

Vážený pán
xxxxx xxxxx
xxxxx
821 04 Bratislava

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo
10410-3301/2025
INFO 056/2025

Vybavuje/linka
L. Zemanová

Miesto
Bratislava, 01.08.2025

Vec

Žiadosť o poskytnutie informácií - sprístupnenie

Na základe Vašej žiadosti o informácie v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov doručenej Štatistickému úradu Slovenskej republiky dňa 16.07.2025 Vám uvádzame nasledovné.

„1. V odpovedi 10410-2779 v bode 2 uvádzate, že sa jednalo o "nedostupnosť elektronickej služby na strane Ústredného portálu verejnej správy (NASES)" - eskalovali ste tento incident na NASES v zmysle zmluvy o integrácii, nakoľko z odpovedí NASES je zrejmé, že incident alebo chybu na ich strane neevidujú?“

Odpoveď:

Neeskalovali.

„2. Nedostupnosť služby a teda výpadok v zasielaní výpisov je jednoznačný minimálne od 15.03.2025 do 7.05.2025 (minimálne 53 dní). - Nepovažuje ŠÚ SR tento výpadok za kritický, keďže obmedzil činnosti

používateľov RPO (finančné inštitúcie, advokátske kancelárie, notári a iní), ktorí majú povinnosť overovať údaje klientov?“

Odpoveď:

Nepovažuje.

„3. V odpovedi č. 3 ste uviedli "V rámci periodických činností a monitoringu nebolo možné predvídať, že NASES zavedie päťmiestne sufixy." - V rámci žiadosti o informácie sme sa nepýtali na "predvídanie" ale na reakčný monitoring, keďže incident pretrvával minimálne od 15.3.2025, tzn. v rámci pravidelného

monitoringu mala byť chyba odhalená skôr ako 2.4.2025. Hlavne vzhľadom na to, že podpora je realizovaná 24/7. Prečo tento incident nebol odhalený skôr ako po 17 dňoch trvaní výpadku ?“

Odpoveď:

Lebo to bolo zistené až pri nemožnosti preregistrovať technický účet.

„4. Aké všetky atribúty a parametre sú vyhodnocované v rámci pravidelného monitoringu a profilaktiky? Podľa nás takáto chyba by mala byť zistiteľná už pri bežnej manuálnej kontrole logov.“

Odpoveď:

Vyhodnocujú sa:

- Dostupnosť služieb systému RPO, doba odozvy služieb - 3x za minútu
- Platnosť certifikátov - 1x denne
- Veľkosť využitej pamäte, vytáženie CPU, connection pool (DB/klienti) - priebežne, minimálne 3x denne
- Dĺžka spracovania úloh - 1x denne
- Monitorovanie plánovaných jobov - priebežne, minimálne 3x denne
- Sledovanie logov (chybové, systémové, trace).

V širšom slova zmysle údržby systému RPO (nielen technický pohľad) sa vyhodnocujú aj:

- Reakčné časy a časy riešenia, priority, typy servisných hlásení - priebežne, so zhrnutím v mesačnej správe
- Následok, pravdepodobnosť, dopad identifikovaných rizík - priebežne pri identifikácií, so zhrnutím v mesačnej správe

„5. V odpovedi č. 4 ste uviedli, že sa nejedná o incident ale "išlo o nedostupnosť elektronickej služby na strane Ústredného portálu verejnej správy (NASES)," - NASES v rámci svojich odpovedí neeviduje žiadnu nedostupnosť svojich služieb (prikladáme odpovede z NASES).“

Odpoveď:

Neevidujeme otázku k tomuto bodu.

„6. V zmysle zmluvy - "Incident" je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Systému - ak bola identifikovaná akákoľvek udalosť/nefunkčnosť, je v zmysle zmluvy minimálne "nekritický incident", z ktorého v zmysle zmluvy môže vyplývať napr. malá požiadavka na zmenu.“

Odpoveď:

Neevidujeme otázku k tomuto bodu.

„7. Boli udelené sankcie za nedodržanie reakčnej doby pri nekritickom incidente?“

Odpoveď:

Neboli.

„8. Prosím o informácie o mene a pracovnom zaradení zamestnanca, ktorý incident identifikoval a kategorizoval?“

Bolo vydané rozhodnutie o odmietnutí poskytnúť informáciu z dôvodu ochrany osobných údajov.

„9. Prosím o informáciu (meno a pracovné zaradenie) zamestnanca, ktorý má oprávnenie zadať malú zmenovú požiadavku v zmysle zmluvy?“

Bolo vydané rozhodnutie o odmietnutí poskytnúť informáciu z dôvodu ochrany osobných údajov.

„10. Prosíme o informáciu, na základe akých informácií zamestnanec identifikoval požiadavku na zmenu? Keďže pri bežnej prevádzke požiadavky na zmenu vyplývajú z incidentu, ktorý riešia. Avšak v zozname incidentov, o ktoré sme vás žiadali, žiadne incidenty, ako tvrdíte, neboli uvedené, a o zmene ste nevedeli, a nezachytil ju ani monitoring?“

Odpoveď:

Na základe nemožnosti preregistrovať technický účet.

„11. Ako ste sa o chybe/nefunkčnosti dozvedeli, keď k nej neevidujete žiadny incident?“

Odpoveď:

Na základe nemožnosti preregistrovať technický účet.

„12. Prosím vás o zoznam všetkých poradcov generálneho tajomníka služobného úradu štatistického úradu.“

Odpoveď:

V Štatistickom úrade Slovenskej republiky nie je v štátnozamestnaneckom pomere, v pracovnom pomere ani v inom pracovnoprávnom vzťahu poradca generálneho tajomníka služobného úradu.

„13. V odpovedi na otázku č. 10 sme sa vás pýtali na dôvody nedostupnosti niektorých sekcií na portáli, avšak odpovedali ste: „Na Vašu opätovnú otázku je odpoveď nasledovná: tieto údaje sú tam aj teraz a boli aj v čase od 25.04.2025 do 28.04.2025.“ Neevidujete a nezaznamenali ste teda nedostupnosť portálu statistics.sk v čase od 25.04.2025 do 28.04.2025? Nakoľko z nám dostupných dôkazov je zrejmé, že v časti/sekcii portálu chýbali celé sekcie obsahu, a počas uvedeného obdobia sme zaznamenali opakované dlhodobé (viac ako 1h) výpadky a nedostupnosť aj celého portálu ako takého? Eviduje štatistický úrad tento výpadok? Aké boli jeho dôvody?“

Odpoveď:

Zaznamenali sme krátkodobé výpadky systému, ktoré boli operatívne riešené s aplikačnou podporou. Tieto výpadky boli spôsobené preťažením systému v období ukončovania štvrťročných zisťovaní, a súčasne ročných. Vytáženost' a počet užívateľov boli výrazne väčšie

ako obvykle. Po identifikácii príčin problémov sme spolu s dodávateľom aplikačnej podpory vykonali zmeny, ktoré by mali v budúcnosti týmto problémom predísť, alebo ich aspoň minimalizovať.

S pozdravom

JUDr. Slavomír Jurč
poverený zastupovaním riaditeľa
odboru legislatívno-právneho