



Tvoríme vedomostnú spoločnosť

Spolufinancované z Európskeho fondu regionálneho rozvoja



Riadiaci orgán OPIS



MINISTERSTVO FINANCIÍ  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Sprostredkovateľský orgán OPIS



EURÓPSKA ÚNIA

**Dohoda o úrovni poskytovaných služieb  
a manažmente zmien  
(ďalej aj ako „integračný SLA kontrakt“)  
uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č.  
513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení  
neskorších predpisov  
Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS  
a prístupových komponentov  
Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS  
a prístupových komponentov (II. časť)**

Číslo Zmluvy MF SR: 2017/251

<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_1.4A.docx
<b>Verzia:</b>	1.4A
<b>Vlastník:</b>	NASES

#### História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
0.1	30.10.2014	Vytvorenie dokumentu	[REDACTED]
0.5	25.8.2015	Úprava úvodných ustanovení	[REDACTED]
0.6	31.8.2015	Úprava kapitoly „Využívané aplikačné služby Poskytovateľa“	[REDACTED]
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>	[REDACTED]
0.8	26.4.2016	Predĺženie platnosti kontraktu formálne úpravy	[REDACTED]
0.9	25.01.2017	Zmena účinnosti SLA kontraktu a eskalačného mechanizmu, formálne úpravy	[REDACTED]
1.0	27.4.2017	Zmeny v kapitole 9.6, 10 a Formálne úpravy SLA kontraktu	[REDACTED]
1.1	26.7.2017	Predĺženie platnosti kontraktu na 12 mesiacov odo dňa podpisu, aktualizácia kontaktných osôb Poskytovateľa	[REDACTED]
1.2	28.11.2017	Zmena platnosti kontraktu do 27.4.2018	[REDACTED]
1.3A	14.12.2017	Doplnenie zákonného ustanovenia, podľa ktorého sa kontrakt uzatvára, aktualizácia kontaktných údajov za Poskytovateľa, doplnenie ustanovenia o manažmente zmien v kontaktných údajoch	[REDACTED]
1.4A	22.1.2018	Upravená platnosť kontraktu v kapitole „Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu“	[REDACTED]

<b>1</b>	<b>ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PREDMET A ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA .....</b>	<b>5</b>
3.1	Typy SLA pre synchrónne služby .....	5
3.1.1	SLA_S1: Synchrónne služby podpisu a časovej pečiatky .....	5
3.1.2	SLA_S2: Synchrónne služby overenia podpisu .....	5
3.1.3	SLA_S3: Štandardné synchrónne služby .....	6
3.1.4	SLA_S4: Synchrónne služby POP3 / IMAP .....	6
3.1.5	SLA_S5: Synchrónne služby STS .....	7
3.1.6	SLA_G1: Štandardné služby na používateľskom rozhraní .....	7
3.1.7	SLA_G2: Služby na používateľskom rozhraní spojené s podpisovaním .....	7
3.1.8	SLA_S6: Synchrónne služby poskytnutia správ zo schránky .....	8
3.2	Typy SLA pre asynchrónne služby .....	8
3.2.1	SLA_A1: Orchestrácia procesu podania .....	8
3.2.2	SLA_A2: Prijem správy na vstupnom nárazníku G2G .....	9
3.2.3	SLA_A3: Orchestrácie so zaslaním výsledku spracovania do schránky .....	10
3.2.4	SLA_A4: Orchestrácie s propagáciou identity v IAM .....	10
3.2.5	SLA_A5: Požiadavky s nutnosťou manuálneho spracovania .....	11
3.2.6	SLA_A6: Splnomocnenie v IAM .....	11
3.3	Synchrónne služby .....	12
3.4	Asynchrónne služby .....	12
<b>4</b>	<b>KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN .....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>ESKALAČNÝ MECHANIZMUS .....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>MANAŽMENT ZMIEN .....</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>PROCESY RIADENIA PORÚCH .....</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>REKLAMÁCIE .....</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>KONTINUITA SLUŽIEB .....</b>	<b>16</b>
9.1	Havarijné plány .....	16
9.2	Zálohovanie .....	16
9.3	Redundancia ÚPVS .....	17
9.4	Zvládanie bezpečnostných incidentov .....	17
9.5	Prerušenie poskytovania služieb .....	17
9.6	Súčinnosť .....	17
9.7	Ostatné dojednania .....	18
<b>10</b>	<b>MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ .....</b>	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV .....</b>	<b>19</b>
<b>12</b>	<b>VŠEOBECNÉ USTANOVENIA .....</b>	<b>19</b>

# 1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikátor 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 IČO: 42 156 424	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 IČO: 42 156 424	projekt_45	Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť)	isvs_62	Ústredný portál verejnej správy
	Konzument	osoba_2	Ministerstvo financií Slovenskej republiky, so sídlom: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava IČO:00151742	projekt_374	Integrácia na moduly Ústredného portálu verejnej správy	isvs_6470	Dokument ačný systém MFSR (DKS MFSR)
Predmet kontraktu	Predmetom integračného SLA kontraktu (ďalej aj 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 účinnosti SLA kontraktu oboma subjektmi kontraktu, ktorým je deň nasledujúci po jeho prvom zverejnení v Centrálnom registri zmlúv						
Platnosť kontraktu do	27.4.2018						

## 2 Predmet a rozsah integračného SLA kontraktu

2.1 Predmetom tohto integračného SLA kontraktu je záväzok Poskytovateľa riadne a včas poskytovať Konzumentovi SLA služby uvedené v článku 3 dohody pre moduly, uvedené v bode 2.3 dohody, ktoré sú rozdelené do kategórií, tvoriacich logické celky so špecifickými funkciami, a to v rozsahu, čase a za podmienok bližšie uvedených v tejto dohode.

2.2 Konzument sa zaväzuje SLA služby využívať za podmienok, uvedených v tejto dohode.

2.3 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.

**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 centralizovane zabezpečuje správu identít a prístupových práv v tomto prostredí. IAM je spoločným modulom ÚPVS a súčasne základným nástrojom správy používateľov.

**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.

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

## 3 Využívané aplikačné služby Poskytovateľa

### 3.1 Typy SLA pre synchronónne služby

#### 3.1.1 SLA\_S1: Synchronónne 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: Synchronónne 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 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	

### 3.1.3 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 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	

### 3.1.4 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

			simultánných 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 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	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 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	

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

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 odstávok za 1 mesiac	48	Hodiny	
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 asynchronne služby

### 3.2.1 SLA\_A1: Orchestrácia procesu podania

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
Plánovaná doba	24x7	počet hodín x počet	



dostupnosti		dni 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 doručenky. 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	48	Hodiny	

(RTO) od nahlásenia incidentu			
-------------------------------	--	--	--

### 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 ÚPVS. 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 simultánnych 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	-	Počet	Parameter nie je stanovený

simultánných pripojení			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 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	

### 3.2.6 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 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	
---	----	--------	--

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 elektronickom dokumente	SLA_S2
sluzba_is_1373*	Vytvorenie archívnej časovej pečiatky	SLA_S1
sluzba_is_1358	Poskytnutie správy z eDesku do externej aplikácie	SLA_S6
sluzba_is_158*	Poskytnutie autentifikačného rozhodnutia zo systému Identity and Access Management	SLA_S3
sluzba_is_163	Poskytnutie profilu identity v systéme Identity and Access Management	SLA_S3
sluzba_is_175	Poskytnutie súvisiacich informácií a dokumentov k vzoru eformulára	SLA_S3
sluzba_is_173	Poskytnutie vzoru eformulára na aktualizáciu	SLA_S3
sluzba_is_179	Poskytnutie stavu vzoru eformulára	SLA_S3
sluzba_is_185	Poskytnutie vzorov eformulárov podľa zadaných kritérií pre vyhľadávanie	SLA_S3

### 3.4 Asynchronne služby

Identifikátor využívanej aplikačnej / IS služby Poskytovateľa	Popis služby	Typ SLA
sluzba_is_34004	Odoslanie elektronického dokumentu	SLA_A3
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_183	Podanie žiadosti o vytvorenie repliky údajov pre podriadený modul správy formulárov	SLA_A3

Všetky parametre sú garantované v bode rozhrania ÚPVS.

\* Pre SLA služieb označených hviezdičkou 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:	[REDACTED]	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:	[REDACTED]	+421 2 35 803 083	
Kontaktná mailová adresa pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00-17:00 počas pracovných dní:	[REDACTED]	servicedesk@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 odstávok a zmien prevádzky:	[REDACTED]	Meno: [REDACTED] Zaradenie: [REDACTED] Telefón: [REDACTED] E-mailová adresa: [REDACTED]	
Garant Poskytovateľa / Konzumenta	[REDACTED]	Meno: [REDACTED] Zaradenie: [REDACTED] Telefón: [REDACTED] E-mailová adresa: [REDACTED]	

## 5 Eskalačný mechanizmus

Eskalačné miesto / adresa pre riešenie incidentov:	[REDACTED]	Meno: [REDACTED] Zaradenie: [REDACTED] Telefón: [REDACTED] E-mailová adresa: [REDACTED]	
Eskalačné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky	[REDACTED]	Meno: [REDACTED] Zaradenie: [REDACTED] Telefón: [REDACTED] E-mailová adresa: [REDACTED]	
Eskalačné miesto / adresa prevádzkovateľa pre 2. úroveň riešenia incidentov	[REDACTED]	Meno: [REDACTED] Zaradenie: [REDACTED] Telefón: [REDACTED] E-mailová adresa: [REDACTED]	

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 opodstatnenú zmenu, ktorá vyplynula zo zmeny legislatívy a ktorá má dopad na informačný systém druhej strany. 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. Cena sa bude odvíjať od reálnych nákladov spojených s konkrétnou zmenovou požiadavkou. Dohoda o cene musí byť písomná a považuje sa za podmienku platnosti tejto časti kontraktu. Nedosiahnutie dodatočnej dohody o cene nemá vplyv na platnosť tohto SLA kontraktu.

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	Schválenie realizácie požiadavky na strane Konzumenta/Poskytovateľa	Garant Konzumenta/Poskytovateľa	Schválená
6.	Implementácia zmeny vrátane testov		Garant Konzumenta/Poskytovateľa	Implementovaná
7.	Revízia a uzavretie požiadavky	Akceptácia požadovanej zmeny	Garant Konzumenta/Poskytovateľa	Požiadavka na dopracovanie / Uzavretá

2. Zúčastnené strany sa dohodli, že akékoľvek zmeny vo svojich kontaktných údajoch uvedených v bode 4 Kontaktné body zúčastnených strán a v bode 5 Eskalačný mechanizmus tohto integračného SLA kontraktu si budú vzájomne oznamovať pred, alebo bezodkladne po uskutočnenej zmene elektronickou formou na emailovej adrese garanta Poskytovateľa/Konzumenta.

## 7 Procesy riadenia porúch

P.č.	Proces riadenia porúch	Popis aktivity	Priradená rola	Výstupný stav poruchy
1.	Identifikácia a založenie incidentu	<p>V prípade výskytu incidentu je objednávateľ /Konzument 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meno a funkciu osoby, nahlásujúcej incident</li> <li>- Kontaktné telefónne číslo osoby, nahlásujúcej incident</li> <li>- Kontaktný e-mail osoby, nahlásujúcej incident</li> <li>- Typ služby, ktorej sa incident týka</li> <li>- Technický popis incidentu</li> <li>- Čas vzniku incidentu</li> </ul>	Podľa kapitoly č. 4	Zaevidovaná
2.	Prevzatie a klasifikácia incidentu	<p>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/Konzumenta, ktorá incident nahlásila. Toto evidenčné číslo bude použité pri reportovaní informácií o incidente. Potvrdenie musí obsahovať:</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>Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia incidentu do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to response).</p>	Podľa kapitoly č. 4	Klasifikovaná
3.	Riešenie a diagnóza incidentu	<p>Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosť, potrebnú na odstránenie incidentu, do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to service).</p>	Podľa kapitoly č. 4	V riešení

4.	Uzavretie incidentu	<i>Po odstránení incidentu servisný zamestnanec poskytovateľa oznámí telefonicky alebo mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi objednávateľa/Konzumenta</i>	<i>Podľa kapitoly č. 4</i>	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 ÚPVS 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 (forenzná údaje) budú zaznamenávané vo forme 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

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, 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

Subjekty kontraktu sú povinné riadne a včas poskytovať si navzájom všetku potrebnú súčinnosť a podklady k zabezpečeniu účelu tohto SLA kontraktu a zaväzujú 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

- 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.
- 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 však za poskytovanie SLA služieb podľa tohto SLA kontraktu treťou osobou zodpovedný ako keby ich plnil sám.

Subjekty tohto SLA kontraktu 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/náhradný 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. Odstúpením od zmluvy nie je dotknutý nárok zmluvných strán na náhradu škody, vzniknutej porušením tohto SLA kontraktu.

## 10 Mlčanlivosť a ochrana dôverných informácií

Každá zo strán, akceptujúcich tento SLA kontrakt sa zaväzuje zaobchádzať s akýmkoľvek informáciami poskytnutými druhou stranou, akceptujúcou tento SLA kontrakt, ako aj s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s §17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (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 sprístupnenia alebo zverejnenia vyplývala 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/Konzumenta.

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, účinné od 1. marca 2017, zverejnené na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).

Dohoda je vyhotovená v 4 výtlačkoch, každý s platnosťou originálu, z toho dva prináležia každej zmluvnej strane.

	Názov	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia
<b>Konzument</b>	Ministerstvo financií SR	Bratislava	29. MAR. 2018	Ing. Albín Kotian generálny tajomník služobného úradu MFSR
<b>Poskytovateľ</b>	NASES	Bratislava	5.4.2018	Ing. Lukáš Sojka generálny riaditeľ NASES
<b>Ostatné subjekty</b>		Bratislava		

funkcia	meno
VO PR	
RO IT	
RO FU	
PRÁVNIK ÚRADU	
GRS SSMaS	

Prílohy:

Príloha č. 1 - Požiadavka na zmenové konanie

**Formulár - Požiadavka na Zmenu**

Požiadavka na zmenu .....		Číslo Zmeny:
Iniciátor zmeny:		Organizácia:
Telefón:		E-mail:
Manažér zmien:		Telefón:
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín pre návrh riešenia:
Požadovaný termín ukončenia realizácie:		Požadovaný termín pre cenovú ponuku:
Odhadované náklady:		
Krátky popis požiadavky na zmenu:		

#### Popis

Detailný popis požiadavky na zmenu:	
Prílohy:	