

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) – elektronických služieb IS registra fyzických osôb

| STATUS | DÁTUM | MENO |
|-----------|------------|------|
| Schválená | 1.5.2015 | Fako |
| Schválená | 30.10.2015 | Fako |
| | | |

| | |
|------------------|----------------------------------------------------------|
| Projekt: | IS registra fyzických osôb - 21110120005 |
| Dokument: | Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien |
| Verzia: | 1.00 |
| Dátum: | |
| Autor: | |
| Vlastník: | MV SR |

História dokumentu

| Verzia | Dátum verzie | Popis zmien | Vypracoval |
|--------|--------------|---------------------------------------|------------|
| V 1.00 | 1.5.2015 | Vytvorenie dokumentu | Fako |
| v 2.00 | 30.07.2015 | Formálne opravy a doplnenia | Fako |
| v 2.01 | 30.10.2015 | Doplnenie služieb avizácie | Fako |
| v 2.02 | 12.2.2018 | Doplnenie za stranu konzumenta (NCZI) | Dokupil |
| | | | |

Obsah

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>1 ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU</u> | 4 |
| <u>2 ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU</u> | 4 |
| <u>3 VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA</u> | 4 |
| <u>4 VYUŽÍVANÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA, KTORÉ SÚ NAD RÁMEC INTEGRÁCIE APLIKAČNÝCH SLUŽIEB (AK JE APLIKOVATEĽNÉ)</u> | 6 |
| <u>5 PODPORA</u> | 6 |
| <u>6 DETAIL KONTAKTNÝCH BODOV ZÚČASTNENÝCH STRÁN</u> | 6 |
| <u>7 ESKALAČNÝ MECHANIZMUS</u> | 6 |
| <u>8 MANAŽMENT ZMIEN</u> | 7 |
| <u>9 PROCESY RIADENIA PORÚCH</u> | 8 |
| <u>10 REKLAMÁCIE A SANKCIE</u> | 8 |
| <u>11 KONTINUITA SLUŽIEB</u> | 8 |
| <u>12 BEZPEČNOSŤ</u> | 9 |
| <u>13 REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV</u> | 9 |
| <u>14 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA</u> | 10 |

1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

| Subjekty kontraktu | Rola | Identifikátor správcu (Gestora) | Správca (Gestor) | Identifikátor projektu/ projektov | Projekt/ projekty spadajúce pod kontrakt | Identifikátor ISVS | ISVS spadajúce pod kontrakt |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|
| | Konzument | osoba_13 | Národné centrum zdravotníckych informácií Lazaretská 26, 811 09 Bratislava IČO: 00165387 | JRUZ4 | Elektronické služby zdravotníctva | isvs_400 | Národné centrum zdravotníckych informácií |
| | Poskytovateľ | osoba_5 | Ministerstvo vnútra SR Príbinova 2 Bratislava IČO: 00151866 | projekt_22 | IS registra fyzických osôb - 21110120005 | isvs_191 | IS registra fyzických osôb - 21110120005 |
| Predmet kontraktu | Predmetom integračného SLA kontraktu (ďalej ako „SLA“) je definícia podmienok a procesov podpory a údržby integrovaných systémov zúčastnených strán uvedených v časti Subjekty kontraktu . | | | | | | |
| Platnosť kontraktu od | dňa podpisu oboch zúčastnených strán | | | | | | |
| Platnosť kontraktu do | neurčito | | | | | | |

2 Rozsah integračného SLA kontraktu

- Poskytnutie JIFO podľa vyhľadávacích kritérií,
- Poskytnutie referenčných údajov jedného JIFO,
- Poskytnutie referenčných údajov zoznamu JIFO,
- Poskytnutie zoznamu JIFO so zmenenými referenčnými údajmi,
- Poskytnutie rozšírených údajov o osobe z REGOB

3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa

| Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby poskytovateľa | Popis služby | Prevádzkový parameter | Hodnota parametra | Merná jednotka |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| sluzba_is_34126 | Poskytnutie JIFO podľa vyhľadávacích kritérií - PoskytnutieZoznamuIFOPodlaVyhľadavacich-KriteriiWS-v1.0 | Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | hodiny |
| | | Garantovaná doba odozvy | 10 | sekundy |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 300 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5 (24) | hodiny |
| | | sluzba_is_34128 | Poskytnutie referenčných údajov zoznamu JIFO - PoskytnutieUdajovIFOnlineWS-v1.0 | Podporovaná a Plánovaná doba dostupnosti |
| Úroveň dostupnosti | 98% | | | % |
| Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | | | hodiny |
| Garantovaná doba odozvy | 10 | | | sekundy |
| Maximálny počet simultánnych pripojení | 300 | | | číslo |
| Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5 (24) | | | hodiny |
| sluzba_is_34129 | Poskytnutie zoznamu JIFO so zmenenými refe- | | | Podporovaná |

| | | | | |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------|
| | renčnými údajmi - ZoznamIFOSoZmenenymiReferencny- miUdajmiWS-v1.0 | a Plánovaná doba dostupnosti | (24x7) | hodín x počet dní v týždni |
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | hodiny |
| | | Garantovaná doba odozvy | 30 | sekundy |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 100 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5 (24) | hodiny |
| | | Dohodnutá doba odberu údajov | 02:00- 06:00 | časový interval |
| sluzba_is_34129 | Poskytnutie zoznamu JIFO so zmenenými refe- renčnými údajmi - OznacenieZaujmovejOsobyWS-v1.0 | Podporovaná a Plánovaná doba dostupnosti | 10x5 (24x7) | počet hodín x počet dní v týždni |
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | hodiny |
| | | Garantovaná doba odozvy | 30 | sekundy |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 100 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5. | hodiny |
| | | Dohodnutá doba odberu údajov | Podľa dohody | časový interval |
| sluzba_is_34129 | Poskytnutie zoznamu JIFO so zmenenými refe- renčnými údajmi - ZrusenieOznaceniaZaujmovejOsobyWS-v1.0 | Podporovaná a Plánovaná doba dostupnosti | 10x5 (24x7) | počet hodín x počet dní v týždni |

| | | | | |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------|
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | hodiny |
| | | Garantovaná doba odozvy | 30 | sekundy |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 100 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5. (24) | hodiny |
| | | Dohodnutá doba odberu údajov | Podľa dohody | časový interval |
| sluzba_is_34129 | Poskytnutie zoznamu JIFO so zmenenými referenčnými údajmi - PrijatieZmienWS-v1.0 | Podporovaná a Plánovaná doba dostupnosti | 4x7 (24x7) | počet hodín x počet dní v týždni |
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | hodiny |
| | | Garantovaná doba odozvy | 30 | sekundy |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 100 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5.(24) | hodiny |
| | | Dohodnutá doba odberu údajov | 02:00-06:00 | časový interval |
| sluzba_is_34129 | Poskytnutie zoznamu JIFO so zmenenými referenčnými údajmi - PoskytnutieCiselnikovWS-v1.0 | Podporovaná a Plánovaná doba dostupnosti | 2x7 (24x7) | počet hodín x počet dní v týždni |
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna | | hodiny |

| | | | | |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------|
| | | kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | |
| | | Garantovaná doba odozvy | 30 | sekundy |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 300 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5 (24) | hodiny |
| | | Dohodnutá doba odberu údajov | 00:00-02:00 | časový interval |
| sluzba_is_34126 | Poskytnutie rozšírených údajov o osobe z REGOB - PoskytnutieRozsrirenychUdajovZREGOBWS-v1.0 | Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | hodiny |
| | | Garantovaná doba odozvy | 10 | sekundy |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 10 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5 (24) | hodiny |
| sluzba_is_51454 | Zaznamenanie avíza o nezrovnalosti údajov v RFO - ZaznamenanieAvizaoNezrovnalostiUdajovWS | Podporovaná a Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | hodiny |
| | | Garantovaná doba odozvy | | sekundy |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------|----------------------------------|
| | | | 30 | |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 300 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5 | hodiny |
| sluzba_is_51455 | Poskytnutie informácie o vybavení avíza - PoskytnutieInformacieOVybaveniAvizaWS | Podporovaná a Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | hodiny |
| | | Garantovaná doba odozvy | 30 | sekundy |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 300 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5 | hodiny |
| sluzba_is_51456 | Potvrdenie prevzatia informácie o vybavení avíza o nezrovnalosti - PotvrdeniePrevzatiaInformácieOVybaveniAvizaWS | Podporovaná a Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| | | Úroveň dostupnosti | 98% | % |
| | | Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac | 12 | hodiny |
| | | Garantovaná doba odozvy | 30 | sekundy |
| | | Maximálny počet simultánnych pripojení | 300 | číslo |
| | | Doba obnovenia služby (RTO) | 0,5 | hodiny |

Podporovaná doba dostupnosti 10x5 znamená zabezpečenie podpory prevádzky v pracovných dňoch od 8:00 – 18:00 hod.

V prípade doby 4x7 alebo 2x7 je pre konkrétneho odberateľa dohodnutý čas, kedy bude zmenové dávky odberať.

Doba obnovenia služby je v čase podporovanej prevádzky 0,5 hod. V čase nepodporovanej prevádzky môže byť 24 hodín.

4 Využívané služby poskytovateľa, ktoré sú nad rámec integrácie aplikačných služieb (ak je aplikovateľné)

Služby poskytovateľa, ktoré sú nad rámec integrácie aplikačných služieb nie sú definované a zabezpečované.

5 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 |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Telefonicky 0800 222 222 | Identifikácia odberateľského systému, identifikácia systému poskytovateľa, popis problému | Pracovná doba 8-18 | 2 hod. | Kontaktný formulár https://portal.minv.sk/wps/wcm/connect/sk/site/top/centrum-podpory/ | 24 hod. |

6 Kontaktné body zúčastnených strán

| Rola | Konzument | Poskytovateľ | Ostatné subjekty |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Projektový manažér | Miroslav Dokupil miroslav.dokupil@nczisk.sk 02 572 69 218 | Kamil Fako kamil.fako@minv.sk 0961 605 050 | - |
| Administrátor prevádzky IS | Miroslav Dokupil miroslav.dokupil@nczisk.sk 02 572 69 218 | Igor Kresan, igor.kresan@minv.sk 0961 605 170 | |
| Riadiaci výbor projektu | Cez projektového manažéra | Cestou projektového manažéra | |

7 Eskalačný mechanizmus

| P.č. | Aktivita v rámci eskalácie | Popis aktivity (Maximálny rozsah popisu - 1000 znakov) | Priradená rola | Výstupný stav eskalácie |
|------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------|
| 1. | Iniciovanie eskalácie | Zabezpečenie presnej formulácie problému a krokov ktoré boli pri jeho odstránení vykonané, prijatie eskalácie | Projektový manažér | Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním |
| 2. | Vyhodnotenie úrovne eskalácie | ... | Administrátor prevádzky | Vyhodnotená úroveň eskalácie |
| 3. | Návrh a schválenie akčného plánu eskalácie | ... | Riadiaci výbor projektu | Vytvorený akčný plán eskalácie |
| 4. | Realizácia a monitoring akčného plánu | ... | Projektový manažér | Ukončená realizácia akčného plánu eskalácie |
| 5. | Uzatvorenie eskalácie | ... | Projektový manažér | Schválený protokol o uzatvorení eskalácie |

8 Manažment zmien

Procesy požiadavky na zmenu:

| P.č. | Proces v rámci manažmentu zmien | Popis procesu (Maximálny rozsah popisu - 2000 znakov) | Priradená rola | Výstupný stav požiadavky |
|------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. | Vytvorenie požiadavky | Prijatie požiadavky na zmenu a jej evidovanie do príslušného systému. Analýza dopadov požiadavky na funkčnosť | Projektový manažér | Zaevidovaná |
| 2. | Revízia, vyhodnotenie a kategorizácia požiadavky | ... | Projektový manažér | Pripravená na autorizáciu |
| 3. | Autorizácia požiadavky na strane poskytovateľa | ... | Riadiaci výbor projektu | Autorizovaná |
| 4. | Naplánovanie zavedenia a rozsahu zmeny | ... | Projektový manažér / Admin. prevádzky | Rozsah a harmonogram požiadavky |
| 5. | Predloženie návrhu zmeny konzumentovi na schválenie | ... | Projektový manažér | Schválená |
| 6. | Implementácia zmeny vrátane testov | ... | Projektový manažér | Implementovaná |
| 7. | Revízia a uzavretie požiadavky | ... | Projektový manažér | Požiadavka na dopracovanie / Uzavretá |

9 Procesy riadenia porúch

| P.č. | Proces riadenia porúch | Popis procesu (Maximálny rozsah popisu - 2000 znakov) | Priradená rola | Výstupný stav poruchy |
|------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| 1. | Identifikácia a založenie poruchy | Zadanie problému do ServiceDesk MV SR ServiceDesk dodávateľa s ktorým má MV SR SLA | Administrátor prevádzky systémov MV SR | Zaevidovaná |
| 2. | Klasifikácia poruchy | SD MV SR | Administrátor prevádzky systémov MV SR | Klasifikovaná |
| 3. | Prioritizácia poruchy | SD MV SR | Administrátor prevádzky systémov MV SR | Prioritizovaná |
| 4. | Iniciálna diagnóza a vyhodnotenie prípadnej eskalácie poruchy | V spolupráci s dodávateľom s SLA | Administrátor prevádzky systémov MV SR | Vyriešená alebo eskalovaná |
| 5. | Riešenie a diagnóza poruchy | V spolupráci s dodávateľom s SLA | Administrátor prevádzky systémov MV SR | Detailne diagnostikovaná |
| 6. | Vyriešenie poruchy a obnova | Nový Fix, Build | Administrátor prevádzky systémov MV SR | Vyriešená |
| 7. | Uzavretie poruchy | V SD MV SR a notifikácia oznamovateľa incidentu | Administrátor prevádzky systémov MV SR | Uzavretá |

10 Reklamácie a sankcie

Opakované porušovanie SLA parametrov bude eskalované na vyššiu úroveň.

Riešené v rámci „Dohody o poskytovaní údajov do registra fyzických osôb a prístupe k údajom z registra fyzických osôb“ podpísaná účastníkmi dohody.

11 Kontinuita služieb

RACSI Matica výpadku poskytovaných služieb:

| Služba | Nápravná aktivita | Zodpovednosť konzument | Zodpovednosť poskytovateľ | Zodpovednosť ostatné subjekty |
|---------------------------------------------|------------------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Pre všetky služby uvedené v kapitolách 3, 4 | Riešenie v rámci SLA s dodávateľom | </> | < R > | < /> |
| Pre všetky služby | Preklopenie na | </> | < R > | < /> |

| | | | | |
|------------------------------|------------------|--|--|--|
| uvedené v kapitolách 3, 4 | záložnú lokalitu | | | |
|------------------------------|------------------|--|--|--|

R = Responsible – Zodpovedá za korektné vykonanie pridelenej úlohy a za existenciu prideleného výstupu alebo jeho časti.
A = Accountable - S konečnou platnosťou zodpovedá za úspešnú realizáciu úlohy alebo schválenie výstupu. „R“ sa zodpovedá „A“. „A“ musí podpísať (schváliť) prácu vykonávanú „R“. „A“ môže byť pri jednej úlohe alebo výstupe resp. jeho časti priradené len k jednej role.
C = Consulted – Plní funkciu poradcu, pričom sa počíta s obojsmernou komunikáciou. Môže byť požiadaný, aby poradil a mal by iniciatívne radiť, ak je to nevyhnutné.
S = Supportive (Podpora, asistencia) – Aktívne pomáhajú pri realizácii aktivity.
I = Informed – Sú informovaní o priebehu prác. Jednosmerná komunikácia.

12 Bezpečnosť

V súlade so zákonom 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení zákona č. 84/2014.

13 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

Vyhodnocovanie SLA prebieha na báze pravidelných reportov.

Dohodnutá štatistika reportovania incidentov.

14 Všeobecné ustanovenia

| | Miesto | Dátum | Meno, Priezvisko, pozícia | Podpis |
|--------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Konzument | Bratislava | 14.5.2018 | RNDr. Miroslav Duplinský Riaditeľ sekcie prevádzky eZdravie | |
| Poskytovateľ | Bratislava | 27.04.2018 | Ing. Jozef Čapuška Generálny riaditeľ Sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti | |