

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) – Elektronické služby Generálnej prokuratúry SR a ITMS2014+

Projekt:	Elektronické služby Generálnej prokuratúry SR
Dokument:	Integracny_SLA_kontrakt_GPSR_ITMS_v04
Verzia:	1.0
Dátum:	31.05.2018
Autor:	
Vlastník:	

História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
0.1	13.10.2017	Návrh dokumentu – ITMS	
0.2	14.02.2018	Doplnenie dokumentu - ITMS	
0.3	20.03.2018	Úprava hlavičky dokumentu a bodu 9	
0.4	29.05.2018	Doplnenie bodu 12	
1.0	31.05.2018	Akceptovanie úprav	

0 Obsah

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

1 Rozsah integračného SLA kontraktu

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien je uzatvorená medzi nasledovnými partnermi.

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikátor správcu (Gestora)	Správca (Gestor)	Identifikátor projektu/projektov	Projekt/projekty spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	Konzument	50349287	Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu Štefánikova 15 811 05 Bratislava			isvs_6378	Informačný technologický monitorovací systém 2014+ (ITMS2014+)
	Poskytovateľ	00166481 (pôv. osoba_24)	Generálna prokuratúra Slovenskej republiky, Štúrova 2, Bratislava, IČO: 166481	projekt_8	Elektronické služby Generálnej prokuratúry Slovenskej republiky	isvs_533	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 zúčastnených strán uvedených v časti Subjekty kontraktu .						
Platnosť kontraktu od	15.08.2018						
Platnosť kontraktu do							

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	100	Číslo	
		Doba obnovenia služby (RTO)	24	pracovné hodiny	
		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	2400	Číslo	
		Doba obnovenia služby (RTO)	24	pracovné hodiny	
		Povinnosť konzumenta	Zmazanie výpisu a odpisu z RT bezodkladne	kalendárne dni	V zmysle Integračného manuálu verzia 1.17

Identifikátor využívanej aplikáciej/IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka	Poznámka
			po vykonaní úkonu na aký bol vydaný		bod 2.1.2.2 Oznámenie vymazania

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 Dohody. 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 6. Dátum a čas vzniku incidentu	Počas pracovnej doby od 9:00-16:00 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 nahlásovanie incidentov počas pracovnej doby od 9:00-16:00 počas pracovných dní	itms@datacentrum.sk cpu@datacentrum.sk pozn.: v predmete uvádzať ITMS2014+	helpdesk.RT@genpro.gov.sk
Kontaktná mailová adresa pre nahlásovanie incidentov mimo pracovnej doby od 9:00-16:00 mimo pracovných dní	itms@datacentrum.sk cpu@datacentrum.sk pozn.: v predmete uvádzať ITMS2014+	helpdesk.RT@genpro.gov.sk

5 Eskalačný mechanizmus

Eskalačné miesto	Konzument	Poskytovateľ
1 úroveň: pre riešenie incidentov, riadenie odstávok a zmien prevádzky	Vedúci oddelenia koordinácie pre správu a prevádzku ITMS	Vedúca oddelenia RT GPSR
2 úroveň: pre riešenie incidentov, riadenie odstávok a zmien prevádzky	Riaditeľ odboru riadenia IT projektov	Zástupca riaditeľa RT GPSR

6 Manažment zmien

Poskytovateľ sa zaväzuje publikovať zmeny v poskytovaných službách a ich rozhraniach tri kalendárne mesiace pred dňom poskytnutia predmetnej zmenenej služby.

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 kalendárnych mesiacov po tejto zmene.

Konzument sa zaväzuje najneskôr do konca prechodného obdobia v prípade legislatívnych zmien alebo do 6 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 objednávateľ povinný nahlásiť incident v servisnom stredisku prevádzkovateľa / poskytovateľa. Kontaktné údaje pre nahlásenie sú uvedené v č.4. tejto zmluvy. 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.	Zaevidovaná
2.	Prevzatie a klasifikácia incidentu	Po nahlásení incidentu zamestnanec prevádzkovateľa / poskytovateľa prideli incidentu evidenčné číslo a na kontaktný e-mail osoby uvedený v bode 1 o ňom informuje osobu objednávateľa, ktorá incident nahlásila. Toto evidenčné číslo bude použité pri reportovaní informácií o incidente. Potvrdenie musí obsahovať: - Evidenčné číslo kontraktu (integračného zámeru) - Meno konzumenta - Typ služby, ktorej sa incident týka - Technický popis incidentu - Dátum a čas nahlásenia incidentu - Meno a funkciu osoby, ktorá incident nahlásila Prevádzkovateľ Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia incidentu do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to response).	Podľa bodu 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).	Podľa bodu 4.	V riešení
4.	Uzavretie incidentu	Po odstránení incidentu servisný zamestnanec poskytovateľa oznámi telefonicky alebo mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi objednávateľa	Podľa bodu 4.	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 e-mailom na kontakty podľa bodu 4).

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 pridelenej 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 kanálu. 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 údajov poskytovaných službami zodpovedný za to, že budú použité len na ten účel, na aký boli tieto údaje poskytnuté.

Konzument je povinný vymazať poskytnutý výpis z registra trestov alebo odpis registra trestov, služba:

sluzba_is_32919, bezodkladne po vykonaní úkonu, na ktorý bol vydaný. Obsahová časť výpisu z registra trestov alebo odpisu registra trestov nebude nikde uchovávaná vrátane všetkých logov alebo auditných záznamov konzumenta, v zmysle parametrov definovaných povinností konzumenta v kapitole 2.

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

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/odpisu 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.

10 Mlčanlivosť a ochrana dôverných informácií

Každá zo strán, akceptujúcich túto Dohodu, sa zaväzuje zaobchádzať s akýmkoľvek informáciami poskytnutými druhou stranou, 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 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 písomne oboznámiť druhú stranu, akceptujúcu túto Dohodu, o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, 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 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 registra trestov GP SR. 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 kontaktného bodu konzumenta kontaktnému bodu poskytovateľa.

13 Všeobecné ustanovenia

Pri plnení tejto Dohody budú Strany postupovať v plnom súlade so zákonom č. 330/2007 Z. z. o registri trestov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o RT“). Informačný systém konzumenta poskytne systémové, funkčné a bezpečné prostredie, ktoré spĺňa požiadavky plynúce zo zákona o RT a súvisiacich legislatívnych predpisov. Subjekty tejto Dohody si môžu samostatnou písomnou Dohodou o spolupráci upraviť vyšší rozsah poskytovaných služieb ako je uvedené v kapitole 2 tejto Dohody, pričom ostatné ustanovenie tejto Dohody sa budú primerane vzťahovať aj na Dohodu o spolupráci.

Táto Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania zástupcami Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.

Túto Dohodu je možné meniť a dopĺňať len písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme riadne očíslovaných dodatkov. Písomný dodatok musí byť vyhotovený v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

Zmluvné strany sú povinné si písomne a bezodkladne navzájom oznamovať každú zmenu kontaktných údajov a/alebo kontaktnej osoby uvedených v tejto dohode, najneskôr do 15 dní odo dňa kedy zmena nastala. Za týmto účelom nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Dohode.

Táto Dohoda je vyhotovená v šiestich (6) rovnopisoch, pričom dva (2) rovnopisy sú určené pre Poskytovateľa a štyri (4) 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.

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
Konzument	Bratislava		vedúci úradu ÚPPVII	
Poskytovateľ	Bratislava		námestník generálneho prokurátora	