
Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (ďalej ako „integračný SLA kontrakt“) Register právnických osôb a podnikateľov (Generický register)

Projekt:	Register právnických osôb a podnikateľov
Dokument:	INE_Integracny_SLA_kontrakt_GR_RPO_a_Obec_Čerhov_v0.2
Verzia:	0.2
Dátum:	03.02.2022
Autor:	Martina Mikletičová
Vlastník:	Štatistický úrad SR
Ev. č. ŠÚ SR:	DOH-2-7/2022-300

História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
0.1	29.03.2021	Vytvorenie dokumentu	Martina Mikletičová
0.2	03.02.2022	Finalizácia dokumentu	Radoslav Brída

Obsah

OBSAH	3
1 ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
2 ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
2.1 Predpokladaná miera využitia služieb	4
2.1.1 Synchronne služby	4
3 VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA	5
3.1 Synchronne služby – poskytovanie údajov	5
4 PODPORA	6
5 KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN	6
6 ESKALAČNÝ MECHANIZMUS	6
7 MANAŽMENT ZMIEN	7
8 PROCESY RIADENIA INCIDENTOV	8
9 REKLAMÁCIE	8
10 BEZPEČNOSŤ A KONTINUITA SLUŽIEB	9
10.1 Havarijné plánovanie	9
10.2 Zálohovanie	9
10.3 Redundancia RPO	9
10.4 Zvládanie bezpečnostných incidentov	9
10.5 Prerušenie poskytovania služieb	10
10.6 Súčinnosť a bezpečnosť zo strany Konzumenta	10
10.7 Ostatné dojednania	11
11 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ	11
12 REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV	12
13 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	12

1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikátor správcu (Gestora)	Správca (Gestor)	Identifikátor projektu/pr ojektov	Projekt/projekty spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	Poskytovateľ	00166197	Štatistický úrad Slovenskej republiky, Lamačská cesta 3/C, 840 05 Bratislava, IČO: 00166197	projekt_1	Register právnických osôb a podnikateľov	isvs_420	Register právnických osôb a podnikateľov
	Konzument	00331422	Obec Čerhov, Čerhov 100, 076 81 Čerhov	N/A			
Predmet kontraktu	<p>Predmetom tohto SLA kontraktu je bezodplatné poskytovanie služieb v záujme zabezpečenia zápisu údajov do Registra právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci v súlade s §4, §5 a §6 zákona č. 272/2015 Z.z. o registri právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov a pre účely správy registra/evidencie právnych subjektov v zákonnej kompetencii konzumenta v súlade so zákonom 105/1990 Zb. o súkromnom podnikaní občanov.</p> <p>Poskytovateľ je prevádzkovateľom informačného systému Registra právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci (ďalej aj ako „RPO“).</p> <p>Konzument sa nadobudnutím účinnosti tohto SLA kontraktu stáva správcom časti informačného systému RPO pre účely jemu zákonom vymedzenej kompetencie evidencie právnych subjektov.</p>						
Platnosť kontraktu od	podpisu kontraktu						
Platnosť kontraktu do	na dobu neurčitú						

2 Rozsah integračného SLA kontraktu

Predmetom SLA kontraktu sú služby:

Služby SLA
Služby Generického registra pre správu údajov zdrojového registra

2.1 Predpokladaná miera využitia služieb

2.1.1 Synchronne služby

Nižšie uvedená tabuľka obsahuje predpokladanú mieru využitia synchronných služieb špecifikovaných počtom úkonov podľa procesov.

Názov služby	Názov biznis procesu	Odhadovaný počet úkonov ročne			Pravidelný pracovný čas zamestnancov konzumenta služieb
		1. rok	2. rok	3. rok	
Služby generického registra	Zápis nových právnych subjektov	1	1	1	

Názov služby	Názov biznis procesu	Odhadovaný počet úkonov ročne			Pravidelný pracovný čas zamestnancov konzumenta služieb
		1. rok	2. rok	3. rok	
Služby generického registra	Zápis úprav existujúcich právnych subjektov	1	1	1	
Služby generického registra	Poskytovanie výpisu	1	1	1	

3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa

3.1 Synchronne služby – poskytovanie údajov

Názov služby	Názov biznis procesu	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka	
Služby generického registra	Zápis nových právnych subjektov	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni	
	Zápis úprav existujúcich právnych subjektov	Úroveň dostupnosti	99	%	
	Poskytovanie výpisu		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstavok za 1 mesiac	16	hodiny
			Garantovaná doba odozvy	40	sekundy
			Maximálny počet simultánnych pripojení	500	číslo
			Doba obnovenia služby (RTO)	2	hodiny

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

Všetky parametre sú garantované v bode rozhrania RPO.

4 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
Telefón, email, kontaktný formulár:	Jadro RPO	Počas pracovnej doby od 8:00-16:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Kontaktný formulár: https://helpdesk.statistics.sk	Nasledujúci pracovný deň
Telefón, email, kontaktný formulár:	Všeobecný generický register/ Špecifický generický register	Počas pracovnej doby od 8:00-16:00 počas pracovných dní	do 4 hod.	Telefón Kontaktný formulár: https://helpdesk.statistics.sk	Nasledujúci pracovný deň

5 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ
Kontaktné miesto / adresa pre nahlasovanie incidentov:	Čerhov 100, 076 81 Čerhov	Oddelenie cloudových služieb, Štatistický úrad Slovenskej republiky, Lamačská cesta 3/C, 840 05 Bratislava
Kontaktné tel. číslo pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00-15:00 počas pracovných dní:	056/6793222	02 / 50 236 217
Kontaktná mailová adresa pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00-15:00 počas pracovných dní:	obec2@cerhov.sk	supportrpo@statistics.sk
Kontaktný formulár pre nahlasovanie incidentov – non stop:	www.cerhov.sk	https://helpdesk.statistics.sk
Kontaktné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky:	obec2@cerhov.sk	supportrpo@statistics.sk
Garant Poskytovateľa / Konzumenta	Mgr. Tatiana Kováčová 056/6793222 obec2@cerhov.sk	Meno: Radoslav Brída Zaradenie: odbor registrov a klasifikácií Telefón: +421 2 50236 337 E-mailová adresa: radoslav.brida@statistics.sk

6 Eskalačný mechanizmus

Rola	Konzument	Poskytovateľ
Eskalačné miesto / adresa pre riešenie incidentov:	Ing. Jaroslav Bajuzik Čerhov 100, 076 81 Čerhov 056/6793222 obec2@cerhov.sk	Meno: Peter Pongráč Zaradenie: riaditeľ odboru prevádzky informačných systémov Telefón: +421 2 50236 357 E-mailová adresa: peter.pongrac@statistics.sk
Eskalačné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky	Ing. Jaroslav Bajuzik Čerhov 100, 076 81 Čerhov 056/6793222 obec2@cerhov.sk	Meno: Branislav Neborásek Zaradenie: riaditeľ odboru projektov a informačných systémov Telefón: +421 2 50236 330 E-mailová adresa: branislav.neborasek@statistics.sk

**Eskalačné miesto / adresa
prevádzkovateľa pre 2.
úroveň riešenia incidentov**

Ing. Jaroslav Bajžik
Čerhov 100, 076 81 Čerhov
056/6793222
obec2@cerhov.sk

Meno: Helena Glaser-Opitzová
Zaradenie: generálna riaditeľka sekcie
všeobecnej metodiky a registrov
Telefón: +421 2 50236 360
E-mailová adresa: helena.glaser-
opitzova@statistics.sk

P.č.	Aktivita v rámci eskalácie	Popis aktivity (Maximálny rozsah popisu - 1000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav eskalácie
1.	Iniciovanie eskalácie	<i>Eskalácia sa inicializuje emailom alebo telefonicky na eskalačné miesto 1. alebo 2. úrovne poskytovateľa</i>	<i>Garant Konzumenta</i>	Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním
2.	Vyhodnotenie úrovne eskalácie	<i>Posúdenie eskalácie a prípadné presunutie na vyššiu úroveň eskalácie</i>	<i>Riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS alebo generálny riaditeľ sekcie informatiky</i>	Vyhodnotená úroveň eskalácie
3.	Návrh riešenia eskalácie		<i>Riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS alebo generálny riaditeľ sekcie informatiky</i>	Schválený návrh riešenia eskalácie
4.	Realizácia návrhu riešenia		<i>Riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS alebo generálny riaditeľ sekcie informatiky</i>	Ukončená realizácia riešenia eskalácie
5.	Uzatvorenie eskalácie	<i>Odsúhlasenie vyriešenia eskalácie</i>	<i>Garant Konzumenta</i>	Eskalácia uzavretá

7 Manažment zmien

Zúčastnené strany sa dohodli, že počas platnosti tohto SLA kontraktu môže konzument požiadať druhú stranu o zmenu, ktorá má dopad na informačný systém poskytovateľa, alebo ktorá vyplynula zo zmeny legislatívy. Takéto zmenové konanie sa iniciuje formulárom uvedeným v Prílohe č. 1 tohto SLA kontraktu. Poskytovateľ je povinný 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	<i>Vyplnenie formulára uvedeného v prílohe č. 1</i>	<i>Garant Konzumenta</i>	Zaevidovaná
2.	Revízia, vyhodnotenie a kategorizácia požiadavky	<i>Posúdenie predloženej požiadavky na zmenu, návrh riešenia a vypracovanie cenovej ponuky</i>	<i>Garant Poskytovateľa</i>	Pripravená na autorizáciu
3.	Autorizácia požiadavky na strane Poskytovateľa/ Konzumenta		<i>Garant Poskytovateľa</i>	Autorizovaná
4.	Naplánovanie zavedenia a rozsahu zmeny	<i>Vypracovanie harmonogramu implementácie</i>	<i>Garant Poskytovateľa</i>	Rozsah a harmonogram požiadavky
5.	Predloženie návrhu zmeny Konzumentovi na schválenie	<i>Schválenie realizácie požiadavky na strane Konzumenta</i>	<i>Garant Konzumenta</i>	Schválená

6.	Implementácia zmeny vrátane testov		Garant Poskytovateľa	Implementovaná
7.	Revízia a uzavretie požiadavky	Akceptácia požadovanej zmeny	Garant Konzumenta	Požiadavka na dopracovanie / Uzavretá

8 Procesy riadenia incidentov

P.č.	Proces riadenia porúch	Popis aktivity	Priradená rola	Výstupný stav poruchy
1.	Identifikácia a založenie incidentu	<p>V prípade výskytu incidentu je Konzument povinný nahlásiť incident v kontaktnom mieste Poskytovateľa. Kontaktné údaje pre nahlásenie sú uvedené v č.5. tejto zmluvy. Telefonické alebo písomné nahlásenie incidentu musí obsahovať:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meno a funkciu osoby, nahlásujúcej incident - Kontaktné telefónne číslo osoby, nahlásujúcej incident - Kontaktný e-mail osoby, nahlásujúcej incident - Názov služby a procesu, ktorej sa incident týka - Technický popis incidentu - Čas vzniku incidentu 	Podľa bodu 5.	Zaevidovaná
2.	Prevzatie a klasifikácia incidentu	<p>Po nahlásení incidentu zamestnanec Poskytovateľa prideli incidentu evidenčné číslo a na kontaktný e-mail osoby uvedený v bode 1 o ňom informuje osobu konzumenta, ktorá incident nahlásila. Toto evidenčné číslo bude použité pri reportovaní informácií o incidente. Potvrdenie musí obsahovať:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidenčné číslo kontraktu - Meno Konzumenta - Názov služby a procesu, ktorej sa incident týka - Technický popis incidentu - Dátum a čas nahlásenia incidentu - Meno a funkciu osoby, ktorá incident nahlásila <p>Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia incidentu do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to response).</p>	Podľa bodu 5.	Klasifikovaná
3.	Riešenie a diagnóza Incidentu	<p>Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosť, potrebnú na odstránenie incidentu, do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to service).</p>	Podľa bodu 5.	V riešení
4.	Uzavretie incidentu	<p>Po odstránení incidentu servisný zamestnanec Poskytovateľa oznámi telefonicky alebo mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi konzumenta</p>	Podľa bodu 5.	Uzavretá

9 Reklamácie

Prípadné reklamácie nedodržania prevádzkových parametrov služieb sa nahlasujú na service desk Poskytovateľa, spôsobom definovaným v bode 4. tohto kontraktu.

10 Bezpečnosť a kontinuita služieb

Procesy riadenia kontinuity činností zabezpečovaných modulmi RPO riešia situácie, v ktorých došlo k nežiadúcemu 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 Poskytovateľ k dispozícii SLA s dodávateľmi HW a SW vybavenia RPO, ako aj havarijné plány pokrývajúce udalosti ohrozujúce prevádzku výpočtových centier, v ktorých sú komponenty RPO umiestnené.

V rámci činností obnovy prevádzky sú v plnej prevádzke RPO implementované automatizované mechanizmy na overenie zachovania integrity údajov každého modulu, integrity väzieb údajov medzi modulmi a vo vzťahu ku pripojeným externým systémom a zachovanie všetkých údajov, ktorých odovzdanie na spracovanie do RPO plní zákonom stanovenú úlohu (najmä elektronické podania, zápisy údajov, poskytovanie údajov) a záznamov o prevádzke systému (najmä audit log).

Ak v dôsledku havárie dôjde ku strate údajov prijatých z externého systému (napr. roll-back transakcií) alebo používateľských údajov, bude o tomto stave konzument upovedomený. Pri zmene stavu údajov neočakávaným spôsobom (napr. pri obnove zo záloh) budú o tejto skutočnosti notifikovaní všetci používatelia, ktorých sa môže táto situácia dotknúť.

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

10.2 Zálohovanie

V plnej prevádzke RPO sú vytvárané zálohy aplikačného prostredia serverov, konfigurácie systému, záznamov o prevádzke aj samotných báz údajov. Zálohovanie bude realizované pomocou centrálného zálohovacieho systému.

Všetky zálohy budú vytvárané v troch kópiách (prevádzková a 2x archivačná), v súlade s požiadavkami Výnosu MF SR o štandardoch pre ISVS. Zálohy aplikačného prostredia a konfigurácie systému budú vytvárané tak, aby bolo možné na ich základe úplne zrekonštruovať prevádzkové prostredie RPO, minimálne pri vykonaní každej zmeny. Zálohy báz údajov (vrátane údajov uložených v súborovom systéme) budú vytvárané tak, aby pri rekonštrukcii zo záloh bola maximálna strata údajov najviac za 1 prevádzkový deň.

V rámci plnej prevádzky systému RPO bude zabezpečované vykonanie testov obnovy systému zo záloh minimálne raz za rok, pričom spôsob výkonu tohto testu bude popísaný v samostatnej dokumentácii o obnove systému.

10.3 Redundancia RPO

Všetky dôležité komponenty systému a infraštruktúry budú v produkčnej prevádzke nasadené viacnásobne tak, aby zlyhanie žiadneho jedného komponentu neohrozilo zlyhanie alebo nedostupnosť určitých služieb systému. Redundantné komponenty systému umožňujú rozdelenie záťaže (load-balancing) za účelom vyhnutia sa preťaženiu niektorých častí systému.

10.4 Zvládanie bezpečnostných incidentov

Detekcia a zvládanie bezpečnostných incidentov v plnej produkčnej prevádzke RPO sa riadi internou dokumentáciou Poskytovateľa. Prioritou pri riešení incidentu je ochrana služieb a údajov RPO, resp. iných komunikujúcich systémov.

Údaje o prebiehajúcim incidente budú zaznamenávané vo forme (forenzné údaje) použiteľnej pre stíhanie páchateľa. Tento postup nemusí byť dodržaný, pokiaľ je to nevyhnutné na naplnenie vyšších cieľov bezpečnosti (ochrana služieb, údajov atď.). Za zaznamenávanie údajov zodpovedá prevádzkovateľ RPO a komponent monitorovania stavu systému umožní export údajov zachovávajúci požadovanú formu údajov.

Notifikácia o bezpečnostných incidentoch - ak dôjde k narušeniu dôvernosti údajov Konzumenta, kompromitácii vzťahu medzi Konzumentom a RPO (napr. impersonácia), alebo kompromitácii služieb systému majúcich vzťah voči Konzumentovi (napr. sfaľšovanie prezentovaných informácií), budú o tejto skutočnosti upovedomení všetci Konzumenti služieb RPO, ktorých sa môže táto situácia dotknúť.

10.5 Prerušenie poskytovania služieb

Strany akceptujúce túto Dohodu 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 Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný písomne alebo v elektronickej forme oznámiť Konzumentovi vykonávanie plánovanej odstávky (vrátane odhadovanej doby odstávky) **minimálne 3 pracovné dni vopred**.
- b) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný písomne alebo v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Konzumentovi vykonávanie neplánovanej odstávky, vrátane predbežného odhadu doby odstávky.

Konzument je povinný obratom potvrdiť príjem informácie o odstávke mailom, na kontaktnú adresu Poskytovateľa, najneskôr do 1 pracovného dňa od preukázateľného doručenia informácie o plánovanej alebo neplánovanej odstávke od Poskytovateľa.

10.6 Súčinnosť a bezpečnosť zo strany Konzumenta

Konzument je povinný riadne a včas poskytovať Poskytovateľovi 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 Poskytovateľovi poskytnúť riadne a včas všetky podstatné informácie, ktoré by mohli ovplyvniť rozhodnutie Poskytovateľa pri jeho postupe pri poskytovaní služieb, tvoriacich predmet tohto SLA kontraktu.

Ďalšia súčinnosť požadovaná od Konzumenta:

V prípade služby riešenie incidentu Konzument poskytne Poskytovateľovi súčinnosť na účely plnenia tohto SLA kontraktu potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú.

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 zabezpečí primeranú fyzickú bezpečnosť pracoviska a pracovných staníc, z ktorých pristupuje k službám RPO, ako aj účinnú a priebežne aktualizovanú antivírusovú ochranu pracovných staníc a včasné aplikovanie bezpečnostných záplat pre použité systémy, vrátane použitého prehliadača. Konzument zabezpečí jednoznačnú zodpovednosť svojich používateľov za prácu s RPO (zakázané zdieľanie účtu registrátora zdrojového registra viacerými osobami, prípadné nahradenie používateľa RPO inou osobou sa musí zrealizovať zablokovaním dovtedy používaného účtu a vytvorením nového účtu s novými prístupovými údajmi), ich náležité poučenie o zodpovednosti za údaje príslušného zdrojového registra, ako aj kontrolu činnosti používateľov a plnenie bezpečnostných požiadaviek.

Konzument určí spoľahlivú osobu pre rolu administrátora zdrojového registra, zabezpečí jej náležité poučenie o oprávneniach, povinnostiach a zodpovednosti v tejto roli a jej kontaktné údaje oznámi Poskytovateľovi. Rola administrátora zdrojového registra môže byť pridelená len jednej osobe, ak táto osoba súčasne vykonáva aj úlohu registrátora, na tento účel si zriadi samostatný účet registrátora zdrojového registra. Na prácu v roli administrátora zdrojového registra sa neodporúča používať smartfón alebo tablet.

Prístupové meno a heslo registrátorovi zdrojového registra Konzumenta prideliť administrátor zdrojového registra Konzumenta, prístupové meno a heslo administrátorovi zdrojového registra Konzumenta prideliť Poskytovateľ. Prístupové heslo musí súčasne spĺňať nasledovné minimálne požiadavky: dĺžka hesla aspoň

10 znakov, v hesle použité aspoň jedno veľké písmeno, aspoň jedno malé písmeno, aspoň jeden znak z množiny {0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,..,/,?,+,=}. Administrátor zdrojového registra Konzumenta je povinný vybrať prístupové heslá tak, aby sa zo znalosti prístupového hesla jedného registrátora zdrojového registra Konzumenta nedalo logickou úvahou odvodiť prihlasovacie heslo iného registrátora zdrojového registra Konzumenta. Odporúča sa, aby administrátor zdrojového registra Konzumenta zmenil prístupové heslá registrátorov aspoň raz ročne.

Administrátor zdrojového registra Konzumenta vedie písomnú evidenciu vlastných používateľov – registrátorov zdrojového registra a zabezpečuje jej priebežnú aktualizáciu. Taktiež eviduje hlásenia registrátorov zdrojového registra Konzumenta o prípadných nezrovnalostiach alebo podozreniach z bezpečnostných incidentov súvisiacich s príslušným zdrojovým registrom a o závažných prípadoch bez zbytočného odkladu informuje Poskytovateľa. Prípadné zistenia o porušovaní bezpečnostných zásad registrátormi zdrojového registra Konzumenta bez zbytočného odkladu ohlásí štatutárnemu zástupcovi Konzumenta, alebo ním poverenej osobe.

10.7 Ostatné dojednania

Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť vybranými prácami podľa tohto SLA kontraktu tretiu stranu. Poskytovateľ 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, 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 nastanú dňom doručenia písomnej výzvy účastníkovi 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 Obch. zák. (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 strane akceptujúcej tento SLA kontrakt 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 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 konzumenta.

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. Predpokladaná frekvencia merania parametrov služieb bude každých 5 minút. Štatistika merania parametrov SLA poskytovaných služieb bude zverejnená kvartálne do 20. v mesiaci nasledujúcom po meranom kvartáli na stránke www.slovak.statistics.sk vo formáte PDF dokumentu.

13 Všeobecné ustanovenia


Tento SLA kontrakt sa uzatvára na dobu neurčitú. Tento SLA kontrakt nadobúda platnosť a účinnosť odo dňa podpisu obidvoma zmluvnými stranami.

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
Konzument	Čerhov		<i>Ing. Jaroslav Bajuzik</i> starosta obce	
Poskytovateľ	Bratislava		<i>Ing. Alexander Ballek</i> predseda ŠÚ SR	

Prílohy:

Príloha č. 1: Formulár pre zmenové konanie

Príloha č. 1: Formulár pre zmenové konanie

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

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:

(meno / útvár / 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 RPO/Špecifický register XY,
Všeobecný generický register)*

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 a priezvisko Funkcia	Podpis	Dátum
Za Konzumenta (Názov organizácie)			

Prílohy/odkazy na prílohy požiadavky: