

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) – elektronických služieb IS registra adries

STATUS	DÁTUM	MENO/SEKCIA
v 0.1	17.3.2015	Nemčeková
v 0.2	22.4.2015	Nemčeková
V 0.3	26.6.2015	Nemčeková
V 0.4	22.6.2018	Suja/SITB

Projekt:	IS registra adries - 21110120010
Dokument:	Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien
Verzia:	0.4
Dátum:	22.6.2018
Autor:	Suja
Vlastník:	MV SR

História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
V 0.1	17.3.2015	Úvodný draft	Nemčeková
V 0.2	22.4.2015	Doplnenie parametrov	Nemčeková
V 0.3	26.6.2015	Úprava na základe pripomienok	Nemčeková
V 0.4	22.6.2018	Doplnenie SLA parametrov a dátumu platnosti	Suja

Obsah

1	Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu	4
2	Rozsah integračného SLA kontraktu	4
3	Využívané aplikačné služby poskytovateľa	5
4	Využívané služby poskytovateľa, ktoré sú nad rámec integrácie aplikačných služieb.....	8
5	Podpora	8
6	Kontaktné body zúčastnených strán.....	8
7	Eskalačný mechanizmus	8
8	Manažment zmien.....	9
9	Procesy riadenia porúch	9
10	Popis nahlasovania a riešenia chýb konzumentmi služieb IS RA	10
11	Reklamácie a sankcie	11
12	Kontinuita služieb	11
13	Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov	11
14	Všeobecné ustanovenia	11

1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikátor správcu (Gestora)	Správca (Gestor)	Identifikátor projektu/ projektov	Projekt/ projekty spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	Konzument	osoba_485 30798841	Centrum právnej pomoci, Račianska 71, 810 05 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, IČO: 30798841	projekt_326	Informačný systém Centra právnej pomoci	isvs_8221	Informačný systém Centra právnej pomoci
	Poskytovateľ	osoba_5 00151866	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky, Pribinova 2, 812 72 Bratislava - Staré Mesto, IČO: 00151866	projekt_26	Informačný systém registra adries	isvs_192	Register adries
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			dátumu podpisu oboma zmluvnými stranami		Platnosť kontraktu do		neurčito

2 Rozsah integračného SLA kontraktu

- Poskytnutie referenčných údajov množiny adries s adresnými bodmi na základe atribútov adresy
- Poskytnutie zoznamu identifikátorov adresy so zmenenými referenčnými údajmi
- Zobrazenie geografickej situácie adresy pre lokalizáciu adresného bodu
- Poskytnutie referenčných údajov na základe atribútov adresy
- Poskytnutie referenčných údajov podľa identifikátora adresy
- Poskytnutie referenčných údajov podľa zoznamu identifikátorov adresy
- Poskytnutie referenčných údajov podľa identifikátora adresy - výpis jednej adresy s adresným bodom
- Poskytnutie referenčných údajov podľa zoznamu identifikátorov adresy - výpis zoznamu adries s adresným bodom
- Pripomienkovanie kvality RA

3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa

Identifikátor AS / KS poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
sluzba_is_692	Poskytnutie referenčných údajov množiny adries s adresnými bodmi na základe atribútov adresy	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98%	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	10	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	300	číslo
		Počet volaní za minútu	100	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	0,5 (24)	hodiny
sluzba_is_693	Poskytnutie zoznamu identifikátorov adresy so zmenenými referenčnými údajmi	Podporovaná a plánovaná doba dostupnosti	2x5 (24x7)	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98%	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	30	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	100	číslo
		Počet volaní za minútu	30	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	0,5	hodiny
sluzba_is_694	Zobrazenie geografickej situácie adresy pre lokalizáciu adresného bodu	Dohodnutá doba odberu údajov	18:00-23:59 02:00-06:00	Časový interval
		Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98%	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	10	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	300	číslo
		Počet volaní za minútu	100	číslo
sluzba_is_695	Poskytnutie referenčných údajov	Doba obnovenia služby (RTO)	0,5 (24)	hodiny
		Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x

	na základe atribútov adresy			počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98%	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstavkov za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	10	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	300	číslo
		Počet volaní za minútu	100	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	0,5 (24)	hodiny
sluzba_is_696	Poskytnutie referenčných údajov podľa identifikátora adresy – výpis jednej adresy z registra adries	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98%	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstavkov za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	10	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	300	číslo
		Počet volaní za minútu	100	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	0,5 (24)	hodiny
sluzba_is_697	Poskytnutie referenčných údajov podľa zoznamu identifikátorov adresy - výpis zoznamu adries z RA	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98%	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstavkov za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	10	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	300	číslo
		Počet volaní za minútu	100	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	0,5 (24)	hodiny
sluzba_is_698	Poskytnutie referenčných údajov podľa identifikátora adresy - výpis jednej adresy s adresným bodom z registra adries	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98%	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstavkov za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	10	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	300	číslo

		Počet volaní za minútu	100	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	0,5 (24)	hodiny
sluzba_is_699	Poskytnutie referenčných údajov podľa zoznamu identifikátorov adresy - výpis zoznamu adres s adresným bodom z registra adres	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98%	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	10	sekundy
		Maximálny počet simultánných pripojení	300	číslo
		Počet volaní za minútu	100	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	0,5 (24)	hodiny
sluzba_is_700	Pripomienkovanie kvality registra adres	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98%	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	10	sekundy
		Maximálny počet simultánných pripojení	300	číslo
		Počet volaní za minútu	100	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	0,5 (24)	hodiny
N/A	Služba poskytovania číselníkov (RA_Codelists_v20)	Plánovaná doba dostupnosti	nedefinované	nedefinované
		Úroveň dostupnosti	nedefinované	nedefinované
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	nedefinované	nedefinované
		Garantovaná doba odozvy	nedefinované	nedefinované
		Maximálny počet simultánných pripojení	nedefinované	nedefinované
		Počet volaní za minútu	nedefinované	nedefinované
		Doba obnovenia služby (RTO)	nedefinované	nedefinované

Podporovaná doba dostupnosti 2x5 je pre konkrétneho odberateľa dohodnutý čas, kedy bude zmenové dávkky odoberať.

Doba obnovenia služby - 0,5 je v čase podporovanej prevádzky v pracovných dňoch od 8:00 – 18:00 hod.

RTO - 24 hodín v čase nepodporovanej prevádzky

4 Využívané služby poskytovateľa, ktoré sú nad rámec integrácie aplikačných služieb

Služby poskytovateľa, ktoré sú nad rámec integrácie aplikačných služieb nie sú definované a zabezpečené.

5 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
Telefonicky: 0800/222222 Email: callcentrum@minv.sk	Identifikácia odberateľského systému, identifikácia systému poskytovateľa, popis problému	Pracovná doba v pracovných dňoch 8:00 - 18:00	2 hod.	Email: callcentrum@minv.sk	24 hod

6 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ
Projektový manažér	Milan Bugala milan.bugala@centrumpravnejpomoci.sk 0907 813 403	Pavol Suja pavol.suja@minv.sk 096160 5074
Administrátor prevádzky	Milan Bugala milan.bugala@centrumpravnejpomoci.sk 0907 813 403	Ján Abašánov jan.abasanov@minv.sk 0961605120
Riadiaci výbor projektu	Cestou projektového manažéra	Cestou projektového manažéra

7 Eskalačný mechanizmus

P.č.	Aktivita v rámci eskalácie	Popis aktivity (Maximálny rozsah popisu - 1000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav eskalácie
1.	Iniciovanie eskalácie	Zabezpečenie presnej formulácie problému a krokov ktoré boli pri jeho odstránení vykonané, prijatie eskalácie	Projektový manažér MV SR	Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním
2.	Vyhodnotenie úrovne eskalácie	...	Administrátor prevádzky MV SR	Vyhodnotená úroveň eskalácie
3.	Návrh a schválenie akčného plánu eskalácie	...	Riadiaci výbor projektu MV SR	Vytvorený akčný plán eskalácie
4.	Realizácia a monitoring akčného plánu	...	Projektový manažér MV SR	Ukončená realizácia akčného plánu eskalácie
5.	Uzatvorenie eskalácie	...	Projektový manažér MV SR	Schválený protokol o uzatvorení eskalácie

8 Manažment zmien

Procesy požiadavky na zmenu:

P.č.	Proces v rámci manažmentu zmien	Popis procesu (Maximálny rozsah popisu - 2000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav požiadavky
1.	Vytvorenie požiadavky	Prijatie požiadavky na zmenu a jej evidovanie do príslušného systému. Analýza dopadov požiadavky na funkčnosť	Projektový manažér MV SR	Zaevidovaná
2.	Revízia, vyhodnotenie a kategorizácia požiadavky	...	Projektový manažér MV SR	Pripravená na autorizáciu
3.	Autorizácia požiadavky na strane poskytovateľa	...	Riadiaci výbor projektu MV SR	Autorizovaná
4.	Naplánovanie zavedenia a rozsahu zmeny	...	Projektový manažér / Admin. prevádzky MV SR	Rozsah a harmonogram požiadavky
5.	Predloženie návrhu zmeny konzumentovi na schválenie	...	Projektový manažér MV SR	Schválená
6.	Implementácia zmeny vrátane testov	...	Projektový manažér MV SR	Implementovaná
7.	Revízia a uzavretie požiadavky	...	Projektový manažér MV SR	Požiadavka na dopracovanie / Uzavretá

9 Procesy 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 ServiceDesk MV SR ServiceDesk dodávateľa s ktorým má MV SR SLA	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Zaevidovaná
2.	Klasifikácia poruchy	SD MV SR	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Klasifikovaná
3.	Prioritizácia poruchy	SD MV SR	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Prioritizovaná
4.	Iniciálna diagnóza a vyhodnotenie prípadnej eskalácie poruchy	V spolupráci s dodávateľom s SLA	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Vyriešená alebo eskalovaná
5.	Riešenie a diagnóza poruchy	V spolupráci s dodávateľom s SLA	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Detailne diagnostikovaná
6.	Vyriešenie poruchy a obnova	Nový Fix, Build	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Vyriešená
7.	Uzavretie poruchy (+ informácia o uzavretí poruchy konzumentovi)	V SD MV SR	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Uzavretá

10 Popis nahlasovania a riešenia chýb konzumentmi služieb IS RA

Incidenty zadávajúte mejlom na callcentrum@minv.sk v nasledovnej nižšie uvedenej štruktúre. Pri nezadaní emailu v požadovanej štruktúre vám bude vrátený a neriešený. Pri založení incidentu do service desku MV SR Vám bude späťne vrátené číslo incidentu vygenerované service deskom MV SR. Pri ďalšej komunikácii s callcentrom už bude použité aj dané číslo incidentu.

Štruktúra mejlu :

Predmet správy

Pre korektné zadávanie požiadaviek na riešenie incidentov alebo hlásenie incidentov od externých subjektov je vyžadovaný jednotný formát Predmetu e-mailovej správy. Mailová komunikácia bude riadená pravidlom dodržiavania prefixu v "subjecte/predmete" každej správy nasledovne:

Subject/Predmet: Skratka subjektu - Skratka projektu - Prostredie - Modul - Predmet - Popis - (Release)

Vysvetlenie častí prefixu:

1. Skratka subjektu - skratka integrovaného subjektu
2. Skratka projektu - kód projektu - pridelený v rámci komunikácie pri integračnom zámere alebo vychádzajúci z MetaIS
3. Prostredie - môže nadobudnúť tieto hodnoty: TEST, PROD (pozn.: v úvodnej fáze integrácie a pri všeobecných otázkach použiť "TEST")
4. Modul - môže nadobudnúť hodnoty upresňujúce časť projektu (pozn.: pri všeobecnej otázke resp. reporte nešpecifikovanej chyby je možné použiť hodnotu "MV SR")
5. Predmet - môže nadobudnúť tieto hodnoty: Žiadosť, Otázka, Požiadavka, Chyba, Problém prípadne aj iné
6. Popis - Základný popis veci resp. issue
7. Build/Release - nepovinný parameter - špecifikuje sa v prípade ak ide o iný ako aktuálne nasadený

Priklady:

VUC TSK - RA - TEST - zmenové dávky - Chyba - Policy falsified

VUC TSK - RA - PROD - RA_CHANGES - Chyba - Nefunkčnosť zmenových dávok

VUC TSK - RA - PROD - register kraj - Otázka - Zobrazenie číselníkových hodnôt

Telo správy:

Telo správy nie je špecificky definované, je však potrebné, aby v správe boli obsiahnuté tieto parametre:

1. Názov prístupujúceho účtu (používateľa)
2. Dátum a čas uskutočneného volania - čo najpresnejšie definovaný
3. Vstup, ktorý bol pri volaní použitý
4. Výstup - odpoveď, ktorá bola zo strany MV SR zaslaná

11 Reklamácie a sankcie

Opakované porušovanie SLA parametrov bude eskalované na vyššiu úroveň riadiacich pracovníkov (úroveň GR SITB za MV SR.)

Riešené v rámci „Dohody o poskytovaní údajov do registra adries a prístupe k údajom z registra adries“ podpísanej zúčastnenými stranami.

12 Kontinuita služieb

RACSI Matica výpadku poskytovaných služieb:

Služba	Nápravná aktivita	Zodpovednosť konzument	Zodpovednosť poskytovateľ
Pre všetky služby uvedené v kapitolách 3, 4	Riešenie v rámci SLA s dodávateľom	< I >	< R >
Pre všetky služby uvedené v kapitolách 3, 4	Preklopenie na záložnú lokalitu	< I >	< R >

R = Responsible – Zodpovedá za korektné vykonanie pridelenéj úlohy a za existenciu prideleného výstupu alebo jeho časti.

A = Accountable - S konečnou platnosťou zodpovedá za úspešnú realizáciu úlohy alebo schválenie výstupu. „R“ sa zodpovedá „A“. „A“ musí podpísať (schváliť) prácu vykonávanú „R“. „A“ môže byť pri jednej úlohe alebo výstupe resp. jeho časti priradené len k jednej role.

C = Consulted – Plní funkciu poradcu, pričom sa počíta s obojsmernou komunikáciou. Môže byť požiadaný, aby poradil a mal by iniciatívne radiť, ak je to nevyhnutné.

S = Supportive (Podpora, asistencia) – Aktívne pomáhajú pri realizácii aktivity.

I = Informed – Sú informovaní o priebehu prác. Jednosmerná komunikácia.

13 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

Vyhodnocovanie SLA prebieha na báze pravidelných reportov. **Mesačná štatistika incidentov.**

14 Všeobecné ustanovenia

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
Konzument	Bratislava		JUDr. Zuzana Številová riaditeľka	
Poskytovateľ	Bratislava		Ing. Igor Sibert generálny riaditeľ Sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti MV SR	

11 Reklamácie a sankcie

Opakované porušovanie SLA parametrov bude eskalované na vyššiu úroveň riadiacich pracovníkov (úroveň GR SITB za MV SR.)

Riešené v rámci „Dohody o poskytovaní údajov do registra adries a prístupe k údajom z registra adries“ podpísanej zúčastnenými stranami.

12 Kontinuita služieb

RACSI Matica výpadku poskytovaných služieb:

Služba	Nápravná aktivita	Zodpovednosť konzument	Zodpovednosť poskytovateľ
Pre všetky služby uvedené v kapitolách 3, 4	Riešenie v rámci SLA s dodávateľom	< I >	< R >
Pre všetky služby uvedené v kapitolách 3, 4	Preklopenie na záložnú lokalitu	< I >	< R >

R = Responsible – Zodpovedá za korektné vykonanie pridelených úloh a za existenciu prideleného výstupu alebo jeho časti.

A = Accountable – S konečnou platnosťou zodpovedá za úspešnú realizáciu úlohy alebo schválenie výstupu. „R“ sa zodpovedá „A“. „A“ musí podpísať (schváliť) prácu vykonávanú „R“. „A“ môže byť pri jednej úlohe alebo výstupe resp. jeho časti priradené len k jednej role.

C = Consulted – Plní funkciu poradcu, pričom sa počíta s obojsmernou komunikáciou. Môže byť požiadaný, aby poradil a mal by iniciatívne radíť, ak je to nevyhnutné.

S = Supportive (Podpora, asistencia) – Aktívne pomáhajú pri realizácii aktivity.

I = Informed – Sú informovaní o priebehu prác. Jednosmerná komunikácia.

13 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

Vyhodnocovanie SLA prebieha na báze pravidelných reportov. Mesačná štatistika incidentov.

14 Všeobecné ustanovenia

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
Konzument	Bratislava		JUDr. Zuzana Številová riaditeľka	
Poskytovateľ	Bratislava	24. 04. 2023	Ing. Igor Sibert generálny riaditeľ Sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti MV SR	