**Podrobná špecifikácia predmetu zákazky**

**„Servisná zmluva (SLA) Podpora prevádzky, údržby a rozvoj Informačného systému Registra adries**

Predmetom zákazky je podpora prevádzky, údržba a rozvoj Informačného systému Registra adries (ďalej IS RA), ktorý je referenčným registrom obsahujúcim všetky informácie o adresách na území Slovenskej republiky, v pôsobnosti rezortu Ministerstva vnútra SR (ďalej len „MVSR“), ktorá pozostáva z dvoch činností a to z podpory a údržby IS RA, ktorá zahŕňa zabezpečenie garantovanej funkčnosti, spoľahlivosti a dostupnosti IS RA tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na prevádzku a z činností súvisiacich s rozvojom IS RA, ktorá zahŕňa modernizáciu a/alebo rozširovanie funkčnosti, ktorá môže byť vynútená budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami pracovných postupov alebo úpravou rozhraní pre externé systémy, s ktorými sa IS RA integruje alebo môže integrovať, v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy a ostatnými súvisiacimi relevantnými dokumentmi, ktoré prijala vláda Slovenskej republiky resp. ktoré prijali iné ústredné štátne orgány v oblasti IT štandardov a pod..

Požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 36 mesiacov.

# OBSAH

[OBSAH 2](#_Toc176505043)

[1 Východiskové informácie 3](#_Toc176505044)

[2 Moduly IS RA a funkcionalita 4](#_Toc176505045)

[**2.1** **Funkcionality dostupné v rámci modulu RACore** 4](#_Toc176505046)

[**2.2** **Produkčné prostredie IS RA** 10](#_Toc176505047)

[**2.3** **,** 10](#_Toc176505048)

[**2.4** **Prezentačná vrstva** 10](#_Toc176505049)

[**2.5** **Web servery** 11](#_Toc176505050)

[**2.6** **Aplikačná vrstva** 11](#_Toc176505051)

[**2.7** **Databázová vrstva** 11](#_Toc176505052)

[**2.8** **Prevádzka** 11](#_Toc176505053)

[3 Vymedzenie predmetu zákazky 12](#_Toc176505054)

[**3.1** **Popis poskytovaných paušálnych služieb podpory aplikačného programového vybavenia (APV) a elektronických služieb (ES)** 12](#_Toc176505055)

[**3.2** **Popis objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia** 15](#_Toc176505056)

[4 Štandardy pre poskytovanie služieb 16](#_Toc176505057)

[**4.1** **Servisné zásahy pre riešenie incidentov a problémov** 16](#_Toc176505058)

[5 Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb 21](#_Toc176505059)

[6 Bezpečnosť 24](#_Toc176505060)

[7 Požiadavky na Projektové riadenie 24](#_Toc176505061)

[8 Poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam informačného systému 24](#_Toc176505062)

# **Východiskové informácie**

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky (ďalej aj ako „MV SR“) je prevádzkovateľom Informačného systému Register adries (ďalej aj ako „IS RA“). Uvedený systém je prevádzkovaný na vlastnej infraštruktúre MV SR v priestoroch patriacich MV SR. Prevádzku systému vykonávajú a za poskytovanú úroveň služieb zodpovedajú Odbor systémov a komunikácií (OSK), Odbor telekomunikácií (OT) a Odbor aplikácií (OA) Sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti MV SR. Informačný systém Registra adries bol vytvorený v rámci Operačného programu Informatizácia spoločnosti /OPIS/ financovaného z Európskeho fondu regionálneho rozvoja na základe Zmluvy 0 dielo č. SE-OV01-2011/000910-014 zo dňa 25.1 1.2011.

IS RA sa okrem iného riadi najmä zákonom č. 125/2015 Z. z. o registri adries a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vykonávacou vyhláškou č. 141/2015 Z. z., zákonom č. 253/1998 Z. z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov, ktoré sú špecifické pre Slovenskú republiku.

IS RA je základným komunikačným a evidenčným nástrojom územnej samosprávy (určovanie súpisných a orientačných čísiel ako aj určovanie názvov ulíc a iných verejných priestranstiev) a útvarov MV SR (zápis údajov o územnom členení - kraj, okres, obec, časť obce), poskytuje služby pre potreby štátnych orgánov, ktoré sú na IS RA integrované.

IS RA je referenčným registrom podľa § 51 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente).

Adresa je v tomto informačnom systéme súborom údajov, identifikujúcich umiestnenie hlavného vchodu, prípadne ďalších vstupov do budovy, ak im bolo určené orientačné číslo, a to aj na mape. Identifikovať ju možno cez identifikátor adresy, čo je množina alfanumerických znakov slúžiaca na účely komunikácie medzi informačnými systémami.

Ide teda o evidenciu popisujúcu umiestnenie vchodov bytových a nebytových budov, a to slovným označením, ako aj vizualizáciou na mape Slovenskej republiky. Dostupné údaje môžu využívať štátne orgány, najmä bezpečnostné a záchranné zložky pri ochrane zdravia a majetku, pošta pri doručovaní zásielok, rovnako aj podnikateľská sféra a v neposlednom rade občania v situáciách, pri ktorých potrebujú overiť či zistiť presnú lokalitu adresy.

Elektronické služby registra adries sú pre verejnosť dostupné na Ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk a tiež aj na portáli Elektronické služby MV SR https://portal.minv.sk.

Každý môže požiadať o podrobné údaje o adrese. Ak je už v informačnom systéme adresný bod ukazujúci vchod do budovy, jeho grafická prezentácia sa zobrazí na mape. Rovnako je možné overenie údajov o adrese.

Systémom sú ďalej poskytované datasety, čiže súbory údajov o adresách obce alebo jej častí podľa vlastných zvolených kritérií. O dataset požiada žiadateľ a systém ho doručí žiadateľovi v štruktúrovanej forme do elektronickej schránky. Pre využitie tejto služby je potrebné, aby žiadateľ bol držiteľom aktivovaného elektronického občianskeho preukazu s čipom.

Informačný systém je živá, neustále sa meniaca evidencia, preto je pre verejnosť prístupná aj služba na pripomienkovanie jeho kvality. Pripomienkovať možno atribúty adresy, ktoré posúdi správca registra a následne navrhne úpravy.

Štátne orgány a podnikatelia na výkon svojej činnosti môžu mať údaje z registra adries dostupné aj automatizovaným spôsobom. Automatizovaný prístup je zabezpečovaný podľa technických možností dotknutých strán.

# **Moduly IS RA a funkcionalita**

IS RA je tvorený troma modulmi:

* **RACore –** Register adries obsahuje informácie o všetkých adresách a adresných bodoch bytových a nebytových budov, bez väzieb na osoby a informácie o registroch územných celkov. Je referenčnou štátnou evidenciou, ktorá opisuje umiestnenie vchodov bytových a nebytových budov, a to slovným označením, ako aj vizualizáciou na mape Slovenskej republiky.
* **RAPortál –** Elektronické služby na portáli RA predstavujú časť IS RA a jeho funkcionalít prístupných verejnosti prostredníctvom portálu MV SR.
* **RAIP –** komponenty inštalované na OSB a SOA systémy, zabezpečujúce publikovanie WS a objednávanie datasetov.

## **Funkcionality dostupné v rámci modulu RACore**

Administrácia

* Správa rol
* Správa oprávnení
* Správa používateľov (využíva sa integrácia na systém centrálnej správy používateľov MV SR)
* Správa pracovísk
* Správa konfigurácie zmenových dávok
* Správa inicializačných dávok
* Správa aplikačných parametrov

Správa číselníkov

* Vyhľadanie/zobrazenie kraja
* Vytvorenie kraja
* Zmena kraja
* Oprava kraja
* Zrušenie kraja
* Správa historických krajov
* Vyhľadanie/zobrazenie okresu
* Vytvorenie okresu
* Zmena okresu
* Oprava okresu
* Zrušenie okresu
* Správa historických okresov

Obce

* Vyhľadanie/zobrazenie obce
* Vytvorenie obce
* Zmena obce
* Oprava obce
* Zrušenie obce
* Zlúčenie/ rozdelenie obcí
* Zmena štatútu obce
* Zobrazenie hranice obce
* Správa historických obcí

Časť(ti) obce

* Vyhľadanie/zobrazenie časti obce
* Vyhľadanie/zobrazenie adresy
* Vytvorenie časti obce
* Zmena časti obce
* Zrušenie časti obce
* Zlúčenie/ Rozdelenie časti obce
* Správa historických časti obcí
* Oprava časti obce

Ulica

* Vyhľadanie/zobrazenie ulice
* Vytvorenie ulice
* Zmena ulice
* Zrušenie ulice
* Zlúčenie/ rozdelenie ulíc
* Správa historických ulíc
* Oprava ulice
* Zavedenie uličného systému
* Presun ulice do inej časti obce
* Cestné úseky - správa geografických osí ulíc v Obci

Adresa

* Vyhľadanie/zobrazenie adresy
* Vytvorenie adresy
* Zmena adresy
* Oprava adresy
* Zrušenie súpisného/orientačného čísla
* Zrušenie adresy
* Verifikácia adresy
* Vysporiadanie nekonzistencií súpisných/orientačných čísel
* Presun súpisných čísel do inej Časti obce
* Správa historických údajov adresy
* Zobrazenie mapy adresy

Adresný bod

* Vyhľadanie/zobrazenie údajov adresného bodu
* Vytvorenie adresného bodu
* Zmena údajov adresného bodu
* Oprava údajov adresného bodu
* Zrušenie údajov adresného bodu

Byt

* Vyhľadanie/zobrazenie bytu
* Vytvorenie bytu
* Zmena bytu
* Zrušenie bytu

Moratóriá

* Vyhľadanie moratórií
* Vytvorenie moratória
* Zmena moratória
* Zrušenie moratória

Pripomienky kvality

* Zmeniť údaje pripomienky
* Vyhľadať a zobraziť údaje
* Vyhľadanie pripomienky
* Zápis pripomienky

Štatistiky

* Štatistika úkonov obce
* Štatistika adries
* Štatistika úkonov FinPVSS - štatistika pre výpočet dotácie na všetky obce na základe úkonov v IS RA

Výstupná zostavy

* Generovanie a správa výstupných zostáv

Webové služby prístupné cez integračnú platformu MV SR sú (tieto služby sú prístupné cez špecializovaný portál elektronických služieb MV SR (RA Portál) ako používateľské služby alebo sú to aplikačné služby slúžiace na integráciu s inými IS dostupné prostredníctvom priamej integrácie na integračné rozhrania IS RA, zároveň dostupné aj prostredníctvom Centrálnej správy referenčných údajov (CSRÚ) modulu procesnej integrácie a integrácie údajov.

|  |  |
| --- | --- |
| **Názov webovej služby** | **Kategorizácia** |
| 1 . Zápis do RA o názve obce a časti obce | Aplikačná služba zápisová |
| 2. Zápis do RA o názve ulice | Aplikačná služba zápisová |
| 3. Zápis do RA o čísle súpisnom a čísle orientačnom | Aplikačná služba zápisová |
| 4. Zápis do RA o priestorových informáciách | Aplikačná služba zápisová |
| 5. Zápis do RA o štatistickom číselníku regiónov, krajov, okresov, obcí | Aplikačná služba zápisová |
| 6. Zápis do RA o vytvorení adresy | Aplikačná služba zápisová |
| 7. Pripomienkovanie kvality RA | Používateľská služba zápisová |
| 8. Poskytnutie referenčných údajov množiny adries s adresnými bodmi na základe atribútov adresy | Aplikačná služba - čítacia |
| 9. Poskytnutie zoznamu identifikátorov adresy so zmenenými referenčnými údajmi | Aplikačná služba - čítacia |
| 10. Zobrazenie geografickej situácie adresy pre lokalizáciu adresného bodu | Aplikačná služba - čítacia |
| 11. Poskytnutie referenčných údajov na základe atribútov adresy | Používateľská služba - čítacia |
| 12. Poskytnutie referenčných údajov podľa identifikátora adresy | Používateľská služba - čítacia |
| 13. Poskytnutie referenčných údajov podľa zoznamu identifikátorov adresy | Používateľská služba - čítacia |
| 14. Poskytnutie referenčných údajov podľa identifikátora adresy - výpis jednej adresy s adresným bodom | Používateľská služba - čítacia |
| 15. Poskytnutie referenčných údajov podľa zoznamu identifikátorov adresy výpis zoznamu adries s adresným bodom | Používateľská služba - čítacia |
| 16. Poskytnutie číselníkov | Aplikačná služba - čítacia |

Informačný systém RA je interne integrovaný na

* systém na dohľad služieb MV SR
* integračná platforma SOA/OSB
* špecializovaný portál elektronických služieb MV SR
* LDAP MV SR
* laM MV SR
* CSP – Centrálna správa používateľov
* eDesk – spoločný modul MVSR
* REGOB/RFO – Register obyvateľov/ fyzických osôb – overovanie pobytov na adrese
* ESISPZ – Elektronické služby Informačného systému policajného zboru
* REZ – Registre, evidencie a zoznamy odboru vnútornej správy
* CEZIR – Centrálny živnostenský register
* CISMA – Centrálny informačný systém matričnej agendy
* MVS – Manažment vyšetrovacích spisov
* IZS 112 – [Systém podpory riadenia v integrovanom záchrannom systéme](http://zis.minv.sk/aplikacia/izs-112-coordcom)
* GEO portál IS RA – prevádzkovaný vo vládnom cloude

Informačný systém RA je externe integrovaný (v roli poskytovateľa údajov) na:

**Samospráva (mestá a obce)**

mestá Bratislava, Liptovský Mikuláš, Košice, Liptovský Mikuláš, Malacky, Prešov, Nitra, Pezinok, Stupava, Žilina

**Vyššie územné celky**

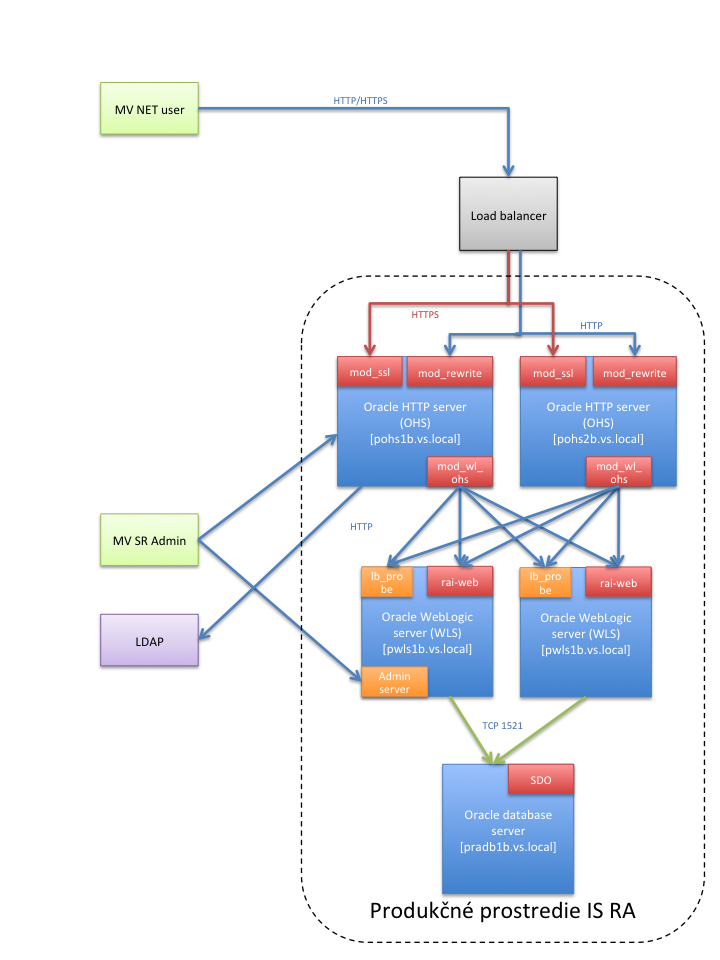
* Bratislavský samosprávny kraj
* Banskobystrický samosprávny kraj
* Košický samosprávny kraj
* Nitriansky samosprávny kraj
* Prešovský samosprávny kraj
* Trenčiansky samosprávny kraj
* Trnavský samosprávny kraj
* Žilinský samosprávny kraj

**Ústredné orgány verejnej moci a iné OVM**

* IS CSRÚ – Centrálna správa referenčných údajov
* IS CPP – Centrum právnej pomoci
* DCOM – Datacentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska
* Dopravný úrad
* Dôvera poisťovňa
* Finančná správa SR
* Finančné riaditeľstvo SR
* Generálna prokuratúra SR
* Hydromeliorizácie ŠP
* Ministerstvo dopravy SR
* Ministerstvo financií SR
* Ministerstvo hospodárstva SR
* Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
* Ministerstvo kultúry SR
* Ministerstvo obrany SR
* Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR
* Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR
* Ministerstvo spravodlivosti SR
* Ministerstvo životného prostredia SR
* Najvyšší kontrolný úrad SR
* Národné lesnícke centrum
* Národný bezpečnostný úrad
* NASES – Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
* Notárska komora SR
* Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR
* Pamiatkový úrad Slovenskej republiky
* SIEA – Slovenská inovačná a energetická agentúra
* SIS – Slovenská informačná služba
* Slovak Bussiness agency
* Slovenská agentúra životného prostredia
* Slovenská inovačná a energetická agentúr
* Slovenská inšpekcia životného prostredia
* Slovenská konsolidačná a.s.
* Slovenská lekárska komora
* Slovenská pošta
* Slovenská správa ciest
* Slovenský pozemkový fond
* Sociálna poisťovňa
* Štatistický úrad
* Štátna veterinárna a potravinová správa SR
* Štátny fond rozvoja bývania
* Úrad geodézie, kartografie a katastra
* Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
* Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
* Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
* Úrad pre reguláciu sieťových odvetví
* Úrad pre verejné obstarávanie
* Úrad priemyselného vlastníctva
* Úrad verejného zdravotníctva SR
* Úrad vlády SR – CISŠS (Centrálny informačný systém štátnej služby)
* Ústavný súd SR (Kancelária ústavného súdu)
* Ústredný kontrolný a skúšobný ústav poľnohospodársky
* Výskumný ústav jadrovej energetiky

Informačný systém RA poskytuje údaje prostredníctvom vytvoreného otvoreného aplikačného programového rozhrania (OPEN API) aj v podobe otvorených dát pre portál otvorených dát data.slovensko.sk.

## **Produkčné prostredie IS RA**



Pre potreby implementácie informačného systému Registra adries boli vytvorené dve prostredia. Testovacie a produkčné. Obidve tieto prostredia sú prevádzkované v priestoroch ministerstva vnútra.

## **,**

Konfigurácia komponentov softvérovej infraštruktúry IS RA je tvorená:

* Oracle Database
* Oracle Weblogic
* Oracle Web Tier

## **Prezentačná vrstva**

Prezentačná vrstva zabezpečuje oddelenú a bezpečnú vrstvu pre prístup klientov a externých systémov k prostriedkom systému Register adries. Pozostáva z Load Balancera a farmy webových serverov.

## **Web servery**

Farma web serverov je tvorená dvojicou serverov Oracle HTTP server. Všetky požiadavky prichádzajú na web servery cez Load Balancer, ktorý preposiela požiadavky na aktívne web servery algoritmom round-robin. Vzhľadom na bezpečnostné požiadavky je povolená iba SSL komunikácia.

## **Aplikačná vrstva**

Aplikačná vrstva pozostáva z dvojice aplikačných serverov Oracle WebLogic 12c zapojených vo WebLogic clustri. Na aplikačných serveroch je nainštalovaný Oracle MapViewer. Je to aplikácia na zobrazovanie Mapových podkladov v ISRA.

## **Databázová vrstva**

Databázová vrstva pozostáva z jedného Oracle Database Servera 11g.

## **Prevádzka**

Poskytované sú služby podpory cez Call Centrum MV SR, ako aj prostredníctvom implementovaného systému CA Service Desk Manager, ktorý je dostupný pre odberateľov a kde je možné evidovať jednotlivé incidenty.

# **Vymedzenie predmetu zákazky**

## **Popis poskytovaných paušálnych služieb podpory aplikačného programového vybavenia (APV) a elektronických služieb (ES)**

V rámci prevádzkovej podpory a údržby sa požaduje poskytovanie servisných služieb v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku IS RA. Servisnými službami sa pre účel predmetu zákazky rozumie podpora produkčnej prevádzky a zaistenie údržby IS RA.

V rámci podpory a prevádzky systému požadujeme od uchádzača poskytovanie prevádzkovej podpory a údržby systému počas trvania zmluvy.

Verejný obstarávateľ požaduje od uchádzača zabezpečiť pravidelnú podporu a údržbu pri riešení Incidentov pre pracovníkov podpory 2. úrovne (L2 support) pre IS RA na aplikačnej, prezentačnej a databázovej úrovni pre

* RACore
* RAPortál - Elektronické služby na portáli RA
* RAIP - komponenty inštalované na OSB a SOA systémy, zabezpečujúce vypublikovanie WS a objednávanie datasetov.

A to najmä pre tieto služby (úroveň L3 support)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id** | **Názov služby** | **Popis služby, poznámka** |
| 1 | Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | Pri nasadzovaní aktualizácii sa bude vytvárať plán, okrem časového a organizačného hľadiska sa musí počítať aj s prípadnými závislosťami a dopadmi na iné systémy. Tieto činnosti sa musia vykonať aj v prípade nasadzovania zmien na súvisiacich systémoch, ktoré by mohli mať dopad na systémy, ktoré sú podporované v rámci SLA. |
| 2 | Poskytovanie služieb podpory testovania aktualizácií, záplat a opráv APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | V rámci tejto služby bude zabezpečená technická a metodická podpora zamestnancom MV SR pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry. Budú sa poskytovať napr. informácie o správnom postupe realizácie testovacích scenárov, informácie o požadovaných konfiguráciách systémov atď.. t.j. súčinnosť pri príprave testovania APV a ES. |
| 3 | Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie APV a ES na požiadanie počas nasadzovania zmien pri zmenách APV a ES, zmenách systémovej infraštruktúry alebo zmenách HW a migrácie systémov | Na základe požiadaviek Objednávateľa bude realizovaná podpora prevádzky APV a ES pre zabezpečenie nasadzovania zmien v IS MV SR na dohodnutom mieste a rozsahu a pre dohodnuté APV a ES a ich technologickú infraštruktúru. |
| 4 | Poskytovanie služieb procesnej/ analytickej podpory APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u Objednávateľa/metodické usmernenia | V rámci tejto služby bude zabezpečený monitoring APV a ES s cieľom čo najskôr identifikovať neštandardné stavy APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry. Na základe udalosti a stavov, ktoré sa identifikujú v rámci monitoringu bude možné zabezpečiť včasnú eskaláciu problémov alebo iniciovať neplánované preventívne zásahy. |
| 5 | Poskytovanie služieb analýzy incidentov APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry a návrh eskalačných procedúr (HelpDesk) | V rámci tejto služby bude zabezpečená analýzy incidentov, ich príčin a aj dopadov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom, ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry, identifikujú sa dopady na súvisiace APV a ES a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu. |
| 6 | Riešenie incidentov APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami | V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe eskalačných procedúr. |
| 7 | Poskytovanie konzultačných služieb pre prevádzku APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry vrátane identifikácie požiadaviek na dimenzovanie technologického prostredia pre APV a ES | Tieto služby sa poskytujú pre odbor systémov a komunikácií (OSK), pre zabezpečovanie prevádzky v zmysle prevádzkovej technickej dokumentácie identifikácia výkonnostných požiadaviek v dohodnutom rozsahu. |
| 8 | Poskytovanie služieb podpory realizácie pravidelných preventívnych zásahov na úrovni APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | Profylaktika (kontrola nastavení, chybových hlásení, behu procesov, preventívne operácie/zásahy) |
| 9 | Poskytovanie konzultačných služieb a podpory pre MV pri zálohovaní, monitoringu APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | Jedná sa o podporu zabezpečenia bežných prevádzkových činností na odb. prevádzky inf. systémov |
| 10 | Údržba informácií o konfiguračných položkách APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | Tvorba a úprava dokumentácie |
| 11 | Reklamácia chýbajúcich adresných bodov - Dopĺňanie nových  (chýbajúcich) adresných bodov (stavieb so súpisným číslom) | Spracovanie podkladov od obcí (podľa vzoru xls súboru)  Identifikácia a vytvorenie adresných bodov nad parcelami  Kontrola duplicít a polohy všetkých vytvorených bodov (GPS súradníc) |
| 12 | Verifikácia a úprava existujúcich adresných bodov a ulíc  (chybne zamerané adresné body a geografických osí ulíc) | Presun adresného bodu na inú pozíciu/parcelu na základe podkladov od obcí  Kontrola konfliktov s existujúcimi bodmi |
| 13 | Analýza a metodika procesu podpory adresných bodov a ulíc | Analýza prostredia a činností pre zabezpečenie aktualizácie a údržby adresných bodov a priebehu ulíc.  Návrh metodiky pre optimalizáciu postupov aktualizácie a údržby adresných bodov a priebehu ulíc. |
| 14 | Dopĺňanie nových ulíc | Identifikácia miesta a vytvorenie priebehu ulice  Integrácia na cestno-uličný systém |
| 15 | Verifikácia a úprava existujúcich ulíc | Zmena/doplnenie/predĺženie priebehu ulice na základe podkladov od obcí |
| 16 | Dátové operácie (čistenie rekonsiliácia, zabezpečenie integrity a konzistencie), jednorazové reporty | Manuálna a/alebo na základe vytvoreného skriptu oprava nesprávnych dát, na základe požiadaviek Objednávateľa, predpis na výber dát (selecty) na požiadanie Objednávateľa a po odsúhlasení realizácie |
| 17 | Riadenie SLA | Riadenie jednotlivých služieb podpory a údržby |
| 18 | Súčinnosť | Poskytovanie súčinnosti novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy. |

## **Popis objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id** | **Názov služby** | **Popis služby, poznámka** |
| 1 | Implementácia rozvojových zmien APV a ES, súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie | Realizácia rozšírenia (projekt rozvoja, zmenovej požiadavky) zmien APV a ES na základe požiadaviek Objednávateľa. (napr. legislatívne zmeny, zmeny funkcionalít vyplývajúcich zo zmeny procesov a pod.)) |
| 2 | Všeobecné konzultačné služby | Účasť na stretnutiach, posudzovanie materiálov, vyjadrenia a súčasťou môžu byť aj služby právneho expert pre informačné technológie apod. |
| 3 | Školenia | Preškoľovanie zamestnancov prevádzky, užívateľov IS na základe požiadavky |
| 4 | Servisné zásahy pre riešenie problémov | Servisné zásahy pre riešenie problémov nad rámec paušálnych služieb |
| 5 | Preventívne servisné zásahy – profylaktika | Preventívne servisné zásahy – profylaktika nad rámec paušálnych služieb |
| 6 | Zabezpečenie zachovania funkčnosti a prevádzkyschopnosti systému | Zabezpečenie zachovania funkčnosti a prevádzkyschopnosti systému nad rámec paušálnych služieb |

| **Typ služieb** | **Služba** | **Časové pokrytie** | **Fakturačná jednotka** |
| --- | --- | --- | --- |
| Objednávková | Implementácia rozvojových zmien APV a ES, súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Všeobecné konzultačné služby | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Školenia | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Servisné zásahy pre riešenie problémov | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Preventívne servisné zásahy – profylaktika | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Zabezpečenie zachovania funkčnosti a prevádzkyschopnosti systému | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |

# **Štandardy pre poskytovanie služieb**

**Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné prostredie IS RA**

## **Servisné zásahy pre riešenie incidentov a problémov**

Požiadavky na hlásenie Incidentov je možné zadávať 24 hodín a 7 dní v týždni do systému Service Desk. Požiadavky sa spracúvajú počas prevádzkových hodín podpory. Poskytovateľ spracuje a vyrieši každý zaevidovaný Incident, Servisnú požiadavku a Požiadavku na zmenu. Objednávateľ má právo zmeniť a potvrdzovať úroveň závažnosti každého Incidentu. V prípade nesprávne určenej úrovne závažnosti Incidentu Poskytovateľ môže navrhnúť zmenu úrovne závažnosti Incidentu, ktorá však musí byť Objednávateľovi riadne odôvodnená. Poskytovateľ môže počas doby neutralizácie incidentu alebo počas doby riešenia Problému alebo Požiadavky na zmenu požiadať Objednávateľa o dlhšiu Dobu neutralizácie incidentu resp. dlhšiu Dobu riešenia Problému alebo Požiadavky na zmenu so zdôvodnením potreby predĺženia Doby neutralizácie resp. Doby riešenia. Objednávateľ môže akceptovať navrhované predĺženie Doby neutralizácie incidentu resp. Doby riešenia problému alebo Požiadavky na zmenu. Poskytovateľ je povinný preveriť Incident a začať s jeho riešením. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Poskytovateľ oznámi výsledok a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov bude pokračovať riešenie Incidentu. Incident, Problém a Požiadavka na zmenu budú riešené v závislosti od priority dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov, Problémov a Požiadaviek na zmenu po dohode s oprávneným zástupcom Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Pre vylúčenie pochybností platí, že kritické Incidenty majú vždy vyššiu prioritu ako Problémy a Požiadavky na zmenu.

Všetky vyriešené Incidenty, Problémy a Požiadavky na zmenu musia byť zaevidované v systéme Service Desk. Vyriešenie každého Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu musí byť potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Potvrdenie finálneho času Neutralizácie Incidentu je v kompetencii Objednávateľa.

Poskytovateľ po vyriešení incidentu je povinný v lehote do 5 pracovných dní uviesť príčinu každého Incidentu, popis príčiny vzniku incidentu, popis riešenia incidentu, nápravné opatrenia a odporúčania. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každého Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu v Service Desk.

Plnohodnotnou alternatívou potvrdenia riešenia je potvrdenie riešenia Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu priamo v systéme Service Desku. V prípade, ak Objednávateľ vyriešenie Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu neakceptuje, vráti opätovne na vyriešenie Poskytovateľovi. V prípade, ak má Objednávateľ iné pripomienky alebo výhrady k vyriešeniu incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu, uvedie svoje pripomienky a výhrady priamo do systému Service Desk. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Incidentu, Doba neutralizácie Závažného a Nekritického incidentu sa predlžuje o dobu vyriešenia Kritického incidentu v súlade. Doba neutralizácie Kritického incidentu nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických incidentov.

**Spôsob poskytovania služieb podpory pri výpadku Service Desk**

V prípade technických problémov (výpadku) so systémom Service Desk, budú oprávnené osoby môcť nahlasovať všetky Incidenty, Problémy a Požiadavky na zmenu emailom a zároveň aj telefonicky

**Úrovne podpory používateľov:**

Služby podpory budú realizované cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

* **L1 podpora** (Level 1, priamy kontakt Objednávateľa) - jednotný kontaktný bod Objednávateľa, ktorý je v správe Objednávateľa a v prípade jeho nedostupnosti je zabezpečovaný cez Call centrum Objednávateľa.
* **L2 podpora** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov IS RA a riešiteľov incidentov Service Desku, so znalosťou IS RA (zabezpečuje Objednávateľ).
* **L3 podpora** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe SLA zmluvy (zabezpečuje Poskytovateľ).

**Definícia:**

**Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatočná úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

**Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

**Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobtiažnejších Hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

* Service Desk je dostupný cez CA Service Desk a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, incidenty sú evidované v CA Service Desk,
* Dostupnosť L3 podpory pre IS je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

**Riešenie incidentov – SLA parametre**

Za incident je považovaná chyba IS, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu alebo komunikačnej infraštruktúry.

**Označenie naliehavosti incidentu:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označenie incidentu** | **Závažnosť incidentu** | **Popis naliehavosti incidentu** |
| **A** | **Kritická** | “**Kritický incident**” alebo aj „**Incident kategórie A**“ – Popis je v kapitole 1. Definície pojmov SLA Zmluvy |
| **B** | **Bežná** | “**Bežný incident**” alebo aj „**Incident kategórie B**“ – Popis je v kapitole 1. Definície pojmov SLA Zmluvy |
| **C** | **Nekritická** | “**Nekritický incident**” alebo aj „**Incident kategórie C**“ – Popis je v kapitole 1. Definície pojmov SLA Zmluvy |

**Vyžadované reakčné doby, doby neutralizácie incidentu a doby trvalého vyriešenia incidentu:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označenie priority incidentu** | **Reakčná doba od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu** | **Doba neutralizácie incidentu od nahlásenia incidentu** | **Doba trvalého vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu** |
| **A** | 30 minút | 4 hodiny | 8 hodín |
| **B** | 2 hodiny | 12 hodín | 24 hodín |
| **C** | 4 hodiny | 40 hodín | 80 hodín |

**Úrovne dostupnosti:**

| **Prostredie** | **Služba** | **Časové pokrytie** | **Parameter** | **Dostupnosť** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROD | Zabezpečenie dostupnosti | 00:00 - 24:00 | 24x7 | 99%/mesiac |
| TEST/ ŠKOL | Zabezpečenie dostupnosti | 07:00 - 15:00 pracovné dni | 8x5 | 90%/mesiac |

Dostupnosť sa počíta v rámci kalendárneho mesiaca pre každý modul zvlášť.

V produkčnom prostredí je dostupnosť meraná ako 99% z času 24x7, v testovacom prostredí ako 90% z času 8x5. Čo v tomto prípade znamená, že je maximálna prípustná doba výpadku pre jednotlivé moduly nasledovná:

| **Prostredie** | **Časové pokrytie** | **Parameter** | **Dostupnosť** | **Max. prípustná doba výpadku\*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROD | 00:00 - 24:00 | 24x7 | 99%/mesiac | 7,5 hod |
| TEST/ ŠKOL | 07:00 : 15:00 | 8x5 | 90%/mesiac | 24,5 hod |

\* Výpočet času pri výpadku sa zaokrúhľuje na polhodinové intervaly smerom v prospech poskytovateľa.

* Požiadavky na hlásenie Incidentov sa spracúvajú 24 hodín a 7 dní v týždni.
* (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom (vrátane užívateľov IS RA, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s Objednávateľom) na Service Desk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
* (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom a vyriešením incidentu Poskytovateľom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu Objednávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezarátava čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa schválenie riešenia incidentu.
  + - * (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.
      * (4) Incidenty nahlásené Objednávateľom Poskytovateľoví v rámci testovacieho prostredia

1. Majú prioritu 3 a nižšiu
2. Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
3. Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vztiahnutý k práve testovanej funkcionalite

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

* Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)
* Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

**Dostupnosť (Availability)**

Dostupnosť (Availability) znamená, že dáta alebo iné zariadenia sú prístupné v okamihu ich potreby. Vyjadruje sa v percentách dostupného času. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava:

* čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného ISVS neuvedeného v tejto Zmluve,
* čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vyššej moci,
* čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami na strane Objednávateľa (nedostupnosť sieťovej infraštruktúry, dátových centier),
* čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami tretích strán vylučujúcimi zodpovednosť,
* čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry systému ÚPVS (GovNet) z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Objednávateľa,
* čas nedostupnosti spôsobený prekročením kapacity systému doručovania garantovaného Dodávateľom zo strany používateľov alebo integrovaných inštitúcií.

**Dostupnosť (Availability)** je pojem z oblasti riadenia bezpečnosti v organizácii. Dostupnosť znamená, že dáta sú prístupné v okamihu ich potreby. Narušenie dostupnosti sa označuje ako nežiaduce zničenie (destruction) alebo nedostupnosť. Dostupnosť je zvyčajne vyjadrená ako percento času v danom období, obvykle za rok. Orientačný zoznam dostupnosti je uvedený v tabuľke:

* **90% dostupnosť** znamená výpadok 36,5 dňa
* **95% dostupnosť** znamená výpadok 18,25 dňa
* **98% dostupnosť** znamená výpadok 7,30 dňa
* **99% dostupnosť** znamená výpadok 3,65 dňa
* **99,5% dostupnosť** znamená výpadok 1,83 dňa
* **99,8% dostupnosť** znamená výpadok 17,52 hodín
* **99,9%** (“**tri deviatky**”) **dostupnosť** znamená výpadok 8,76 hodín
* **99,99%** (“**štyri deviatky**”) **dostupnosť** znamená výpadok 52,6 minút
* **99,999%** (“**päť deviatok**”) **dostupnosť** znamená výpadok 5,26 minút
* **99,9999%** (“**šesť deviatok**”) **dostupnosť** znamená výpadok 31,5 sekúnd

Výpočet parametra D - Dostupnosť služby

D – dostupnosť služby v %

**D = (𝐓− ∑ 𝐕) / 𝐓 ∗ 𝟏𝟎𝟎** T – počet prevádzkových hodín za sledované obdobie

V – výpadok v hodinách (pre kritický incident) počas sledovaného obdobia

Výpočet parametra V - Doba výpadku

V - je časový úsek z prevádzkovej doby (čas pokrytia), kedy je služba nedostupná. Počíta sa podľa vzorca:

**V = ∑ (T1)**

kde: ∑ (T1) - je celková doba všetkých výpadkov služby za sledované obdobie

T1 - je doba jednotlivého výpadku služby

Hoci je obvyklé uvádzať dostupnosť v percentách, presnejšie ukazovatele sú vyjadrením doby obnovenia systému a na množstvo dát, o ktoré môžeme prísť:

* RTO (Recovery Time Objective) - doba obnovenia systému, t.j. za ako dlho po výpadku musí byť systém funkčný
* RPO (Recovery Point Objective) - aké množstvo dát môže byť stratené od vymedzeného okamihu
* Recovery Time - čas potrebný k obnove

**Riešenie dostupnosti v praxi**: Nedostupnosť [dát](https://managementmania.com/sk/data) je jedným z [rizík](https://managementmania.com/sk/rizika), ktorý môže postihnúť každú [organizáciu](https://managementmania.com/sk/organizacia). Dostupnosť je jedným s kľúčových požiadaviek na každý dôležitý [informačný systém](https://managementmania.com/sk/informacny-system-information-system) a vplyv na dostupnosť má mnoho faktorov, napríklad:

* Dostupnosť [servera](https://managementmania.com/sk/server)
* Dostupnosť pripojenie k internetu
* Dostupnosť [databázy](https://managementmania.com/sk/databaza)
* Dostupnosť [webových stránok](https://managementmania.com/sk/webova-stranka-internetova-stranka)

V prípade, že je časť softvér alebo infraštruktúra zabezpečovaná externe (napr. hosting, webhosting), prenáša sa zodpovednosť za dostupnosť týchto komponentov na dodávateľa. Potom je potrebné mať vhodným spôsobom ošetrenú úroveň dostupnosti, ktorú musí dodávateľ dodržať. Zvyčajne je dostupnosť súčasťou [dohody o úrovni poskytovaných služieb (SLA)](https://managementmania.com/sk/sla-service-level-agreement).

**RTO (Recovery Time Objective)**

RTO je jeden z ukazovateľov dostupnosti dát. RTO vyjadruje množstvo času potrebné pre obnovenie dát a celého prevádzky nedostupného systému (softvér). Môže byť, v závislosti na použitej technológii, vyjadrené v sekundách, hodinách či dňoch.

* vzhľadom k tomu že IS RA je agendovým informačným systémom, a zároveň referenčným registrom, je požadovaná doba na obnovenie prevádzky systému (RTO) – 2,5 hodín a

**Využitie RTO v praxi**: Ukazovateľ RTO sa z pohľadu Objednávateľa využíva pre vyjadrenie doby pre obnovu dát. (napr. formou SLA). Na druhú stranu poskytovatelia dnes môžu voliť rôzne technológie zálohovanie, respektíve replikovanie dát a dobu obnovy dát znížiť až k nulovému výpadku. Existujúce technológie sa delia zhruba nasledovne:

* Tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni
* Asynchrónne replikácie dát - výpadok a obnova v poriadku sekúnd až minút
* Synchrónny replikácie dát - nulový výpadok

**RPO (Recovery Point Objective)**

RPO je jeden z ukazovateľov dostupnosti dát. RPO vyjadruje, do akého stavu (bodu) v minulosti možno obnoviť dáta. Inými slovami množstvo dát, o ktoré môže organizácia prísť.

* vzhľadom k tomu že IS RA je agendovým informačným systémom, a zároveň referenčným registrom je požadovaná doba návratového bodu pre obnovenie dát do minulosti (RTO) – 0 hodín a požaduje sa nulová strata dát. Táto je zabezpečená synchrónnou replikáciou dát.

**Využitie RPO v praxi**: Ukazovateľ RPO sa z pohľadu Objednávateľa využíva pre vyjadrenie množstva obnoviteľných dát. (napr. formou SLA). Na druhú stranu poskytovatelia dnes môžu voliť rôzne technológie zálohovania, respektíve replikovanie dát a bod obnovy dát znížiť až k nulovej strate. Existujúce technológie sa delia zhruba nasledovne:

* Tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni
* Asynchrónne replikácie dát - výpadok a obnova v poriadku sekúnd až minút, strata sa blíži k nule

Synchrónny replikácie dát - nulová strata

# **Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Parameter** | **Poznámka** |
| **Prevádzkové hodiny produkčného prostredia  IS RA** | 8x5 | od 07:00 hod. – do 15:00 hod. počas pracovných dní |
| **Servisné okno produkčného prostredia  IS RA** | 12 hodín | od 18:00 hod. - do 6:00 hod. počas pracovných dní |
| 24 hodín | od 00:00 hod. - 24:00 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov  Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času). |
| **Dostupnosť produkčného prostredia  IS RA** | 99% | 99% z 24x7x365 t.j. max ročný výpadok je 3,65 dňa  Maximálny mesačný výpadok je 7,5 hodiny  Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 00:00 hod. do 24.00 hod.  Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 08:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS RA. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Požadované paušálne služby** | **Popis požadovanej paušálnej služby** | **SLA** |
| Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | Pri nasadzovaní aktualizácii sa bude vytvárať plán, okrem časového a organizačného hľadiska sa musí počítať aj s prípadnými závislosťami a dopadmi na iné systémy. Tieto činnosti sa musia vykonať aj v prípade nasadzovania zmien na súvisiacich systémoch, ktoré by mohli mať dopad na systémy, ktoré sú podporované v rámci SLA. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb podpory testovania aktualizácií, záplat a opráv APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | V rámci tejto služby bude zabezpečená technická a metodická podpora zamestnancom MV SR pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry. Budú sa poskytovať napr. informácie o správnom postupe realizácie testovacích scenárov, informácie o požadovaných konfiguráciách systémov atď.. t.j. súčinnosť pri príprave testovania APV a ES. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie APV a ES na požiadanie počas nasadzovania zmien pri zmenách APV a ES, zmenách systémovej infraštruktúry alebo zmenách HW a migrácie systémov | Na základe požiadaviek Objednávateľa bude realizovaná podpora prevádzky APV a ES pre zabezpečenie nasadzovania zmien v IS MV SR na dohodnutom mieste a rozsahu a pre dohodnuté APV a ES a ich technologickú infraštruktúru. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb procesnej/ analytickej podpory APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u Objednávateľa/metodické usmernenia | V rámci tejto služby bude zabezpečený monitoring APV a ES s cieľom čo najskôr identifikovať neštandardné stavy APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry. Na základe udalosti a stavov, ktoré sa identifikujú v rámci monitoringu bude možné zabezpečiť včasnú eskaláciu problémov alebo iniciovať neplánované preventívne zásahy. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb analýzy incidentov APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry a návrh eskalačných procedúr (HelpDesk) | V rámci tejto služby bude zabezpečená analýzy incidentov, ich príčin a aj dopadov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom, ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry, identifikujú sa dopady na súvisiace APV a ES a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Riešenie incidentov APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami | V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe eskalačných procedúr. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie konzultačných služieb pre prevádzku APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry vrátane identifikácie požiadaviek na dimenzovanie technologického prostredia pre APV a ES | Tieto služby sa poskytujú pre odbor systémov a komunikácií (OSK), pre zabezpečovanie prevádzky v zmysle prevádzkovej technickej dokumentácie identifikácia výkonnostných požiadaviek v dohodnutom rozsahu. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb podpory realizácie pravidelných preventívnych zásahov na úrovni APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | Profylaktika (kontrola nastavení, chybových hlásení, behu procesov, preventívne operácie/zásahy) | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie konzultačných služieb a podpory pre MV pri zálohovaní, monitoringu APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | Jedná sa o podporu zabezpečenia bežných prevádzkových činností na odb. prevádzky inf. systémov | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Údržba informácií o konfiguračných položkách APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry | Tvorba a úprava dokumentácie | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Reklamácia chýbajúcich adresných bodov - Dopĺňanie nových  (chýbajúcich) adresných bodov (stavieb so súpisným číslom) | Spracovanie podkladov od obcí (podľa vzoru xls súboru)  Identifikácia a vytvorenie adresných bodov nad parcelami  Kontrola duplicít a polohy všetkých vytvorených bodov (GPS súradníc) | 8x5  od 08:00 do 16:00 |

# **Bezpečnosť**

Od uchádzača sa požaduje zabezpečiť, aby pri poskytovaní služieb sa riadil opatreniami potrebnými na eliminovanie a minimalizovanie hrozieb a rizík pôsobiacich na existujúci systém z hľadiska narušenia jeho bezpečnosti, spoľahlivosti a funkčnosti.

To znamená, že musia byť splnené požiadavky vyplývajúce z:

* nariadenia č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR)
* zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov
* zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov
* vyhlášky 179/2020 Z. z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy
* zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti
* platných bezpečnostných smerníc MVSR
* prevádzkových postupov súvisiacich s poskytovaním SLA

# **Požiadavky na Projektové riadenie**

Požaduje sa splnenie nasledovných požiadaviek:

* Obstarávateľ požaduje od uchádzača projektový manažment počas celej doby trvania zmluvy
* V prípade služieb na objednávky väčšieho rozsahu, riadenie týchto služieb musí prebiehať v súlade s vyhláškou Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z., o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.

# **Poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam informačného systému**

Súčasťou plnenia je aj poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým dodaným častiam Informačného systému Registra adries, ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v SLA Zmluve. Predmetom SLA Zmluvy je aj úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb, ako aj pri poskytnutí práv duševného vlastníctva a dodávke plnení v zmysle pôvodného autorského diela a v zmysle autorského diela dodaného podľa predchádzajúcej SLA zmluvy.

Objednávateľ má záujem získať neobmedzenú a nevýhradnú licenciu na akékoľvek použitie autorských diel vzniknutých počas vývoja APV pred podpisom tejto SLA Zmluvy ako celku i jednotlivých častí, s cieľom vysporiadania majetkových práv k autorskému dielu v súlade s Koncepciou nákupu IT vo verejnej správe schválenou Radou vlády SR pre digitalizáciu verejnej správy a jednotný digitálny trh uznesením č. 4/2019 zo dňa 16.05.2019. Záujmom Objednávateľa taktiež je zosúladiť svoje licenčné oprávnenia, ktoré mu vyplývajú z rôznych zmlúv s rôznymi licenčnými podmienkami a tým si zabezpečiť čo najväčšiu otvorenosť IS RA pre možný prechod na nového poskytovateľa služieb. Pred podpisom tejto SLA Zmluvy boli uzavreté nasledovné zmluvy, na základe ktorých bol IS RA pre Objednávateľa vyvíjaný, dodávaný a následne upravovaný a dopĺňaný zo strany Zhotoviteľa resp. Poskytovateľa:

* Zmluva o dielo č. SE-OV01-2011/000910-014 zo dňa 25.11.2011 v znení Dodatkov č. 1 až 5
* Zmluva o poskytovaní technickej podpory a údržby Informačného systému Register adries   
  č. SITB\_ZM\_OVO1-2019/000541-002 zo dňa 23.09.2019

Poskytovateľ sa v súlade s podmienkami uvedenými v SLA Zmluve zaväzuje udeliť Objednávateľovi licenciu a poskytnúť mu práva duševného vlastníctva k pôvodným autorským dielam, ktoré sú predmetom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, a ktoré boli dodané na základe Zmluvy o dielo a Zmluvy o poskytovaní technickej podpory a údržby Informačného systému Register adries za odmenu.

Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok podľa SLA Zmluvy aktuálny a úplný zdrojový kód ku všetkým dodaným dielam (t.j. ako celok vrátane pôvodných autorských diel a diel dodaných počas účinnosti predošlej SLA zmluvy a tejto SLA Zmluvy), ako aj poskytnúť prípadné ďalšie súvisiace služby a to za odmenu.