

1. Východiskové informácie

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky je prevádzkovateľom informačného systému Register adries. 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 o diele č. SE-OVO1-2011/000910-014 zo dňa 25.11.2011.

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.

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 meniacia 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.

2. Moduly IS RA a funkcionálnosť

IS RA je tvorený tromi 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 funkcionálnosť 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

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 obcí
Rozdelenie obce
Správa historických obcí

Časť(ťi) obce

Vyhľadanie/zobrazenie časti obce
Vyhľadanie/zobrazenie adresy
Vytvorenie časti obce
Zmena časti obce

Príloha č. 1A k Zmluve - Popis Informačného systému Register adries (IS RA)

- Zrušenie časti obce
- Zlúčenie časti obce s obcou
- Rozdelenie časti obce
- Správa historických časti obcí
- Oprava časti obce

Ulica

- Vyhľadanie/zobrazenie ulice
- Vytvorenie ulice
- Zmena ulice
- Zrušenie ulice
- Zlúčenie ulíc
- Rozdelenie ulice
- Správa historických ulíc
- Oprava ulice
- Cestné úseky – správa geografických osí ulíc v Obci

Adresa

- Vytvorenie adresy
- Zmena adresy
- Oprava adresy
- Zrušenie adresy
- Správa historických údajov adresy

Adresný bod

- 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

Moratória

- Vyhľadanie moratórií
- Vytvorenie moratória
- Zmena moratória
- Zrušenie moratória

Príloha č. 1A k Zmluve - Popis Informačného systému Register adries (IS RA)

Pripomienky

Zmeniť údaje pripomienky
Vyhľadať a zobrazíť údaje
Vyhľadanie pripomienky
Zápis pripomienky

Štatistiky

Štatistika úkonov FinPVSS - štatistika pre výpočet dotácie na všetky obce (FinPVSS) na základe úkonov v IS RA

Webové služby prístupné cez integračnú platformu MV SR sú (tieto služby sú prístupné cez RAPortál ako používateľské služby alebo sú to aplikačné služby slúžiace na integráciu s inými IS):

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
Poskytnutie číselníkov	Aplikačná služba - čítacia

Príloha č. 1A k Zmluve - Popis Informačného systému Register adries (IS RA)

Informačný systém RA je integrovaný na

- a. systém na dohľad služieb MV SR
- b. integračná platforma OSB
- c. portál MVSR
- d. LDAP MV SR
- e. IaM MV SR
- f. eDesk – spoločný modul MVSR
- g. Register obyvateľov – overovanie pobytov

1. Východiskové informácie

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky je prevádzkovateľom informačného systému Register adries. 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 o diele č. SE-OVO1-2011/000910-014 zo dňa 25.11.2011.

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.

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 meniaci 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.

2. Moduly IS RA a funkcionality

IS RA je tvorený tromi 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 funkcionality 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

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 obcí
Rozdelenie obce
Správa historických obcí

Časť(ťi) obce

Vyhľadanie/zobrazenie časti obce
Vyhľadanie/zobrazenie adresy
Vytvorenie časti obce
Zmena časti obce

Príloha č. 1A k Zmluve - Popis Informačného systému Register adries (IS RA)

- Zrušenie časti obce
- Zlúčenie časti obce s obcou
- Rozdelenie časti obce
- Správa historických časti obcí
- Oprava časti obce

Ulica

- Vyhľadanie/zobrazenie ulice
- Vytvorenie ulice
- Zmena ulice
- Zrušenie ulice
- Zlúčenie ulíc
- Rozdelenie ulice
- Správa historických ulíc
- Oprava ulice
- Cestné úseky – správa geografických osí ulíc v Obci

Adresa

- Vytvorenie adresy
- Zmena adresy
- Oprava adresy
- Zrušenie adresy
- Správa historických údajov adresy

Adresný bod

- 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

Moratória

- Vyhľadanie moratórií
- Vytvorenie moratória
- Zmena moratória
- Zrušenie moratória

Príloha č. 1A k Zmluve - Popis Informačného systému Register adries (IS RA)

Pripomienky

Zmeniť údaje pripomienky
Vyhľadať a zobraziť údaje
Vyhľadanie pripomienky
Zápis pripomienky

Štatistiky

Štatistika úkonov FinPVSS - štatistika pre výpočet dotácie na všetky obce (FinPVSS) na základe úkonov v IS RA

Webové služby prístupné cez integračnú platformu MV SR sú (tieto služby sú prístupné cez RAPortál ako používateľské služby alebo sú to aplikačné služby slúžiace na integráciu s inými IS):

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
Poskytnutie číselníkov	Aplikačná služba - čítacia

Príloha č. 1A k Zmluve - Popis Informačného systému Register adries (IS RA)

Informačný systém RA je integrovaný na

- a. systém na dohľad služieb MV SR
- b. integračná platforma OSB
- c. portál MVSR
- d. LDAP MV SR
- e. IaM MV SR
- f. eDesk – spoločný modul MVSR
- g. Register obyvateľov – overovanie pobytov



IdSlužby	Názov Služby	Popis Služby, Poznámka	Typ služby
1	Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry	Pri nasadzovaní aktualizácií 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 našej SLA	paušál
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.	paušál
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 zákazníka 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	paušál
4	Poskytovanie služieb procesnej/analytickej podpory APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u zákazníka/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 udalostí a stavov, ktoré sa identifikujú v rámci monitoringu bude možné zabezpečiť včasnú eskaláciu problémov alebo iniciovať neplánované preventívne zásahy.	paušál
5	Poskytovanie služieb analýzy incidentov APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry a návrh eskalačných procedúr (HelpDesk)	V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza 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.	paušál
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	paušál
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 OSK, pre zabezpečovanie prevádzky v zmysle prevádzkovej technickej dokumentácie - identifikácia výkonnostných požiadaviek v dohodnutom rozsahu	paušál
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)	paušál
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	paušál
10	Údržba informácií o konfiguračných položkách APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry	tvorba a úprava dokumentácie	paušál
11	Reklamácia chýbajúcich adresných bodov - Dopĺňanie nových (chýbajúcich) adresných bodov (stavieb so súpisným číslom)	1. spracovanie podkladov od obcí (podľa vzoru xls súboru) 2. identifikácia a vytvorenie adresných bodov nad parcelami 3. kontrola duplicit a polohy všetkých vytvorených bodov (GPS súradnice)	paušál
12	Verifikácia a úprava existujúcich adresných bodov a ulíc (chybne zamerané adresné body a geografických osí ulíc)	1. presun adresného bodu na inú pozíciu/parcelu na základe podkladov od obcí 2. kontrola konfliktov s existujúcimi bodmi	paušál
13	Identifikácia stavieb bez adresy - výstup	1. príprava zostavy	paušál
14	Riadenie SLA	Riadenie jednotlivých služieb podpory a údržby	paušál
15	Implementácia zmien APV a ES, súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie	Realizácia rozšírenia a zmien APV a ES na základe požiadaviek zákazníka. ((napr. legislatívne zmeny, zmeny funkcionalít vyplývajúcych zo zmeny procesov a pod.)),	požiadavka
16	Dátové operácie (čistenie, rekonsiliácia, zabezpečenie integrity a konzistencie), jednorazové reporty	Manuálna a/alebo na základe vytvoreného skriptu oprava nesprávnych dát, na základe požiadaviek zákazníka, predpis na výber dát (selecty) na požiadanie zákazníka	požiadavka
17	Analýza a metodika procesu podpory adresných bodov a ulíc	1. Analýza prostredia a činností pre zabezpečenie aktualizácie a údržby adresných bodov a priebehu ulíc. 2. Návrh metodiky pre optimalizáciu postupov aktualizácie a údržby adresných bodov a priebehu ulíc.	požiadavka
18	Dopĺňanie nových ulíc	1. identifikácia miesta a vytvorenie priebehu ulice 2. integrácia na cestno-uličný systém	požiadavka
19	Verifikácia a úprava existujúcich ulíc	zmena/doplnenie/predĺženie priebehu ulice na základe podkladov od obcí	požiadavka
20	Všeobecné konzultačné služby	Účast na stretnutiach, posudzovanie materiálov, vyjadrenia a súčasťou môžu byť aj služby právneho expert pre informačné technológie apod.	požiadavka
21	Školenia	preškolenie prevádzky, užívateľov IS na základe požiadavky zákazníka	požiadavka

2020

Definícia základných pojmov

Základný pojem	Definícia
Servisné hlásenie/Požiadavka	Lubovoľná požiadavka na vykonanie práce v zmysle Zmluvy ohlásená dohodnutým spôsobom na Help Desk (SPOC) Dodávateľa. Servisné hlásenie má definovanú štruktúru (dátum, názov, popis, typ hlásenia, zadávateľ, závažnosť). Hlásenie požiadaviek bude realizované prostredníctvom ServiceDesk-u, ktorý bude v správe MV SR.
Defekt (Incident)	Servisné hlásenie chyby podané dohodnutou formou komunikácie obsahujúce popis a prejavy Chyby.
Požiadavka na zmenu	Servisné hlásenie Zmeny podané dohodnutou formou komunikácie obsahujúce popis požadovanej zmeny.
Chyba	Chyba znamená stav, keď Plnenie pracuje odlišne od jeho špecifikácie a tým dosahuje odlišné správanie spôsobujúce chybné výsledky a ak takéto chybné výsledky môžu byť reprodukovateľné alebo analyzované na základe informácií zo systémov, ktoré boli zaznačené v čase výskytu Chyby. Za Chybu sa nepovažuje najmä také správanie sa Plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá chyby, ak je nevyhovujúce správanie sa Plnenia spôsobené: a) nevhodným používaním Plnenia alebo jeho využívaním za iným účelom, než na aké bolo určené; b) administráciou ostrého prostredia Plnenia, alebo Plnenia samotného Objednávateľom, alebo treťou osobou; c) dátami, ktoré neprodukuje Plnenie; d) používaním Plnenia za iných podmienok, ako na ktoré bolo určené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Objednávateľovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k Plneniu; e) softvérom tretích strán a HW a/alebo SW prostredím, ktoré nie je súčasťou Plnenia a dodávky Dodávateľa; f) udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Dodávateľ nemohol ovplyvniť; g) zmenou prostredia, do ktorého bolo riešenie nasadené Dodávateľom; h) výpadkom elektrickej energie počas trvania tohto výpadku, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb; i) nekonzistenciou dát spôsobenou migráciou dát na základe vstupných podkladov od Objednávateľa; j) zmenou legislatívy.
Zmena	Zmena je požiadavka na úpravu, ktorá nie je Chyba.

Príloha č. 1C k Zmluve: Podmienky poskytovania Služieb

Základný pojem	Definícia
Kritické funkcie	Biznis funkcie a/ alebo procesy, ktoré boli identifikované vopred Objednávateľom a majú rozhodujúci vplyv na prevádzku riešenia.
Kritické dáta	Také dáta, ktoré boli identifikované vopred Objednávateľom a majú rozhodujúci vplyv na prevádzku a informácie poskytované riešením.
Man Day (MD)/Človekoden	Množstvo vykonanej práce, mimo dovolení a iného neproduktívneho času (vrátane primeraného nadčasu), ktoré zodpovedá výsledkom práce jedného človeka pracujúceho jeden deň na plný úväzok (8 ČH). Bez predchádzajúceho písomného súhlasu nie je možné, aby práca jednotlivých osôb za jeden pracovný deň prekročila 1 MD.
SPOC (Help Desk)	Single point of contact. Základný komunikačný bod tvoriaci súbor technických prostriedkov a personálu slúžiacich na komunikáciu Objednávateľa s Dodávateľom, ako napríklad príjem Servisných hlásení, zabezpečenie komunikácie vytvoreného riešenia, komunikácia určenými kanálmi pre podporu produktov tretích strán.
On site	Znamená výkon práce pracovníkov Dodávateľa v priestoroch Objednávateľa.
Stand by (Hotline)	Znamená dostupnosť pracovníkov Dodávateľa telefonickým spôsobom. Fyzická prítomnosť pracovníkov Dodávateľa v priestoroch Objednávateľa nie je garantovaná.
Dočasná Oprava	Znamená riešenie Chyby, ktoré po nasadení umožní obnoviť prevádzkyschopnosť systému, alebo výrazným spôsobom redukuje vplyv Chyby na prevádzkyschopnosť. Ako dočasná oprava môže byť poskytnutý skript, popis ako chybu obísť, sada SQL príkazov, popis zmenený workflow a podobne.
Trvalá Oprava (Fix)	Znamená riešenie Chyby, ktoré po nasadení odstráni trvale vplyv Chyby v riešení. Trvalá Oprava predstavuje výstup podľa štandardov aplikačného vývoja (programy, skripty, inštalčná dokumentácia a súvisiace materiály...).
Update (na základe požiadavky na zmenu)	Znamená výsledok implementácie odsúhlasenej Požiadavky na zmenu. Update predstavuje výstup podľa štandardov aplikačného vývoja (programy, skripty, dokumentácia a súvisiace materiály...).
Release	Je súhrn integrovaných a otestovaných Trvalých Opráv a/alebo Updatov pripravený na nasadenie do produkcie. Release sa pripravuje obvykle v pravidelných časových intervaloch.
Hot Fix	Je integrovaná a otestovaná Dočasná/Trvalá Oprava (prípadne Update) pripravená na okamžité (z dôvodu závažnosti chyby resp. naliehavosti biznis potreby) nasadenie do produkcie mimo plánovaného Releaseu.
CPZ	Prevzatie chyby (CPZ) udáva čas zaznamenania chyby dodávateľom. Obsahuje dve hodnoty oddelené lomítkom.

Príloha č. 1C k Zmluve: Podmienky poskytovania Služieb

Základný pojem	Definícia
	Prvá hodnota udáva potvrdenie chyby a druhá hodnota udáva Dobu odozvy (Reakčný čas).
Doba odozvy (Reakčný čas)	Doba odozvy znamená časový úsek začínajúci odoslaním/nahlásením Servisného hlásenia Objednávateľom do času Reakcie kvalifikovaného pracovníka Dodávateľa, ktorý bude servisný incident riešiť. Kvalifikovaný pracovník ako riešiteľ servisného incidentu podá zadávateľovi (spätnému kontaktu zo servisného hlásenia) v rámci odozvy nasledujúce informácie: Predbežná analýza hláseného servisného incidentu a možných príčin vzniku Chyby Informácie o postupe riešenia Prípadná požiadavka na zaslanie doplňujúcich informácií, ak prijaté hlásenie nebolo dostačujúce
Doba dodania Opravy, (Doba riešenia – DVP)	Znamená časový úsek od nahlásenia incidentu Dodávateľovi do času dodania dočasnej alebo trvalej Opravy. Uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností Dodávateľa, skutočná doba opravy bude Objednávateľovi oznámená po analýze problému.
Potvrdenie o prijatí Servisného hlásenia	Akt keď odborný pracovník Dodávateľa (určený na riešenie hláseného požiadavku) kontaktuje späť zadávateľa Servisného hlásenia (Objednávateľa). Odoslanie spätnej informácie obsahujúcej oznámenie o zaznamenaní hlásenia, priradení hlásenia na riešenie. Ide o okamih, kedy Dodávateľ začal riešiť Servisné hlásenie.
Upgrade	Prechod na vyššiu verziu základného/aplikačného softvéru 3.strán, ktorá je podporovaná výrobcom.
Plnenie	Informačný systém registra adries pozostávajúci z vytváraného a dodávaného programového vybavenia (APV) a dodávanej technickej infraštruktúry
Štandardný pracovný čas	Pracovné dni v Slovenskej republike od 09:00 do 16:00.
Pracovná hodina	Pracovnou hodinou sa rozumie hodina v rámci časového pokrytia služby. Predpokladaný termín vyriešenia je orientačný, skutočný je závislý na zložitosti problému a na technologických možnostiach riešenia a bude Objednávateľovi nahlásená po analýze problému.
Garantovaná úroveň (služby)	Garantovaná úroveň je záruka, že služba bude poskytnutá na dohodnutej úrovni. Za porušenie tejto záruky sa pritom nepovažuje nedodržanie úrovne jej poskytovania z dôvodov, ktoré nezapríčinil Dodávateľ alebo ich vzniku nemohol zabrániť štandardnými prostriedkami. Garantovaná úroveň sa určuje ako pomer počtu požiadaviek vyriešených v súlade s požadovanou úrovňou voči všetkým požiadavkám (do tohto počtu sa nezapočítavajú prípady

Polina

Základný pojem	Definícia
	nezavineneho nedodržania úrovne).

Systémy podliehajúce SLA

Služby podpory sa budú týkať systému „Informačný systém registra adries“ Objednávateľa – (ďalej ako Plnenie), ktorý pozostáva z častí definovaných Prílohou č. 1A k SLA – Popis Informačného systému Register adries.

Počas poskytovania servisných služieb k Plneniu je Dodávateľ povinný zabezpečovať dostupnosť k Plneniu na úrovni definovanej nižšie a po zaevidovaní hlásenia chyby začať realizovať servisný zásah, prípadne poskytnúť Objednávateľovi náhradné riešenie.

Rozsah poskytovaných služieb

Poskytované služby sú rozdelené do nasledujúcich kategórií:

1. Help Desk
2. Služby biznis podpory – služby súvisiace s programovým vybavením vytvoreným a dodaným Dodávateľom
3. Služby technickej podpory – služby súvisiace s technickou infraštruktúrou dodávanou Dodávateľom (pozn. pod tieto služby spadá aj APV, ale len do úrovne technickej súčasti systému)
4. Riešenie požiadaviek na zmenu

Help Desk

Táto služba je zameraná na poskytnutie jednotného komunikačného bodu (single point of contact) Zákazníkovi. Umožňuje Objednávateľovi jednoduché využívanie ostatných služieb podľa tejto SLA.

Služby biznis podpory

Napomáhajú pri obnove normálneho fungovania a zvyšovaní úžitkovej hodnoty APV. Sú poskytované s ohľadom na minimalizáciu dopadov na Objednávateľa v súlade s touto SLA a určenými prioritami.

Služby technickej podpory

Napomáhajú pri obnove normálneho fungovania a zvyšovaní úžitkovej hodnoty systému. Sú poskytované s ohľadom na minimalizáciu dopadov na Objednávateľa v súlade s touto SLA a určenými prioritami.

Servisný zásah je činnosť Dodávateľa, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii chyby a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Objednávateľa v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej chyby. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý Dodávateľ uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa

Dodávateľa v mieste prevádzkovania plnenia, alebo na pracovisku Objednávateľa.

Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením chyby, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi alebo navrhnutím adekvátneho náhradného riešenia.

Riešenie požiadaviek na zmenu

Dodávateľ poskytne Objednávateľovi pracovné kapacity k realizácii úprav IS podľa požiadaviek a zadania Objednávateľa. Jedná sa najmä o rozšírenie funkčnosti aplikácie alebo úpravy existujúcich funkcií, zmeny výstupov, formulárov alebo report. Bližší popis vid' samostatná kapitola Riešenie požiadaviek na zmenu.

Chyby

Klasifikačná stupnica chýb

Kategória	Popis	Priorita	Doba odozvy	Doba dodania opravy, náhradného riešenia
Kritická (kategória A)	Problém spôsobuje úplnú stratu funkcionality systému podliehajúceho SLA, alebo jeho aplikačným oblastiam a to tak, že práce na systéme nemôžu ďalej pokračovať. Bráni používaniu produktu alebo jeho významnej časti v produkčnom prostredí Objednávateľa. Bráni Objednávateľovi vykonávať kritické obchodné aktivity, niektoré dôležité kroky jeho obchodných aktivít, alebo plniť si zákonom stanovené povinnosti, následkom čoho mu vzniká reálna hrozba škôd alebo postihov.	Veľmi vysoká	Do 3* hodín	48* hodín
Vážna (kategória B)	Systém je obmedzený vo funkčnosti v podpore kritických procesov, ale túto chybu je možné eliminovať iným postupom (ktorý je Dodávateľom navrhnutý a odsúhlasený Objednávateľom) alebo je obmedzený v	Vysoká	6* hod	5 pracovných dní

Kategória	Popis	Priorita	Doba odozvy	Doba dodania opravy, náhradného riešenia
	podpore nekritických procesov, ale túto chybu nie je možné iným spôsobom eliminovať. Má negatívny vplyv na fungovanie a činnosť Objednávateľa, ale je možné dočasne nájsť náhradné riešenie alebo postup, respektíve danú funkcionality určitý čas nepoužívať. Toto náhradné riešenie či náhradný postup musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovateľný.			
Drobná (kategória C)	Problém spôsobuje minoritnú stratu funkcionality Plnenia alebo jeho častí. Dôsledkom čoho sú problémy, ktoré môžu vyžadovať určité náhradné riešenie k obnoveniu funkcií.	Normálna	8* hod	15 pracovných dní

* uvedený čas plyní len počas času poskytovania služby podpory

Pravidlá poskytovania služieb podpory

Všeobecné pravidlá

Dodávateľ vyplní alebo dodá všetky povinné údaje a všetky ďalšie v danú chvíľu dostupné údaje, ktoré môžu napomôcť pri riešení problému.

Dodávateľ má právo reklamovať klasifikáciu závažnosti problému stanovenú Objednávateľom v čase nepresahujúcom polovicu doby, v ktorej je Dodávateľ povinný zahájiť riešenie požiadavky. Pre potreby stanovenia termínu plnenia záväzku sa za termín nahlásenia požiadavky vždy považuje termín jeho preukázateľného doručenia Dodávateľovi. V prípade, že sa Objednávateľ a Dodávateľ nedohodnú na prioritě požiadavky alebo Objednávateľovi nevyhovuje predpokladaný termín vyriešenia, je možné využiť eskalačné mechanizmy popísané v časti „Eskalačné mechanizmy“.

V prípade nejasnej formulácie požiadavky zo strany Objednávateľa, predovšetkým nebude z nej jasná závažnosť problému alebo stanovenie závažnosti bude zo strany Dodávateľa a Objednávateľa rozdielna, má Dodávateľ právo si vyžiadať jeho nasledujúce doplnkové spresnenie, a to i písomnou formou (elektronickou poštou alebo faxom).

Ako pravidlo platí, že do doby, kým existuje nevyriešená chyba, akejkol'vek kategórie,

má táto prednosť pred riešením zmien.

Súčasťou každej poskytovanej služby je i aktualizácia dotknutej dokumentácie, ktorá bola dodaná Dodávateľom. Dodanie aktualizovanej dokumentácie nepodlieha ani inak nesúvisí s garantovanou úrovňou poskytovanej služby. Podmienky jej dodania upravuje servisná zmluva.

Poskytovaním servisných služieb nevznikajú Dodávateľovi alebo jeho subdodávateľom partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve alebo v tejto časti SLA.

Pre údržbu a servis Podporných softvérov Plnenia platia servisné a záručné podmienky dodávateľov Podporných softvérov.

Servisné služby nenahradzujú školenia, dokumentáciu ani implementáciu.

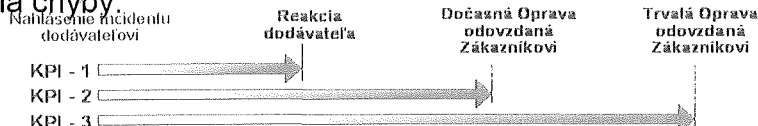
Objednávateľ nie je bez súhlasu Dodávateľa oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bolo plnenie predmetu dodávky nasadené. Prostredím sa rozumie HW a SW prostredie, do ktorého bolo Plnenie a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia SW a HW prostredia. V prípade, ak Objednávateľ zmení prostredie bez súhlasu Dodávateľa, Dodávateľ nie je povinný poskytovať servisné služby podľa Zmluvy až do doby, kým si Objednávateľ neobjedná odstránenie chýb, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb Dodávateľom nemá vplyv na povinnosť Objednávateľa uhradiť cenu servisných služieb za dané servisné obdobie.

Reklamácia riešenia chyby

Objednávateľ má právo overiť odovzdané riešenia a v prípade nesúhlasu s týmto riešením najneskôr do pätnástich (15) pracovných dní od jeho odovzdania Dodávateľom, vždy písomnou formou na formulári Vstupný formulár na Help Desk pre užívateľský hotline, predložiť reklamáciu. Ako číslo požiadavky Objednávateľ uvedie ID pôvodnej požiadavky priradenej Službou Help Desk a typ požiadavky označí Reklamácia. Táto reklamácia obnovuje riešenie požiadavky. Do celkového času riešenia sa doba od odovzdania riešenia do podania reklamácie nezapočítava.

Ak Objednávateľ do pätnástich (15) pracovných dní od odovzdania riešenia Dodávateľom nepredloží reklamáciu tohto riešenia, Dodávateľ bude túto požiadavku považovať za vyriešenú. Prípadná následná reklamácia zo strany Objednávateľa potom bude evidovaná ako nová požiadavka na riešenie.

Ak Dodávateľ zistí, že za chybu plnenia, ktorej odstránenie Objednávateľ žiadal v rámci Záruky, nezodpovedá (nie je ju povinný odstrániť bezodplatne v zmysle tejto Servisnej zmluvy), ale vznikla z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, chybou softvérového produktu nedodávaného Dodávateľom podľa Zmluvy o dielo, chybou HW, zásahom tretej osoby, atď.), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Objednávateľovi. V ďalšom odstraňovaní chyby nie je Dodávateľ povinný pokračovať, môže tak urobiť na základe objednávky Objednávateľa, za dohodnutých podmienok a za osobitnú odplatu. Ak Objednávateľ nepožiada Dodávateľa o odstránenie takejto chyby, Dodávateľ je oprávnený vyfakturovať Objednávateľovi už vykonané práce na identifikácii a odstránení chyby podľa aktuálneho cenníka platného v čase začatia odstraňovania chyby.



Eskalačný mechanizmus

Eskalačný mechanizmus slúži pre riešenie sporných problémov a situácií v rámci činností definovaných v servisnej zmluve. Ak služba, ktorá je Objednávateľovi poskytovaná v súvislosti s určitou požiadavkou, z hľadiska Objednávateľa neodpovedá jeho očakávaniam alebo Dodávateľ zistí, že nie je z objektívnych dôvodov schopný zabezpečiť dodržania podmienok zmluvy, môže oprávnená osoba Objednávateľa alebo Dodávateľa vyvolať eskalačný mechanizmus.

Eskalačný mechanizmus zameria pozornosť na sporný problém a zabezpečí nájdenie postupu pre jeho ďalšie riešenie prijateľného pre Dodávateľa i Objednávateľa.

1. stupeň eskalácie – stredný manažment
2. stupeň eskalácie - vrcholový manažment

Definícia kritérií pre vyhodnotenie SLA úrovne služieb Podpory

Pre vyhodnotenie kvality poskytovaných služieb sú definované nasledujúce vyhodnocovacie kritéria (Key Performance Indicator):

- KPI-1: Doba odozvy (Reakčný čas)
- KPI-2: Doba dodania Dočasnej Opravy
- KPI-3: Doba dodania Trvalej Opravy - Fix

Spôsob merania KPI je definovaný takto:

V prípade, ak si Dodávateľ vyžiada dodatočné informácie k nahlásenému incidentu, čas od vyžiadania do poskytnutia dodatočných informácií (Doba poskytnutia informácií) sa nezapočítava do KPI-2 resp. KPI-3 v prípade, že doba potrebná pre dodanie dodatočných informácií prekročí 1/24 z doby Dočasnej opravy.

Help Desk

V rozsahu služby Help Desk je poskytované:

1. Poskytovanie a správa e-mailové schránky, ktorá je vyhradené pre účely podpory
2. Zaznamenávanie prichádzajúcich hlásení a priradenie jednoznačného referenčného čísla,
3. Zabezpečenie prvotnej odozvy, priebežné evidovanie stavov Riešenia incidentov pre účely analýzy a reportovania
4. Overenie správnosti vyplnenia formulára pre Servisné hlásenie zaslané Objednávateľom.

5. Priradenie osoby, ktorá incident bude riešiť.
6. Zber dodatočných informácií, alebo samostatne, alebo v spolupráci s Objednávateľom, pokiaľ hlásenia Servisného incidentu nebude dostačujúce.
7. Informovanie Objednávateľa o aktuálnom stave Riešenia a jeho vývoji.
8. Zabezpečenie doručenia informácií potrebných pre merania SLA (napr. e-mailové notifikácie pri každej zmene stavu incidentu, informácie o vyriešení incidentu a podobne.) Objednávateľovi.
9. Eskalácia na Level 2: Riešenie problému

Garantovaná úroveň

Parameter	Hodnota
Dostupnosť služby Help Desk, služby biznis podpory, služby riešenia požiadaviek na zmenu	9:00-16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (8 hodín /5 dní v týždni)
Dostupnosť služby technickej podpory - základná	9:00-16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (8 hodín /5 dní v týždni)
Kontaktné miesto	e-mail a tel. budú upresnené pri podpise SLA

Hlásenie požiadavky

Hlásenie požiadaviek bude realizované prostredníctvom ServiceDesk-u, ktorý bude v správe MV SR. ServisDesk MV SR a Help Desk dodávateľa budú prepojené (integrované) pomocou webových služien na efektívne riešenie a monitorovanie stavu riešenia požiadaviek.

Poverené osoby Objednávateľa, uvedené v kapitole Zoznam osôb ako kontaktné osoby, sa obracajú so svojimi požiadavkami na Help Desk elektronickou poštou alebo faxom, a to na adresu SPOC prostredníctvom formulára Hlásenia požiadaviek (viď príloha tejto kapitoly).

Formulár musí byť doručený na e-mailovú adresu, podľa časti Help Desk tejto kapitoly, kompletne vyplnený (v závislosti od typu nahlasovanej požiadavky).

Do systému bude zaevidovaná len taká požiadavka, ktorá bola zaslaná na riadne a úplne vyplnenom formulári. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Požiadavka zaslaná formou nesprávneho a/alebo neúplného formuláru nebude Dodávateľom zaevidovaná. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi Dodávateľ Objednávateľovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie

servisných služieb Dodávateľom v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky.

Má požiadavka charakter hlásenia kritickej chyby môže byť požiadavka oznámená aj telefonicky. Je však povinnosťou Objednávateľa uplatniť svoju požiadavku vždy aj písomnou formou (elektronickou poštou, faxom) prostredníctvom formulára Hlásenia požiadaviek (viď príloha tejto kapitoly) a poskytnúť už pri jej oznámení maximum informácií, ktoré môžu pomôcť pri riešení. Pokiaľ nebude oznámená požiadavka potvrdená písomne najneskôr do uplynutia limitu prevzatia chyby (CPZ), začnú limity učené garantovanou úrovňou služby plynúť od doby jej doručenia.

Objednávateľ požiadavku na odstránenie chyby zasiela vždy písomne, pričom chyby musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Objednávateľ je povinný chyby nahlásiť bez zbytočného odkladu potom čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 5 pracovných dní.

Zaregistrovanie požiadavky

Po prijatí požiadavky bude službou Help Desk požiadavka zaevidovaná do systému "Support Centrum". Help Desk má povinnosť:

- skontrolovať oprávnenosť požiadavky vzhľadom k Servisnej zmluve,
- zabezpečiť vyplnenie všetkých povinných údajov a všetkých ďalších v danú chvíľu dostupných údajov, ktoré môžu napomôcť pri riešení,
- odovzdať požiadavku k ďalšiemu riešeniu špecialistom, ktorý bude kontaktovať zadávateľa požiadavky,
- eskalovať požiadavky neriešené v dohodnutých termínoch a koordinovať prácu riešiteľov,
- sledovať priebeh riešenia a na požiadanie o ňom informovať Objednávateľa.

Oznámenie o ukončení riešenia požiadavky

Špecialista, ktorý rieši požiadavku informuje Objednávateľa o vyriešení požiadavky. Jedná sa o požiadavku na službu Odstraňovanie chýb APV alebo Oprava chýb SPV a HW. Špecialista po vyriešení požiadavky odosiela Objednávateľovi písomnú informáciu so špecifikáciou realizovaných zmien, zásahov a prípadného premietnutia úprav do iných funkcií. V prípade, že Objednávateľ nerozporuje vykonanie služby v limite Akceptácii, bude hlásenie automaticky uzatvorené tak, ako by ho Objednávateľ akceptoval. Čas medzi vyriešením incidentu a akceptáciou služby sa nezapočítava do celkového času Riešenia. Zodpovednej osobe Objednávateľa, ktorá nahlásila požiadavku sú počas celého procesu riešenia automaticky zasielane elektronické notifikácie o priebehu riešenia jeho požiadavky a to priamo z aplikácie pre evidenciu požiadaviek.

Za dočasné odstránenie chyby sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s

cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť dodaného informačného systému.

Otestovanie IS po dodaní zmien a opráv je v kompetencii Objednávateľa.

Počas záručnej doby má Objednávateľ nárok na bezplatné odstránenie chýb IS, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v týchto podmienkach.

Garantovaná úroveň služieb

V závislosti od rôznych faktorov je dodržanie úrovne poskytovania služieb (určené jej charakteristikami) niekedy problematické. Garantovaná úroveň je záruka, že služba bude poskytnutá na dohodnutej úrovni. Za porušenie tejto záruky sa pritom nepovažuje nedodržanie úrovne jej poskytovania z dôvodu, ktorý nezapríčinil Dodávateľ alebo jej vzniku nemohol zabrániť štandardnými prostriedkami.

Garantovaná úroveň sa určuje ako pomer počtu požiadaviek vyriešených v súlade s požadovanou úrovňou voči všetkým požiadavkám (do tohto počtu sa nezapočítavajú prípady nezavinenej nedodržania úrovne). Zároveň je určená i minimálnym počtom prípustných nedodržaní úrovne poskytovania služby.

Garantovaná úroveň je vyjadrená dvojicou čísel, pričom prvá určuje požadovaný minimálny pomer vyjadrený v % a druhá minimálny počet prípustných nedodržaní úrovne.

Garantovaná úroveň 90-1 znamená, že 90% požiadaviek musí byť riešených v súlade s dohodnutou úrovňou služby, pričom za porušenie garantovanej úrovne sa nepovažuje nedodržanie v 1 prípade. Povolene nedodržanie úrovne služby môže byť uplatnené len za podmienky, že Dodávateľ písomne oznámi Objednávateľovi riziko nedodržania úrovne služby najneskôr do polovice dotknutého časového limitu. Oznámenie môže byť v rámci mesiaca využité len k jednému prípadu. Dodávateľ poskytne v takomto prípade Objednávateľovi takú Súčinnosť, aby bolo možné minimalizovať finančné straty Objednávateľa.

Garantovaná úroveň je stanovená pre vyhodnocovacie obdobie 1 mesiaca.

Špecifikácia garantovanej úrovne bude detailizovaná v rámci Servisnej zmluvy.

Dostupnosť Plnenia

Cieľová dostupnosť Plnenia je 98 %. Dostupnosť sa vypočítava na mesačnej báze nasledovným spôsobom:

$$\text{DOSTUPNOSŤ} = \frac{\text{CCO} - \text{CCNSO}}{\text{CCO}} \times 100$$

CCO - Celkový čas za obdobie (obdobím je súčet hodín poskytovania služby Help Desk)

CCNSO - Celkový čas nedostupnosti služby za obdobie

Časom nedostupnosti služby sa rozumie nefunkčnosť Plnenia samotného pričom

- všetky ostatné systémy na ktorých jeho chod závisí sú funkčné;
- nie je spôsobená predchádzajúcim výpadkom jedného alebo viacerých ostatných systémov, na ktorých jeho chod závisí.

Nedostupnosť Plnenia sa počíta od nahlásenia problému, oprávnenou osobou Objednávateľa, alebo od zistenia nedostupnosti Dodávateľom, podľa toho čo nastane skôr. Dostupnosťou Plnenia sa rozumie funkčnosť Plnenia .

Dostupnosť Plnenia je obnovená odstránením chyby alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi alebo navrhnutím a dodaním adekvátneho náhradného riešenia.

Za nedostupnosť Plnenia:

- sa považuje taký stav, ktorý je v časti Chyby popísaný ako Chyba kategórie A
- sa nepovažuje taký stav, ktorý je v časti Chyby popísaný ako Chyba kategórie B alebo C, a ako stav popísaný v časti Ostatné ujednanie – Obmedzenie služby

Za nedostupnosť nie je považovaný čas:

- plánovanej vopred ohlásenej údržby,
- výpadky spôsobené zariadeniami Objednávateľa, alebo tretích strán
- nedostupnosť Plnenia v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa
- čas mimo poskytovania služby Help Desk.

Za nedostupnosť sa nepovažuje výpadok spôsobený prekročením kapacít systémov na ktoré boli dimenzované, prípadne umelé zaťaženie systémov spôsobené neoprávneným prienikom.

Do času nedostupnosti služby – aplikácie sa počíta čas, ktorý v prípade výpadku začína plynúť až po odstránení porúch na všetkých ostatných systémoch, ktoré sú pre chod Plnenia nevyhnutné.

Riešenie požiadaviek na zmenu APV

Predmet služby

Dodávateľ poskytne Objednávateľovi pracovné kapacity k realizácii úprav IS podľa požiadaviek a zadania Objednávateľa v zmysle samostatnej objednávky s určením najmä predmetu, času a ceny plnenia. Jedná sa najmä o rozšírenie funkčnosti aplikácie alebo úpravy existujúcich funkcií, zmeny výstupov, formulárov alebo report.

Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena,“) je služba v rámci ktorej Dodávateľ na základe požiadavky Objednávateľa a po schválení Projektovým tímom dodá Objednávateľovi:

- a) novú funkcionálnu alebo inú zmenu pôvodného predmetu dodania;
- b) vyrieši problém, ktorý nie je chybou podľa Zmluvy a servisných podmienok.

Zmena nebude Objednávateľovi dodaná, ak realizáciu neschváli Projektový výbor na strane Dodávateľa, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s pôvodným predmetom dodania. Konkrétne dôvody budú Objednávateľovi oznámené. V prípade sporu, tento bude riešený eskalačným mechanizmom.

Kategorizácia požiadaviek na zmenu

Kategorizácia požiadaviek vyplýva z charakteru požadovaných zmien. Štandardne sú definované nasledovné kategórie:

Podľa priority:

- vysoká – zmeny sú nevyhnutné pre pokračovanie obchodných aktivít. Objednávateľa alebo ak by neboli realizované neúmerne by zvýšili nároky na vykonávanie jeho interných činností
- normálna – zmeny by umožnili Objednávateľovi efektívnejšie realizovať jeho obchodné aktivity alebo by zjednodušili vykonávanie jeho interných činností
- nízka – ostatné požiadavky

Náročnosť je vyjadrovaná v človekohodinách:

- Náročné - na realizáciu zmeny je potrebných viac ako 100 človekohodín
- Bežné - zmenu je možné realizovať v rozsahu 40 - 100 človekohodín
- Jednoduché - zmena je realizovateľná za menej ako 40 človekohodín

Popis služby

Požiadavky na rozšírenie funkčnosti aplikácie, rovnako tak ako aj žiadosti o školenie alebo mimoriadny technický zásah do IS posielajú Objednávateľ na Help Desk v dobe, kedy je mu táto služba poskytovaná, a Help Desk zabezpečí, že zodpovedná osoba Dodávateľa za príslušnú oblasť kontaktuje priamo Objednávateľa.

Zadanie požiadavky musí obsahovať:

- a) zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť;
- b) cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Objednávateľovi má priniesť;
- c) stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Objednávateľa;

- d) podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality;

Ak sa jedná o úpravu aplikácie, tzv. customizáciu, resp. úpravu APV, Objednávateľ dostane predbežný odhad časovej a finančnej nákladnosti realizovanej takejto úpravy. Pri zmene väčšieho rozsahu či zmeny kritickej je nevyhnutné najskôr realizovať analýzu.

Po odsúhlasení rozsahu a ceny objednáwanej služby Objednávateľom a dohode o termínoch realizácie je vystavená objednávka či príprava dielčej zmluvy a po podpise začne Dodávateľ požiadavku Objednávateľa riešiť.

Návrh plnenia

„Technická podpora a údržba informačného systému Register Adries“

Predmetom zákazky je technická podpora a údržba informačného systému Register adries (ďalej len IS RA) v pôsobnosti rezortu Ministerstva vnútra SR (ďalej len „MV SR“), ktorá bude pozostávať z dvoch vzájomne súvisiacich činností, a to z podpory a údržby IS RA, ktorá bude zahŕňať 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 IS RA a z ďalšej možnej úpravy, ktorá bude zahŕňať modernizáciu a/alebo rozširovanie funkčnosti, ktorá môže byť vynútená budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami pracovných postupov alebo úpravou rozhraní pre externé systémy, s ktorými sa informačný systém integruje alebo môže integrovať v budúcnosti, v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy a ostatnými súvisiacimi relevantnými dokumentmi, ktoré prijala vláda Slovenskej republiky.

OBSAH

OBSAH	2
1 Základné informácie o IS RA	3
1.1 Moduly IS RA a funkcionality	4
1.2 Produkčné prostredie IS RA.....	7
1.3 Komponenty infraštruktúry.....	7
1.3.1 Prezentačná vrstva	7
1.3.2 Web servery	7
1.3.3 Aplikačná vrstva	7
1.3.4 Databázová vrstva	8
1.4 Prevádzka	8
2 Vlastný návrh na plnenie predmetu zákazky	9
2.1 Služby technickej podpory a údržby pre IS RA – paušálne služby	9
2.2 Riešenie incidentov a čas odoziev	11
2.3 Služby na objednávku	11
2.3.1 Bezpečnosť	12
2.4 Projektové riadenie	12
3 Vymedzenie pojmov a skratiek	13

1 Základné informácie o IS RA

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky je prevádzkovateľom informačného systému Register adries. 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 o dielo č. SE-OVO1-2011/000910-014 zo dňa 25.11.2011.

IS RA sa riadi najmä zákonom č. 125/2015 Z. z. o registri adries a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vykonávacou vyhláškou č. 142/2015 Z. z., ale aj 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.

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 meniaci 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.

1.1 Moduly IS RA a funkcionálnosť

IS RA je tvorený tromi 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 funkcionálnosť 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

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 obcí
Rozdelenie obce
Správa historických obcí

Časť(ťi) obce

Vyhľadanie/zobrazenie časti obce
Vyhľadanie/zobrazenie adresy
Vytvorenie časti obce
Zmena časti obce
Zrušenie časti obce
Zlúčenie časti obce s obcou
Rozdelenie časti obce
Správa historických častí obcí
Oprava časti obce

Ulica

Vyhľadanie/zobrazenie ulice
Vytvorenie ulice
Zmena ulice
Zrušenie ulice
Zlúčenie ulíc
Rozdelenie ulice
Správa historických ulíc
Oprava ulice
Cestné úseky – správa geografických osí ulíc v Obci

Adresa

Vytvorenie adresy
Zmena adresy
Oprava adresy
Zrušenie adresy
Správa historických údajov adresy

Adresný bod

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

Moratória

Vyhľadanie moratórií
Vytvorenie moratória
Zmena moratória
Zrušenie moratória

Pripomienky

Zmeniť údaje pripomienky
Vyhľadať a zobraziť údaje
Vyhľadanie pripomienky
Zápis pripomienky

Výstupné zostavy (Kraje, Okresy, Obce, Časti obcí, Ulice, Adresy, Byty) s možnosťou ich filtrovania a exportu do xls, pdf či csv formátu

Štatistiky

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

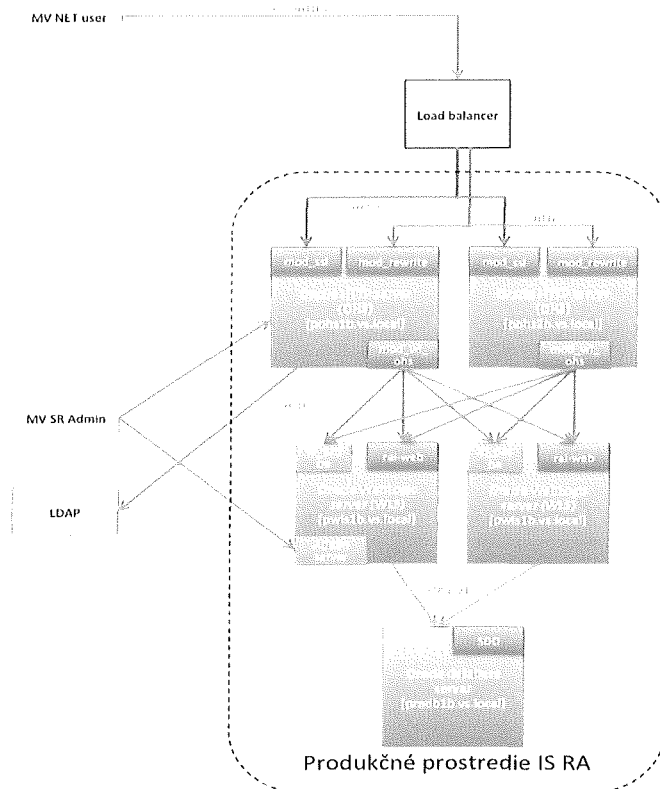
Webové služby prístupné cez integračnú platformu MV SR sú (tieto služby sú prístupné cez RAPortál ako používateľské služby alebo sú to aplikačné služby slúžiace na integráciu s inými IS):

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
Poskytnutie číselníkov	Aplikačná služba - čítacia

Informačný systém RA je interne integrovaný na

- systém na dohľad služieb MV SR
- integračná platforma OSB
- portál MVSR
- LDAP MV SR
- laM MV SR
- eDesk – spoločný modul MVSR
- Register obyvateľov – overovanie pobytov

1.2 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.

1.3 Komponenty infraštruktúry

Konfigurácia komponentov softvérovej infraštruktúry IS RA je tvorená:

- Oracle Database
- Oracle Weblogic
- Oracle Web Tier

1.3.1 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.

1.3.2 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.

1.3.3 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.

1.3.4 Databázová vrstva

Databázová vrstva pozostáva z jedného Oracle Database Servera 11g.

1.4 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.

2 Vlastný návrh na plnenie predmetu zákazky

2.1 Služby technickej podpory a údržby pre IS RA – paušálne služby

V rámci prevádzkovej podpory a údržby ponúkame poskytnúť servisné služby v zodpovedajúcej kvalite tak, aby bola zaistená požadovaná správna, spoľahlivá a bezpečná prevádzka IS RA. Servisné služby a zaistenie údržby IS RA budú realizované pre produkčnú prevádzku.

Podpora a prevádzka systému bude poskytovaná počas celej doby trvania zmluvy.

Počas trvania zmluvy bude zabezpečená pravidelná podpora a údržba 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)

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 tejto SLA	8x5 od 8:00 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 8:00 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 zákazníka 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 8:00 do 16:00
Poskytovanie služieb procesnej/analytickej podpory APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u zákazníka/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 udalostí a stavov, ktoré sa identifikujú v rámci monitoringu bude možné zabezpečiť včasnú eskaláciu problémov alebo iniciovať neplánované preventívne zásahy.	8x5 od 8:00 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 analýza 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 8:00 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 8:00 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 OSK, pre zabezpečovanie prevádzky v zmysle prevádzkovej technickej dokumentácie - identifikácia výkonnostných požiadaviek v dohodnutom rozsahu	8x5 od 8:00 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 8:00 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 oddelení prevádzky informačných systémov, OSK, SITB MV SR	8x5 od 8:00 do 16:00
Údržba informácií o konfiguračných položkách APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry	Tvorba a úprava dokumentácie	8x5 od 8:00 do 16:00
Reklamácia chýbajúcich adresných bodov - Dopĺňanie nových (chýbajúcich) adresných bodov (stavieb so súpisným číslom)	1. spracovanie podkladov od obcí (podľa vzoru xls súboru) 2. identifikácia a vytvorenie adresných bodov nad parcelami 3. kontrola duplicit a polohy všetkých vytvorených adresných bodov (GPS súradníc)	8x5 od 8:00 do 16:00
Verifikácia a úprava existujúcich adresných bodov a zlomových bodov osí ulíc (chybne zamerané adresné body a geografické osi ulíc)	1. presun adresného bodu na inú pozíciu/parcelu na základe podkladov od obcí 2. kontrola konfliktov s existujúcimi bodmi 3. kontrola chybne zameraných zlomových bodov osí ulíc na základe podkladov od obcí	8x5 od 8:00 do 16:00
identifikácia stavieb bez adresy - výstup	1. príprava zostavy	8x5 od 8:00 do 16:00
Riadenie SLA	Riadenie jednotlivých služieb podpory a údržby	8x5 od 8:00 do 16:00

Štandardná podpora pre produkčné prostredie bude zabezpečená v čase od 8.00 do 16.00 hod. počas pracovných dní v rozsahu 8x5.

Jedná sa o služby podpory prevádzky a údržby aplikačnej infraštruktúry a APV a ES v prevádzkyschopnom stave v súlade so schválenou špecifikáciou riešenia.

Jedenkrát mesačne rámci plnenia bude spracovaný dodávateľom prehľadný výkaz vzniknutých incidentov a prehľad skutočných časov odstránenia incidentov ako doklad o dodržaní dohodnutej úrovne požadovaných služieb a reakčných dôb.

Služby podpory prevádzky budú poskytované prioritne prostredníctvom vzdialeného prístupu na základe dohody zmluvných strán.

Riadenie incidentov bude realizované prostredníctvom ServisDesku MV SR (CA Servis Desk Manager). Na základe dohody oboch zmluvných strán bude dodávateľovi umožnená integrácia na interný servis desk dodávateľa.

Detailný proces nahlásovania a riešenia identifikovaných incidentov bude upravený samostatným predpisom schváleným medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

Informatívny počet človekodní (MD) Paušálnych služieb, ktoré sú zahrnuté v mesačnom paušálnom poplatku, je 60 - 70 MD mesačne.

2.2 Riešenie incidentov a čas odoziev

Hlásenie incidentov zo strany Obstarávateľa bude zabezpečené prostredníctvom zamestnancov so zodpovedajúcou kvalifikáciou v oblasti informačných technológií.

Dodávateľ zabezpečí, že každý z nahlásených incidentov bude spracovaný.

Pre danú klasifikačnú stupnicu chýb budú platiť nasledovné doby odozvy a doby dodania opravy alebo dodanie náhradného riešenia:

Kategória	Priorita	Doba odozvy	Doba dodania opravy, náhradného riešenia
Kritická (kategória A)	Veľmi vysoká	do 1* hodiny	2 pracovných dní
Vážna (kategória B)	Vysoká	6* hodín	5 pracovných dní
Drobná (kategória C)	Normálna	8* hodín	15 pracovných dní

* uvedený čas plynie len počas času poskytovania služby podpory

Detailnejšia špecifikácia podmienok plnenia SLA vrátane definície pojmov je uvedená v 01_priloha_1C_SLA_podmienky_SLA návrhu zmluvy o poskytovaní služieb technickej podpory, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

2.3 Služby na objednávku

Dodávateľ prostredníctvom služieb na objednávku poskytne v prípade záväznej objednávky zo strany Objednávateľa úpravu existujúcich a nových funkcionálít súčasného APV a ES, ktoré budú obsahovať analýzu, návrh riešenia a samotnú implementáciu a testovanie dohodnutých funkcionálít. Predmetom služieb na objednávku môžu byť rôzne druhy konzultácií, dátové a opravné zásahy, rôzne dátové operácie (čistenie, rekondícia, zabezpečenie integrity a konzistencie), riešenie požiadaviek na vytváranie jednorazových reportov, manuálna oprava nesprávnych dát apod. Odstraňovanie chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov, školenia apod..

Príklad služieb na objednávku	Popis služby
Implementácia zmien APV a ES, súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie	Realizácia rozšírenia a zmien APV a ES na základe požiadaviek zákazníka. (napr. legislatívne zmeny, zmeny funkcionalít vyplývajúcich zo zmeny procesov a pod.)
Dátové operácie (čistenie, rekonsiliácia, zabezpečenie integrity a konzistencie), konsolidácia databázových nezrovnalostí voči zdrojovým údajom, jednorazové reporty	Manuálna oprava nesprávnych dát a/alebo oprava nesprávnych dát na základe vytvoreného skriptu, na základe požiadaviek zákazníka, predpis na výber dát (selecty) na požiadanie zákazníka
Analýza a metodika procesu podpory adresných bodov a ulíc	1. Analýza prostredia a činností pre zabezpečenie aktualizácie a údržby adresných bodov a priebehu ulíc. 2. Návrh metodiky pre optimalizáciu postupov aktualizácie a údržby adresných bodov a priebehu ulíc.
Doplňovanie nových ulíc	1. identifikácia miesta a vytvorenie priebehu ulice 2. integrácia na cestno-uličný systém
Verifikácia a úprava existujúcich ulíc	zmena/doplnenie/predĺženie priebehu ulice na základe podkladov od obcí
Všeobecné konzultačné služby	Účasť na stretnutiach, posudzovanie materiálov, vyjadrenia a služby právneho experta pre informačné technológie pod.
Školenia	preškolenie zamestnancov prevádzky a používateľov IS na základe požiadavky zákazníka

Súčasťou všetkých uskutočnených zásahov do systému, pri ktorých dôjde k zmene zdrojového kódu, dodávateľ v rámci budúcej spolupráce poskytne obstarávateľovi zmeny zdrojového kódu na dátovom nosiči vrátane súvisiacej dokumentácie.

2.3.1 Bezpečnosť

Dodávateľ sa bude počas trvania zmluvy riadiť opatreniami eliminujúcimi a minimalizujúcimi hrozby a riziká, ktoré by narušili bezpečnosť, spoľahlivosť a funkčnosť existujúceho systému.

Počas trvania zmluvy budú 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 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a súvisiacich bezpečnostných štandardov podľa Výnosu MF SR č. 55/2014 o štandardoch pre IS VS
- zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti
- platné bezpečnostné smernice MVSR
- prevádzkové postupy súvisiace s poskytovaním SLA

2.4 Projektové riadenie

Dodávateľ počas trvania zmluvy poskytne:

- Projektový manažment počas celej doby trvania zmluvy v prípade služieb na objednávku väčšieho rozsahu nad 30 čld.,

- Riadenie týchto služieb bude prebiehať v súlade s prílohou č. 4 k výnosu č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy - Štandard pre riadenie informačno-technologických projektov,
- Riadenie veľkých zmenových požiadaviek bude realizované v súlade s aktualizovanou metodikou projektového riadenia projektov informatizácie verejnej správy (dokument ÚPVII z októbra 2017).

3 Vymedzenie pojmov a skratiek

Tabuľka č.1 Prehľad definície použitých pojmov a skratiek uvedených v dokumente

Pojem / skratka	Vysvetlenie
APV a ES	Aplikačné programové vybavenie a elektronické služby
DB	Databáza
ES	Elektronické služby
EÚ	Európska únia
FinPVSS	Financovanie preneseného výkonu štátnej správy
HTTP	<u>Hypertext Transfer Protocol (hypertextový prenosový protokol)</u>
IS RA	Informačný systém Register adries
ISVS	Informačný systém verejnej správy
IT	Informačné technológie
MEP	Modul na úhradu poplatkov
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
OA	Odbor aplikácií
OPIS	Operačného programu Informatizácia spoločnosti
OSB	Oracle Service Bus
OSK	Odbor systémov a komunikácií
OT	Odbor telekomunikácií
RA	Register adries
RACore	hlavná aplikácia IS RA
RAIP	kompomenty RA integračnej platformy
RAPortál	Portál Registra adries
SLA	Service-level agreement, (Dohoda o poskytovaných službách)
SOA	Servis orientied architecture (architektúra orientovaná na služby)
SR	Slovenská republika
SSL	Secure Socket Layer(systém bezpečnostných certifikátov)
SSO	Single Sign On
WS	Web Service (Webová služba)
XML	eXtensible Markup Language, (rozšíriteľný značkovací jazyk)

Príloha č. 3

Tabuľka č. 1 Cena za Paušálne služby:

	merná jednotka	jednotková cena v EUR bez DPH	počet jednotiek	cena celkom v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	suma DPH v EUR	cena celkom v EUR s DPH
Paušálne služby	mesiac	44 480,00	36	1 601 280,00	20,00	320 256,00	1 921 536,00
Cena celkom za Paušálne služby				1 601 280,00	20,00	320 256,00	1 921 536,00

Tabuľka č. 2 Cena za Služby na objednávku:

	merná jednotka	jednotková cena v EUR bez DPH	predpokladaný počet jednotiek počas trvania zmluvy	cena celkom v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	suma DPH v EUR	cena celkom v EUR s DPH
Služby na objednávku	človekoden	620,00	600	372 000,00	20,00	74 400,00	446 400,00

Tabuľka č. 3 Celková cena za poskytnutie predmetu zákazky:

	cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	suma DPH v EUR	cena v EUR s DPH
Cena celkom za Paušálne služby	1 601 280,00	20	320 256,00	1 921 536,00
Cena celkom za Služby na objednávku	372 000,00	20	74 400,00	446 400,00
Celková cena za poskytnutie predmetu zákazky	1 973 280,00	20	394 656,00	2 367 936,00

Príloha č. 4 k Zmluve: Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa
1.	Martin Pavle s. r. o., Pribinova 4, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 36 860 450	JUDr. Martin Pavle trvale bytom: Dostojevského rad 23, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto dátum narodenia: 03.06.1980
2.		
3.		

Pavle

Príloha č. 5 k Zmluve: Zoznam kľúčových expertov

Kľúčový expert	Meno a priezvisko
Kľúčový expert č. 1 – Projektový manažér	Branislav Štěpánek
Kľúčový expert č. 2 – Hlavný SW analytik / architekt	Martin Guľaš
Kľúčový expert č. 3 – Expert na správu priestorových údajov	Radoslav Kováčik
Kľúčový expert č. 4 – Expert na aplikačný server	Martin Guľaš
Kľúčový expert č. 5 – Databázový expert	Ján Ladányi
Kľúčový expert č. 6 – Expert pre oblasť integrácie	Tomáš Baculák
Kľúčový expert č. 7 – Právny expert pre informačné technológie	JUDr. Martin Pavle

Blaž