



OPERAČNÝ PROGRAM  
INFORMATIZÁCIA SPOLOČNOSTI

TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ

Európsky fond regionálneho rozvoja



Research and Innovation OPIS



MINISTERSTVO FINANCIÍ  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Spoločnosť s ručením obmedzeným



EUROPSKA UNIA

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

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Projekt:</b>      | Register právnických osôb a podnikateľov                        |
| <b>Dokument:</b>     | INE_Integracny_SLA_kontrakt_GR_RPO_a_Mesto_Rajecké_Teplice_v0.3 |
| <b>Verzia:</b>       | 0.3   |
| <b>Dátum:</b>        | 26.03.2021  |
| <b>Autor:</b>        | Martina Mikletičová   |
| <b>Vlastník:</b>     | Štatistický úrad SR   |
| <b>Ev. č. ŠÚ SR:</b> | DOH-2-37/2021-500   |

#### História dokumentu

| Verzia | Dátum verzie | Popis zmien                 | Vypracoval          |
|--------|--------------|-----------------------------|---------------------|
| 0.1    | 01.07.2020   | Vytvorenie dokumentu        | Martina Mikletičová |
| 0.2    | 26.03.2021   | Doplnenie údajov Konzumenta | Miroslav Mikula     |
| 0.3    | 26.03.2021   | Finalizácia dokumentu       | Radoslav Brída      |
|        |              |                             |                     |
|        |              |                             |                     |
|        |              |                             |                     |
|        |              |                             |                     |

## Obsah

|   |           |
|---|-----------|
| <b>OBSAH.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1 ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU.....</b> | <b>4</b>  |
| <b>2 ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU.....</b>             | <b>4</b>  |
| 2.1 Predpokladaná miera využitia služieb .....              | 4         |
| 2.1.1 Synchronne služby .....                               | 4         |
| <b>3 VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA .....</b>     | <b>5</b>  |
| 3.1 Synchronne služby – poskytovanie údajov .....           | 5         |
| <b>4 PODPORA .....</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>5 KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN.....</b>             | <b>6</b>  |
| <b>6 ESKALAČNÝ MECHANIZMUS.....</b>                         | <b>6</b>  |
| <b>7 MANAŽMENT ZMIEN .....</b>                              | <b>7</b>  |
| <b>8 PROCESY RIADENIA INCIDENTOV.....</b>                   | <b>8</b>  |
| <b>9 REKLAMÁCIE.....</b>                                    | <b>8</b>  |
| <b>10 BEZPEČNOSŤ A KONTINUITA SLUŽIEB.....</b>              | <b>9</b>  |
| 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        |
| <b>11 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>12 REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>13 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA .....</b>                       | <b>12</b> |

# 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,<br>Lamačská cesta 3/C,<br>840 05 Bratislava,<br>IČO: 00166197 | projekt_1                         | Register právnických osôb a podnikateľov | isvs_420           | Register právnických osôb a podnikateľov |
|                       | Konzument  | 00321591                        | Mesto Rajecké Teplice<br>Nám. SNP 29/1<br>013 13 Rajecké Teplice                                     | N/A                               |  |                    |  |
| Predmet kontraktu     | <p>Predmetom tohoto 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 špecifikovanú 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      | 7,30 – 15,30  |

| 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                         | 8                             | 8      | 8      |   |

### 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 odstavkov za 1 mesiac | 16                | hodiny                           |
|                             |   | Garantovaná doba odozvy                                      | 40                | sekundy                          |
|                             |   | Maximálny počet simultánných pripojení                       | 500               | číslo                            |
|                             |   | Doba obnovenia služby (RTO)                                  | 2                 | hodiny                           |
|                             |   |  |                   |                                  |

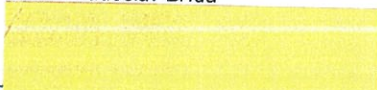
Poznámka: Vyššie uvedené parametre SLA platia pre 99,9% prípadov.

Všetky parametre sú garantované v bode rozhrania RPO.

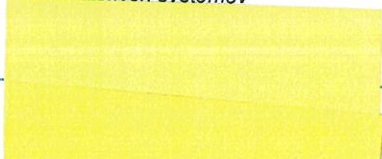

## 4 Podpora

| 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:<br><a href="https://helpdesk.statistics.sk">https://helpdesk.statistics.sk</a>            | 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<br>Kontaktný formulár:<br><a href="https://helpdesk.statistics.sk">https://helpdesk.statistics.sk</a> | Nasledujúci pracovný deň                 |

## 5 Kontaktné body zúčastnených strán

| Rola   | Konzument  | Poskytovateľ   |
|--|--|--|
| <b>Kontaktné miesto / adresa pre nahlasovanie incidentov:</b>  | Mesto Rajecské Teplice<br>Nám. SNP 29/1<br>013 13 Rajecské Teplice<br>041 5099062  | Oddelenie aplikačnej podpory,<br>Štatistický úrad Slovenskej republiky,<br>Lamačská cesta 3/C,<br>840 05 Bratislava<br>02 / 50 236 217   |
| <b>Kontaktné tel. číslo pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00-15:00 počas pracovných dní:</b>     |  |  |
| <b>Kontaktná mailová adresa pre nahlasovanie incidentov počas pracovnej doby od 8:00-15:00 počas pracovných dní:</b> | <a href="mailto:prednosta@rajecke-teplice.sk">prednosta@rajecke-teplice.sk</a>   | <a href="mailto:supportrpo@statistics.sk">supportrpo@statistics.sk</a>   |
| <b>Kontaktný formulár pre nahlasovanie incidentov – non stop:</b>  | <a href="http://www.rajecke-teplice.info">http://www.rajecke-teplice.info</a>  | <a href="https://helpdesk.statistics.sk">https://helpdesk.statistics.sk</a>  |
| <b>Kontaktné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky:</b>  | <a href="mailto:prednosta@rajecke-teplice.sk">prednosta@rajecke-teplice.sk</a>   | <a href="mailto:supportrpo@statistics.sk">supportrpo@statistics.sk</a>   |
| <b>Garant Poskytovateľa / Konzumenta</b>   | Ing. Miroslav Mikula<br>prednosta<br>041 5099062<br><a href="mailto:prednosta@rajecke-teplice.sk">prednosta@rajecke-teplice.sk</a> | Meno: Radoslav Brída<br><br><a href="mailto:supportrpo@statistics.sk">supportrpo@statistics.sk</a> |

## 6 Eskalačný mechanizmus

| Rola   | Konzument  | Poskytovateľ  |
|--|--|---|
| <b>Eskalačné miesto / adresa pre riešenie incidentov:</b>                | Ing. Miroslav Mikula<br>prednosta<br>041 5099062<br><a href="mailto:prednosta@rajecke-teplice.sk">prednosta@rajecke-teplice.sk</a> | Meno: Ivica Paulovičová<br>Zaradenie: oddelenie implementácie informačných systémov<br> |
| <b>Eskalačné miesto / adresa pre riadenie odstávok a zmien prevádzky</b> | Ing. Miroslav Mikula<br>prednosta<br>041 5099062<br><a href="mailto:prednosta@rajecke-teplice.sk">prednosta@rajecke-teplice.sk</a> |   |

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

Mgr. Katarína HOLLÁ  
primátor mesta  
041 5099060  
primator@rajecke-teplice.sk

Meno: Pavol Vadovič  
Zaradenie: generálny riaditeľ sekcie  
informačných systémov  
Telefón: +421 2 50236 250  
E-mailová adresa: pavol.vadovic@statistics.sk

| P.č. | Aktivita v rámci eskalácie    | Popis aktivity (Maximálny rozsah popisu - 1000 znakov)   | Priradená rola  | Výstupný stav eskalácie                |
|------|-------------------------------|--|---|--|
| 1.   | Iniciovanie eskalácie         | Eskalácia sa inicializuje emailom alebo telefonicky na eskalačné miesto 1. alebo 2. úrovne poskytovateľa | Garant Konzumenta   | Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním  |
| 2.   | Vyhodnotenie úrovne eskalácie | Posúdenie eskalácie a prípadné presunutie na vyššiu úroveň eskalácie                                     | Riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS alebo generálny riaditeľ sekcie informatiky | Vyhodnotená úroveň eskalácie           |
| 3.   | Návrh riešenia eskalácie      |  | Riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS alebo generálny riaditeľ sekcie informatiky | Schválený návrh riešenia eskalácie     |
| 4.   | Realizácia návrhu riešenia    |  | Riaditeľ odboru stratégie, rozvoja a implementácie IS alebo generálny riaditeľ sekcie informatiky | Ukončená realizácia riešenia eskalácie |
| 5.   | Uzatvorenie eskalácie         | Odsúhlasenie vyriešenia eskalácie  | Garant Konzumenta   | 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                                      | Vyplnenie formulára uvedeného v prílohe č. 1  | Garant Konzumenta    | Zaevidovaná                     |
| 2.   | Revízia, vyhodnotenie a kategorizácia požiadavky           | Posúdenie predloženej požiadavky na zmenu, návrh riešenia a vypracovanie cenovej ponuky | Garant Poskytovateľa | Pripravená na autorizáciu       |
| 3.   | Autorizácia požiadavky na strane Poskytovateľa/ Konzumenta |   | Garant Poskytovateľa | Autorizovaná                    |
| 4.   | Naplánovanie zavedenia a rozsahu zmeny                     | Vypracovanie harmonogramu implementácie   | Garant Poskytovateľa | Rozsah a harmonogram požiadavky |
| 5.   | Predloženie návrhu zmeny Konzumentovi na schválenie        | Schválenie realizácie požiadavky na strane Konzumenta                                   | Garant Konzumenta    | 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 | <i>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:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meno a funkciu osoby, nahlásujúcej incident</li> <li>- Kontaktné telefónne číslo osoby, nahlásujúcej incident</li> <li>- Kontaktný e-mail osoby, nahlásujúcej incident</li> <li>- Názov služby a procesu, ktorej sa incident týka</li> <li>- Technický popis incidentu</li> <li>- Čas vzniku incidentu</li> </ul>   | <i>Podľa bodu 5.</i> | Zaevidovaná           |
| 2.   | Prevzatie a klasifikácia incidentu  | <i>Po nahlásení incidentu zamestnanec Poskytovateľa prideli incidentu evidenčné číslo a na kontaktný e-mail osoby uvedenej v bode 1 o ňom informuje osobu konzumenta, ktorá incident nahlásila. Toto evidenčné číslo bude použité pri reportovaní informácií o incidente. Potvrdenie musí obsahovať:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidenčné číslo kontraktu</li> <li>- Meno Konzumenta</li> <li>- Názov služby a procesu, ktorej sa incident týka</li> <li>- Technický popis incidentu</li> <li>- Dátum a čas nahlásenia incidentu</li> <li>- Meno a funkciu osoby, ktorá incident nahlásila</li> </ul> <i>Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia incidentu do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to response).</i> | <i>Podľa bodu 5.</i> | Klasifikovaná         |
| 3.   | Riešenie a diagnóza Incidentu       | <i>Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosť, potrebnú na odstránenie incidentu, do garantovanej doby servisnej odozvy (angl. time to service).</i>   | <i>Podľa bodu 5.</i> | V riešení             |
| 4.   | Uzavretie incidentu                 | <i>Po odstránení incidentu servisný zamestnanec Poskytovateľa oznámi telefonicky alebo mailom odstránenie incidentu zodpovednému zamestnancovi konzumenta</i>  | <i>Podľa bodu 5.</i> | Uzavretá              |

## 9 Reklamácie

Prípadné reklamácie nedodržania prevádzkových parametrov služieb sa nahlásujú na service desk  
Dohoda o úrovni poskytovanej služby a manažment zmien

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 vyhnúť 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 zaznamenané vo forme (forenzné údaje) použiteľnej pre stíhanie páchatela. 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 prideluje administrátor zdrojového registra Konzumenta, prístupové meno a heslo administrátorovi zdrojového registra Konzumenta pridelí 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 ohlási 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, požiadá 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.


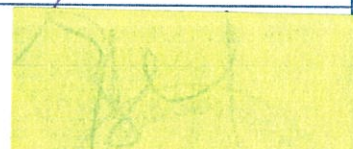
V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade so zmluvným vzťahom je strana akceptujúca tento SLA kontrakt, ktorá poskytuje takúto informáciu, povinná zaviazat' tretiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tohto SLA kontraktu.

## 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](http://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    | Rajecké<br>Teplice | 31.3.2021  | Ing. Miroslav Mikula<br>prednosta mestského úradu |   |
| Poskytovateľ | Bratislava         | 14-04-2021 | Ing. Alexander Ballek<br>predseda ŠÚ SR           |  |



Prílohy:

Príloha č. 1: Formulár pre zmenové konanie

Príloha č. 1: Formulár pre zmenové konanie

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  <p>STATISTICKÝ<br/>URAD<br/>SLOVENSKEJ<br/>REPUBLIKY</p> | <b>Požiadavka na zmenu a analýzu dopadov</b> | Číslo zmeny<br>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)

(meno a podpis)Bottom of Form

## 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<br>Funkcia | Podpis | Dátum |
|---|------------------------------|--------|-------|
| <b>Za Konzumenta</b><br>(Názov organizácie) |                              |        |       |

**Prílohy/odkazy na prílohy požiadavky:**