

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) – Elektronická identifikačná karta

Projekt:	Elektronická identifikačná karta (ITMS: 21110120013)
Dokument:	IntegracnySLAkontrakt_MVSR-NASES_eID
Verzia:	0.4
Dátum:	26.10.2016
Autor:	Ing. Róbert Magna
Vlastník:	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky – MV SR

História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
0.1	25.6.2015	Vytvorenie dokumentu	Róbert Magna
0.2	25.9.2015	Doplnenie SLA parametrov	Róbert Magna
0.3	30.9.2015	Zpracovanie pripomienok	Róbert Magna
0.4	26.10.2016	Doplnenie údajov za NCZI	Marian Šimegh

Obsah

1	ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
2	ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
3	VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA	5
4	PODPORA	5
5	KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN	5
6	ESKALAČNÝ MECHANIZMUS.....	6
7	MANAŽMENT ZMIEN	7
8	PROCES RIADENIA PORÚCH.....	7
9	REKLAMÁCIE A SANKCIE	8
10	KONTINUITA SLUŽIEB.....	8
11	BEZPEČNOSŤ	8
12	REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV	8
13	VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	9

1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Subjektami dohody o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien sú Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „MV SR“) a Ministerstvo zdravotníctva slovenskej republiky v zastúpení Národného centra zdravotníckych informácií (ďalej len „NCZI“).

Poskytovateľ služieb: MV SR

Konzument služieb: NCZI

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikátor správcu (Gestora)	Správca/Prevádzkovateľ	Identifikátor projektu/projektov	Projekt/projekty spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	Konzument	osoba_13	Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky	projekt_27	Elektronické služby zdravotníctva	isvs_400	Národný zdravotnícky informačný systém (NZIS)
	Poskytovateľ	osoba_5	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky	projekt_28	Elektronická identifikačná karta	isvs_180	Elektronická identifikačná karta
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	1.11.2016						
Platnosť kontraktu do	31.12.2020						

2 Rozsah integračného SLA kontraktu

Snahou je zabezpečiť dostupnosť služby identifikácie a autentifikácie žiadateľa pre zabezpečenie potvrdenia prítomnosti prijímateľa zdravotnej starostlivosti pomocou overenia prítomnosti jeho eID karty voliteľne so zadaním bezpečnostného osobného kódu alebo bez jeho zadania..

Rozsah a predmet integrácie zahŕňa prepojenie dvoch systémov:

1. NZIS (národný zdravotnícky informačný systém) – prevádzkovateľ NCZI,
2. eID AS (eID autentifikačný systém) – prevádzkovateľ MV SR.

3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa

Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
Interná služba systému eID AS	Služba realizuje sprístupnenie identifikačných údajov občana a umožňuje jeho autentifikáciu.	Plánovaná doba dostupnosti (podporovaná doba dostupnosti)	24x7 (10x5)	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstavok za 1 mesiac	8	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	30	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	1000	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	6 (24)	hodiny

Pozn.: Podporovaná doba dostupnosti 10x5 znamená zabezpečenie podpory prevádzky v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 18:00 hod.

Doba obnovenia služby je v čase podporovanej prevádzky 6 hodín a v čase nepodporovanej prevádzky 24 hodín.

4 Podpora

Forma kontaktu Service Desku	Inštrukcie pre kontaktovanie Service Desku	Prevádzkové hodiny Service Desku	Maximálna dĺžka odozvy počas prevádzky Service Desku	Forma kontaktu mimo prevádzkových hodín	Maximálna dĺžka odozvy mimo prevádzky Service Desku
e-mail, telefón, kontaktný formulár	eID AS – Autentifikačný systém	Pracovná doba 8:00-18:00 počas pracovných dní	4 hod.	Kontaktný formulár: https://portal.minv.sk/wps/wcm/connect/sk/site/top/centrum-podpory/	48 hod.

5 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ
Kontaktné telefónne číslo pre nahlasovanie incidentov	+421 2 572 69 600 8:00 – 16:00 počas pracovných dní Plánované +421 2 323 53 030	0800 222 222 8:00 – 18:00 počas pracovných dní

Kontaktná emailová adresa pre nahlasovanie incidentov	kontakt@nczisk.sk 8:00 – 16:00 počas pracovných dní	callcentrum@minv.sk
Kontaktný formulár pre nahlasovanie incidentov	TBD	https://portal.minv.sk/wps/wcm/connect/sk/site/top/centrum-podpory/
Kontaktné miesto / garant	Odbor správy aplikácií Národné centrum zdravotníckych informácií Lazaretská 26 811 09 Bratislava Meno: Martin Ďurík Zaradenie: Vedúci odboru aplikácií Telefón: +421 918 493 169 E-mailová adresa: Martin.Durik@nczisk.sk	Odbor aplikácií Sekcia informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky Pribinova 2 812 72 Bratislava
Projektový manažér	Marian Šimegh marian.simegh@nczisk.sk	Róbert Magna robert.magna2@minv.sk

6 Eskalačný mechanizmus

P.č.	Aktivita v rámci eskalácie	Popis aktivity (Maximálny rozsah popisu - 1000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav eskalácie
1.	Iniciovanie eskalácie	Eskalácia sa inicializuje prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky na projektového manažéra poskytovateľa.	Garant konzumenta	Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním
2.	Vyhodnotenie úrovne eskalácie	Posúdenie eskalácie.	Garant poskytovateľa	Vyhodnotená úroveň eskalácie
3.	Návrh a schválenie akčného plánu eskalácie	Návrh riešenia eskalácie.	Garant poskytovateľa	Vytvorený akčný plán eskalácie
4.	Realizácia a monitoring akčného plánu	Realizácia riešenia eskalácie.	Garant poskytovateľa	Ukončená realizácia akčného plánu eskalácie
5.	Uzatvorenie eskalácie	Odsúhlasenie riešenia eskalácie.	Garant konzumenta	Schválený protokol o uzatvorení eskalácie

7 Manažment zmien

P.č.	Proces v rámci manažmentu zmien	Popis procesu (Maximálny rozsah popisu - 2000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav požiadavky
1.	Vytvorenie požiadavky	Zadanie požiadavky na zmenu	Garant poskytovateľa / konzumenta	Zaevidovaná
2.	Revízia, vyhodnotenie a kategorizácia požiadavky	Finalizácia požiadavky	Garant poskytovateľa / konzumenta	Pripravená na autorizáciu
3.	Autorizácia požiadavky na strane poskytovateľa	Posúdenie požiadavky	Garant poskytovateľa / konzumenta	Autorizovaná
4.	Naplánovanie zavedenia a rozsahu zmeny	Vypracovanie harmonogramu a rozpočtu	Garant poskytovateľa / konzumenta	Rozsah a harmonogram požiadavky
5.	Predloženie návrhu zmeny konzumentovi na schválenie	Schválenie alebo zamietnutie požiadavky	Garant poskytovateľa / konzumenta	Schválená alebo zamietnutá
6.	Implementácia zmeny vrátane testov	Implementácia požiadavky	Garant poskytovateľa / konzumenta	Implementovaná
7.	Revízia a uzavretie požiadavky	Akceptácia požiadavky	Garant poskytovateľa / konzumenta	Požiadavka na dopracovanie / Uzavretá

8 Proces riadenia porúch

P.č.	Proces riadenia porúch	Popis procesu (Maximálny rozsah popisu - 2000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav poruchy
1.	Identifikácia a založenie poruchy	Zadanie problému do Service Desk	Garant poskytovateľa / konzumenta	Zaevidovaná
2.	Klasifikácia poruchy	Service desk	Garant poskytovateľa	Klasifikovaná
3.	Prioritizácia poruchy	Service desk	Garant poskytovateľa	Prioritizovaná
4.	Iniciálna diagnóza a vyhodnotenie prípadnej eskalácie poruchy	V spolupráci s dodávateľom s SLA	Garant poskytovateľa	Vyriešená alebo eskalovaná
5.	Riešenie a diagnóza poruchy	V spolupráci s dodávateľom s SLA	Garant poskytovateľa	Detailne diagnostikovaná
6.	Vyriešenie poruchy a obnova	Nový fix alebo build	Garant poskytovateľa	Vyriešená
7.	Uzavretie poruchy	Service desk	Garant poskytovateľa	Uzavretá

9 Reklamácie a sankcie

Prípadné reklamácie nedodržania prevádzkových parametrov služieb sa nahlásujú na service desk poskytovateľa, spôsobom definovaným v kapitole 4. tejto dohody.

10 Kontinuita služieb

Poskytovateľ služby zabezpečuje monitorovanie prevádzky a dostupnosti služby. V prípade výpadku systému pracovníci monitoringu zabezpečia potrebné činnosti pre obnovenie prevádzky systému eID AS.

Redundancia služby je riešená implementáciou eID AS ako dvoj-uzlového aplikačného clustera prostredníctvom dvoch fyzických serverov. Všetky sieťové rozhrania sú zapojené redundantne do dvoch samostatných sieťových infraštruktúr.

Zálohovanie dátových zdrojov (kritických z pohľadu prevádzky systému a obnovenia funkčnosti systému v prípade jeho výpadku) je zabezpečené interne systémom eID AS, využívajú sa pritom servery eID AS. Zálohované sú konfiguračné súbory a šifrovaný obsah HSM (pozn.: systém nepoužíva databázu, neukladá žiadne údaje o používateľoch alebo iné aplikačné údaje).

11 Bezpečnosť

Za účelom sprístupnenia funkcionality eID AS pre ÚPVS IAM musí komunikácia prebiehať v súlade so štandardom SAML 2.0 v zmysle jeho relevantných špecifikácií.

12 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

Automatizované meranie hodnôt SLA prevádzkových parametrov systému eID AS a ich vyhodnotenie nie je aktuálne podporované.

Poskytovateľ služby prostredníctvom svojho Centra podpory bude priebežne sledovať a zaznamenávať nasledujúce prevádzkové parametre:

- Úroveň dostupnosti (bude sa vyhodnocovať na základe zaznamenaných výpadkov systému)
- Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac (bude sa vyhodnocovať na základe zaznamenaných odstávok systému)
- Doba obnovenia služby (bude sa vyhodnocovať na základe zaznamenaných časov obnovenia služby pri výpadkoch systému)

Meranie ostatných prevádzkových parametrov zabezpečí dodávateľ systému eID AS na vyžiadanie Poskytovateľa služby. Jedná sa o vykonanie manuálneho merania nasledovných parametrov v určenom období:

- Doba odozvy systému
- Počet simultánnych pripojení

Poskytovateľ služby zabezpečí minimálne raz ročne vyhotovenie reportu vo formáte pdf, ktorý bude obsahovať vyhodnotenie monitorovaných prevádzkových parametrov a výsledky meraní. Poskytovateľ služby tiež zabezpečí doručenie výsledného reportu určeným kontaktným osobám (definovaným v kap.0) konzumenta služby.

13 Všeobecné ustanovenia

Táto Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien je účinná dňom po oficiálnom ukončení národného projektu Elektronická identifikačná karta, v rámci ktorého je spustený eID Autentifikačný systém do produkčnej prevádzky.

Každá zo strán, akceptujúcich túto Dohodu o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien sa zaväzuje zaobchádzať s akýmikoľvek informáciami poskytnutými druhou stranou, ako aj s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s §17 Obch. zák. (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinná zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Strana, je oprávnená poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej strany, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala strane zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, alebo je informácia poskytnutá odborným poradcom strán, ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti). V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe je strana, ktorá takúto informáciu poskytuje, povinná zaviazat' tretiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tohto SLA kontraktu. Ostatné zákonné povinnosti mlčanlivosti ostávajú nedotknuté.

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
Konzument	Bratislava	26.10.2016	Ing. Peter Blaškoviš riaditeľ NCZI	
Poskytovateľ	Bratislava	26.10.2016	Ing. Jozef Čapuška generálny riaditeľ sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky	