

Vzorová

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb
a manažmente zmien (integračný SLA
kontrakt)

Názov OVM/IS OVM a

IS Centrálnej Správy Referenčných Údajov
VS (CSRÚ)

Projekt:	IS CSRÚ
Dokument:	
Verzia:	
Dátum:	
Autor:	
Vlastník:	Ministerstvo financií Slovenskej republiky

Obsah

1	ÚVODNÉ USTANOVENIA.....	4
2	ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
3	VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA	4
4	PODPORA	8
5	KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN	9
6	ESKALAČNÝ MECHANIZMUS.....	9
7	MANAŽMENT ZMIEN	11
8	PROCESY RIADENIA INCIDENTOV	11
9	REKLAMÁCIE	12
10	BEZPEČNOSŤ A KONTINUITA SLUŽIEB	12
10.1	HAVARIJNÉ PLÁNOVANIE.....	13
10.2	PRERUŠENIE POSKYTOVANIA SLUŽIEB	13
10.3	SÚČINNOSŤ A BEZPEČNOSŤ ZO STRANY KONZUMENTA	13
10.4	OSTATNÉ DOJEDNANIA	14
11	MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ	14
12	REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV	15
13	VŠEOBECNÉ USTANOVENIA.....	15
14	PRÍLOHY	16

1 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	Ministerstvo financií SR, Štefanovičova 5 P. O. BOX 82 817 82 BRATISLAVA IČO: 00151742	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						

2 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 CSRÚ viazané na Objekty evidencie- konzument >

3 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	%

Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby Správcu IS CSRÚ	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnoty parametra	Merná jednotka
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac / upgrade IS (*)	12 / 48	hodiny
		Garantovaná doba odozvy (synchronná časť / asynchronná 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 CSRÚ 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 (synchronná časť /	20 / 60	Sekundy / Minúty

Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby Správcu IS CSRÚ	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnoty parametra	Merná jednotka
		asynchrónna časť)		
		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 (synchronná časť / asynchrónna časť)	20 / 60	Sekundy / Minúty
		Maximálny počet simultánnych pripojení	100	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	4 + RTO gCloud (**)	hodiny

Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby Správcu IS CSRÚ	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnoty parametra	Merná jednotka
		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 nesúladow s uvedením chybového kódu a označením dôvodu nesúladu, vrátane duplicit.	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 (synchronná časť / asynchronná 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	Inštitúcia verejnej správy získa z IS CSRÚ elektronický výstup vo forme výpisu o kontrole vnútorných pravidiel referencovaných údajov voči referenčným údajom podľa definovaných pravidiel, a to výpis	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98	%

Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby Správca IS CSRÚ	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnoty parametra	Merná jednotka
voči referenčným údajom IS CSRÚ	stotožnených referenčných údajov a výpis nesúladow s uvedením chybového kódu a označením dôvodu nesúladu, vrátane duplicit v režime asistovaného potvrdzovania navrhnutého stotožnenia.	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.

4 Podpora

Forma kontaktu Service Desku	Inštrukcie pre kontaktovanie SD	Prevádzkové hodiny SD	Maximálna a dĺžka odozvy počas prevádzky SD	Forma kontaktu mimo prevádzkových hodín	Maximálna a dĺžka odozvy mimo prevádzky SD
https://helpdesk.datacentrum.sk 02 / 57 880 056 cpu@datacentrum.sk	<ul style="list-style-type: none"> Identifikácia OVM Identifikácia integrovaného IS VS Identifikácia služby, ktorej 	Počas pracovnej doby od 8:00-16:00 počas pracovných	do 4 hod.	Kontaktný formulár: https://helpdesk.datacentrum.sk	Nasledujúci pracovný deň

	sa hlásenie týka • Popis problému	dní			
--	--	-----	--	--	--

5 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Správca IS CSRÚ/Prevádzkovateľ
Eskalačné miesto / Kontakt pre riadenie odstavkov a zmien prevádzky		<i>Meno: Ivo Křemen</i> <i>Funkcia: vedúci odboru CPU</i> <i>Telefón: +421 2 59 278 642</i> <i>Mail: Ivo.Kremen@datacentrum.sk</i> <i>DataCentrum – CPU</i> <i>Cintorínska 5</i> <i>814 88 Bratislava</i>
Eskalačné miesto / Kontakt prevádzkovateľa pre 2. úroveň riešenia incidentov		<i>Meno: Ivo Křemen</i> <i>Funkcia: vedúci odboru CPU</i> <i>Telefón: +421 2 59 278 642</i> <i>Mail: Ivo.Kremen@datacentrum.sk</i> <i>DataCentrum – CPU</i> <i>Cintorínska 5</i> <i>814 88 Bratislava</i>
Garant Konzumenta / Správca IS CSRÚ:		<i>Meno: Valentin Gura</i> <i>Funkcia: Garant IS CSRÚ</i> <i>valentin.gura@mfsr.sk</i>

Pozn. Prevádzkovateľom IS CSRÚ je DataCentrum Ministerstva financií SR

6 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	Ukončená

			CPU alebo Garant Správcu IS CSRÚ	realizácia riešenia eskalácie
5.	Uzatvorenie eskalácie	Odsúhlasenie riešenia eskalácie	Garant Konzumenta	Eskalácia uzavretá

7 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

8 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.	Podľa bodu 5	Zaevidovaná

P.č.	Proces v rámci riadenia incidentov	Popis procesu	Priradená rola	Výstupný stav požiadavky
		Telefonické alebo mailové nahlásenie incidentu musí obsahovať: <ul style="list-style-type: none"> • meno a funkciu osoby nahlásujúcej incident, • kontaktné telefónne číslo osoby nahlásujúcej incident, • kontaktný email osoby nahlásujúcej incident, • názov služby, ktorej sa incident týka, • technický popis incidentu, • čas vzniku incidentu. 		
2.	Prevzatie a klasifikácia incidentu	Po nahlásení incidentu, pracovník Prevádzkovateľa prideli 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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

9 Reklamácie

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

10 Bezpečnosť a kontinuita služieb

Procesy riadenia kontinuity činností zabezpečených 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.

10.1 Havarijné plánovanie

Pre prípady havarijných stavov má Správca IS CSRÚ k dispozícii 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.

10.2 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.

- a) V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Správca 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.
 - b) 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.
 - c) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Správca IS CSRÚ, je Správca IS CSRÚ povinný písomne alebo v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Konzumentovi vykonávanie neplánovanej odstávky, vrátane predbežného odhadu doby odstávky.
 - d) 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.
- A. Konzument je povinný obratom potvrdiť príjem informácie o odstávke mailom, na kontaktnú adresu Správca IS CSRÚ, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstávke od Správca IS CSRÚ.
 - B. Správca IS CSRÚ je povinný obratom potvrdiť príjem informácie o odstávke mailom, na kontaktnú adresu Správca IS CSRÚ, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstávke od Konzumenta.

10.3 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 Správca 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 Správca 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 ohlásí prípadné zmeny v týchto údajoch.

Rozhranie	Rozsah IP adries
Rozsah IP adries GOVNET	
Rozsah IP adries Internet	

10.4 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.

11 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 zaviazat' tretiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tohto SLA kontraktu.

12 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.

13 Všeobecné ustanovenia

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

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
Konzument				
Správca IS CSRÚ				

14 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: