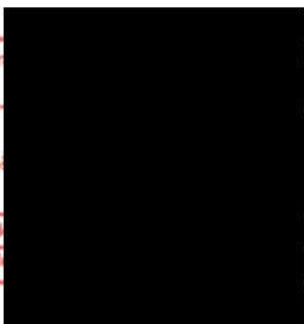
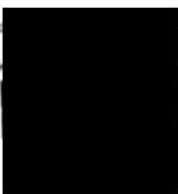


|      |                                                                                   |        |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Kar  |  | ubliky |
| Do   |                                                                                   | (1     |
| Čís  |                                                                                   |        |
| Pril |                                                                                   |        |

Kancelář  
Datum  
P.č. z

nskej republiky  
5. 2019  
019



# Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien

(ďalej aj ako „integračný SLA kontrakt“)

a Dohoda o urovnaní podľa § 585 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb.

Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

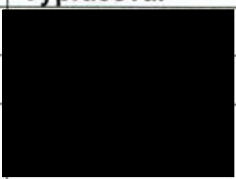
## Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov

## Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť)

|                  |                                                                                                                                                             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Projekt:</b>  | Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov<br>Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť) |
| <b>Dokument:</b> | UPVS_Navrh_Integracny_SLA_kontrakt_DOCASNY_1.6B.docx                                                                                                        |
| <b>Verzia:</b>   | 1.6B                                                                                                                                                        |
| <b>Vlastník:</b> | NASES                                                                                                                                                       |



#### História dokumentu

| Verzia | Dátum verzie | Popis zmien                                                         | Vypracoval                                                                          |
|--------|--------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 0.1    | 30. 10. 2014 | Vytvorenie dokumentu                                                |  |
| 1.5B   | 27. 4. 2018  | Aktualizovaná verzia dokumentu                                      |                                                                                     |
| 1.6B   | 11. 2. 2019  | Aktualizovaná verzia dokumentu – predĺženie platnosti do 31.12.2019 |                                                                                     |

## Obsah

|     |                                                    |    |
|-----|----------------------------------------------------|----|
| 1   | ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU..... | 4  |
| 2   | ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU.....             | 4  |
| 3   | VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA .....     | 5  |
| 4   | PODPORA A KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN.....   | 6  |
| 5   | ESKALAČNÝ MECHANIZMUS .....                        | 7  |
| 6   | MANAŽMENT ZMIEN.....                               | 7  |
| 7   | PROCESY RIADENIA PORÚCH .....                      | 8  |
| 8   | REKLAMÁCIE.....                                    | 9  |
| 9   | KONTINUITA SLUŽIEB A BEZPEČNOSŤ .....              | 10 |
| 9.1 | Prerušenie poskytovania služieb .....              | 10 |
| 9.2 | Súčinnosť.....                                     | 11 |
| 9.3 | Ostatné dojednania.....                            | 11 |
| 10  | MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ .....   | 11 |
| 11  | REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV.....     | 12 |
| 12  | VŠEOBECNÉ USTANOVENIA.....                         | 12 |

# 1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

| Subjekty kontraktu    | Rola                                                                                                                                                                                                 | Správca/<br>Prevádzkovateľ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Identifikátor<br>správcu/prevádzkovateľa                                  | Projekt/projekty<br>spadajúce pod<br>kontrakt                                                                                                                                              | Identifikátor<br>projektu/p<br>projektov | Identifikátor<br>ISVS | ISVS<br>spadajúce<br>pod<br>kontrakt           |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|
|                       | Poskytovateľ                                                                                                                                                                                         | <u>Správca:</u><br>Úrad<br>podpredsedu<br>vlády Slovenskej<br>republiky pre<br>investície<br>a informatizáciu/<br>Národná<br>agentúra pre<br>sieťové a<br>elektronické<br>služby<br>IČO: 50349287<br><br><u>Prevádzkovateľ:</u><br>Národná<br>agentúra pre<br>sieťové<br>a elektronické<br>služby<br>Kollárova 8<br>917 02 Trnava<br>IČO: 42156424 | <u>Správca:</u><br>[REDACTED]<br><br><u>Prevádzkovateľ:</u><br>[REDACTED] | Elektronické<br>služby spoločných<br>modulov ÚPVS a<br>prístupových<br>komponentov<br><br>Elektronické<br>služby spoločných<br>modulov ÚPVS a<br>prístupových<br>komponentov (II.<br>časť) | projekt_15<br><br>projekt_45             | isvs_62               | Ústredný<br>portál<br>verejnej<br>správy I, II |
|                       | Konzument                                                                                                                                                                                            | Kancelária<br>Ústavného súdu<br>Slovenskej<br>republiky<br>Hlavná 110<br>042 56 Košice<br>IČO: 31947000                                                                                                                                                                                                                                            | [REDACTED]                                                                | Elektronizácia<br>služieb<br>Ústavného súdu<br>Slovenskej<br>republiky                                                                                                                     | Projekt_10                               | isvs_517              | IS<br>Ústavného<br>súdu                        |
| 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 podpisu SLA kontraktu oboma subjektmi kontraktu                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                          |                       |                                                |
| Platnosť kontraktu do | 31. 12. 2019                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                          |                       |                                                |

## 2 Rozsah integračného SLA kontraktu

Predmetom tohto integračného SLA kontraktu sú služby poskytované Poskytovateľom v súlade so zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov a zákonom č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Služby sú rozdelené na kategórie podľa modulov nasledujúco:

**CEP** – modul centrálnej elektronickej podateľne Ústredného portálu verejnej správy (ďalej „ÚPVS“); sprostredkúva funkcie na zaevidovanie prijatých správ/podaní a vystavenie kvalifikovanej elektronickej pečate na odchádzajúce dokumenty. Okrem toho poskytuje podporné služby modulom ÚPVS v procese interného spracovania podaní a rozhodnutí.

**eDesk** – modul elektronických schránok; slúži na správu a zabezpečenie fungovania elektronických schránok, ktoré slúžia ako repozitár správ a notifikácií subjektu (FO/PO/OVM). Modul poskytuje služby spojené so správou priečinkov, uložením správ z ISVS, operáciami nad schránkou a taktiež rozhranie na vytvorenie, úpravu, zmazanie el. správ na ÚPVS.

**eNotify** – notifikačný modul; poskytuje služby na zaslanie notifikačných správ zasielaných mimo el. schránky eDesk.

**IAM** – Identity and Access management - autentifikačný modul; zabezpečuje autentifikáciu a identifikáciu osoby na účely elektronickej komunikácie v prostredí eGovernmentu. Každá identita (FO/PO/OVM) evidovaná v IAM má vytvorené konto, s ktorým je automaticky spárovaná eDesk schránka.

**MDU** – modul dlhodobého uchovávaní; poskytuje pre ISVS a používateľom ÚPVS službu dlhodobého uchovávaní elektronických dokumentov a správ.

**MED** - modul elektronického doručovania; slúži na zabezpečenie doručovania úradných písomností do el. schránok.

**eFORM** – modul elektronických formulárov; slúži ako úložisko elektronických formulárov využívaných vo verejnej správe. Modul okrem služieb úložiska zabezpečuje zákonom stanovené funkcionality (programové nástroje na tvorbu el. formulárov, vedenie, sprístupňovanie, riadenie životného cyklu, zverejnenie a zrušenie platnosti elektronických formulárov).

**MEP** – platobný modul; sprostredkúva vykonanie úhrady a poskytnutie informácie o úhrade, ak ide o úhradu správnych poplatkov, súdnych poplatkov, ako aj iné platby, ktoré sú podľa osobitných predpisov alebo na ich základe vykonávané v prospech orgánu verejnej moci.

**G2G** – v spolupráci s ostatnými ISVS umožňuje vzájomnú komunikáciu medzi systémami. Základnou komunikáciou je komunikácia typu Government to Government. Na účely komunikácie využíva komunikačnú infraštruktúru G2G.

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

### 3 Využívané aplikačné služby Poskytovateľa

#### Zoznam poskytovaných aplikačných služieb

|                  |                                                                        |       |
|------------------|------------------------------------------------------------------------|-------|
| sluzba_is_1358   | Poskytnutie správy z eDesku do externej aplikácie                      | eDESK |
| sluzba_is_33998* | Prihlásenie do elektronickej komunikačnej schránky                     | eDESK |
| sluzba_is_173    | Poskytnutie vzoru eformulára na aktualizáciu                           | eFORM |
| sluzba_is_174    | Zápis vzoru eformulára do databázy vzorov                              | eFORM |
| sluzba_is_175    | Poskytnutie súvisiacich informácií a dokumentov k vzoru eformulára     | eFORM |
| sluzba_is_177    | Podanie žiadosti o zmenu stavu vzoru eformulára                        | eFORM |
| sluzba_is_178    | Zápis stavu vzoru eformulára                                           | eFORM |
| sluzba_is_179    | Poskytnutie stavu vzoru eformulára                                     | eFORM |
| sluzba_is_181    | Zápis pravidiel pre validáciu a postupu spracovania eformulára         | eFORM |
| sluzba_is_185    | Poskytnutie vzorov eformulárov podľa zadáných kritérií na vyhľadávanie | eFORM |

|                |                                                                                      |     |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| sluzba_is_158* | Poskytnutie autentifikačného rozhodnutia zo systému Identity and Acces Management    | IAM |
| sluzba_is_163  | Poskytnutie profilu identity v systéme Identity and Acces Management                 | IAM |
| sluzba_is_169  | Poskytnutie informácií o priebehu doručovania prostredníctvom modulu el. doručovania | MED |

\* Pre SLA služby označené hviezdíčkou platí, že hodnota prevádzkového parametra „Plánovaná doba dostupnosti“ a „Úroveň dostupnosti“ týchto služieb je garantovaná len v prípade dostupnosti súvisiacich volaných služieb externých systémov.

#### Hodnoty prevádzkových parametrov aplikačných služieb

| 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 | 24      | hodiny                           |                                                                                                                                                                                                                  |
| Garantovaná doba odozvy                                     | 3       | sekundy                          | Doba odozvy je definovaná ako časový interval odpovede informačného systému alebo jeho časti na sieťovej úrovni na sieťovú otázku, ktorý umožňuje preveriť funkčnosť spojenia medzi dvoma sieťovými rozhraniami. |
| Maximálny počet požiadaviek                                 | 100*    | počet za 1 minútu*               | Pri zachovaní garantovanej doby odozvy<br>*Pri požiadavkách s nutnosťou manuálneho spracovania je maximálny počet požiadaviek 10 za 1 deň.                                                                       |
| Maximálny počet simultánných pripojení                      | -       | počet                            | Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5 000 simultánných pripojení.                                                                              |
| Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu         | 48      | hodiny                           | Doba obnovenia služby je obnovenie služby pri výpadku celého IS alebo jeho signifikantnej časti.                                                                                                                 |

Poznámka:

Vyššie uvedené parametre SLA platia pre 99,9 % prípadov.

Všetky parametre sú garantované v bode rozhrania ÚPVS.

## 4 Podpora a kontaktné body zúčastnených strán

| Rola                                                                                                      | Konzument | Poskytovateľ      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|
| Kontaktné tel. číslo na nahlásenie incidentov počas pracovného času od 8.00 do 18.00 počas pracovných dní |           |                   |
| Kontaktný formulár na nahlásenie incidentov – nonstop                                                     | N/A       |                   |
| Kontaktná mailová adresa na nahlásenie incidentov v prípade nepodporovaných formátov príloh               |           |                   |
| Kontaktné miesto / adresa na riadenie prerušenia poskytovania služieb a zmien prevádzky                   |           | E-mailová adresa: |
| Garant Poskytovateľa / Konzumenta                                                                         |           | Meno:             |

|                                                     |                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefón: [REDACTED]<br>E-mailová adresa: [REDACTED] | Zaradenie: Odborný referent – Integrovaný manažér<br>Telefón: [REDACTED] 5<br>E-mailová adresa: [REDACTED] |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5 Eskalačný mechanizmus

|                                                             |                                                                                                  |                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eskalačné miesto / adresa pre 1. úroveň riešenia incidentov | Meno: [REDACTED]<br>Zaradenie: [REDACTED]<br>Telefón: [REDACTED]<br>E-mailová adresa: [REDACTED] | Meno: [REDACTED]<br>Zaradenie: [REDACTED]<br>aplikácií – [REDACTED]<br>Mobil: [REDACTED]<br>E-mailová adresa: [REDACTED] |
| Eskalačné miesto / adresa pre 2. úroveň riešenia incidentov | Meno: [REDACTED]<br>Zaradenie: [REDACTED]<br>Telefón: [REDACTED]<br>E-mailová adresa: [REDACTED] | Meno: [REDACTED]<br>Zaradenie: [REDACTED]<br>Telefón: [REDACTED]<br>Mobil: [REDACTED]<br>E-mailová adresa: [REDACTED]    |

| P. č. | Aktivita v rámci eskalácie    | Popis aktivity (maximálny rozsah popisu – 1 000 znakov)                                                    | Priradená rola                                                                              | Výstupný stav eskalácie                |
|-------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1.    | Iniciovanie eskalácie         | Eskalácia sa inicializuje emailom alebo telefonicky na eskalačné miesto 1. úrovne Konzumenta/Poskytovateľa | Kontaktná osoba pre 1. úroveň riešenia incidentov Konzumenta/Poskytovateľa                  | Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním  |
| 2.    | Vyhodnotenie úrovne eskalácie | Posúdenie eskalácie a prípadné presunutie na vyššiu úroveň eskalácie                                       | Kontaktná osoba pre 1. úroveň riešenia incidentov Konzumenta/Poskytovateľa                  | Vyhodnotená úroveň eskalácie           |
| 3.    | Návrh riešenia eskalácie      | Poskytnutie informácie o navrhovanom spôsobe riešenia eskalácie                                            | Kontaktná osoba pre 1. úroveň resp. 2. úroveň riešenia incidentov Konzumenta/Poskytovateľa  | Schválený návrh riešenia eskalácie     |
| 4.    | Realizácia návrhu riešenia    | Uskutočnenie riešenia, ktoré bolo schválené v rámci predchádzajúcej fázy                                   | Kontaktná osoba pre 1. úroveň, resp. 2. úroveň riešenia incidentov Konzumenta/Poskytovateľa | Ukončená realizácia riešenia eskalácie |
| 5.    | Uzatvorenie eskalácie         | Odsúhlasenie vyriešenia eskalácie                                                                          | Garant Konzumenta                                                                           | Eskalácia uzavretá                     |

## 6 Manažment zmien

- Zúčastnené strany sa dohodli, že počas platnosti tohto integračného SLA kontraktu môže ktorákoľvek strana kontraktu požiadať druhú stranu o opodstatnenú zmenu, ktorá vyplynula zo zmeny legislatívy a ktorá má dosah na informačný systém druhej strany. Takéto zmenové konanie sa iniciuje formulárom uvedeným v Prílohe č. 1 tohto integračného SLA kontraktu. Dotknutá strana je povinná následne vypracovať návrh Dodatku k Dohode o integračnom zámere a tento dodatok zaslať na verifikáciu druhej strane. Zároveň je povinná predmetnú zmenu otestovať, pričom výsledkom testovania bude Akceptačný protokol k UAT testovaniu. Potrebné dokumenty sú uložené na <https://kp.gov.sk/pf/>.

### Procesy požiadavky na zmenu:

| P. č. | Proces v rámci manažmentu zmien | Popis procesu | Priradená rola | Výstupný stav požiadavky |
|-------|---------------------------------|---------------|----------------|--------------------------|
|-------|---------------------------------|---------------|----------------|--------------------------|

|    |                                                                       |                                                                       |                                   |                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1. | Vytvorenie požiadavky                                                 | Vyplnenie formulára uvedeného v prílohe č. 1                          | Garant Konzumenta / Poskytovateľa | Zaevidovaná                           |
| 2. | Revízia, vyhodnotenie a kategorizácia požiadavky                      | Posúdenie predloženej požiadavky na zmenu, návrh riešenia             | Garant Konzumenta / Poskytovateľa | Pripravená na autorizáciu             |
| 3. | Autorizácia požiadavky na strane Poskytovateľa/ Konzumenta            | Vzájomné odsúhlasenie pripravovanej požadovanej zmeny                 | Garant Konzumenta / Poskytovateľa | Autorizovaná                          |
| 4. | Naplánovanie zavedenia a rozsahu zmeny                                | Vypracovanie harmonogramu implementácie                               | Garant Konzumenta / Poskytovateľa | Rozsah a harmonogram požiadavky       |
| 5. | Predloženie návrhu zmeny Konzumentovi / Poskytovateľovi na schválenie | Schválenie realizácie požiadavky na strane Konzumenta / Poskytovateľa | Garant Konzumenta / Poskytovateľa | Schválená                             |
| 6. | Implementácia zmeny vrátane testov                                    | Implementácia zmeny                                                   | 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 kapitole č. 4 Kontaktné body zúčastnených strán a v kapitole č. 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 Konzument povinný nahlásiť incident v servisnom stredisku Poskytovateľa. Kontaktné údaje na nahlásenie sú uvedené v kapitole č. 4 tohto integračného SLA kontraktu.</p> <p>Telefonické alebo písomné nahlásenie incidentu musí obsahovať:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Akronym projektu Konzumenta z DIZ</li> <li>- IČO, prípadne SUFFIX, ak je to relevantné</li> <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>- Technický popis incidentu</li> <li>- Čas vzniku incidentu</li> <li>- Prostredie, ktorého sa incident týka</li> <li>- Modul, prípadne služba, ktorej sa incident týka</li> <li>- predpokladaná kategória incidentu („A“, „B“, „C“)</li> </ul> <p><b>„A“ Kritický incident</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality, v dôsledku ktorého nie sú služby UPVS poskytované občanom alebo integrovaným inštitúciám počas času trvania incidentu.</li> </ul> <p><b>„B“ Závažný incident</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Čiastočné obmedzenie funkcionality služby, v dôsledku ktorého nie je služba poskytovaná občanom alebo integrovaným inštitúciám.</li> </ul> | Podľa kapitoly č. 4 | Zaevidovaná           |

|    |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |               |
|----|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|
|    |                                    | <p>Nedostupnosť alebo obmedzenie funkcionality, ktoré nemá vplyv na poskytovanie služieb ÚPVS, občanom alebo integrovaným inštitúciám.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nemožnosť doručenia alebo preberania (zobrazenia) elektronických správ podľa zákona o e-Governmente po potvrdení doručenia (notifikácii o doručení), a to v lehote dlhšej ako 30 minút po jej potvrdení.</li> <li>- Nedoručovanie elektronických správ alebo nemožnosť ich podávania podľa zákona o e-Governmente.</li> </ul> <p><b>„C“ Nekritický incident</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incident, ktorý nespôsobí nedostupnosť služieb ÚPVS, avšak zvyšuje riziko vzniku kritického incidentu a závažného incidentu.</li> <li>- Kritický incident alebo závažný incident, ktorý sa prejaví len na jednej integrovanej inštitúcii.</li> </ul> |                     |               |
| 2. | Prevzatie a klasifikácia incidentu | <p>Po nahlásení incidentu zamestnanec Poskytovateľa prideli incidentu evidenčné číslo a na kontaktný e-mail osoby uvedený v kapitole č. 4 a informuje o ňom osobu Konzumenta, ktorá incident nahlásila. Toto evidenčné číslo bude zaslané na kontaktný e-mail Konzumenta.</p> <p>Potvrdenie obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Akronym projektu Konzumenta z DIZ</li> <li>- IČO prípadne SUFFIX ak je to relevantné</li> <li>- Meno a funkciu osoby nahlásujúcej incident</li> <li>- Technický popis incidentu</li> <li>- Čas vzniku incidentu</li> <li>- Prostredie, ktorého sa incident týka</li> <li>- Modul, prípadne služba, ktorej sa incident týka</li> <li>- Kategória incidentu („A“, „B“, „C“)</li> </ul>                                                                                                               | 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> <p>Čas neutralizácie incidentu:</p> <p><b>„A“ Kritický incident</b> – do 6 hodín počas pracovného času od 8.00 do 17.00 počas pracovných dní</p> <p><b>„B“ Závažný incident</b> – do 14 hodín počas pracovného času od 8.00 do 17.00 počas pracovných dní</p> <p><b>„C“ Nekritický incident</b> – do 22 kalendárnych dní</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Podľa kapitoly č. 4 | V riešení     |
| 4. | Uzavretie incidentu                | <p>Po odstránení incidentu servisný zamestnanec Poskytovateľa oznámi telefonicky alebo e-mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi Konzumenta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 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. a 5 tohto integračného SLA kontraktu.

## 9 Kontinuita služieb a Bezpečnosť

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 integračnom SLA kontrakte určujúce a zaručujúce požadovanú dostupnosť kľúčových služieb.

Dostupnosť služieb je z pohľadu infraštruktúry zabezpečená dizajnom ÚPVS a rozdelením sieťovej infraštruktúry do dvoch georedundantných lokalít. V každej z lokalít je umiestnená plnohodnotná vrstva serverov umožňujúca prevádzku produkčných prostredí a testovacích prostredí.

V každej z lokalít je umiestnená vrstva umožňujúca prevádzku pre polovicu prostredia. Zálohovanie pozostáva z častí zálohy na diskové polia (dočasné úložisko) a na páskové knižnice (trvalé úložisko).

Zálohovanie je riešené formou zálohovania:

- na diskové kapacity,
- a následne na pásky.

Zálohovanie v rámci infraštruktúry je rozdelené na:

- zálohovanie virtuálnych serverov,
- zálohovanie súborových systémov,
- zálohovanie údajov databáz.

Bezpečnostná funkcionálna LAN vrstvy informačného systému je zameraná najmä na:

- ochranu jednotlivých segmentov pred komunikáciou z inej siete
- riešenie ochrany komunikácie pomocou kryptologických metód

Úlohou fyzického zapojenia je pripojiť samotné komponenty do jednotlivých sietí tak, aby boli pripojené s inými spolupracujúcimi komponentmi, aby toto spojenie bolo bezpečné (aby bolo možné aplikovať prvky riadenia prístupu) a zároveň, aby toto pripojenie bolo odolné voči poruchám. Na tieto účely sú:

- navrhnuté zóny, ktoré sú realizované pomocou VLAN
- spojenia sú realizované redundantne tak, aby nevznikal SPOF (Single Point Of Failure)

Distribúcia VLAN je riešená distribúciou do trojvrstvovej bezpečnostnej štruktúry nasledujúcim spôsobom:

- Frontend firewall (prvá vrstva) riadia komunikáciu medzi sieťou Govnet a sieťami prostredí a preto sú distribuované siete prepojujúce a sieť Govnet
- Backend firewall (druhá vrstva) riadia komunikáciu viacerých prostredí a management siete, preto sú do neho distribuované VLAN-y uvedených prostredí
- SAN (Storage Area Network (tretia vrstva) rieši samotný oddelený zápis na krátkodobé aj dlhodobé úložisko

Takáto bezpečnostná architektúra umožňuje efektívne riešenie prípadných bezpečnostných incidentov a zabezpečuje primeranú úroveň ochrany bez výrazných dosahov na prevádzkovanú infraštruktúru.

### 9.1 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 je Zmluvná strana povinná písomne, v elektronickej forme na kontaktnej adrese uvedenej v kapitole č. 4, oznámiť druhej Zmluvnej strane vykonávanie plánovaného prerušenia poskytovania služieb **minimálne 3 pracovné dni vopred**.
- b) V prípade neplánovaného prerušenia služby je Zmluvná strana povinná písomne, v elektronickej forme na kontaktnej adrese uvedenej v kapitole č. 4, **bezodkladne** oznámiť druhej Zmluvnej strane vykonávanie neplánovaného prerušenia poskytovania služieb.

## 9.2 Súčinnosť

Subjekty kontraktu sú povinné riadne a včas poskytovať si navzájom všetku potrebnú súčinnosť a podklady na zabezpečenie účelu tohto integračného 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 integračného SLA kontraktu.

Ďalšia súčinnosť požadovaná od Konzumenta, ktorú Poskytovateľ môže na účely plnenia tohto integračného SLA kontraktu požadovať, je nasledujúca:

- na základe žiadosti Poskytovateľa je Konzument povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná na poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia,
- v prípade služby riešenie incidentu Konzument poskytne Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tohto integračného SLA kontraktu potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť,
- ak Konzument neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie času stanoveného na vyriešenie incidentu sa prerušuje, a to na obdobie, počas ktorého nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá.

## 9.3 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.

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 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 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 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 po tom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca strana, akceptujúca tento SLA kontrakt, je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

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

V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade so zmluvným vzťahom je strana, akceptujúca tento integračný 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 a v odôvodnených prípadoch bude poskytnuté Konzumentovi na základe jeho písomnej požiadavky.

## 12 Všeobecné ustanovenia

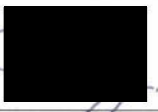
Dňom podpísania predmetnej dohody, v súvislosti s využívaním služieb poskytovaných podľa tejto dohody za obdobie od 01.02.2019 do účinnosti tohto integračného SLA kontraktu, má Poskytovateľ a Konzument za to, že všetky práva a povinnosti vyplývajúce z titulu poskytovania vyššie špecifikovaných služieb sú vzájomne vysporiadané a nebudú z nich voči sebe nič uplatňovať.

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

V prípade, že niektoré ustanovenia tohto integračného SLA kontraktu sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné, nemá to a ani to nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení tohto integračného SLA kontraktu. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel tohto integračného SLA kontraktu musí byť zachovaný.

Zmluvné strany vyhlasujú, že obsah integračného SLA kontraktu je prejavom ich slobodnej vôle, integračný SLA kontrakt nebol uzavretý v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok. Súčasne vyhlasujú, že si ho riadne a dôsledne prečítali, jeho obsahu rozumeli a na znak súhlasu ho vlastnoručne podpisujú.

Tento integračný SLA kontrakt je vyhotovený v štyroch rovnopisoch s platnosťou originálu, dva rovnopisy pre každú zo zmluvných strán.

|                  | Miesto     | Dátum         | Meno, priezvisko, pozícia                                                                                       | Podpis                                                                                |
|------------------|------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Konzument        | Košice     | 16. APR. 2019 | Ing. Tomáš Mosný<br>Vedúci Kancelárie Ústavného súdu<br>Slovenskej republiky                                    |  |
| Poskytovateľ     | Bratislava | 26.4.2019     | <br>generálny riaditeľ NASES |  |
| Ostatné subjekty | Bratislava |               |                                                                                                                 |                                                                                       |

Prílohy:

Príloha č. 1 - Požiadavka na zmenové konanie

**Príloha č. 1 - Požiadavka na zmenové konanie**

**Formulár - Požiadavka na zmenu**

|                                                |                                     |                                              |                     |
|------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------|
|                                                | <b>Požiadavka na zmenu</b><br>***** |                                              | <b>Číslo zmeny:</b> |
| <b>Iniciátor zmeny:</b>                        |                                     | <b>Organizácia:</b>                          |                     |
| <b>Telefón:</b>                                |                                     | <b>E-mail:</b>                               |                     |
| <b>Manažér zmien:</b>                          |                                     | <b>Telefón:</b>                              |                     |
| <b>Dátum zadania požiadavky:</b>               |                                     | <b>Požadovaný termín pre návrh riešenia:</b> |                     |
| <b>Požadovaný termín ukončenia realizácie:</b> |                                     |                                              |                     |
| <b>Krátky popis požiadavky na zmenu:</b>       |                                     |                                              |                     |

**Popis**

|                                            |  |
|--------------------------------------------|--|
| <b>Detailný popis požiadavky na zmenu:</b> |  |
| <b>Prílohy:</b>                            |  |