

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (ďalej aj ako „integračný SLA kontrakt“) Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť)

Projekt:	Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť)
Dokument:	UPVS_Navrh_Integracny_SLA_kontrakt_DOCASNY_1.8A.docx
Verzia:	1.8A
Vlastník:	NASES

História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
0.1	30. 10. 2014	Vytvorenie dokumentu	S. Esterka
1.5A	27. 4. 2018	Aktualizovaná verzia dokumentu	M. Poloncová
1.6A	11. 2. 2019	Aktualizovaná verzia dokumentu – predĺženie platnosti do 31.12.2019	N. Bednáriková
1.7A	16. 12. 2019	Aktualizovaná verzia dokumentu – predĺženie platnosti do 30.09.2020	N. Bednáriková
1.8A	29.09. 2020	Aktualizovaná verzia dokumentu – predĺženie platnosti do 31.05.2021	N. Böhmová

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.....	9
5	ESKALAČNÝ MECHANIZMUS	10
6	MANAŽMENT ZMIEN.....	10
7	PROCESY RIADENIA PORÚCH	11
8	REKLAMÁCIE.....	13
9	KONTINUITA SLUŽIEB A BEZPEČNOSŤ	13
9.1	Prerušenie poskytovania služieb	14
9.2	Súčinnosť	14
9.3	Ostatné dojednania.....	14
10	MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ	14
11	REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV.....	15
12	VŠEOBECNÉ USTANOVENIA.....	15

1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Subjekty kontraktu	Rola	Správca/ Prevádzkovateľ	Identifikátor správcu/prevádzkovateľa	Projekt/projekty spadajúce pod kontrakt	Identifikátor projektu/p rojektov	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	Poskytovateľ	<u>Správca:</u> Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky /IČO: 50349287 <u>Prevádzkovateľ:</u> Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby Kollárova 8 917 02 Trnava IČO: 42156424	<u>Správca:</u> 50349287 <u>Prevádzkovateľ:</u> 42156424	Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť)	projekt_15 projekt_45	isvs_62	Ústredný portál verejnej správy I, II
	Konzument	DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS) Nám. M. Korvína 1 811 07 Bratislava	osoba_7467	Dátové centrum obcí a miest	Projekt_11		Dátové centrum obcí a miest
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 Subjekty kontraktu.						
Platnosť kontraktu od	dňa podpisu SLA kontraktu oboma subjektmi kontraktu						
Platnosť kontraktu do	31. 05. 2021						

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. 95/2019 Z. z. Zákon o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych 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, mazanie 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 uchovávanía; poskytuje pre ISVS a používateľom ÚPVS službu dlhodobého uchovávanía 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_1369	Prijatie správy s el. dokumentom alebo elektronickým dokumentom podpísaným el. podpisom	CEP
sluzba_is_1370*	Vytvorenie elektronického podpisu odosielaného elektronického dokumentu	CEP
sluzba_is_1371	Informatívne overenie ZEP na poskytnutom elektronickom dokumente	CEP
sluzba_is_1372*	Prevod KEP na archívnu formu	CEP
sluzba_is_1373*	Vytvorenie archívnej časovej pečiatky	CEP
as_56891	Vráť nepodpísané dáta - očistené od el. podpisov	CEP
as_56892	Zistí typ a formu podpisu	CEP
as_56894	Konvertuj vstupné PDF na PDF/A-1	CEP
sluzba_is_1355	Uloženie rozpracovaného podania v definovanom formáte	eDESK
sluzba_is_1358	Poskytnutie správy z eDesku do externej aplikácie	eDESK
sluzba_is_33998*	Prihlásenie do elektronickej komunikačnej schránky	eDESK
sluzba_is_34004	Odoslanie elektronického dokumentu	eDESK

sluzba_is_34388	Vytvorenie priečinka	eDESK
sluzba_is_50067	Postúpenie správy medzi orgánmi verejnej moci	eDESK
sluzba_is_51738	Uloženie správy z a do priečinka odoslaných správ	eDESK
as_56901	Zmaž správu na základe identifikátora	eDESK
as_56902	Presuň správu do požadovaného priečinka	eDESK
sluzba_is_170	Poskytnutie prázdneho eformulára	eFORM
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_176	Zápis súvisiacich informácií a dokumentov k vzoru eformulára do databázy	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_182	Zápis pravidiel pre prístupy k vzorom eformulárom	eFORM
sluzba_is_185	Poskytnutie vzorov eformulárov podľa zadaných kritérií na vyhľadávanie	eFORM
sluzba_is_186	Generovanie eformulára podaného v danom čase	eFORM
sluzba_is_33999	Vytvorenie elektronického dokumentu	eFORM
as_56916	Transformácia súvisiacich dokumentov. Identifikátory týchto sú ako vstupné parametre metódy	eFORM
as_56917	Transformácia súvisiaceho dokumentu majúceho charakter vzoru	eFORM
as_56919	Poskytnutie vzoru eformulára na aktualizáciu	eFORM
as_56920	Poskytnutie súvisiaceho dokumentu vzoru, získaného na základe jeho typu a jazyka	eFORM
as_56921	Poskytnutie súvisiaceho dokumentu vzoru eformulára na základe identifikátora vzoru, jeho verzie a názvu/identifikátora súvisiaceho dokumentu	eFORM
as_56922	Poskytnutie metadát vzoru eformulára na základe identifikátora vzoru a verzie	eFORM

as_56923	Ziadosť o zápis pravidiel pre prístupy k vzorom eformulárom - prídanie	eFORM
as_56924	Ziadosť o zápis pravidiel pre prístupy k vzorom eformulárom - odobratie	eFORM
as_56925	Ziadosť na vloženie zmeny metadát vzoru eformulára typu eformulár. Tj meta.xml	eFORM
as_56926	Ziadosť na vloženie zmeny metadát vzoru eformulára typu notifikačná šablóna. Tj meta.xml	eFORM
as_56927	Ziadosť na vloženie vzoru eformulára typu notifikačná šablóna v štandardnom formáte ZIP / XML podľa výnosu ISVS	eFORM
as_56928	Odhlasenie sa od odberu zmien v eForme	eFORM
as_56930	Vráť nastavenú EndpointURL pre aktívny odber zmien v eForm	eFORM
as_56931	Vráť nastavenú EndpointURL pre aktívny odber zmien v eForm	eFORM
as_56932	Zmena endpointu pre aktívny odber zmien v eForm	eFORM
as_56933	Zmena výberových kritérií pre aktívny odber zmien	eFORM
as_56934	Poskytni súvisiace dokumenty vzoru eformulára z adresára „attachment“	eFORM
as_56935	Poskytnutie balíka vzoru eformulára podľa výnosu o štandardoch ISVS	eFORM
as_56936	Poskytnutie súvisiaceho dokumentu vzoru eformulára	eFORM
as_56937	Poskytnutie súboru attachment.xml vzoru eformulára	eFORM
as_56938	Poskytnutie súboru manifest.xml vzoru eformulára	eFORM
as_56939	Poskytnutie súboru meta.xml vzoru eformulára	eFORM
as_56940	Poskytnutie súvisiacich dokumentov vzoru eformulára	eFORM
sluzba_is_1361	Zápis požiadavky o zaslanie štandardnej notifikácie	eNOTIFY
sluzba_is_1363	Zápis požiadavky na zaslanie správy ohľadom prieskumu	eNOTIFY
sluzba_is_1367	Poskytnutie informácie o histórii notifikácií	eNOTIFY
sluzba_is_144	Poskytnutie zoznamu rolí identity z Identity and Access Management pre zadanú službu	IAM
sluzba_is_145	Poskytnutie informácie o priradení roly identite	IAM
sluzba_is_158*	Poskytnutie autentifikačného rozhodnutia zo systému Identity and Access Management	IAM
sluzba_is_163	Poskytnutie profilu identity v systéme Identity and Access Management	IAM
sluzba_is_34382	Poskytnutie adresy elektronickej schránky	IAM
as_56911	Poskytnutie detailu zastupovania	IAM
as_56912	Poskytnutie zoznamu zastupovaní	IAM

as_56913	Poskytnutie informácií o zmenách stavu schránky	IAM
sluzba_is_1345	Zápis požiadavky o výške a údajoch poplatku od poskytovateľa služby	MEP
sluzba_is_33995	Vytvorenie platobného príkazu a inicializácia platby	MEP
sluzba_is_51460	Vytvorenie kompletného platobného príkazu	MEP
sluzba_is_51459	Poskytnutie variabilného symbolu	MEP
as_56895	Vyhľadaj príkaz na úhradu	MEP
as_56896	Požiadavka na zaplatenie poplatku za službu - Upozornenie na nedoplatok	MEP
as_56897	Odoslanie informácie o vrátení preplatku	MEP
as_56898	Odoslanie informácie o ukončení platobného konania v ISVS	MEP
as_56899	Nahlásenie informácie o prijatí úhrady v ISVS	MEP
sluzba_is_771*	Zápis registratúrneho záznamu do modulu dlhodobého ukladania elektronických registratúrnych záznamov	MDU
sluzba_is_772*	Poskytnutie registratúrneho záznamu informačného systému verejnej správy z modulu dlhodobého ukladania elektronických registratúrnych záznamov	MDU
as_56945	Poskytni popisné údaje záznamu v MDURZ	MDU
as_56946	Poskytni vlastnosti záznamu v MDURZ	MDU
as_56947	Vyhľadaj záznamy (fulltext nad popisnými údajmi) v MDURZ	MDU
as_56948	Poskytni typ vlastníctva záznamu v MDURZ	MDU
as_56949	Poskytni zoznam schválení prístupu k záznamom v MDURZ	MDU
as_56950	Vyhľadaj záznamy v MDURZ	MDU
as_56951	Poskytni identifikátor záznamu vytvoreného danou požiadavkou typu Ingest	MDU
as_56952	Zistenie stavu spracováanej požiadavky v MDURZ	MDU
as_56953	Poskytni zoznam požiadaviek na MDURZ	MDU
sluzba_is_164	Zápis správy určenej na doručenie do modulu elektronického doručovania	MED
sluzba_is_165	Zápis správy na centrálnu elektronickú úradnú tabuľu	MED
sluzba_is_167	Vytvorenie doručenky na základe požiadavky doručovateľa	MED
sluzba_is_168	Zápis elektronicky podpísaných doručení z eDesk do modulu el. doručovania	MED
sluzba_is_169	Poskytnutie informácií o priebehu doručovania prostredníctvom modulu el. doručovania	MED

as_56908	Žiadosť o poskytnutie informácie o zverejňovaní	MED
as_56941	Žiadosť na získanie aktuálneho stavu doručovania	MED
as_56942	Vytvorenie notifikačnej doručky	MED
as_56943	Registrácia doručky vytvorenej inštitúciou	MED
as_56944	Žiadosť pre získanie reportu doručovania	MED
služba_is_188	Zápis poskytnutého informačného obsahu	PK
služba_is_48698	Poskytnutie údajov zo zásuvných modulov ÚPVS	PK

* 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	Príklady / 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 *Pri požiadavkách s nutnosťou manuálneho spracovania je maximálny počet požiadaviek 10 za 1 deň.
Maximálny počet simultánnych pripojení		počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5 000 simultánnych pripojení.
Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	hodiny	Doba obnovenia služby je obnovenie služby pri výpadku celého IS alebo jeho významnej 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	+421 2 57 26 76 76	+421 2 35 803 083

Kontaktný formulár na nahlásovanie incidentov – nonstop		https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/
Kontaktná mailová adresa na nahlásovanie incidentov v prípade nepodporovaných formátov príloh	callcentrum@dcom.sk	servicedesk@slovensko.sk
Kontaktné miesto / adresa na riadenie prerušení poskytovania služieb a zmien prevádzky	DCOM NASES notifikacie@dcom.sk	E-mailová adresa: prevadzka@nases.gov.sk
Garant Poskytovateľa / Konzumenta	Meno: Jozef Jankovič Zaradenie: Projektový manažér Mobil: +421 907 799 922 E-mailová adresa: jozef.jankovic@zdruzenieus.sk	Meno: Sandra Záhradníková Zaradenie: Odborný referent – Integračný manažér Telefón: +421 (0)2 3278 0745 E-mailová adresa: integracie@nases.gov.sk

5 Eskalačný mechanizmus

Eskalačné miesto / adresa pre 1. úroveň riešenia incidentov	Meno: Milan Mindek Zaradenie: Vedúci prevádzky DCOM Mobil: +421 903 787 013 E-mailová adresa: milan.mindek@posam.sk	Meno: Martin Rób Zaradenie: Zástupca riaditeľky sekcie prevádzky aplikácií Mobil: +421 (0)917 691 484 E-mailová adresa: martin.rob@nases.gov.sk
Eskalačné miesto / adresa pre 2. úroveň riešenia incidentov	Meno: Ing. Roman Konkoly Zaradenie: Prevádzkový manažér Mobil: +421 910 171 407 E-mailová adresa: roman.konkoly@zdruzenieus.sk	Meno: Michaela Haťapková Zaradenie: Riaditeľka Sekcie prevádzky aplikácií Telefón: +421 (0)2 3278 0742 Mobil: +421 (0)917 691 328 E-mailová adresa: michaela.hatapkova@nases.gov.sk

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 vyplýva 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. Potrebne dokumenty sú uložené na <https://kp.gov.sk/pf/>.

Procesy požiadavky na zmenu:

P. č.	Procesy požiadavky na zmenu	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

- 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	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. Telefonické alebo písomné nahlásenie incidentu musí obsahovať: - Akronym projektu Konzumenta z DIZ - IČO, prípadne SUFFIX, ak je to relevantné - Meno a funkciu osoby nahlásujúcej incident - Kontaktné telefónne číslo osoby nahlásujúcej incident - Kontaktný e-mail osoby nahlásujúcej incident - Technický popis incidentu - Čas vzniku incidentu - Prostredie, ktorého sa incident týka - Modul, prípadne služba, ktorej sa incident týka - predpokladaná kategória incidentu („A“, „B“, „C“) „A“ Kritický incident	Podľa kapitoly č. 4	Zaevidovaná

		Nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality, v dôsledku ktorého nie sú služby ÚPVS poskytované občanom alebo integrovaným inštitúciám počas času trvania incidentu. „B“ Závažný incident - Čiastočné obmedzenie funkcionality služby, v dôsledku ktorého nie je služba poskytovaná občanom alebo integrovaným inštitúciám. - Nedostupnosť alebo obmedzenie funkcionality, ktoré nemá vplyv na poskytovanie služieb ÚPVS, občanom alebo integrovaným inštitúciám. - 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. - Nedoručovanie elektronických správ alebo nemožnosť ich podávania podľa zákona o e-Governmente. „C“ Nekritický incident - Incident, ktorý nespôsobí nedostupnosť služieb ÚPVS, avšak zvyšuje riziko vzniku kritického incidentu a závažného incidentu. - Kritický incident alebo závažný incident, ktorý sa prejaví len na jednej integrovanej inštitúcii.		
2.	Prevzatie a klasifikácia incidentu	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. Potvrdenie obsahuje: - Akronym projektu Konzumenta z DIZ - IČO prípadne SUFFIX ak je to relevantné - Meno a funkciu osoby nahlásujúcej incident - Technický popis incidentu - Čas vzniku incidentu - Prostredie, ktorého sa incident týka - Modul, prípadne služba, ktorej sa incident týka - Kategória incidentu („A“, „B“, „C“)	Podľa kapitoly č. 4	Klasifikovaná
3.	Riešenie a diagnóza Incidentu	Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosti, potrebné na odstránenie incidentu, do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to service). Čas neutralizácie incidentu: „A“ Kritický incident – do 6 hodín počas pracovného času od 8.00 do 17.00 počas pracovných dní „B“ Závažný incident – do 14 hodín počas pracovného času od 8.00 do 17.00 počas pracovných dní „C“ Nekritický incident – do 22 kalendárnych dní	Podľa kapitoly č. 4	V riešení

4.	Uzavretie incidentu	Po odstránení incidentu servisný zamestnanec Poskytovateľa oznámi telefonicky alebo e-mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi Konzumenta.	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 trojvrstvej 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 tretiou 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, požiadajú druhú stranu, akceptujúcu tento SLA kontrakt, o úpravu podmienok vo vzťahu k predmetu, cene a času jej plnenia. V prípade, že nebude možná dohoda, môže tá zo strán, akceptujúcich tento SLA kontrakt, ktorá sa na vyššiu moc odvolala, odstúpiť od tohto vzťahu. Účinky 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 ohrozovaniu 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

Neoddeliteľnou súčasťou tohto SLA kontraktu sú aj Všeobecné podmienky prevádzky Ústredného portálu verejnej správy zverejnené na portáli 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	Bratislava		Ing. Adrián Belánik výkonný riaditeľ DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)	
Poskytovateľ	Bratislava		Ing. Pavel Karel generálny riaditeľ NASES	
Ostatné subjekty	Bratislava			

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 zadania požiadavky:		Požadovaný termín pre návrh riešenia:	
Požadovaný termín ukončenia realizácie:			
Krátky popis požiadavky na zmenu:			

Popis

Detailný popis požiadavky na zmenu:	
Prílohy:	