



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb
a manažmente zmien (integračný SLA
kontrakt) – Elektronické služby
Generálnej prokuratúry SR a Jednotný
informačný systém v cestnej doprave
(ďalej len „JISCD“)

Projekt:	Elektronické služby Generálnej prokuratúry SR
Dokument:	Integracny_SLA_kontrakt_GPSR_MD_v1.0
Verzia:	1.0
Dátum:	15.04.2024
Autor:	Ľubomír Čavara
Vlastník:	RT GP SR



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
0.1	26.05.2023	Vzor dokumentu	Mgr. Ľubomír Čavara
0.2	15.06.2023	Doplnenie dokumentu	MD SR
0.3	11.07.2023	Aktualizácia dokumentu	Alanata a.s.
0.4	18.07.2023	Akceptácia zmien a pripomienky	Mgr. Ľubomír Čavara
0.5	12.1.2024	Doplnenia a pripomienky	Mgr. Ľubomír Čavara
0.6	1.2.2024	Aktualizácia dokumentu	MD SR
0.7	7.2.2024	Akceptácia zmien, pripomienky ku kap. 1 a 13	Mgr. Ľubomír Čavara
0.8.	19.3.2024	Aktualizácia dokumentu	MD SR
0.9	26.03.2024	Akceptácia zmien, aktualizácia dokumentu	Mgr. Ľubomír Čavara
1.0	9.4.2024	Finalizácia dokumentu, prijatie zmien	Mgr. Ľubomír Čavara



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Obsah

OBSAH	3
1 ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
2 ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	5
3 PODPORA	7
4 KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN	8
5 ESKALAČNÝ MECHANIZMUS.....	8
6 MANAŽMENT ZMIEN	8
7 PROCESY RIADENIA PORÚCH.....	9
8 KONTINUITA SLUŽIEB.....	9
9 POVINNOSTI - BEZPEČNOSŤ	10
10 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ.....	12
11 REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV	12
12 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	13



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien je uzatvorená medzi subjektmi kontraktu špecifikovanými v tabuľke nižšie, na základe Dohody o integračnom zámere uzatvorenej medzi Ministerstvom dopravy Slovenskej republiky (ďalej len „MD SR“) a Generálnou prokuratúrou Slovenskej republiky (ďalej len „GP SR“) o prepojení IS JISCD a IS Evidencia odsúdených osôb (IS EOO) v znení dodatku č. 1 zo dňa 02.08.2022 a v znení dodatku č. 2 zo dňa 11.10.2023.

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikát or správcu (Gestora)	Správca (Gestor)	Identifikátor projektu/projektov	Projekt/projekty spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	Konzument	IČO: 30416094	Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky, Nám. slobody 6, 810 05 Bratislava	projekt_50	Jednotný informačný systém v cestnej doprave – Elektronické služby v doprave	isvs_4 867	Jednotný informačný systém v cestnej doprave
	Poskytovateľ	IČO: 00166481 (pôv. osoba_24)	Generálna prokuratúra Slovenskej republiky, Štúrova 2, Bratislava,	projekt_8	Elektronické služby Generálnej prokuratúry Slovenskej republiky	isvs_5 33	IS EOO / RTO - Evidencia odsúdených osôb (isvs_533)
	Ostatné subjekty	-		-	-	-	-
Predmet kontraktu	Predmetom integračného SLA kontraktu (ďalej ako „SLA“) je definícia podmienok a procesov podpory a údržby integrovaných systémov subjektov kontraktu.						
Platnosť kontraktu od	15.04.2024						
Platnosť kontraktu do	Na dobu neurčitú						



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

2 Rozsah integračného SLA kontraktu

Tento integračný SLA kontrakt obsahuje popis činností (napr. eskalačný mechanizmus, manažment zmien, procesy riadenia porúch a pod.), kontaktov a súbor iných informácií potrebných v súvislosti s poskytovaním a konzumovaním služieb podpory a údržby pre Elektronické služby Generálnej prokuratúry SR.

Činnosti a služby neuvedené v tomto integračnom SLA kontrakte nespádajú pod túto dohodu o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien pre Elektronické služby Generálnej prokuratúry SR.

Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka	Poznámka
sluzba_is_32918	Podanie žiadosti o výpis a odpis z RT	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni	
		Úroveň dostupnosti	98	% za 1 rok	
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	48	hodiny	
		Garantovaná doba odozvy	50	sekundy	
		Maximálny počet simultánnych pripojení (paralelných)	100	číslo	na celý systém
		Maximálny počet dopytov za deň v časovom intervale 00:00- 04:59	500	číslo	
		Maximálny počet dopytov za deň v časovom intervale 05:00- 20:59	100	číslo	
		Maximálny počet dopytov za hodinu v časovom intervale 00:00- 05:00	100	číslo	
		Doba obnovenia služby (RTO)	24	pracovné hodiny	



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka	Poznámka
		Povinnosť konzumenta	--	--	
sluzba_is_32919	Poskytnutie výpisu a odpisu z RT	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni	
		Úroveň dostupnosti	98	% za 1 rok	
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac	48	hodiny	
		Garantovaná doba odozvy	50	sekundy	
		Maximálny počet simultánnych pripojení (paralelných)	100	číslo	na celý systém
		Maximálny počet dopytov za deň	4800	číslo	
		Doba obnovenia služby (RTO)	24	pracovné hodiny	
		Povinnosť konzumenta	Zmazanie výpisu z RT - bezodkladne po splnení účelu na aký bol vydaný	kalendárne dni	Výpis z RT bude zmazaný pri ukončení konania
as_58157	Nahlásenie nových alebo zmena existujúcich údajov oprávnených koncových používateľov RT	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	<u>počet hodín x počet dní v týždni</u>	
as_58159	Odoslanie odpovede z RT k nahláseniu nových alebo zmene existujúcich údajov	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni	



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka	Poznámka
	oprávnených koncových používateľov				

3 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
e-mail	V prípade výskytu incidentu je konzument povinný nahlásiť incident poskytovateľovi. Kontaktné údaje pre nahlásenie sú uvedené v kap.4. tejto zmluvy. E-mailové nahlásenie incidentu musí obsahovať: 1. Identifikáciu konzumenta (organizáciu/ ISVS) 2. Meno a funkciu osoby, nahlásujúcej incident 3. Kontaktné telefónne číslo osoby a email osoby, nahlásujúcej incident 4. Presnú identifikáciu služby, ktorej sa incident týka 5. Technický popis incidentu Dátum a čas vzniku incidentu	Počas pracovnej doby od 8:00-15:00 počas pracovných dní	24 pracovných hod.	e-mail	Nasledujúci pracovný deň + 24 pracovných hodín

4 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ
Kontaktná mailová adresa pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00-15:00 počas pracovných dní	jiscd@mindop.sk	helpdesk.RT@genpro.gov.sk
Kontaktná mailová adresa pre nahlasovanie incidentov mimo pracovnej doby od 8:00-15:00 mimo pracovných dní	jiscd@mindop.sk	helpdesk.RT@genpro.gov.sk
Kontaktný bod na riadenie odstávok a zmien prevádzky		helpdesk.RT@genpro.gov.sk Mgr. Marián Krajčovič 02/20837245

5 Eskalačný mechanizmus

Eskalačné miesto	Konzument	Poskytovateľ
1 úroveň : pre riešenie incidentov, riadenie odstávok a zmien prevádzky		helpdesk.RT@genpro.gov.sk Mgr. Marián Krajčovič Vedúci oddelenia prevádzky IS RT GPSR
2 úroveň : pre riešenie incidentov, riadenie odstávok a zmien prevádzky	igor.sibert@mindop.sk Ing. Igor Sibert Poverený výkonom funkcie riaditeľa odboru informatiky	marian.kuna@genpro.gov.sk Mgr. Marián Kuna Riaditeľ RT GPSR

6 Manažment zmien

Poskytovateľ sa zaväzuje publikovať zmeny v poskytovaných službách a v ich rozhraniach 3 (tri) kalendárne mesiace vopred.

V prípade legislatívnych zmien bude pôvodná verzia udržiavaná v súlade s prechodným obdobím legislatívnej zmeny. Po uplynutí prechodného obdobia legislatívnej zmeny je poskytovateľ oprávnený pôvodnú verziu zrušiť.

V ostatných prípadoch je poskytovateľ oprávnený pôvodnú verziu zrušiť 6 (šesť) kalendárnych mesiacov po tejto zmene.

Konzument sa zaväzuje najneskôr do konca prechodného obdobia v prípade legislatívnych zmien alebo do 6 (šiestich) kalendárnych mesiacov po tejto zmene v ostatných prípadoch, zmenu zohľadniť v spôsobe konzumácie poskytovaných služieb.

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 pre nahlásenie sú uvedené v bode 4. tohto integračného SLA kontraktu. Písomné nahlásenie incidentu musí obsahovať: - Meno a funkciu osoby, nahlásujúcej incident - Kontaktné telefónne číslo osoby, nahlásujúcej incident - Kontaktný e-mail osoby, nahlásujúcej incident - Typ služby, ktorej sa incident týka - Technický popis incidentu - Dátum a čas vzniku incidentu	Podľa bodu 4. tohto integračného SLA kontraktu	Zaevidovaná
2.	Prevzatie a klasifikácia incidentu	Po nahlásení incidentu zamestnanec poskytovateľa prideli incidentu evidenčné číslo a na kontaktný e-mail osoby uvedený v predchádzajúcom bode 1 tejto tabuľky o ňom informuje osobu konzumenta, ktorá incident nahlásila. Toto evidenčné číslo bude použité pri reportovaní informácií o incidente. Potvrdenie musí obsahovať: - Evidenčné číslo integračného SLA kontraktu - Meno konzumenta - Typ služby, ktorej sa incident týka - Technický popis incidentu - Dátum a čas nahlásenia incidentu - Meno a funkciu osoby, ktorá incident nahlásila Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia incidentu do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to response).	Podľa bodu 4. tohto integračného SLA kontraktu	Klasifikovaná
3.	Riešenie a diagnóza Incidentu	Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosť, potrebnú na odstránenie incidentu, do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to service).	Podľa bodu 4. tohto integračného SLA kontraktu	V riešení
4.	Uzavretie incidentu	Po odstránení incidentu servisný zamestnanec poskytovateľa oznámi telefonicky alebo mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi konzumenta.	Podľa bodu 4. tohto integračného SLA kontraktu	Uzavretá

8 Kontinuita služieb

V prípade plánovaného výpadku služby poskytovateľ informuje konzumenta o termíne jeho začiatku a ukončenia prostredníctvom publikácie na dohodnutom kanáli (webové sídlo poskytovateľa alebo mailom na kontakty podľa bodu 4 tohto integračného SLA kontraktu).

V prípade zistenia výpadku konzument bezodkladne informuje poskytovateľa o výpadku konzumovanej služby.

Poskytovateľ počas výpadku služby nezabezpečuje alternatívny kanál jej poskytovania.

RACSI Matica výpadku poskytovaných služieb:

Služba	Nápravná aktivita	Zodpovednosť konzument	Zodpovednosť poskytovateľ
Všetky poskytované služby	Informovanie druhej strany o nedostupnosti v prípade zistenia výpadku služby alebo o plánovanom výpadku služby	R	R, A
	Poskytnutie predbežného odhadu výpadku služby	I	R, A
	Informovanie o opätovnom spustení služby	I	R, A
	Návrat procesov konzumenta k využívaniu obnovenej služby	R, A	I

R = Responsible – Zodpovedá za korektné vykonanie prideleného 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.

9 Povinnosti - Bezpečnosť

Služby sú poskytované prostredníctvom šifrovaného komunikačného kanála. Pre prístup k službám sa vyžaduje autentifikácia X.509 certifikátom, ktorý bol podpísaný certifikačnou autoritou poskytovateľa. Konzument je zodpovedný za zabezpečenie tohto certifikátu pred neoprávneným šírením. V prípade podozrenia alebo preukázania skompromitovania tohto autentifikačného certifikátu je konzument povinný bezodkladne informovať poskytovateľa služieb. Zároveň okamžite ukončí využívanie služieb prostredníctvom tohto certifikátu. Obnovu využívania služieb vykoná až po nasadení nového autentifikačného certifikátu podpísaného certifikačnou autoritou poskytovateľa.

Konzument je po prijatí verejných listín poskytovaných službami zodpovedný za to, že budú použité len na ten účel, na aký boli tieto verejné listiny poskytnuté.

Konzument je povinný vymazať poskytnutý výpis z Registra trestov, služba: sluzba_is_32919, bezodkladne po vykonaní úkonu na aký bol vydaný v zmysle parametrov definovaných povinností konzumenta v kapitole 2.

V prípade, že konzument nespĺňa definované povinnosti a prevádzkové parametre tejto zmluvy (predovšetkým v oblasti bezpečnosti a ošetrovaní poskytnutých dát), je poskytovateľ oprávnený s okamžitou účinnosťou pozastaviť poskytovanie služieb pre konzumenta, až do doby preukázateľného odstránenia nesúlady.

RACSI Matica procesov v oblasti bezpečnosti:

Proces	Zodpovednosť konzument	Zodpovednosť poskytovateľ	Zodpovednosť ostatné subjekty
<i>Iniciácia vydania nového certifikátu v mesačnom predstihu pred vypršaním platnosti existujúceho.</i>	R, A	I	
<i>Podpísanie autentifikačného certifikátu certifikačnou autoritou poskytovateľa</i>	S	R, A	
<i>Zabezpečenie kanálu pre odovzdanie certifikátu konzumentovi</i>	R	R, A	
<i>Uchovanie autentifikačného certifikátu v bezpečnom úložisku</i>	R, A	I	
<i>Realizácia opatrení na predchádzanie a identifikáciu prienikov</i>	R, A	I	
<i>Informovanie o podozrení alebo odhalení skompromitovania autentifikačného certifikátu</i>	R, A	I	
<i>Zastavenie využívania služby v prípade podozrenia alebo odhalenia skompromitovania autentifikačného certifikátu</i>	R, A	I	
<i>Zablokovanie prístupu k službe prostredníctvom skompromitovaného certifikátu</i>	I	R, A	
<i>Odstránenie výpisu RT zo systému konzumenta vrátane logovacích záznamov</i>	R, A	I	

R = Responsible – Zodpovedá za korektné vykonanie pridelených úloh 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.



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

10 Mlčanlivosť a ochrana dôverných informácií

Každá zo strán, akceptujúcich túto Dohodu sa zaväzuje zaobchádzať s akýmkoľvek informáciami poskytnutými druhou stranou, akceptujúcou túto Dohodu, ako aj s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len súhrnne „dôverné informácie“) a je povinná zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Strana, akceptujúca túto Dohodu, je oprávnená poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej strany, akceptujúcej túto Dohodu, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala strane, akceptujúcej túto Dohodu zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, alebo je informácia poskytnutá odborným poradcom strán akceptujúcich túto Dohodu, ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti), a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej strane, akceptujúcej túto Dohodu. Táto Dohoda neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií. Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

Každá zo strán akceptujúcich túto Dohodu, je povinná oboznámiť druhú stranu, akceptujúcu túto Dohodu, o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca strana, akceptujúca túto Dohodu, je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade so zmluvným vzťahom, je strana, akceptujúca túto Dohodu, ktorá poskytuje takúto informáciu, povinná zaviazat' tretiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tejto Dohody.

11 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov služieb bude vykonávané za všetkých konzumentov služby spolu. Nebudú vytvárané reporty za individuálneho konzumenta alebo za skupinu konzumentov.

Reportovať sa budú SLA parametre dostupnosť služieb a plánované odstávky.

12 Autentifikácia a autorizácia používateľov

Autentifikáciu používateľov pre prístup k službe poskytovania výpisu z registra trestov zabezpečuje konzument služby prostredníctvom interného informačného systému.

Autorizácia používateľov konzumenta je vykonávaná IS EOO. Za týmto účelom je konzument povinný zaslať poskytovateľovi zoznam jednoznačne identifikovateľných oprávnených používateľov pred začatím poskytovania služby a v prípade zmien zasielať jeho aktualizácie prostredníctvom služby na to určenej (as_58157) v zmysle kapitoly 2 Dohody o integračnom zámere a jej dodatkov.



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

13 Všeobecné ustanovenia

Pri plnení tejto dohody budú Strany postupovať v plnom súlade so zákonom č. 192/2023 Z. z. o registri trestov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o RT“). Informačný systém konzumenta poskytne systémové, funkčné a bezpečné prostredie, ktoré spĺňa požiadavky vyplývajúce zo zákona o RT a súvisiacich predpisov.

Zmluvné strany sú povinné si písomne a bezodkladne navzájom oznamovať každú zmenu kontaktných údajov a/alebo kontaktnej osoby uvedených v tejto dohode. Za týmto účelom nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto dohode.

Táto dohoda je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, pričom dva (2) rovnopisy sú určené pre poskytovateľa a dva (2) rovnopisy sú určené pre konzumenta.

Zmluvné strany vyhlasujú, že túto dohodu uzavreli slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

Táto dohoda nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísaním zástupcami subjektov dohody.

Nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto dohody sa ruší „Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien“ medzi GP SR a MD SR zo dňa 21.03.2016.

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
Konzument	Bratislava		PhDr. Juraj Lovásik, MPH generálny tajomník služobného úradu	
Poskytovateľ	Bratislava		Mgr. Marián Kuna riaditeľ RT GP SR	