

---

# Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (I. a II. časť)

---

<b>Projekt:</b>	Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť)
<b>Dokument:</b>	UPVS_DEUS_Integracny_SLA_kontrakt_DOCASNY_1.0
<b>Verzia:</b>	1.0
<b>Dátum:</b>	25.8.2015
<b>Autor:</b>	Samuel Esterka
<b>Vlastník:</b>	Andrej Šaling, NASES

## História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
0.1	30.10.2014	Vytvorenie dokumentu	S.Esterka
0.2	16.03.2015	Aktualizácia kapitol	J. Šitina
0.3	23.3.2015	Doplnenie kapitol	J. Šitina
0.4	12.8.2015	Doplnenie parametrov za projekt DCOM	M. Dadaj
0.5	25.8.2015	Úprava úvodných ustanovení	J. Šitina
0.6	25.8.2015	Úprava kontaktných údajov NASES	J. Šitina
0.7	25.8.2015	Úprava kontaktných údajov DCOM	M. Dadaj
1.0	25.8.2015	Finálny dokument	

## Obsah

<b>OBSAH</b> .....	<b>3</b>
<b>1 ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU</b> .....	<b>4</b>
<b>2 ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU</b> .....	<b>4</b>
<b>3 VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA</b> .....	<b>5</b>
3.1 Synchronne služby .....	5
3.2 Asynchronne služby .....	7
<b>4 PODPORA</b> .....	<b>10</b>
<b>5 KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN</b> .....	<b>11</b>
<b>6 ESKALAČNÝ MECHANIZMUS</b> .....	<b>12</b>
<b>7 MANAŽMENT ZMIEN</b> .....	<b>13</b>
<b>8 PROCESY RIADENIA PORÚCH</b> .....	<b>13</b>
<b>9 REKLAMÁCIE</b> .....	<b>14</b>
<b>10 KONTINUITA SLUŽIEB</b> .....	<b>14</b>
10.1 Havarijné plány .....	15
10.2 Zálohovanie .....	15
10.3 Redundancia UPVS.....	15
10.4 Zvládanie bezpečnostných incidentov.....	16
10.5 Prerušenie poskytovania služieb .....	16
10.6 Súčinnosť.....	16
10.7 Ostatné dojednania .....	17
<b>11 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ</b> .....	<b>17</b>
<b>12 REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV</b> .....	<b>17</b>
<b>13 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA</b> .....	<b>17</b>

# 1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikát or správcu (Gestora)	Správca/ Prevádzkovateľ	Identifikátor projektu/projektov	Projekt/projekt y spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	Poskytovateľ	osoba_14	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby Kollárova 8 917 02 Trnava	projekt_15	Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov	isvs_62	Ústredný portál verejnej správy
	Poskytovateľ	osoba_14	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby Kollárova 8 917 02 Trnava	projekt_45	Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť)	isvs_62	Ústredný portál verejnej správy
	Konzument	osoba_7467	DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS) Kýčerského 5 811 05 Bratislava	projekt_11	Dátové centrum obcí a miest		Dátové centrum obcí a miest
Predmet kontraktu	Predmetom integračného SLA kontraktu (ďalej ako „SLA“) je definícia podmienok a procesov podpory a údržby integrovaných systémov zúčastnených strán uvedených v časti <b>Subjekty kontraktu</b> .						
Platnosť kontraktu od	26.8.2015						
Platnosť kontraktu do	31.12.2015						

## 2 Rozsah integračného SLA kontraktu

Predmetom SLA kontraktu sú služby, poskytované poskytovateľom sú rozdelené do kategórií, ktoré tvoria logické celky a majú svoje špecifické funkcie.

Poskytované služby sú rozdelené na kategórie podľa modulov nasledovne:

**CEP** – Centrálna elektronická podateľňa ÚPVS. CEP je spoločným modulom ÚPVS a spracováva elektronické podania bez elektronického podpisu a elektronické podania podpísané elektronickým podpisom alebo zaručeným elektronickým podpisom.

**eDesk** - je jedným zo spoločných modulov ÚPVS, pomocou ktorých sú používatelia v interakcii s jednotlivými elektronickými službami od uloženia rozpracovaných podaní na inštitúcie VS, cez príjem odpovedí od jednotlivých inštitúcií VS a ďalšiu prácu s nimi až po hodnotenie jednotlivých služieb.

**eNotify** - Notifikačný modul v spolupráci s ostatnými časťami ISVS centrálnne zabezpečuje zasielanie informácií (notifikácií) pre používateľov, prostredníctvom dostupných elektronických komunikačných kanálov.

**G2G** – v spolupráci s ostatnými ISVS umožňuje vzájomnú komunikáciu medzi systémami. Základnou komunikáciou je komunikácia typu Government to Government (ďalej ako G2G). Pre účely komunikácie

využíva komunikačnú infraštruktúru G2G.

**IAM** - Identity and Access management je modul pre riadenie prístupu k službám ÚPVS. IAM je centralizovane zabezpečuje správu identít a prístupových práv v tomto prostredí. IAM je spoločným modulom ÚPVS a súčasne základným nástrojom správy používateľov.

**KC** - Kontaktné centrum - predstavuje základný centrálny prístupový a komunikačný komponent medzi inštitúciou, verejnosťou (občanom) a integrovaným informačným systémom verejnej správy. Pod vzdialeným účastníkom sa rozumie občan, ktorý nie je fyzicky prítomný na mieste poskytovania danej služby a nemá prístup k internetu.

**MDUERZ** – Modul dlhodobého ukladania elektronických registratúrnych záznamov. Modul v spolupráci s ostatnými časťami ISVS umožňuje uložiť elektronické registratúrne záznamy priamo v ich elektronickej forme pri zachovaní jednoznačnej grafickej a obsahovej reprezentácie. V prípade ukladania elektronických registratúrnych záznamov podpísaných elektronickým podpisom zároveň umožňuje zachovať platnosť elektronického podpisu a možnosť jeho overenia aj po uplynutí času, resp. po ukončení platnosti certifikátu podpisujúcej osoby.

**MED** - Modul elektronického doručovania v spolupráci s ostatnými časťami ISVS zabezpečuje doručenie elektronicky odoslaných zásielok adresátovi dostupnými prostriedkami.

**MEF** – Modul elektronických formulárov združuje všetky funkcie manažmentu a používania jednotlivých elektronických formulárov prislúchajúcich k elektronickým službám. Jeho používanie zabezpečuje jednotný prístup používateľov, štandardné používateľské rozhranie a integráciu s ostatnými spoločnými modulmi.

**MEP** – Modul elektronických platieb je platobný modul a je využívaný v službách, ktoré sú viazané predovšetkým na úhradu poplatkov, alebo iných typov platieb definovaných legislatívou. MEP zabezpečuje realizáciu elektronických platieb v rámci procesov poskytovania služieb prostredníctvom internetu, možnosť platby z bankového účtu cez internet banking prostredníctvom "predvyplneného" platobného príkazu v rámci jednotného používateľského rozhrania pre všetky elektronické platby.

**PK** – Prístupový komponent je prístupový modul ÚPVS a je hlavným bodom pre vstup do systému portálov VS a k jednotlivým modulom ÚPVS a službám poskytovaným prostredníctvom ÚPVS.

## 3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa

### 3.1 Synchronne služby

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
sluzba_is_1370	Vytvorenie elektronického podpisu odosielaného elektronického dokumentu	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_1371	Informatívne overenie ZEP na poskytnutom elektronickom dokumente	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_1372	Prevod ZEP na archívnu formu	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstavkov za 1 mesiac	48	Hodiny
sluzba_is_1373	Vytvorenie archívnej časovej pečiatky	Garantovaná doba odozvy	30	Sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	1000	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod.	Hodiny
sluzba_is_33997	Overenie identity a prístupu k elektronickej osobnej schránke	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_33998	Prihlásenie do elektronickej komunikačnej schránky	Úroveň dostupnosti	98	%

sluzba_is_1359	Zápis hodnotenia a reakcie používateľa na prieskumy spokojnosti	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
sluzba_is_1360	Zápis pripomienok, návrhov a chýb k riešeniu eGovernmentu	Garantovaná doba odozvy	300	Sekundy
sluzba_is_34388	Vytvorenie priečinka	Maximálny počet simultánných pripojení	1000	Číslo
sluzba_is_34389	Definovanie prístupových práv k priečinku	Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
sluzba_is_34390	Sprístupnenie obsahu komunikačnej schránky	Doba servisnej podpory	Nepretržitá podpora 24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod.	Hodiny
sluzba_is_1367	Poskytnutie informácie o histórii notifikácií	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	300	Sekundy
		Maximálny počet simultánných pripojení	1000	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	Nasledujúci pracovný deň	Hodiny
sluzba_is_144	Poskytnutie zoznamu rolí identity z Identity and Access Management pre zadanú službu	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_145	Poskytnutie informácie o priradení roly identite	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_147	Poskytnutie zoznamu rolí informačného systému	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
sluzba_is_158	Poskytnutie autentifikačného rozhodnutia zo systému Identity and Access Management	Garantovaná doba odozvy	300	Sekundy
sluzba_is_159	Generovanie nového hesla alebo reset hesla	Maximálny počet simultánných pripojení	1000	Číslo
sluzba_is_163	Poskytnutie profilu identity v systéme Identity and Access Management	Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
sluzba_is_146	Poskytnutie zoznamu identít s prístupom ku službe	Doba servisnej podpory	Nepretržitá podpora 24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_34381	Poskytnutie overenia autentifikačných údajov	Doba začatia servisu	do 4 hod	Hodiny
sluzba_is_34382	Poskytnutie adresy elektronickej schránky			
sluzba_is_166	Poskytnutie informácií z centrálnej úradnej elektronickej tabule	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	300	Sekundy
		Maximálny počet simultánných pripojení	1000	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	Nasledujúci pracovný deň	Hodiny
sluzba_is_171	Poskytnutie predvyplneného eFormulára	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni

sluzba_is_175	Poskytnutie súvisiacich informácií a dokumentov k vzoru eFormulára	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_34386	Poskytnutie informácie o realizovaných platbách	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	300	Sekundy
		Maximálny počet simultánných pripojení	1000	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Nepretržitá podpora 24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod.	Hodiny
sluzba_is_188	Zápis poskytnutého informačného obsahu	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_190	Zápis požiadavky pre zásuvné moduly Ústredného portálu verejnej správy	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_48698	Poskytnutie údajov zo zásuvných modulov ÚPVS	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	30	Sekundy
		Maximálny počet simultánných pripojení	1000	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Nepretržitá podpora 24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod.	Hodiny

### 3.2 Asynchrónne služby

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
sluzba_is_1369	Prijatie správy s elektronickým dokumentom alebo elektronickým dokumentom podpísaným elektronickým podpisom	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_1374	Poskytnutie validačných údajov CRL pre kvalifikované certifikáty	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_34003	Sprostredkovanie služby vyhotovenia a overenia ZEP/EP	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy
		Maximálny počet simultánných pripojení	-	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod.	Hodiny
sluzba_is_34002	Podpísanie dokumentu a odoslanie správy	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_34004	Odoslanie elektronického dokumentu	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_1355	Uloženie rozpracovaného podania v definovanom formáte	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny

sluzba_is_34388	Vytvorenie priečinka	Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy
sluzba_is_34389	Definovanie prístupových práv k priečinku	Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Číslo
sluzba_is_34390	Sprístupnenie obsahu komunikačnej schránky	Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod.	Hodiny
sluzba_is_1361	Zápis požiadavky o zaslanie štandardnej notifikácie	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_1364	Zápis požiadavky na vytvorenie šablóny pre notifikácie	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_1365	Zápis požiadavky na zrušenie šablóny pre notifikácie	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
sluzba_is_1366	Zápis požiadavky na modifikáciu šablóny pre notifikácie	Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy
sluzba_is_1362	Zápis požiadavky o zaslanie krízovej notifikácie	Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Číslo
sluzba_is_1363	Zápis požiadavky na zaslanie správy ohľadom prieskumu	Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	Nasledujúci pracovný deň	Hodiny
sluzba_is_148	Zápis identity do systému Identity and Access Management	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_149	Zmena údajov identity v systéme Identity and Access Management	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_150	Zneplatnenie identity v systéme Identity and Access Management	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
sluzba_is_151	Zápis roly do katalógu rolí systému Identity and Access Management	Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy
sluzba_is_152	Zmena údajov roly v katalógu rolí systému Identity and Access Management	Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Číslo
sluzba_is_153	Zneplatnenie roly v katalógu rolí systému Identity and Access Management	Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
sluzba_is_154	Pridanie roly identite v systéme Identity and Access Management	Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_155	Odobranie roly identite v systéme IAM	Doba začatia servisu	do 4 hod	Hodiny
sluzba_is_156	Pridanie autentifikačného prostriedku identite v systéme Identity and Access management			
sluzba_is_157	Odobranie autentifikačného prostriedku (AP) identite v systéme Identity and Access Management			
sluzba_is_160	Splnomocnenie inej osoby v systéme Identity and Access Management			
sluzba_is_161	Zápis autentifikačného prostriedku do katalógu autentifikačných prostriedkov systému Identity and Access Management			
sluzba_is_162	Zrušenie autentifikačného prostriedku z katalógu autentifikačných prostriedkov systému Identity and Access Management			
sluzba_is_34383	Splnomocnenie inej osoby v systéme IAM druhej úrovne - generálne			
sluzba_is_34384	Splnomocnenie inej osoby v systéme IAM druhej úrovne - rola			
sluzba_is_1385	Poskytnutie definovaných štatistík pre povinné osoby	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_1386	Poskytnutie výsledkov elektronického hodnotenia spokojnosti	Úroveň dostupnosti	98	%



		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy
		Maximálny počet simultánných pripojení	-	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod	Hodiny
sluzba_is_771	Zápis registratúrneho záznamu do Modulu dlhodobého ukladania elektronických registratúrnych záznamov	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_772	Poskytnutie registratúrneho záznamu informačného systému verejnej správy z Modulu dlhodobého ukladania elektronických registratúrnych záznamov	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_773	Poskytnutie registratúrneho záznamu informačného systému verejnej správy z Modulu dlhodobého ukladania elektronických registratúrnych záznamov prostredníctvom elektronickej bádateľne	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy
		Maximálny počet simultánných pripojení	-	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	Nasledujúci pracovný deň	Hodiny
sluzba_is_164	Zápis správy určenej na doručenie do modulu elektronického doručovania	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_165	Zápis správy na centrálnu elektronickú úradnú tabuľu	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_167	Vytvorenie doručky na základe požiadavky doručovateľa	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
sluzba_is_168	Zápis elektronicky podpísaných doručení z eDesk do modulu elektronického doručovania	Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy
sluzba_is_169	Poskytnutie informácií o priebehu doručovania prostredníctvom modulu elektronického doručovania	Maximálny počet simultánných pripojení	-	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	Nasledujúci pracovný deň	Hodiny
sluzba_is_176	Zápis súvisiacich informácií a dokumentov k vzoru eFormulára do databázy	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_177	Podanie žiadosti o zmenu stavu vzoru eFormulára	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_180	Poskytnutie nástroja pre definovanie pravidiel pre validáciu a postupu spracovania	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
sluzba_is_181	Zápis pravidiel pre validáciu a postupu spracovania eFormulára	Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy

sluzba_is_183	Podanie žiadosti o vytvorenie repliky údajov pre podriadený modul správy formulárov	Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Číslo
sluzba_is_184	Zápis repliky údajov z podriadeného modulu správy formulárov do Modulu formulárov	Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
sluzba_is_34385	Zápis záväznej informácie o úhrade poplatku od akreditovaného platcu	Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod.	Hodiny
		Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod.	Hodiny
sluzba_is_187	Zápis údajov o službách eGov	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
sluzba_is_189	Zápis stavu informačného obsahu publikovaného na Ústrednom portáli verejnej správy	Úroveň dostupnosti	98	%
sluzba_is_191	Poskytnutie štatistických údajov o volaní služieb eGov	Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny
sluzba_is_192	Poskytnutie štatistických údajov o prístupe k informačnému obsahu	Garantovaná doba odozvy	V zmysle legislatívy	Sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny
		Doba servisnej podpory	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	počet hodín x počet dní v týždni
		Doba začatia servisu	do 4 hod.	Hodiny

Všetky parametre sú garantované v bode rozhrania UPVS.

## 4 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:	CEP – Centrálna elektronická podateľňa	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	eDesk - Modul elektronických komunikačných schránok	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Telefón Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň

Telefón, email, kontaktný formulár:	<i>eNotify – Notifikačná služba</i>	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	Nasledujúci pracovný deň	Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	<i>G2G – Zbernica služieb.</i>	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Telefón Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	<i>IAM – Identity Access Management</i>	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Telefón Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	<i>KC – Kontaktné Centrum</i>	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Telefón Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	<i>MDUERZ - Modul dlhodobého ukladania registratúrnych záznamov</i>	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	Nasledujúci pracovný deň	Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	<i>MED – Modul elektronického doručovania</i>	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	Nasledujúci pracovný deň	Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	<i>MEF – Modul elektronických formulárov</i>	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Telefón Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	<i>MEP – Modul elektronických platieb</i>	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	<i>PK - Prístupový komponent (portál)</i>	Počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Telefón Kontaktný formulár: <a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	Nasledujúci pracovný deň

## 5 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ	Ostatné subjekty
Kontaktné miesto / adresa pre nahlasovanie incidentov:	CallCentrum DCOM	Oddelenie kontaktného centra Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby BC Omnipolis Trnavská cesta 100/II 821 01 BRATISLAVA	
Kontaktné tel. číslo pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní:	+421 2 57267676	+421 2 35 803 083	
Kontaktná mailová adresa pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní:	callcentrum@dcom.sk	helpdesk@slovensko.sk	
Kontaktný formulár pre nahlasovanie incidentov – non stop:		<a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	
Kontaktné miesto / adresa pre riadenie odstavok a zmien prevádzky:	Meno: Martin Peller Prevádzka DCOM +421 2 57267676 callcentrum@dcom.sk	Meno: Petra Rečná Zaradenie: Manažér – oddelenie administratívnej prevádzky Telefón: +421232780752 E-mailová adresa: <a href="mailto:petra.recka@nases.gov.sk">petra.recka@nases.gov.sk</a>	

Garant poskytovateľa / konzumenta	Meno: Jozef Jankovič +421 907 799 922 jozef.jankovic@zdruzeniedeus.sk	Meno: Andrej Šaling Zaradenie: riaditeľ odboru prevádzky eGov Telefón: +421 903 606 337 E-mailová adresa: andrej.saling@nases.gov.sk	
-----------------------------------	---	---	--

## 6 Eskalačný mechanizmus

Eskalačné miesto / adresa pre riešenie incidentov:	Meno: Erik Bogdán CallCentrum DCOM erik.bogdan@dcom.sk +421 948 104 127	Meno: Jana Hájková Zaradenie: Manažérka – oddelenie kontaktného centra Telefón: +421232780739 E-mailová adresa: jana.hajkova@nases.gov.sk	
Eskalačné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky	Meno: Martin Peller Prevádzka DCOM +421 2 57267676 callcentrum@dcom.sk	Meno: Andrej Šaling Zaradenie: riaditeľ odboru prevádzky eGov Telefón: +421 903 606 337 E-mailová adresa: andrej.saling@nases.gov.sk	
Eskalačné miesto / adresa prevádzkovateľa pre 2. úroveň riešenia incidentov	Meno: Jozef Jankovič Združenie DEUS +421 907 799 922 jozef.jankovic@zdruzeniedeus.sk	Meno: Lubomír Ivanov Zaradenie: riaditeľ odboru prevádzky Telefón: +421 903 401 125 E-mailová adresa: lubomir.ivanov@nases.gov.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	Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov	Vyhodnotená úroveň eskalácie
3.	Návrh riešenia eskalácie		Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov	Schválený návrh riešenia eskalácie
4.	Realizácia návrhu riešenia		Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov	Ukončená realizácia riešenia eskalácie
5.	Uzatvorenie eskalácie	Odsúhlasenie vyriešenia eskalácie	Garant konzumenta	Eskalácia uzavretá

## 7 Manažment zmien

Zúčastnené strany sa dohodli, že počas platnosti tohto SLA kontraktu môže ktorákoľvek strana kontraktu požiadať druhú stranu o zmenu, ktorý má dopad na informačný systém druhej strany, alebo ktorý vyplynul zo zmeny legislatívy. Takéto zmenové konanie sa iniciuje formulárom uvedeným v Prílohe č. 1 tohto SLA kontraktu. Požiadaná strana je povinná 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	<i>Vyplnenie formulára uvedeného v prílohe č. 1</i>	<i>Garant konzumenta/poskytovateľa</i>	Zaevidovaná
2.	Revízia, vyhodnotenie a kategorizácia požiadavky	<i>Posúdenie predloženej požiadavky na zmenu, návrh riešenia a vypracovanie cenovej ponuky</i>	<i>Garant konzumenta/poskytovateľa</i>	Pripravená na autorizáciu
3.	Autorizácia požiadavky na strane poskytovateľa/konzumenta		<i>Garant konzumenta/poskytovateľa</i>	Autorizovaná
4.	Naplánovanie zavedenia a rozsahu zmeny	<i>Vypracovanie harmonogramu implementácie</i>	<i>Garant konzumenta/poskytovateľa</i>	Rozsah a harmonogram požiadavky
5.	Predloženie návrhu zmeny konzumentovi/poskytovateľovi na schválenie	<i>Schválenie realizácie požiadavky na strane konzumenta/poskytovateľa</i>	<i>Garant konzumenta/poskytovateľa</i>	Schválená
6.	Implementácia zmeny vrátane testov		<i>Garant konzumenta/poskytovateľa</i>	Implementovaná
7.	Revízia a uzavretie požiadavky	<i>Akceptácia požadovanej zmeny</i>	<i>Garant konzumenta/poskytovateľa</i>	Požiadavka na dopracovanie / Uzavretá

## 8 Procesy riadenia porúch

P.č.	Proces riadenia porúch	Popis aktivity	Priradená rola	Výstupný stav poruchy
------	------------------------	----------------	----------------	-----------------------

1.	Identifikácia a založenie incidentu	<p><i>V prípade výskytu incidentu je objednávateľ povinný nahlásiť incident v servisnom stredisku prevádzkovateľa / poskytovateľa. Kontaktné údaje pre nahlásenie sú uvedené v č.6. tejto zmluvy.</i></p> <p><i>Telefonické alebo písomné nahlásenie incidentu musí obsahovať:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meno a funkciu osoby, nahlásajúcej incident</li> <li>- Kontaktné telefónne číslo osoby, nahlásajúcej incident</li> <li>- Kontaktný e-mail osoby, nahlásajúcej incident</li> <li>- Typ služby, ktorej sa incident týka</li> <li>- Technický popis incidentu</li> <li>- Čas vzniku incidentu</li> </ul>	Podľa bodu 6.	Zaevidovaná
2.	Prevzatie a klasifikácia incidentu	<p><i>Po nahlásení incidentu zamestnanec prevádzkovateľa / poskytovateľa prideli incidentu evidenčné číslo a na kontaktný e-mail osoby uvedenej v bode 1 o ňom informuje osobu objednávateľa, ktorá incident nahlásila. Toto evidenčné číslo bude použité pri reportovaní informácií o incidente.</i></p> <p><i>Potvrdenie musí obsahovať:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidenčné číslo kontraktu (integračného zámeru)</li> <li>- Meno konzumenta</li> <li>- Typ služby, ktorej sa incident týka</li> <li>- Technický popis incidentu</li> <li>- Dátum a čas nahlásenia incidentu</li> <li>- Meno a funkciu osoby, ktorá incident nahlásila</li> </ul> <p><i>Prevádzkovateľ / Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia incidentu do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to response).</i></p>	Podľa bodu 6.	Klasifikovaná
3.	Riešenie a diagnóza Incidentu	<p><i>Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosti, potrebné na odstránenie incidentu, do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to service).</i></p>	Podľa bodu 6.	V riešení
4.	Uzavretie incidentu	<p><i>Po odstránení incidentu servisný zamestnanec poskytovateľa oznámi telefonicky alebo mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi objednávateľa</i></p>	Podľa bodu 6.	Uzavretá

## 9 Reklamácie

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

## 10 Kontinuita služieb

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

## 10.1 Havarijný plán

Pre zvládanie havarijných stavov má poskytovateľ v plnej prevádzke dostupné komplexné havarijný plán UPVS zahŕňajúce:

- spôsob výkonu krízového riadenia,
- havarijný procedúry - súbory činností vykonávaných pri zvládaní neštandardného stavu,
- havarijný scenáre – postupy riešenia určitých konkrétnych havarijných stavov,
- možnosti a plány núdzového výkonu činností,
- komunikačnú maticu a plán komunikácie pri zvládaní havarijného stavu,
- výnimky zo štandardných pravidiel bezpečnosti z dôvodu riešenia havarijného stavu,
- mechanizmy na okamžité zmiernenie hroziacich škôd (napr. možnosť zablokovania prístupu ku systému z určitých IP adries).

V rámci činností obnovy prevádzky sú v plnej prevádzke UPVS 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 ÚPVS plní zákonom stanovenú úlohu (najmä elektronické podania, elektronické písomnosti, dokumenty ukladané v MDUERZ) 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.

Havarijný plán sú v plnej prevádzke UPVS pravidelne testované a aktualizované v závislosti od zmien systému a jeho okolia.

## 10.2 Zálohovanie

V plnej prevádzke UPVS sú vytvárané zálohy aplikačného prostredia serverov, konfigurácie systému, záznamov o prevádzke aj samotných báz údajov. Zálohovanie budú realizované pomocou centrálného zálohovacieho systému. Minimálne zálohy obsahujúce osobné údaje, alebo iné citlivé údaje budú pre zvýšenie záruk dôvernosti vytvárané zašifrované.

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

Pre údaje, ktorých odovzdanie na spracovanie do ÚPVS plní zákonom stanovenú úlohu (najmä elektronické podania, elektronické písomnosti, dokumenty ukladané v MDUERZ) a pre záznamy o prevádzke systému (najmä audit log) bude realizované priebežné zálohovanie, ktoré umožní rekonštrukciu bez straty údajov.

V rámci plnej prevádzky systému UPVS bude zabezpečované vykonanie testov obnovy systému zo záloh minimálne raz za rok, pričom spôsob výkonu tohto testu bude popísaný v samostatnej BCM dokumentácii. Obnova bude prebiehať podľa príslušného scenára z havarijných plánov. O podrobnom spôsobe výkonu zálohovania a súvisiacich procesoch bude informácia dostupná v samostatnej BCM.

## 10.3 Redundancia UPVS

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

Pre detekciu a zvládanie bezpečnostných incidentov v plnej produkčnej prevádzke UPVS sú vyšlenené samostatné scenáre v rámci havarijného plánovania. Prioritou pri riešení incidentu je ochrana služieb a údajov ÚPVS, resp. iných komunikujúcich systémov

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

Notifikácia o bezpečnostných incidentoch - Ak dôjde k narušeniu dôveryhodnosti údajov používateľa, kompromitácii vzťahu medzi používateľom a ÚPVS (napr. impersonácia), alebo kompromitácii služieb systému majúcich vzťah voči používateľovi (napr. sfaľšovanie prezentovaných informácií), budú o tejto skutočnosti upovedomení všetci používatelia, ktorých sa môže táto situácia dotknúť.

## 10.5 Prerušenie poskytovania služieb

Strany, akceptujúce túto Dohodu 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, v papierovej, alebo elektronickej forme oznámiť Konzumentovi vykonávanie plánovanej odstavky **minimálne 3 pracovné dni vopred**.
  - b) V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Konzumenta, je Konzument povinný písomne, v papierovej, alebo elektronickej forme oznámiť Poskytovateľovi vykonávanie plánovanej odstavky **minimálne 3 pracovné dni vopred**.
  - c) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný písomne, v papierovej, alebo elektronickej forme bezodkladne oznámiť Konzumentovi vykonávanie neplánovanej odstavky.
  - d) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Konzumenta, je Konzument povinný písomne, v papierovej, alebo elektronickej forme bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi vykonávanie neplánovanej odstavky.
- A. Konzument je povinný obratom písomne, v papierovej, alebo elektronickej forme potvrdiť príjem informácie o odstavke mailom, alebo faxom na kontaktnú adresu Poskytovateľa, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstavke od Poskytovateľa.
- B. Poskytovateľ je povinný obratom písomne, v papierovej, alebo elektronickej forme potvrdiť príjem informácie o odstavke mailom, alebo faxom na kontaktnú adresu Konzumenta, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstavke od Konzumenta.

## 10.6 Súčinnosť

Konzument je povinný riadne a včas poskytovať prevádzkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť a podklady k zabezpečeniu účelu tohto SLA kontraktu a zaväzuje sa konať tak, aby nebol účel tohto SLA kontraktu zmarený. 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.



## 10.7 Ostatné dojednania

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

Strany, akceptujúce tento SLA kontrakt súhlasia, že ak príde k nepredvídaným okolnostiam, ktoré v čase uzatvorenia tohto SLA kontraktu neboli stranám, akceptujúcim tento SLA kontrakt, 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 druhou stranou.

Ak sa plnenie predmetu tohto SLA kontraktu stane nemožným do 1 mesiaca od vyskytnutia sa vyššej moci, strana, akceptujúca tento SLA kontrakt, ktorá sa bude chcieť odvolať na vyššiu moc, požiadajú druhú stranu, akceptujúcu tento SLA kontrakt o úpravu podmienok vo vzťahu k predmetu, cene a času jej plnenia. V prípade, že nebude možná dohoda, môže tá zo strán, akceptujúcich tento SLA kontrakt, ktorá sa na vyššiu moc odvolala, odstúpiť od tohto vzťahu. Účinky nastanú dňom doručenia písomnej výzvy účastníkovi zmluvného vzťahu, založeného akceptovaním tohto SLA kontraktu, na jeho poslednú známu adresu.

## 11 Mlčanlivosť a ochrana dôverných informácií

Každá zo strán, akceptujúcich tento SLA kontrakt sa zaväzuje zaobchádzať s akýmikoľvek informáciami poskytnutými druhou stranou, akceptujúcou tento SLA kontrakt, ako aj s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s §17 Obch. zák. (ďalej len súhrnne „dôverné informácie“) a je povinná zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Strana, akceptujúca tento SLA kontrakt, je oprávnená poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej strany, akceptujúcej tento SLA kontrakt, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala strane, akceptujúcej tento SLA kontrakt, zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, alebo je informácia poskytnutá odborným poradcom strán, akceptujúcich tento SLA kontrakt, ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti), a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej strane, akceptujúcej tento SLA kontrakt. tento SLA kontrakt neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií. Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

Každá zo strán, akceptujúcich tento SLA kontrakt, je povinná oboznámiť druhú stranu, akceptujúcu tento SLA kontrakt, o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca strana, akceptujúca tento SLA kontrakt, je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

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

V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade so zmluvným vzťahom, je strana, akceptujúca tento SLA kontrakt, ktorá poskytuje takúto informáciu, povinná zaviazat' tretiu 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 do 20. v mesiaci nasledujúcom po meranom mesiaci na stránke [www.slovensko.sk/sk/statistika/sla](http://www.slovensko.sk/sk/statistika/sla) vo formáte PDF dokumentu.

## 13 Všeobecné ustanovenia

Neoddeliteľnou súčasťou tohto SLA kontraktu sú aj Všeobecné podmienky prevádzky Ústredného portálu verejnej správy zverejnené na [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).