službu, nasledovne:

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

(ďalej ako "Zľava z Pravidelného poplatku")

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

XII. Zoznam oprávnených osôb

12.1 Slovanet:

Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Šterbák Tomáš	key account manager	+421220828111	+421220828222	tomas.sterbak@slovanet.net

Oznamovanie porúch

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Monitorovacie centrum	pohotovostný operátor	02/208 28 120	02/555 63 726	nmc@slovanet.net

12.2 Účastník:

Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Sýkora Martin		+421911800884		riaditel@tvpoprad.sk

Technický kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Sýkora Martin		+421911800884		riaditel@tvpoprad.sk

XIII. Záverečné ustanovenia

13.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č.: GEN14022510551 uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.

13.2 Podpisom tejto Špecifikácie Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s celým jej znením vrátane Všeobecných podmienok Služby, tomuto zneniu v plnom rozsahu rozumie a vyhlasuje, že obsahuje jeho slobodnú, vážnu a určitú vôľu. Podpisom tejto Špecifikácie Účastník potvrdzuje prevzatie Všeobecných podmienok Služby.

13.3 Prílohy Špecifikácie:
Aktuálny cenník vybraných SPLA licencií

V Poprade, dňa 06. 11. 2019

Slovanet

Slovanet, a.s.
Kručinský Martin, vedúci tímu regionálneho korporátneho predaja
na základe plnomocenstva

slovanet

Slovanet, a. s.
Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava 2
IČO:35954612, IČDPH:SK2022059094

(20)

V Poprade, dňa 11. 10. 2019

Účastník

TV Poprad, s.r.o.
Ing. Martin Sýkora, konateľ

Príloha č.1 - Aktuálny cenník vybraných SPLA licencií platný od 16.3.2018

1.1 Pravidelné mesačné poplatky za vybrané licencie z programu Microsoft SPLA.

NÁZOV LICENCIE	JEDNOTKOVÁ CENA V € BEZ DPH	JEDNOTKOVÁ CENA V € S DPH
Windows Server Standard	18,89	22,67
Remote Desktop Services SAL, L/SA, All Languages	5,93	7,12
SQL Server Standard Core, L/SA 2 Licences Pack Core Licenses, All Languages	169,58	203,50
SQL Server Enterprise Core, L/SA 2 Licences Pack Core Licenses, All Languages	650,26	780,31
Exchange Basic SAL, L/SA, All Languages	0,65	0,78
Exchange Standard SAL, L/SA, All Languages	2,35	2,82
Exchange Standard Plus SAL, L/SA, All Languages	3,86	4,63
Exchange Enterprise SAL, L/SA, All Languages	3,62	4,34
Exchange Enterprise Plus SAL, L/SA, All Languages	5,22	6,26
Office Standard, L/SA SAL, All Languages	13,25	15,90
Office Professional Plus, L/SA SAL, All Languages	18,07	21,68

1.2 Slovanet si vyhradzuje právo na vykonanie zmien v cenách licencií.

1.3 Uvedený cenník obsahuje ceny aktuálne dostupných a podporovaných verzií licencovaných systémov aplikácií.

1.4 1.4. Kompletný a aktuálny cenník licencií z programu Microsoft SPLA ako licencií z iných podporovaných licenčných programov je uvedený na webovej stránke **www.cloudlink.sk/licencie**