Vzorová

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt)  
*Názov OVM/IS OVM* a  
IS Centrálnej Správy Referenčných Údajov VS (CSRÚ)

Všeobecné informácie

|  |  |
| --- | --- |
| Projekt: | IS CSRÚ |
| Dokument: |  |
| Verzia: |  |
| Dátum: |  |
| Autor: |  |
| Vlastník: | Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu |

História dokumentu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Verzia | Dátum verzie | Popis zmien | Vypracoval |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Odkazy na dokumenty

Obsah

[1 Úvodné ustanovenia 4](#_Toc433058682)

[2 Rozsah integračného SLA kontraktu 4](#_Toc433058683)

[3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa 4](#_Toc433058684)

[4 Podpora 8](#_Toc433058685)

[5 Kontaktné body zúčastnených strán 9](#_Toc433058686)

[6 Eskalačný mechanizmus 9](#_Toc433058687)

[7 Manažment zmien 11](#_Toc433058688)

[8 Procesy riadenia incidentov 11](#_Toc433058689)

[9 Reklamácie 12](#_Toc433058690)

[10 Bezpečnosť a kontinuita služieb 12](#_Toc433058691)

[10.1 Havarijné plánovanie 13](#_Toc433058692)

[10.2 Prerušenie poskytovania služieb 13](#_Toc433058693)

[10.3 Súčinnosť a bezpečnosť zo strany Konzumenta 13](#_Toc433058694)

[10.4 Ostatné dojednania 14](#_Toc433058695)

[11 Mlčanlivosť a ochrana dôverných informácií 14](#_Toc433058696)

[12 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov 15](#_Toc433058697)

[13 Všeobecné ustanovenia 15](#_Toc433058698)

[14 Prílohy 16](#_Toc433058699)

# Úvodné ustanovenia

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Subjekty dohody | Rola | Identifikátor správcu (Gestora) | Správca (Gestor) | Identifikátor projektu/ projektov | Projekt/ projekty spadajúce pod kontrakt | ID ISVS | ISVS spadajúce pod kontrakt |
| Správca IS CSRÚ | *osoba\_2* | *Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu, Štefánikova 15*  *811 05 BRATISLAVA*  *IČO: 50349287* | *projekt\_98* | *Národný projekt: Informačný systém centrálnej správy referenčných údajov verejnej správy* | *isvs\_5836* | *Informačný systém centrálnej správy referenčných údajov verejnej správy* |
| Konzument |  |  |  |  |  |  |
| Predmet dohody | *Predmetom integračného SLA kontraktu (ďalej ako „SLA“) je definícia podmienok a procesov podpory a údržby integrovaných systémov zúčastnených strán uvedených v časti Subjekty dohody.* | | | | | | |
| Platnosť dohody od | *31.10.2015* | | | | | | |
| Platnosť dohody do | *neurčito* | | | | | | |

# Rozsah integračného SLA kontraktu

*<Popis predmetu integrácie IS CSRÚ s konkrétnym IS VS podľa podpísanej Dohody o integračnom zámere alebo inej podpísanej Dohody na úrovni:*

* *IS OVM – konzument*
* *Objekty evidencie- konzument*
* *Objekty evidencie – IS OVM poskytovateľa*
* *Služby IS CSRU viazané na Objekty evidencie- konzument >*

# Využívané aplikačné služby správcu IS CSRÚ

*< v tejto časti SLA budú uvedené iba využívané služby>*

| **Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby Správcu IS CSRÚ** | **Popis služby** | **Prevádzkový parameter** | **Hodnoty parametra** | **Merná jednotka** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| sluzba\_is\_49250 Poskytovanie konsolidovaných údajov o subjekte | Konzument pomocou tejto služby získa prístup k údajom od vybraných poskytovateľov údajov na základe svojich oprávnení. Poskytovateľ údajov pomocou tejto služby sprístupní svoje údaje konzumentom. | Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| Úroveň dostupnosti | 98 | % |
| Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac / upgrade IS (\*) | 12 / 48 | hodiny |
| Garantovaná doba odozvy (synchrónna časť / asynchrónna časť) | 20 / 60 | Sekundy / Minúty |
| Maximálny počet simultánnych pripojení | 100 | číslo |
| Doba obnovenia služby (RTO) | 4 + RTO gCloud (\*\*) | hodiny |
| Dohodnutá doba odberu služby/údajov | 24 x 7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| sluzba\_is\_49251  Zápis údajov do IS CSRÚ | Služba poskytne subjektu – inštitúcii verejnej správy, zápis jej referenčných údajov do IS CSRU za účelom stotožnenie s referenčnými údajmi, alebo za účelom poskytnutia informácií konzumentom. | Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| Úroveň dostupnosti | 98 | % |
| Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac / upgrade IS(\*) | 12 / 48 | hodiny |
| Garantovaná doba odozvy (synchrónna časť / asynchrónna časť) | 20 / 60 | Sekundy / Minúty |
| Maximálny počet simultánnych pripojení | 100 | číslo |
| Doba obnovenia služby (RTO) | 4 + RTO gCloud (\*\*) | hodiny |
| Dohodnutá doba odberu služby/údajov |  |  |
| sluzba\_is\_49253 Poskytnutie údajov z IS CSRÚ na synchronizáciu | Inštitúcia verejnej správy získa z IS CSRÚ elektronický výstup vo forme požadovaných konsolidovaných referenčných údajov na overenie súladu referenčných údajov evidovaných vo svojom ISVS s referenčnými údajmi v referenčných registroch. Táto služba taktiež zabezpečuje režim automatického referencovania. | Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| Úroveň dostupnosti | 98 | % |
| Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac / upgrade IS(\*) | 12 / 48 | hodiny |
| Garantovaná doba odozvy (synchrónna časť / asynchrónna časť) | 20 / 60 | Sekundy / Minúty |
| Maximálny počet simultánnych pripojení | 100 | číslo |
| Doba obnovenia služby (RTO) | 4 + RTO gCloud (\*\*) | hodiny |
| Dohodnutá doba odberu služby/údajov | 24 x 7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| sluzba\_is\_49258 Poskytnutie výpisu o kontrole kvality referenčných údajov voči referenčným údajom IS CSRÚ | Inštitúcia verejnej správy získa z IS CSRÚ elektronický výstup vo forme výpisu o kontrole vnútorných pravidiel referenčných údajov voči referenčným údajom v referenčných registroch podľa definovaných pravidiel, a to výpis stotožnených referenčných údajov a výpis nesúladov s uvedením chybového kódu a označením dôvodu nesúladu, vrátane duplicít. | Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| Úroveň dostupnosti | 98 | % |
| Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac / upgrade IS(\*) | 12 / 48 | hodiny |
| Garantovaná doba odozvy (synchrónna časť / asynchrónna časť) | 20 / 120 | Sekundy / Minúty |
| Maximálny počet simultánnych pripojení | 100 | číslo |
| Doba obnovenia služby (RTO) | 4 + RTO gCloud (\*\*) | hodiny |
| Dohodnutá doba odberu služby/údajov | 24 x 7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| sluzba\_is\_49259 Asistované poskytnutie výpisu o kontrole kvality referenčných údajov voči referenčným údajom IS CSRÚ | Inštitúcia verejnej správy získa z IS CSRU elektronický výstup vo forme výpisu o kontrole vnútorných pravidiel referencovaných údajov voči referenčným údajom podľa definovaných pravidiel, a to výpis stotožnených referenčných údajov a výpis nesúladov s uvedením chybového kódu a označením dôvodu nesúladu, vrátane duplicít v režime asistovaného potvrdzovania navrhnutého stotožnenia. | Plánovaná doba dostupnosti | 24x7 | počet hodín x počet dní v týždni |
| Úroveň dostupnosti | 98 | % |
| Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac / upgrade IS(\*) | 12 / 48 | hodiny |
| Garantovaná doba odozvy aplikácie pre používateľa | 5 | sekundy |
| Maximálny počet simultánnych pripojení | 100 | číslo |
| Doba obnovenia služby (RTO) | 4 + RTO gCloud (\*\*) | hodiny |
| Dohodnutá doba odberu služby/údajov | 24 x 7 | počet hodín x počet dní v týždni |

*(\*) V prípade upgrade IS CSRÚ na novú verziu SW licencie sa počíta s plánovanou víkendovou odstávkou, pričom maximálna doba odstávok za 1 mesiac je 48hodín*

*(\*\*) V prípade incidentu na vrstve gCloud musí byť obnovená najskôr táto vrstva a následne služba. gCloud označuje prostredie vládneho cloudu, v ktorom je prevádzkovaný IS CSRÚ.*

Poznámka: Vyššie uvedené parametre SLA platia pre 99,9% prípadov. Všetky parametre sú garantované v bode rozhrania.

# 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** |
| [*https://helpdesk.datacentrum.sk*](https://helpdesk.datacentrum.sk)  *02 / 57 880 056*  *cpu@datacentrum.sk* | Identifikácia OVM  Identifikácia integrovaného IS VS  Identifikácia služby, ktorej sa hlásenie týka   * Popis problému | Počas pracovnej doby od 8:00-16:00 počas pracovných dní | do 4 hod. | Kontaktný formulár:  *https://helpdesk.datacentrum.sk* | Nasledujúci pracovný deň |

# Kontaktné body zúčastnených strán

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rola** | **Konzument** | **Správca IS CSRÚ/Prevádzkovateľ** |
| Eskalačné miesto / Kontakt pre riadenie odstávok a zmien prevádzky |  | *Meno: Ivo Křemen*  *Funkcia: vedúci odboru CPU*  *Telefón: +421 2 59 278 642*  *Mail:* [*Ivo.Kremen@datacentrum.sk*](mailto:Ivo.Kremen@datacentrum.sk)  *DataCentrum – CPU*  *Cintorínska 5*  *814 88 Bratislava* |
| Eskalačné miesto / Kontakt prevádzkovateľa pre 2. úroveň riešenia incidentov |  | *Meno: Ivo Křemen*  *Funkcia: vedúci odboru CPU*  *Telefón: +421 2 59 278 642*  *Mail:* [*Ivo.Kremen@datacentrum.sk*](mailto:Ivo.Kremen@datacentrum.sk)  *DataCentrum – CPU*  *Cintorínska 5*  *814 88 Bratislava* |
| Garant Konzumenta / Správcu IS CSRÚ: |  | *Meno: Valentín Gura*  *Funkcia: Garant IS CSRÚ*  *valentin.gura@mfsr.sk* |

*Pozn. Prevádzkovateľom IS CSRÚ je DataCentrum Ministerstva financií SR*

# Eskalačný mechanizmus

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P.č.** | **Aktivita v rámci eskalácie** | **Popis aktivity** | **Priradená rola** | **Výstupný stav eskalácie** |
| 1. | Iniciovanie eskalácie | Zabezpečenie presnej formulácie problému a krokov, ktoré boli pri jeho odstránení vykonané, prijatie eskalácie. | Garant Konzumenta | Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním |
| 2. | Vyhodnotenie úrovne eskalácie | Posúdenie eskalácie a prípadné presunutie na vyššiu úroveň eskalácie | Vedúci odboru CPU | Vyhodnotená úroveň eskalácie |
| 3. | Návrh riešenia eskalácie |  | Vedúci odboru CPU | Schválený návrh riešenia eskalácie |
| 4. | Realizácia návrhu riešenia |  | Vedúci odboru CPU alebo Garant Správcu IS CSRÚ | Ukončená realizácia riešenia eskalácie |
| 5. | Uzatvorenie eskalácie | Odsúhlasenie riešenia eskalácie | Garant Konzumenta | Eskalácia uzavretá |

# Manažment zmien

Zúčastnené strany sa dohodli, že počas platnosti tohto SLA kontraktu môže ktorákoľvek strana kontraktu požiadať druhú stranu o zmenu, ktorá má dopad na informačný systém druhej strany, alebo ktorá vyplynula zo zmeny legislatívy. Takéto zmenové konanie sa iniciuje formulárom uvedeným v Prílohe č.1 tohto SLA kontraktu. Požiadaná strana je povinná vypracovať návrh riešenia a cenovú ponuku v časovom horizonte podľa vzájomnej dohody.

Procesy požiadavky na zmenu:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P.č.** | **Proces v rámci manažmentu zmien** | **Popis procesu** | **Priradená rola** | **Výstupný stav požiadavky** |
| 1. | Vytvorenie požiadavky | Prijatie požiadavky na zmenu a jej evidovanie v príslušnom systéme, analýza dopadov požiadavky na funkčnosť | Garant Konzumenta / Správcu IS CSRÚ | Zaevidovaná |
| 2. | Revízia, vyhodnotenie a kategorizácia požiadavky |  | Garant Konzumenta / Správcu IS CSRÚ | Pripravená na autorizáciu |
| 3. | Autorizácia požiadavky na strane Správcu IS CSRÚ |  | Garant Konzumenta / Správcu IS CSRÚ | Autorizovaná |
| 4. | Naplánovanie zavedenia a rozsahu zmeny |  | Garant Konzumenta / Správcu IS CSRÚ | Rozsah a harmonogram požiadavky |
| 5. | Predloženie návrhu zmeny odberateľovi na schválenie |  | Garant Konzumenta /Správcu IS CSRÚ | Schválená |
| 6. | Implementácia zmeny vrátane testov |  | Garant Konzumenta / Správcu IS CSRÚ | Implementovaná |
| 7. | Revízia a uzavretie požiadavky |  | Garant Konzumenta / Správcu IS CSRÚ | Požiadavka na dopracovanie / Uzavretá |

# Procesy riadenia incidentov

| **P.č.** | **Proces v rámci riadenia incidentov** | **Popis procesu** | **Priradená rola** | **Výstupný stav požiadavky** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Identifikácia a zaevidovanie incidentu | V prípade výskytu incidentu je Konzument povinný nahlásiť incident v kontaktnom mieste Prevádzkovateľa. Kontaktné údaje sú uvedené v bode č.5 tohto SLA kontraktu.  Primárnym vstupným kanálom na nahlasovanie incidentov je web formulár na web stránke Správcu IS CSRÚ. V prípade nedostupnosti web formulára je možné využiť ďalšie vstupné kanály: telefón resp. email.  Telefonické alebo mailové nahlásenie incidentu musí obsahovať:   * meno a funkciu osoby nahlasujúcej incident, * kontaktné telefónne číslo osoby nahlasujúcej incident, * kontaktný email osoby nahlasujúcej incident, * názov služby, ktorej sa incident týka, * technický popis incidentu, * čas vzniku incidentu. | Podľa bodu 5 | Zaevidovaná |
| 2. | Prevzatie a klasifikácia incidentu | Po nahlásení incidentu, pracovník Prevádzkovateľa pridelí incidentu evidenčné číslo a na kontaktný email osoby uvedený v bode 1 bude zaslané potvrdenie. Toto evidenčné číslo bude použité pri reportovaní informácií o incidente. Potvrdenie musí obsahovať:   * meno Konzumenta, * názov služby, ktorej sa incident týka, * technický popis incidentu, * dátum a čas nahlásenia incidentu,   Prevádzkovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia o incidente do garantovanej doby servisnej odozvy (ang. time to response) | Podľa bodu 5 | Klasifikovaná |
| 3. | Riešenie a diagnóza incidentu | Prevádzkovateľ sa zaväzuje začať činnosti, potrebné na riešenie incidentu do garantovanej doby servisnej odozvy (ang. time to service) | Podľa bodu 5 | V riešení |
| 4. | Uzavretie incidentu | Po odstránení incidentu servisný pracovník Prevádzkovateľa oznámi telefonicky alebo mailom odstránenie incidentu osobe, ktorá nahlásila incident | Podľa bodu 5 | Uzavretá |

*Pozn. Prevádzkovateľom IS CSRÚ je DataCentrum Ministerstva financií SR*

# Reklamácie

Prípadné reklamácie nedodržiavania prevádzkových parametrov služieb sa nahlasujú na Service desk Poskytovateľa, spôsobom definovaným v bode 4 tohto SLA kontraktu.

# Bezpečnosť a kontinuita služieb

Procesy riadenia kontinuity činností zabezpečovaných modulmi IS CSRÚ riešia situácie, v ktorých došlo k nežiaducemu prekročeniu prevádzkových parametrov služieb. Pre riadenie kontinuity činností sú definované parametre stanovené v tomto SLA kontrakte určujúce a zaručujúce požadovanú dostupnosť kľúčových služieb.

## Havarijné plánovanie

Pre prípady havarijných stavov má Správca IS CSRÚ k dispozícií SLA s dodávateľmi HW a SW vybavenia, ako aj havarijné plány pokrývajúce udalosti ohrozujúce prevádzku výpočtových centier, v ktorých sú komponenty IS CSRÚ umiestnené.

V rámci činnosti obnovy prevádzky sú v plnej prevádzke IS CSRÚ implementované automatizované mechanizmy na overenie zachovania integrity údajov každého modulu, integrity väzieb údajov medzi modulmi a vo vzťahu k pripojeným externým systémom a zachovanie všetkých údajov, ktorých odovzdanie na spracovania do IS CSRÚ plní zákonom stanovenú úlohu a záznamov o prevádzke systému.

Ak v dôsledku havárie dôjde ku strate údajov, bude o tom Používateľ upovedomený. Pri zmene stavu údajov neočakávaným spôsobom (napr. pri obnove zo zálohy), budú o tejto skutočnosti notifikovaní všetci Používatelia, ktorých sa môže táto situácia dotknúť.

Havarijné plány sú v plnej prevádzke IS CSRÚ pravidelne testované a podľa potreby aktualizované.

## Prerušenie poskytovania služieb

Strany akceptujúce tento SLA kontrakt týmto uznávajú a berú na vedomie, že počas prevádzky služieb môžu nastať plánované alebo neplánované prerušenia služieb.

1. V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Správcu IS CSRÚ, je Správca IS CSRÚ povinný písomne alebo v elektronickej forme oznámiť Konzumentovi vykonávanie plánovanej odstávky (vrátane odhadovanej doby odstávky) minimálne tri pracovné dni vopred.
2. V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Konzumenta, je Konzument povinný písomne alebo v elektronickej forme oznámiť Správcovi IS CSRÚ vykonávanie plánovanej odstávky (vrátane odhadovanej doby odstávky) minimálne tri pracovné dni vopred.
3. V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Správcu IS CSRÚ, je Správca IS CSRÚ povinný písomne alebo v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Konzumentovi vykonávanie neplánovanej odstávky, vrátane predbežného odhadu doby odstávky.
4. V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Konzumenta, je Konzument povinný písomne alebo v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Správcovi IS CSRÚ vykonávanie neplánovanej odstávky, vrátane predbežného odhadu doby odstávky.
5. Konzument je povinný obratom potvrdiť príjem informácie o odstávke mailom, na kontaktnú adresu Správcu IS CSRÚ, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstávke od Správcu IS CSRÚ.
6. Správca IS CSRÚ je povinný obratom potvrdiť príjem informácie o odstávke mailom, na kontaktnú adresu Správcu IS CSRÚ, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstávke od Konzumenta.

## Súčinnosť a bezpečnosť zo strany Konzumenta

Konzument je povinný riadne a včas poskytovať Správcovi IS CSRÚ všetku potrebnú súčinnosť a podklady k zabezpečeniu účelu tohto SLA kontraktu a zaväzuje sa konať tak, aby nebol účel tohto SLA kontraktu zmarený. Konzument je povinný pred začatím poskytovania akejkoľvek služby podľa tohto SLA kontraktu Správcovi IS CSRÚ poskytnúť riadne a včas všetky potrebné informácie, ktoré by mohli ovplyvniť rozhodnutie Správcu IS CSRÚ pri jeho postupe pri poskytovaní služieb, tvoriacich predmet tohto SLA kontraktu.

Ďalšia súčinnosť požadovaná od Konzumenta, ktorú Správca IS CSRÚ môže pre účely plnenia tohto vzťahu požadovať, je nasledovná:

* na základe žiadosti Správcu IS CSRÚ je Konzument povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia,
* v prípade služby riešenie incidentu Konzument poskytne Správcovi IS CSRÚ aj inú, na účely plnenia tohto SLA kontraktu potrebnú a Správcom IS CSRÚ primerane a účelne požadovanú súčinnosť,
* v prípade, ak Konzument neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie incidentu sa prerušuje, a to na dobu, počas ktorej nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá,
* Konzument vopred písomne nahlási prevádzkovateľovi zoznam (resp. rozsah) IP adries, z ktorých bude pristupovať k IS CSRÚ, podobne bez zbytočného odkladu písomne ohlási prípadné zmeny v týchto údajoch.

|  |  |
| --- | --- |
| **Rozhranie** | **Rozsah IP adries** |
| Rozsah IP adries GOVNET |  |
| Rozsah IP adries Internet |  |

## Ostatné dojednania

Správca IS CSRÚ si vyhradzuje právo poveriť vybranými prácami podľa tohto SLA kontraktu tretiu stranu. Správca IS CSRÚ je zodpovedný za dodržanie podmienok tohto SLA kontraktu poverenou treťou stranou.

Strany, akceptujúce tento SLA kontrakt 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 nastanú dňom doručenia písomnej výzvy účastníkov zmluvného vzťahu založeného akceptovaním tohto SLA kontraktu na jeho poslednú známu adresu.

# 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 Obchodného zákonníka (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 akceptujúcim tento SLA kontrakt, ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti (napr. advokáti, daňový poradcovia, audítori, konzultanti), a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej strane akceptujúcej tento SLA kontrakt. Tento SLA kontrakt neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií. Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

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

Prevádzkovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tohto SLA kontraktu nedochádzalo k ohrozovaniu dát objednávateľa.

V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade so zmluvným vzťahom, je strana akceptujúca tento SLA kontrakt, ktorá poskytuje takúto informáciu, povinná zaviazať tretiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tohto SLA kontraktu.

# Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

Monitorovanie parametrov SLA je zabezpečené monitorovacím nástrojom. Reporting úrovne poskytnutých služieb bude dostupný prostredníctvom nástroja Service desk a monitorovacích nástrojov IS CSRÚ. Štatistika merania parametrov SLA poskytovaných služieb bude zverejnená kvartálne do 20. v mesiaci nasledujúcom po meranom kvartáli.

# Všeobecné ustanovenia

Tento SLA kontrakt sa uzatvára a je účinný dňom podpisu zmluvných strán.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Miesto** | **Dátum** | **Meno, Priezvisko, pozícia** | **Podpis** |
| **Konzument** |  |  |  |  |
| **Správca IS CSRÚ** |  |  |  |  |

# Prílohy

Príloha č.1: Formulár pre zmenové konanie

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Požiadavka na zmenu a analýzu dopadov** | **Číslo zmeny Konzumenta:** |

**Identifikácia požiadavky**

**Žiadateľ zmeny:**

(*meno / útvar / mail / telefón*)

**Typ požiadavky / Navrhovaná priorita:** *vysoká / stredná/ nízka*

**Dátum vystavenia požiadavky:**

**Schválenie zodpovedným nadriadeným:**

(*meno a podpis*)

**Popis požiadavky**

**Názov dotknutého systému / Zodpovedný modul:** *(Jadro IS CSRÚ / Špecifický modul XY )*

**Detailný popis požiadavky:**

**Dôvod pre realizáciu zmeny:**

**Analýza dopadov**

**Spracovanie analýzy:** *áno / nie*

**Povinné súčasti:**

**Vplyv na kapacitu, výkonnosť, bezpečnosť, spoľahlivosť**

*áno / nie*

**Časový harmonogram:**

*áno / nie*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Meno, Priezvisko, pozícia** | **Podpis** | **Dátum** |
| **Za Konzumenta**  *(Názov organizácie)* |  |  |  |

**Prílohy / odkazy na prílohy požiadavky:**