



Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) Register a identifikátor právnických osôb a podnikateľov

Projekt:	Register a identifikátor právnických osôb a podnikateľov
Dokument:	INE_Integracny_SLA_kontrakt_RPO_a_BSK_v0.8
Verzia:	0.8
Dátum:	19.12.2017
Autor:	Erika Hudecová
Vlastník:	Štatistický úrad SR
Ev. č. ŠÚ SR	DOH-2-48/2017-500

História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
0.1	17.06.2015	Vytvorenie dokumentu	Erika Hudecová
0.2	06.05.2015	Doplnenie dokumentu	Eduard Bronda
0.3	05.08.2015	Doplnenie dokumentu	Tomáš Szabó
0.4	30.10.2017	Doplnenie dokumentu	Tibor Baďura
0.5	07.11.2017	Doplnenie údajov	Jozef Antoš
0.6	28.11.2017	Upravenie zoznamu služieb	Tibor Baďura
0.7	18.12.2017	Upravenie dokumentu pre podmienky BSK	Tibor Baďura
0.8	19.12.2017	Zmena kontaktných údajov za ŠÚ SR	Jozef Antoš

Obsah

OBSAH	3
1 ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
2 ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
2.1 Predpokladaná miera využitia služieb	4
2.1.1 Synchronne služby	4
2.1.2 Asynchronne služby	5
3 VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA	5
3.1 Synchronne služby – poskytovanie údajov	5
3.2 Synchronne služby – zápis údajov	8
3.3 Asynchronne služby	8
4 PODPORA	9
5 KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN	9
6 ESKALAČNÝ MECHANIZMUS	9
7 MANAŽMENT ZMIEN	10
8 PROCESY RIADENIA INCIDENTOV	11
9 REKLAMÁCIE	11
10 BEZPEČNOSŤ A KONTINUITA SLUŽIEB	12
10.1 Havarijné plánovanie	12
10.2 Zálohovanie	12
10.3 Redundancia RPO	12
10.4 Zvládanie bezpečnostných incidentov	12
10.5 Prerušenie poskytovania služieb	13
10.6 Súčinnosť a bezpečnosť zo strany Konzumenta	13
10.7 Ostatné dojednania	14
11 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ	14
12 REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV	14
13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	15

1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikátor správcu (Gestora)	Správca (Gestor)	Identifikátor projektu/pr ojektov	Projekt/projekt y spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	Poskytovateľ	osoba_16	Štatistický úrad Slovenskej republiky, Miletičova 3, 824 67, Bratislava 2, IČO: 00166197	projekt_1	Register a identifikátor právnických osôb a podnikateľov	isvs_420	Register a identifikátor právnických osôb a podnikateľov
	Konzument	osoba_4242	Bratislavský samosprávny kraj, Sabinovská 16, 82005 Bratislava IČO: 36063606			isvs_8015, isvs_8016	Register zdravotníctva, Register humánnej farmácie
Predmet kontraktu	Predmetom integračného SLA kontraktu (ďalej ako „SLA“) je: 1. definícia podmienok a procesov podpory a údržby integrovaných systémov Subjektov kontraktu . 2. Poskytovanie údajov zo zdrojových registrov (Register zdravotníctva a Register humánnej farmácie) v zmysle zákona č. 272/2015 Z. z. o registri právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov Konzumentom do systému poskytovateľa.						
Platnosť kontraktu od	podpisu kontraktu						
Platnosť kontraktu do	na dobu neurčitú						

2 Rozsah integračného SLA kontraktu

Rozsah integračného SLA kontraktu tvoria služby:

IPO - Identifikátor právnickej osoby

RPO - Register a identifikátor právnických osôb a podnikateľov

Služby SLA
Poskytnutie identifikátora právnických osôb podľa vyhľadávacích kritérií
Poskytnutie referenčných údajov jedného identifikátora právnických osôb
Poskytnutie zoznamu IPO so zmenenými referenčnými údajmi
Podanie žiadosti o výpis z RPO
Vydanie výpisu z RPO
Poskytnutie inicializačnej dávky
Zápis fyzických osôb - podnikateľov do RPO
Generovanie IPO

2.1 Predpokladaná miera využitia služieb

2.1.1 Synchronne služby

Nižšie uvedená tabuľka obsahuje predpokladanú mieru využitia synchronných služieb špecifikovanú počtom

Dohoda o úrovni poskytovanej služby a manažment zmien

zasielaných požiadaviek a priemernou veľkosťou správy.

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Názov využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Počet požiadaviek (za rok / za 1 minútu v špičke)			Priemerná veľkosť správy v kB*	Slovný popis obdobia špičky
		1. rok	2. rok	3. rok		
sluzba_is_34123	Poskytnutie Identifikátora právnických osôb podľa vyhľadávacích kritérií	3000/1	3000/1	3000/1	100	Využívanie služby nemá špičky
sluzba_is_34124	Poskytnutie referenčných údajov jedného Identifikátora právnických osôb	3000/2	3000/2	3000/2		Využívanie služby nemá špičky
sluzba_is_1463	Poskytnutie zoznamu IPO so zmenenými referenčnými údajmi	365/1	365/1	365/1		Využívanie služby nemá špičky
sluzba_is_1459	Generovanie IPO	20/1	20/1	20/1		Využívanie služby nemá špičky
sluzba_is_1454	Zápis fyzických osôb - podnikateľov do RPO	15/1	15/1	15/1		Využívanie služby nemá špičky

* Veľkosť správy uvádzať ak je to relevantné.

2.1.2 Asynchrónne služby

Nižšie uvedená tabuľka obsahuje predpokladanú mieru využitia asynchrónnych služieb špecifikovanú počtom zasielaných požiadaviek a priemernou veľkosťou správy.

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Názov využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Počet požiadaviek (za rok / za 1 minútu v špičke)			Priemerná veľkosť správy v kB*	Slovný popis obdobia špičky
		1. rok	2. rok	3. rok		
sluzba_is_34081	Podanie žiadosti o výpis z Registra právnických osôb	200/1	200/1	200/1		Využívanie služby nemá špičky
sluzba_is_34082	Vydanie výpisu z Registra právnických osôb	200/1	200/1	200/1		Využívanie služby nemá špičky

* Veľkosť správy uvádzať ak je to relevantné.

3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa

3.1 Synchronné služby – poskytovanie údajov

Identifikátor využívanej aplikácie / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
sluzba_is_34123	Poskytnutie Identifikátora právnických osôb podľa vyhládavacích kritérií	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	99	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	16	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	40	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	500	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	2	hodiny
sluzba_is_34124	Poskytnutie referenčných údajov jedného Identifikátora právnických osôb	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	99	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	16	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	40	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	500	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	2	hodiny
sluzba_is_1463	Poskytnutie zoznamu IPO so zmenenými referenčnými údajmi	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	99	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	16	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	40	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	500	číslo

Identifikátor využívanej aplikácie / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
sluzba_is_1459	Generovanie IPO	pripojení		
		Doba obnovenia služby (RTO)	2	hodiny
		Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	99	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	16	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	40	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	500	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	2	hodiny

2 Synchronne služby – zápis údajov

Identifikátor využívanej aplikáciej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
sluzba_is_1454	Zápis fyzických osôb - podnikateľov do RPO	Plánovaná doba dostupnosti	16x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	99	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstavkov za 1 mesiac	16	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	40	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	300	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	2	hodiny

3.3 Asynchronne služby

Identifikátor využívanej aplikáciej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
sluzba_is_34081 sluzba_is_34082	Podanie žiadosti o výpis z Registra právnických osôb Vydanie výpisu z Registra právnických osôb	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	99	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstavkov za 1 mesiac	16	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	40	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	500	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	2	hodiny

Poznámka: Vyššie uvedené parametre SLA platia pre 99,9% prípadov
 Všetky parametre sú garantované v bode rozhrania RPO.

Podpora

Forma kontaktu Service Desku	Inštrukcie pre kontaktovanie SD	Prevádzkové hodiny SD	Maximálna dĺžka odozvy počas prevádzky SD	Forma kontaktu mimo prevádzkových hodín	Maximálna dĺžka odozvy mimo prevádzky SD
Telefón, email, kontaktný formulár:	Jadro RPO	Počas pracovnej doby od 8:00-16:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Kontaktný formulár: https://helpdesk.statistics.sk	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	Všeobecný generický register/ Špecifický generický register	Počas pracovnej doby od 8:00-16:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Telefón Kontaktný formulár: https://helpdesk.statistics.sk	Nasledujúci pracovný deň

5 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ
Kontaktné miesto / adresa pre nahlasovanie incidentov:	CRYSTAL CONSULTING, s.r.o. Jilemnického 3 911 01 Trenčín	Oddelenie aplikačnej podpory Štatistický úrad Slovenskej republiky, Miletičova 3, 821 08, Bratislava 2
Kontaktné tel. číslo pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00- 15:00 počas pracovných dní:	032/ 6510 212	02 / 50 236 217
Kontaktná mailová adresa pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00- 15:00 počas pracovných dní:	helpdesk@e-vuc.sk	supportrpo@statistics.sk
Kontaktný formulár pre nahlasovanie incidentov – non stop:	helpdesk@e-vuc.sk	https://helpdesk.statistics.sk
Kontaktné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky:	helpdesk@e-vuc.sk	supportrpo@statistics.sk
Garant Poskytovateľa / Konzumenta	Meno: JUDr. Ing. Jana Ježíková Zaradenie: riaditeľka odboru zdravotníctva Tel.: +421 2 48264902 E-mail: jana.jezikova@region-bsk.sk	Meno: Ivica Paulovičová Zaradenie: poverený riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS Telefón: +421 2 50236696 E-mailová adresa: ivica.paulovicova@statistics.sk

6 Eskalačný mechanizmus

Rola	Konzument	Poskytovateľ
Eskalačné miesto / adresa pre riešenie incidentov:	Meno: JUDr. Ing. Jana Ježíková Zaradenie: riaditeľka odboru zdravotníctva Tel.: +421 2 48264902 E-mail: jana.jezikova@region-bsk.sk	Meno: Ivica Paulovičová Zaradenie: poverený riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS Telefón: +421 2 50236696 E-mailová adresa: ivica.paulovicova@statistics.sk
Eskalačné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky	Meno: JUDr. Ing. Jana Ježíková Zaradenie: riaditeľka odboru zdravotníctva Tel.: +421 2 48264902 E-mail: jana.jezikova@region-bsk.sk	Meno: Ivica Paulovičová Zaradenie: poverený riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS Telefón: +421 2 50236696 E-mailová adresa: ivica.paulovicova@statistics.sk
Eskalačné miesto / adresa prevádzkovateľa pre 2. úroveň riešenia incidentov	Meno: JUDr. Ing. Jana Ježíková Zaradenie: riaditeľka odboru zdravotníctva	Meno: Csaba Tárczy Zaradenie: poverený generálny riaditeľ sekcie informatiky

Tel.: +421 2 48264902
E-mail: jana.jezikova@region-bsk.sk

Telefón: +421 2 50236357
E-mailová adresa: csaba.tarczy@statistics.sk

P.č.	Aktivita v rámci eskalácie	Popis aktivity (Maximálny rozsah popisu - 1000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav eskalácie
1.	Iniciovanie eskalácie	Eskalácia sa inicializuje emailom alebo telefonicky na eskalačné miesto 1. alebo 2. úrovne poskytovateľa	Garant Konzumenta	Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním
2.	Vyhodnotenie úrovne eskalácie	Posúdenie eskalácie a prípadné presunutie na vyššiu úroveň eskalácie	Riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS alebo generálny riaditeľ sekcie informatiky	Vyhodnotená úroveň eskalácie
3.	Návrh riešenia eskalácie		Riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS alebo generálny riaditeľ sekcie informatiky	Schválený návrh riešenia eskalácie
4.	Realizácia návrhu riešenia		Riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS alebo generálny riaditeľ sekcie informatiky	Ukončená realizácia riešenia eskalácie
5.	Uzatvorenie eskalácie	Odsúhlasenie vyriešenia eskalácie	Garant Konzumenta	Eskalácia uzavretá

7 Manažment zmien

Subjekty kontraktu sa dohodli, že počas platnosti tohto SLA kontraktu môže ktorýkoľvek subjekt kontraktu požiadať druhý subjekt kontraktu o zmenu, ktorá má dopad na informačný systém druhého subjektu, alebo ktorá vyplýva zo zmeny legislatívy. Takéto zmenové konanie sa iniciuje formulárom uvedeným v Prílohe č. 1 tohto SLA kontraktu. Požiadavý subjekt kontraktu je povinný vypracovať návrh riešenia a cenovú ponuku v časovom horizonte podľa vzájomnej dohody.

Procesy požiadavky na zmenu:

P.č.	Proces v rámci manažmentu zmien	Popis procesu	Priradená rola	Výstupný stav požiadavky
1.	Vytvorenie požiadavky	Vyplnenie formulára uvedeného v prílohe č. 1	Garant Konzumenta/Poskytovateľa	Zaevidovaná
2.	Revízia, vyhodnotenie a kategorizácia požiadavky	Posúdenie predloženej požiadavky na zmenu, návrh riešenia a vypracovanie cenovej ponuky	Garant Konzumenta/Poskytovateľa	Pripravená na autorizáciu
3.	Autorizácia požiadavky na strane Poskytovateľa/ Konzumenta		Garant Konzumenta/Poskytovateľa	Autorizovaná
4.	Naplánovanie zavedenia a rozsahu zmeny	Vypracovanie harmonogramu implementácie	Garant Konzumenta/Poskytovateľa	Rozsah a harmonogram požiadavky
5.	Predloženie návrhu zmeny Konzumentovi/Poskytovateľovi na schválenie	Schválenie realizácie požiadavky na strane Konzumenta/Poskytovateľa	Garant Konzumenta/Poskytovateľa	Schválená
6.	Implementácia zmeny vrátane testov		Garant Konzumenta/Poskytovateľa	Implementovaná

Revízia a uzavretie
požiadavky

Akceptácia požadovanej zmeny

Garant Konzumenta/
Poskytovateľa

Požiadavka na
dopracovanie /
Uzavretá

8 Procesy riadenia incidentov

P.č.	Proces riadenia porúch	Popis aktivity	Priradená rola	Výstupný stav poruchy
1.	Identifikácia a založenie incidentu	V prípade výskytu incidentu je Konzument povinný nahlásiť incident v kontaktnom mieste Poskytovateľa. Kontaktné údaje pre nahlásenie sú uvedené v č.5. tejto zmluvy. Telefonické alebo písomné nahlásenie incidentu musí obsahovať: - Meno a funkciu osoby, nahlásujúcej incident - Kontaktné telefónne číslo osoby, nahlásujúcej incident - Kontaktný e-mail osoby, nahlásujúcej incident - Typ služby, ktorej sa incident týka - Technický popis incidentu - Čas vzniku incidentu	Podľa bodu 5.	Zaevidovaná
2.	Prevzatie a klasifikácia incidentu	Po nahlásení incidentu zamestnanec Poskytovateľa prideli incidentu evidenčné číslo a na kontaktný e-mail osoby uvedenej v bode 1 o ňom informuje osobu konzumenta, ktorá incident nahlásila. Toto evidenčné číslo bude použité pri reportovaní informácií o incidente. Potvrdenie musí obsahovať: - Evidenčné číslo kontraktu - Meno Konzumenta - Typ služby, ktorej sa incident týka - Technický popis incidentu - Dátum a čas nahlásenia incidentu - Meno a funkciu osoby, ktorá incident nahlásila Prevádzkovateľ Poskytovateľa sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia incidentu do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to response).	Podľa bodu 5.	Klasifikovaná
3.	Riešenie a diagnóza Incidentu	Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosť, potrebnú na odstránenie incidentu, do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to service).	Podľa bodu 5.	V riešení
4.	Uzavretie incidentu	Po odstránení incidentu servisný zamestnanec Poskytovateľa oznámi telefonicky alebo mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi konzumenta	Podľa bodu 5.	Uzavretá

9 Reklamácie

Prípadné reklamácie nedodržania prevádzkových parametrov služieb sa nahlasujú na service desk Poskytovateľa, spôsobom definovaným v bode 4. tohto kontraktu.

10 Bezpečnosť a kontinuita služieb

Procesy riadenia kontinuity činností zabezpečovaných modulmi RPO riešia situácie, v ktorých došlo k nežiadúcemu prekročeniu prevádzkových parametrov služieb. Pre riadenie kontinuity činností sú definované parametre stanovené v tomto SLA kontrakte určujúce a zaručujúce požadovanú dostupnosť kľúčových služieb.

10.1 Havarijné plánovanie

Pre prípady havarijných stavov má Poskytovateľ k dispozícii SLA s dodávateľmi HW a SW vybavenia RPO, ako aj havarijné plány pokrývajúce udalosti ohrozujúce prevádzku výpočtových centier, v ktorých sú komponenty RPO umiestnené.

V rámci činností obnovy prevádzky sú v plnej prevádzke RPO implementované automatizované mechanizmy na overenie zachovania integrity údajov každého modulu, integrity väzieb údajov medzi modulmi a vo vzťahu ku pripojeným externým systémom a zachovanie všetkých údajov, ktorých odovzdanie na spracovanie do RPO plní zákonom stanovenú úlohu (najmä elektronické podania, zápisy údajov, poskytovanie údajov) a záznamov o prevádzke systému (najmä audit log).

Ak v dôsledku havárie dôjde ku strate údajov prijatých z externého systému (napr. roll-back transakcií) alebo používateľských údajov, bude o tomto stave externý systém, resp. používateľ upovedomený. Pri zmene stavu údajov neočakávaným spôsobom (napr. pri obnove zo záloh) budú o tejto skutočnosti notifikovaní všetci používatelia, ktorých sa môže táto situácia dotknúť.

Havarijné plány sú v plnej prevádzke RPO pravidelne testované a podľa potreby aktualizované.

10.2 Zálohovanie

V plnej prevádzke RPO sú vytvárané zálohy aplikačného prostredia serverov, konfigurácie systému, záznamov o prevádzke aj samotných báz údajov. Zálohovanie bude realizované pomocou centrálného zálohovacieho systému.

Všetky zálohy budú vytvárané v troch kópiách (prevádzková a 2x archivačná), v súlade s požiadavkami Výnosu MF SR o štandardoch pre ISVS. Zálohy aplikačného prostredia a konfigurácie systému budú vytvárané tak, aby bolo možné na ich základe úplne zrekonštruovať prevádzkové prostredie RPO, minimálne pri vykonaní každej zmeny. Zálohy báz údajov (vrátane údajov uložených v súborovom systéme) budú vytvárané tak, aby pri rekonštrukcii zo záloh bola maximálna strata údajov najviac za 1 prevádzkový deň.

V rámci plnej prevádzky systému RPO bude zabezpečované vykonanie testov obnovy systému zo záloh minimálne raz za rok, pričom spôsob výkonu tohto testu bude popísaný v samostatnej dokumentácii o obnove systému.

10.3 Redundancia RPO

Všetky dôležité komponenty systému a infraštruktúry budú v produkčnej prevádzke nasadené viacnásobne tak, aby zlyhanie žiadneho jedného komponentu neohrozilo zlyhanie alebo nedostupnosť určitých služieb systému. Redundantné komponenty systému umožňujú rozdelenie záťaže (load-balancing) za účelom vyhnutia sa preťaženiu niektorých častí systému.

10.4 Zvládanie bezpečnostných incidentov

reakcia a zvládanie bezpečnostných incidentov v plnej produkčnej prevádzke RPO sa riadi internou dokumentáciou Poskytovateľa. Prioritou pri riešení incidentu je ochrana služieb a údajov RPO, resp. iných komunikujúcich systémov.

Údaje o prebiehajúcom incidente budú zaznamenávané vo forme (forenzných údajov) použiteľnej pre stíhanie páchateľa. Tento postup nemusí byť dodržaný, pokiaľ je to nevyhnutné na naplnenie vyšších cieľov bezpečnosti (ochrana služieb, údajov atď.). Za zaznamenávanie údajov zodpovedá prevádzkovateľ RPO a komponent monitorovania stavu systému umožní export údajov zachovávajúcí požadovanú formu údajov.

Notifikácia o bezpečnostných incidentoch - ak dôjde k narušeniu dôvernosti údajov Konzumenta, kompromitácii vzťahu medzi Konzumentom a RPO (napr. impersonácia), alebo kompromitácii služieb systému majúcich vzťah voči Konzumentom (napr. sfaľovanie prezentovaných informácií), budú o tejto skutočnosti upovedomení všetci Konzumenti, ktorých sa môže táto situácia dotknúť.

10.5 Prerušenie poskytovania služieb

Subjekty kontraktu týmto uznávajú a berú na vedomie, že počas prevádzky služieb môžu nastať plánované alebo neplánované prerušenia služieb.

- a) V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný písomne alebo v elektronickej forme oznámiť Konzumentovi vykonávanie plánovanej odstávky (vrátane odhadovanej doby odstávky) **minimálne 3 pracovné dni vopred**.
 - b) V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Konzumenta, je Konzument povinný písomne alebo v elektronickej forme oznámiť Poskytovateľovi vykonávanie plánovanej odstávky (vrátane odhadovanej doby odstávky) **minimálne 3 pracovné dni vopred**.
 - c) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný písomne alebo v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Konzumentovi vykonávanie neplánovanej odstávky, vrátane predbežného odhadu doby odstávky.
 - d) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Konzumenta, je Konzument povinný písomne alebo v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi vykonávanie neplánovanej odstávky, vrátane predbežného odhadu doby odstávky.
- A. Konzument je povinný obratom potvrdiť príjem informácie o odstávke mailom, na kontaktnú adresu Poskytovateľa, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstávke od Poskytovateľa.
 - B. Poskytovateľ je povinný obratom písomne potvrdiť príjem informácie o odstávke mailom na kontaktnú adresu Konzumenta, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstávke od Konzumenta.

10.6 Súčinnosť a bezpečnosť zo strany Konzumenta

Konzument je povinný riadne a včas poskytovať Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť a podklady k zabezpečeniu účelu tohto SLA kontraktu a zaväzuje sa konať tak, aby nebol účel tohto SLA kontraktu zmařený. Konzument je povinný pred začatím poskytovania akejkoľvek služby podľa tohto SLA kontraktu Poskytovateľovi poskytnúť riadne a včas všetky podstatné informácie, ktoré by mohli ovplyvniť rozhodnutie Poskytovateľa pri jeho postupe pri poskytovaní služieb, tvoriacich predmet tohto SLA kontraktu.

Ďalšia súčinnosť požadovaná od Konzumenta, ktorú Poskytovateľ môže pre účely plnenia tohto vzťahu požadovať, je nasledovná:

- na základe žiadosti Poskytovateľa je Konzument povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia.
- v prípade služby riešenie incidentu Konzument poskytne Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tohto SLA kontraktu potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť.
- v prípade, ak Konzument neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie incidentu sa prerušuje, a to na dobu, počas ktorej nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá,
- Konzument vopred písomne nahlási prevádzkovateľovi zoznam (resp. rozsah) IP adries, z

ktorých bude pristupovať k RPO, podobne bez zbytočného odkladu písomne ohlásí prípadné zmeny v týchto údajoch.

Rozhranie	Rozsah IP adries
Rozsah IP adries GOVNET	-
Rozsah IP adries Internet	195.146.148.74

10.7 Ostatné dojednania

Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť vybranými prácami podľa tohto SLA kontraktu tretiu stranu. Poskytovateľ je zodpovedný za dodržanie podmienok tohto SLA kontraktu poverenou treťou stranou.

Subjekty SLA kontraktu súhlasia, že ak príde k nepredvídaným okolnostiam, ktoré v čase uzatvorenia tohto SLA kontraktu neboli subjektom kontraktu známe, alebo budú vyvolané vyššou mocou a tieto okolnosti budú mať vplyv na termíny plnenia vyplývajúce z tohto SLA kontraktu, bude vzájomne dohodnutý nový termín plnenia bez možnosti uplatňovania sankcií druhým subjektom kontraktu.

Ak sa plnenie predmetu tohto SLA kontraktu stane nemožným do 1 mesiaca od vyskytnutia sa vyššej moci, subjekt kontraktu, ktorý sa bude chcieť odvolať na vyššiu moc, požiada druhý subjekt kontraktu o úpravu podmienok vo vzťahu k predmetu, cene a času jej plnenia. V prípade, že nebude možná dohoda, môže ten subjekt kontraktu, ktorý sa na vyššiu moc odvolal, odstúpiť od tohto vzťahu. Účinky nastanú dňom doručenia písomnej výzvy účastníkovi zmluvného vzťahu založeného akceptovaním tohto SLA kontraktu na jeho poslednú známu adresu.

Konzument sa zaväzuje riadiť sa integračnými manuálmi (PRO-Dokument-detailnej-specifikácie-integracnych-rozhrani_partneri_v1.5, PRO-Dokument-detailnej-specifikácie-integracnych-rozhrani_konzumenti_v1.4.6), ktoré mu Poskytovateľ doručil čo Konzument podpisom tohto SLA kontraktu potvrdzuje.

11 Mlčanlivosť a ochrana dôverných informácií

Subjekty kontraktu sa zaväzujú zaobchádzať s akýmikoľvek informáciami poskytnutými druhým subjektom kontraktu ako aj s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s §17 Obch. zák. (ďalej len súhrnne „dôverné informácie“) a sú povinní zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Subjekt kontraktu je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhého subjektu kontraktu okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala subjektu kontraktu zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, alebo je informácia poskytnutá odborným poradcom subjektov kontraktu, ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti), a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutému subjektu kontraktu. Tento SLA kontrakt neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi subjektmi kontraktu o utajení informácií. Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

Subjekt kontraktu je povinný oboznámiť druhý subjekt kontraktu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúci subjekt kontraktu je povinný bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tohto SLA kontraktu nedochádzalo k ohrozovaniu dát konzumenta.

V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade so zmluvným vzťahom je subjekt kontraktu, ktorý poskytuje takúto informáciu, povinný zaviazat' treťiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tohto SLA kontraktu.

12 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

Monitorovanie parametrov SLA je zabezpečené monitorovacím nástrojom. Reporting úrovne poskytnutých služieb bude dostupný prostredníctvom nástroja Service desk. Predpokladaná frekvencia merania parametrov služieb bude každých 5 minút. Štatistika merania parametrov SLA poskytovaných služieb bude zverejnená kvartálne do 20. v mesiaci nasledujúcom po meranom kvartáli na stránke www.slovak.statistics.sk vo formáte PDF dokumentu.

13 Záverečné ustanovenia

Tento SLA kontrakt sa uzatvára na dobu neurčitú. Tento SLA kontrakt nadobúda platnosť a účinnosť odo dňa podpisu oboma subjektmi.

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
Konzument	Bratislava	09. 02. 2018	Mgr. Juraj Droba, MBA, MA predseda Bratislavského samosprávneho kraja	
Poskytovateľ	Bratislava	21. 02. 2018	Ing. Alexander Ballek predseda ŠÚ SR	



Prílohy:

Príloha č. 1: Formulár pre zmenové konanie

Príloha 1: Formulár pre zmenové konanie

	Požiadavka na zmenu a analýzu dopadov	Číslo zmeny Konzumenta:
---	--	------------------------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:

(meno / útvar / mail / telefón)

Typ požiadavky / Navrhovaná priorita: *vysoká/stredná/nízka*

Dátum vystavenia požiadavky:

Schválenie zodpovedným nadriadeným:

(meno a podpis)

Popis požiadavky

Názov dotknutého systému / Zodpovedný modul: *(Jadro RPO/Špecifický register XY,
Všeobecný generický register)*

Detailný popis požiadavky:

Dôvod pre realizáciu zmeny:

Analýza dopadov

Spracovanie analýzy: áno/nie

Povinné súčasti:

Vplyv na kapacitu, výkonnosť, bezpečnosť, spoľahlivosť
áno/nie

Časový harmonogram:

áno/nie

	Meno a priezvisko Funkcia	Podpis	Dátum
Za Konzumenta (Názov organizácie)			

Prílohy/odkazy na prílohy požiadavky: