

---

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

---

<b>Projekt:</b>	Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť)
<b>Dokument:</b>	UPVS_Navrh_Integracny_SLA_kontrakt_DOCASNY_08.docx
<b>Verzia:</b>	0.8
<b>Dátum:</b>	26.4.2016
<b>Autor:</b>	Juraj Šitina
<b>Vlastník:</b>	Juraj Šitina, NASES

## História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
0.1	30.10.2014	Vytvorenie dokumentu	S.Esterka
0.5	25.8.2015	Úprava úvodných ustanovení	J. Šitina
0.6	31.8.2015	Úprava kapitoly „Využívané aplikačné služby poskytovateľa“	J. Šitina
0.7	17.3.2016	Úprava kontaktných údajov za NASES, doplnenie služieb: <ul style="list-style-type: none"><li>• sluzba_is_51459 Poskytnutie variabilného symbolu</li><li>• sluzba_is_51460 Vytvorenie kompletného platobného príkazu</li><li>• sluzba_is_51738 Uloženie správy do priečinka odoslaných správ</li></ul>	J. Šitina
0.8	26.4.2016	Predĺženie platnosti kontraktu do 31.12.2016, formálne úpravy	J.Šitina

## Obsah

<b>1</b>	<b>ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA .....</b>	<b>6</b>
3.1	Typy SLA pre synchronne služby .....	6
3.1.1	SLA_S1: Synchronne služby podpisu a časovej počiatky .....	6
3.1.2	SLA_S2: Synchronne služby overenia podpisu .....	7
3.1.3	SLA_S3: Štandardné synchronne služby .....	7
3.1.4	SLA_S4: Synchronne služby POP3 / IMAP .....	7
3.1.5	SLA_S5: Synchronne služby STS .....	8
3.1.6	SLA_G1: Štandardné služby na používateľskom rozhraní .....	8
3.1.7	SLA_G2: Služby na používateľskom rozhraní spojené s podpisovaním .....	9
3.1.8	SLA_S6: Synchronne služby poskytnutia správ zo schránky .....	9
3.2	Typy SLA pre asynchronne služby .....	10
3.2.1	SLA_A1: Orchestrácia procesu podania .....	10
3.2.2	SLA_A2: Príjem správy na vstupnom nárazníku G2G .....	11
3.2.3	SLA_A3: Orchestrácie so zaslaním výsledku spracovania do schránky .....	11
3.2.4	SLA_A4: Orchestrácie s propagáciou identity v IAM .....	12
3.2.5	SLA_A5: Požiadavky s nutnosťou manuálneho spracovania .....	12
3.2.6	SLA_A6: Splnomocnenie v IAM .....	13
3.2.7	SLA_A7: Generovanie a poskytnutie reportu .....	13
3.2.8	SLA_A8: Zápis do MDURZ .....	14
3.2.9	SLA_A9: Poskytnutie záznamu z MDURZ .....	14
3.2.10	SLA_A10: Orchestrácie aktivácie a deaktivácie schránky na doručenie .....	15
3.3	Synchronne služby .....	15
3.4	Asynchronne služby .....	17
<b>4</b>	<b>KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN .....</b>	<b>20</b>
<b>5</b>	<b>ESKALAČNÝ MECHANIZMUS.....</b>	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>MANAŽMENT ZMIEN .....</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>PROCESY RIADENIA PORÚCH .....</b>	<b>22</b>
<b>8</b>	<b>REKLAMÁCIE .....</b>	<b>23</b>
<b>9</b>	<b>KONTINUITA SLUŽIEB.....</b>	<b>23</b>
9.1	Havarijné plány.....	23
9.2	Zálohovanie .....	24
9.3	Redundancia ÚPVS.....	24
9.4	Zvládanie bezpečnostných incidentov.....	24
9.5	Prerušenie poskytovania služieb.....	24

---

9.6	Súčinnosť .....	25
9.7	Ostatné dojednania .....	25
<b>10</b>	<b>MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ.....</b>	<b>25</b>
<b>11</b>	<b>REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV .....</b>	<b>26</b>
<b>12</b>	<b>VŠEOBECNÉ USTANOVENIA .....</b>	<b>26</b>

# 1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikátor or správcu/prevádzkovateľa	Správca/Prevádzkovateľ	Identifikátor projektu/projektov	Projekt/projekt y spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	Poskytovateľ	osoba_4316	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_4316	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						
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	dňa podpisu oboch subjektov kontraktu						
Platnosť kontraktu do	6 mesiacov odo dňa podpisu						

## 2 Rozsah integračného SLA kontraktu

Predmetom SLA kontraktu sú služby poskytované poskytovateľom, ktoré sú rozdelené do kategórií, tvoriacich logické celky so špecifickými funkciami.

Poskytované služby sú rozdelené na kategórie podľa modulov nasledovne:

**CEP** – Centrálna elektronická podateľňa Ústredného portálu verejnej správy (ďalej ako ÚPVS). CEP je spoločným modulom ÚPVS a spracováva elektronické podania bez elektronického podpisu a elektronické podania podpísané elektronickým podpisom alebo zaručeným elektronickým podpisom.

**eDesk** – modul elektronických schránok, ktorý je jedným zo spoločných modulov ÚPVS, pomocou ktorých sú používatelia v interakcii s jednotlivými elektronickými službami od uloženia rozpracovaných podaní na inštitúcie verejnej správy (ďalej ako 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 informačných systémov verejnej správy (ďalej ako 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.

**MDU** – Modul dlhodobého uchovávanía. 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 v právnych predpisoch. 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, k jednotlivým modulom ÚPVS a službám poskytovaným prostredníctvom ÚPVS.

## 3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa

### 3.1 Typy SLA pre synchronne služby

#### 3.1.1 SLA\_S1: Synchronne služby podpisu a časovej pečiatky

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	10	Sekundy	Veľkosť správy: 100 Kb Počet vystavených podpisov v každej správe: 1
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.1.2 SLA\_S2: Synchronne služby overenia podpisu

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	10	Sekundy	Veľkosť správy: 100 Kb Počet overovaných podpisov v každej správe: 1
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánných pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánných pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.1.3 SLA\_S3: Štandardné synchronne služby

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	10	Sekundy	
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánných pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánných pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.1.4 SLA\_S4: Synchronne služby POP3 / IMAP

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
-----------------------	---------	----------------	------------------------

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	15	Sekundy	Počet nových správ: 10
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.1.5 SLA\_S5: Synchronne služby STS

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	3	Sekundy	
Maximálny počet požiadaviek	300	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodín	

### 3.1.6 SLA\_G1: Štandardné služby na používateľskom rozhraní

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	5	Sekundy	
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.1.7 SLA\_G2: Služby na používateľskom rozhraní spojené s podpisovaním

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	10	Sekundy	Veľkosť správy: 100 Kb
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.1.8 SLA\_S6: Synchronne služby poskytnutia správ zo schránky

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni	
Úroveň dostupnosti	98	%	
Maximálna kumulatívna doba plánovaných	48	Hodiny	

odstávok za 1 mesiac			
Garantovaná doba odozvy	10	Sekundy	Počet nových správ: 10
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

## 3.2 Typy SLA pre asynchrónne služby

### 3.2.1 SLA\_A1: Orchestrácia procesu podania

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	300 sekundová odozva platí za predpokladu použitia modulu CEP pre overenie podpisov a generovanie doručky. Veľkosť správy: 100 Kb Počet overovaných podpisov v každej správe: 1 Služba je realizovaná orchestráciou – asynchrónnym procesom v G2G, v rámci ktorého sa realizuje spracovanie podania vo viacerých moduloch ÚPVS. Z tohto dôvodu platí zvýšená garantovaná doba odozvy na úrovni 300 sekúnd
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.2.2 SLA\_A2: Príjem správy na vstupnom nárazníku G2G

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni	
Úroveň dostupnosti	98	%	
Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny	
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nemá zmysel stanoviť, služba je bezstavová
Garantovaná doba odozvy	15	Sekundy	Veľkosť správy: 100 Kb
Maximálny počet požiadaviek	300	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.2.3 SLA\_A3: Orchestrácie so zaslaním výsledku spracovania do schránky

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	120	Sekundy	Služba je realizovaná orchestráciou – asynchrónnym procesom v G2G, v rámci ktorého sa realizujú spracovania vo viacerých moduloch UPVS. Z tohto dôvodu platí zvýšená garantovaná doba odozvy na úrovni 120 sekúnd
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému

			ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánných pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.2.4 SLA\_A4: Orchestrácie s propagáciou identity v IAM

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	600	Sekundy	Služba vyžaduje propagáciu identity v module IAM, ktorá je realizovaná dávkovým spracovaním v asynchrónnom režime. Z tohto dôvodu platí zvýšená garantovaná doba odozvy na úrovni 600 sekúnd
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánných pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánných pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.2.5 SLA\_A5: Požiadavky s nutnosťou manuálneho spracovania

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	10	Pracovné dni	Vykonanie služby obsahuje krok manuálneho spracovania pracovníkom NASESu. Z tohto dôvodu platí zvýšená garantovaná doba odozvy na úrovni 10 pracovných dní

Maximálny počet požiadaviek	10	Počet za 1 deň	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.2.6 SLA\_A6: Splnomocnenie v IAM

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	60	Sekundy	
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.2.7 SLA\_A7: Generovanie a poskytnutie reportu

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	24	Hodín	Generovanie reportov z dátového skladu prebieha v noci, z tohto dôvodu je report do schránky žiadateľa zasielaný najneskôr do 24 hodín od prijatia požiadavky
Maximálny počet	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní

požiadaviek			garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.2.8 SLA\_A8: Zápis do MDU

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	30	Sekundy	Veľkosť správy: 100 Kb Max. počet podpisov v správe: 1
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.2.9 SLA\_A9: Poskytnutie záznamu z MDU

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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	1	Hodina	Záznam sa nachádza na páske v páskovej knižnici

Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	Hodiny	

### 3.2.10 SLA\_A10: Orchestrácie aktivácie a deaktivácie schránky na doručenie

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
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 najskôr na 3. deň, inak podľa dátumu uvedenom na žiadosti
Maximálny počet požiadaviek	100	Počet za 1 minútu	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	Počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO)	48	Hodiny	

Poznámka: Vyššie uvedené parametre SLA platia pre 99,9% prípadov

### 3.3 Synchronne služby

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Typ SLA
sluzba_is_1370*	Vytvorenie elektronického podpisu odosielaného elektronického dokumentu	SLA_S1
sluzba_is_1371	Informatívne overenie ZEP na poskytnutom	SLA_S2



Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Typ SLA
	elektronickom dokumente	
sluzba_is_1372*	Prevod ZEP na archívnu formu	SLA_S1
sluzba_is_1373*	Vytvorenie archívnej časovej pečiatky	SLA_S1
sluzba_is_33997	Overenie identity a prístupu k elektronickej osobnej schránke	SLA_S5
sluzba_is_33998*	Prihlásenie do elektronickej komunikačnej schránky	SLA_S3
sluzba_is_1359	Zápis hodnotenia a reakcie používateľa na prieskumy spokojnosti	SLA_G1
sluzba_is_1360	Zápis pripomienok, návrhov a chýb k riešeniu eGovernmentu	SLA_G1
sluzba_is_1358	Poskytnutie správy z eDesku do externej aplikácie	SLA_S6
sluzba_is_34002	Podpísanie dokumentu a odoslanie správy	SLA_G2
sluzba_is_34388	Vytvorenie priečinka	SLA_S3
sluzba_is_34389	Definovanie prístupových práv k priečinku	SLA_G1
sluzba_is_34390	Sprístupnenie obsahu komunikačnej schránky	SLA_S4
sluzba_is_1367	Poskytnutie informácie o histórii notifikácií	SLA_S3
sluzba_is_144	Poskytnutie zoznamu rolí identity z Identity and Access Management pre zadanú službu	SLA_S3
sluzba_is_145	Poskytnutie informácie o priradení roly identite	SLA_S3
sluzba_is_147	Poskytnutie zoznamu rolí informačného systému	SLA_S3
sluzba_is_158*	Poskytnutie autentifikačného rozhodnutia zo systému Identity and Access Management	SLA_S3
sluzba_is_159	Generovanie nového hesla alebo reset hesla	SLA_S3
sluzba_is_163	Poskytnutie profilu identity v systéme Identity and Access Management	SLA_S3
sluzba_is_146	Poskytnutie zoznamu identít s prístupom ku službe	SLA_S3
sluzba_is_34381	Poskytnutie overenia autentifikačných údajov	SLA_S5
sluzba_is_34382	Poskytnutie adresy elektronickej schránky	SLA_S3
sluzba_is_166	Poskytnutie informácií z centrálnej úradnej elektronickej tabule	SLA_S3
sluzba_is_171	Poskytnutie predvyplneného eFormulára	SLA_S3
sluzba_is_175	Poskytnutie súvisiacich informácií a dokumentov k vzoru eFormulára	SLA_S3
sluzba_is_170	Poskytnutie prázdneho eformulára	SLA_S3
sluzba_is_173	Poskytnutie vzoru eformulára na aktualizáciu	SLA_S3



Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Typ SLA
sluzba_is_178	Zápis stavu vzoru eformulára	SLA_S3
sluzba_is_179	Poskytnutie stavu vzoru eformulára	SLA_S3
sluzba_is_180	Poskytnutie nástroja pre definovanie pravidiel pre validáciu a postupu spracovania	SLA_G1
sluzba_is_185	Poskytnutie vzorov eformulárov podľa zadaných kritérií pre vyhľadávanie	SLA_S3
sluzba_is_186	Generovanie eformulára podaného v danom čase	SLA_S3
sluzba_is_33999	Vytvorenie elektronického dokumentu	SLA_S3
sluzba_is_34386	Poskytnutie informácie o realizovaných platbách	SLA_S3
sluzba_is_51459	Poskytnutie variabilného symbolu	SLA_S3
sluzba_is_188	Zápis poskytnutého informačného obsahu	SLA_S3
sluzba_is_190	Zápis požiadavky pre zásuvné moduly ÚPVS	SLA_S3
sluzba_is_48698	Poskytnutie údajov zo zásuvných modulov ÚPVS	SLA_S3

### 3.4 Asynchrónne služby

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Typ SLA
sluzba_is_1369	Prijatie správy s elektronickým dokumentom alebo elektronickým dokumentom podpísaným elektronickým podpisom	SLA_A1
sluzba_is_1374	Poskytnutie validačných údajov CRL pre kvalifikované certifikáty	SLA_A2
sluzba_is_34004	Odoslanie elektronického dokumentu	SLA_A3
sluzba_is_1355	Uloženie rozpracovaného podania v definovanom formáte	SLA_A3
sluzba_is_51738	Uloženie správy do priečinka odoslaných správ	SLA_A3
sluzba_is_1352*	Aktivácia elektronickej schránky na doručovanie	SLA_A10
sluzba_is_34387*	Deaktivácia alebo dočasná deaktivácia elektronickej schránky na doručovanie	SLA_A10
sluzba_is_50067	Postúpenie správy medzi orgánmi verejnej moci	SLA_A1
sluzba_is_1361	Zápis požiadavky o zaslanie štandardnej notifikácie	SLA_A3
sluzba_is_1364	Zápis požiadavky na vytvorenie šablóny pre notifikácie	SLA_A3
sluzba_is_1365	Zápis požiadavky na zrušenie šablóny pre	SLA_A3

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Typ SLA
	notifikácie	
sluzba_is_1366	Zápis požiadavky na modifikáciu šablóny pre notifikácie	SLA_A3
sluzba_is_1362	Zápis požiadavky o zaslanie krízovej notifikácie	SLA_A3
sluzba_is_1363	Zápis požiadavky na zaslanie správy ohľadom prieskumu	SLA_A3
sluzba_is_148*	Zápis identity do systému Identity and Access Management	SLA_A4
sluzba_is_149*	Zmena údajov identity v systéme Identity and Access Management	SLA_A4
sluzba_is_150*	Zneplatnenie identity v systéme Identity and Access Management	SLA_A4
sluzba_is_151	Zápis roly do katalógu rolí systému Identity and Access Management	SLA_A5
sluzba_is_152	Zmena údajov roly v katalógu rolí systému Identity and Access Management	SLA_A5
sluzba_is_153	Zneplatnenie roly v katalógu rolí systému Identity and Access Management	SLA_A5
sluzba_is_154	Pridanie roly identite v systéme Identity and Access Management	SLA_A4
sluzba_is_155	Odobranie roly identite v systéme IAM	SLA_A4
sluzba_is_156	Pridanie autentifikačného prostriedku identite v systéme Identity and Access management	SLA_A4
sluzba_is_157	Odobranie autentifikačného prostriedku (AP) identite v systéme Identity and Access Management	SLA_A4
sluzba_is_160*	Splnomocnenie inej osoby v systéme Identity and Access Management	SLA_A6
sluzba_is_161	Zápis autentifikačného prostriedku do katalógu autentifikačných prostriedkov systému Identity and Access Management	SLA_A5
sluzba_is_162	Zrušenie autentifikačného prostriedku z katalógu autentifikačných prostriedkov systému Identity and Access Management	SLA_A5
sluzba_is_34383*	Splnomocnenie inej osoby v systéme IAM druhej úrovne - generálne	SLA_A6
sluzba_is_34384*	Splnomocnenie inej osoby v systéme IAM druhej úrovne - rola	SLA_A6
sluzba_is_1385	Poskytnutie definovaných štatistík pre povinné osoby	SLA_A7
sluzba_is_1386	Poskytnutie výsledkov elektronického hodnotenia spokojnosti	SLA_A7
sluzba_is_771*	Zápis registratúrneho záznamu do Modulu dlhodobého ukladania elektronických	SLA_A8

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Typ SLA
	registratúrnych záznamov	
sluzba_is_772*	Poskytnutie registratúrneho záznamu informačného systému verejnej správy z Modulu dlhodobého ukladania elektronických registratúrnych záznamov	SLA_A9
sluzba_is_773*	Poskytnutie registratúrneho záznamu informačného systému verejnej správy z Modulu dlhodobého ukladania elektronických registratúrnych záznamov prostredníctvom elektronickej bádateľne	SLA_A9
sluzba_is_164	Zápis správy určenej na doručenie do modulu elektronického doručovania	SLA_A2
sluzba_is_165	Zápis správy na centrálnu elektronickú úradnú tabuľu	SLA_A2
sluzba_is_167	Vytvorenie doručenky na základe požiadavky doručovateľa	SLA_A2
sluzba_is_168	Zápis elektronicke podpísaných doručeníek z eDesk do modulu elektronického doručovania	SLA_A2
sluzba_is_169	Poskytnutie informácií o priebehu doručovania prostredníctvom modulu elektronického doručovania	SLA_A2
sluzba_is_176	Zápis súvisiacich informácií a dokumentov k vzoru eFormulára do databázy	SLA_A2
sluzba_is_174	Zápis vzoru eFormulára do databázy vzorov	SLA_A2
sluzba_is_177	Podanie žiadosti o zmenu stavu vzoru eFormulára	SLA_A2
sluzba_is_181	Zápis pravidiel pre validáciu a postupu spracovania eFormulára	SLA_A2
sluzba_is_182	Zápis pravidiel pre prístupy k vzorom eformulárom	SLA_A2
sluzba_is_183	Podanie žiadosti o vytvorenie repliky údajov pre podriadený modul správy formulárov	SLA_A3
sluzba_is_184	Zápis repliky údajov z podriadeného modulu správy formulárov do Modulu formulárov	SLA_A2
sluzba_is_33995	Vytvorenie platobného príkazu a inicializácia platby	SLA_A3
sluzba_is_34385	Zápis záväznej informácie o úhrade poplatku od akreditovaného platcu	SLA_A3
sluzba_is_51460	Vytvorenie kompletného platobného príkazu	SLA_A2
sluzba_is_187	Zápis údajov o službách eGov	SLA_A3

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Popis služby	Typ SLA
sluzba_is_191	Poskytnutie štatistických údajov o volaní služieb eGov	SLA_A7
sluzba_is_192	Poskytnutie štatistických údajov o prístupe k informačnému obsahu	SLA_A7
sluzba_is_1345	Zápis požiadavky o výške a údajoch poplatku od poskytovateľa služby	SLA_A2

Všetky parametre sú garantované v bode rozhrania ÚPVŠ.

\* Pre SLA služieb označených hviezdikou platí nasledovné:

1/ Hodnota prevádzkového parametra "Plánovaná doba dostupnosti" a "Úroveň dostupnosti" týchto služieb je garantovaná len v prípade dostupnosti súvisiacich volaných služieb externých systémov

2/ Do hodnoty prevádzkového parametra "Garantovaná doba odozvy" je započítaná garantovaná doba odozvy súvisiacich volaných služieb externých systémov

## 4 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ	Ostatné subjekty
Kontaktné miesto / adresa pre nahlasovanie incidentov:	Odbor Kontaktné centrum Národné centrum zdravotníckych informácií Lazaretská 26 811 09 Bratislava	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 57269 600 8:00 – 16:00 počas pracovných dní	+421 2 35 803 083	
Kontaktná mailová adresa pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní:	<a href="mailto:kontakt@nczisk.sk">kontakt@nczisk.sk</a> 8:00 – 16:00 počas pracovných dní	servicedesk@slovensko.sk	
Kontaktný formulár pre nahlasovanie incidentov – non stop:	TBD	<a href="https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident">https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident</a>	
Kontaktné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky:			
Garant poskytovateľa / konzumenta			

## 5 Eskalačný mechanizmus

Eskalačné miesto / adresa pre riešenie incidentov:	E-mailová adresa: <a href="mailto:adriana.jakliová@nczisk.sk">adriana.jakliová@nczisk.sk</a>		
Eskalačné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky	Meno: Martin Ďurík Zaradenie: Vedúci odboru aplikácií	Meno: Ľubomír Ivanov Zaradenie: zástupca riaditeľa odboru prevádzky	

		Telefón: +421 903 401 125 E-	
Eskalačné miesto / adresa prevádzkovateľa pre 2. úroveň riešenia incidentov			

P.č.	Aktivita v rámci eskalácie	Popis aktivity (Maximálny rozsah popisu - 1000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav eskalácie
1.	Iniciovanie eskalácie	<i>Eskalácia sa inicializuje emailom alebo telefonicky na eskalačné miesto 1. alebo 2. úrovne poskytovateľa</i>	<i>Garant konzumenta</i>	Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním
2.	Vyhodnotenie úrovne eskalácie	<i>Posúdenie eskalácie a prípadné presunutie na vyššiu úroveň eskalácie</i>	<i>Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov</i>	Vyhodnotená úroveň eskalácie
3.	Návrh riešenia eskalácie		<i>Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov</i>	Schválený návrh riešenia eskalácie
4.	Realizácia návrhu riešenia		<i>Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov</i>	Ukončená realizácia riešenia eskalácie
5.	Uzatvorenie eskalácie	<i>Odsúhlasenie vyriešenia eskalácie</i>	<i>Garant konzumenta</i>	Eskalácia uzavretá

## 6 Manažment zmien

Zúčastnené strany sa dohodli, že počas platnosti tohto SLA kontraktu môže ktorákoľvek strana kontraktu požiadať druhú stranu o zmenu, ktorá má dopad na informačný systém druhej strany, alebo ktorá vyplynula 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

## 7 Procesy riadenia porúch

P.č.	Proces riadenia porúch	Popis aktivity	Priradená rola	Výstupný stav poruchy
1.	Identifikácia a založenie incidentu	<i>V prípade výskytu incidentu je objednávateľ povinný nahlásiť incident v servisnom stredisku prevádzkovateľa / poskytovateľa. Kontaktné údaje pre nahlásenie sú uvedené v kapitole č. 4. 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</i>	<i>Podľa kapitoly č. 4</i>	Zaevidovaná
2.	Prevzatie a klasifikácia incidentu	<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. Potvrdenie musí obsahovať: - Evidenčné číslo kontraktu (integračného zámeru) - Meno konzumenta - Typ služby, ktorej sa incident týka - Technický popis incidentu - Dátum a čas nahlásenia incidentu - Meno a funkciu osoby, ktorá incident nahlásila Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia incidentu do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to response).</i>	<i>Podľa kapitoly č. 4</i>	Klasifikovaná



3.	Riešenie a diagnóza Incidentu	<i>Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosť, potrebné na odstránenie incidentu, do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to service).</i>	Podľa kapitoly č. 4	V riešení
4.	Uzavretie incidentu	<i>Po odstránení incidentu servisný zamestnanec poskytovateľa oznámi telefonicky alebo mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi objednávateľa</i>	Podľa kapitoly č. 4	Uzavretá

## 8 Reklamácie

Prípadné reklamácie nedodržania prevádzkových parametrov služieb sa nahlasujú na service desk poskytovateľa, spôsobom definovaným v kapitole č.4. tohto SLA kontraktu.

## 9 Kontinuita služieb

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

### 9.1 Havarijné plány

Pre zvládanie havarijných stavov má poskytovateľ v plnej prevádzke dostupné komplexné havarijné plány ÚPVS zahŕňajúce:

- spôsob výkonu krízového riadenia,
- havarijné procedúry - súbory činností vykonávaných pri zvládaní neštandardného stavu,
- havarijné 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.

Havarijné plány sú v plnej prevádzke ÚPVS pravidelne testované a aktualizované v závislosti od zmien systému a jeho okolia.

## 9.2 Zálohovanie

V plnej prevádzke ÚPVS sú vytvárané zálohy aplikačného prostredia serverov, konfigurácie systému, záznamov o prevádzke aj samotných báz údajov. Zálohovanie bude 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) a 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 po 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.

## 9.3 Redundancia ÚPVS

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.

## 9.4 Zvládanie bezpečnostných incidentov

Pre detekciu a zvládanie bezpečnostných incidentov v plnej produkčnej prevádzke ÚPVS sú vyčlenené 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 páchateľa. 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 dôvernosti 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.

## 9.5 Prerušenie poskytovania služieb

Strany, akceptujúce tento SLA kontrakt 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 odstávky **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 odstávky **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 odstávky.
  - d) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Konzumenta, je Konzument povinný písomne, v papierovej, alebo elektronickej forme bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi vykonávanie neplánovanej odstávky.
- A. Konzument je povinný bezodkladne potvrdiť príjem informácie o odstávke mailom, alebo faxom na kontaktnú osobu Poskytovateľa, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstávke od Poskytovateľa.



- B. Poskytovateľ je povinný bezodkladne potvrdiť príjem informácie o odstávke mailom, alebo faxom na kontaktnú adresu Konzumenta najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstávke od Konzumenta.

## 9.6 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 SLA kontraktu 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.

## 9.7 Ostatné dojednania

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

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, požiada 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 odstúpenia od tohto SLA kontraktu nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od tohto SLA kontraktu druhému účastníkovi zmluvného vzťahu, na jeho poslednú známu adresu.

## 10 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 Obchodného zákonníka (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.

## 11 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

Monitorovanie parametrov SLA je zabezpečené monitorovacím nástrojom. Predpokladaná frekvencia merania parametrov služieb bude každých 5 minút. Štatistika merania parametrov SLA poskytovaných služieb (samostatne pre každú službu) bude zverejnená k 10. dňu v mesiaci nasledujúcom po meranom mesiaci na stránke [www.slovensko.sk/sk/statistika/sla](http://www.slovensko.sk/sk/statistika/sla)

## 12 Všeobecné ustanovenia

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

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
<b>Konzument</b>	<i>Bratislava</i>		Národné centrum zdravotníckych informácií Ing. Peter Blaškoviš	
<b>Poskytovateľ</b>	<i>Bratislava</i>		<i>Mgr. Norbert Molnár</i> <i>Generálny riaditeľ</i>	
<b>Ostatné subjekty</b>	<i>Bratislava</i>			