



Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) pre IS VS integrujúci sa na ESKN

Projekt:	Elektronické služby katastra nehnuteľností (ďalej len „ESKN“)
Dokument:	Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontraktu) pre IS VS integrujúci sa na ESKN
Verzia:	2
Dátum:	25. jún 2018
Autor dokumentu:	Peter Kraľovanský, Eva Chanasová
Vlastník dokumentu:	

História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
1	19. novembra 2015	Vypracovanie prvej verzie obsahu a úpravy po revízii PGK	Peter Kraľovanský
1.1	03. decembra 2015	Oprava na isvs_421 na strane 4	Peter Kraľovanský
2	25. jún 2018	Aktualizácia rozsahu služieb	Eva Chanasová

Obsah

1	ÚVODNÉ USTANOVENIA INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
2	ROZSAH INTEGRAČNÉHO SLA KONTRAKTU	4
3	VYUŽÍVANÉ APLIKAČNÉ SLUŽBY POSKYTOVATEĽA.....	4
4	PODPORA	6
5	KONTAKTNÉ BODY ZÚČASTNENÝCH STRÁN	6
6	ESKALAČNÝ MECHANIZMUS.....	7
7	MANAŽMENT ZMIEN	8
8	PROCESY RIADENIA PORÚCH.....	9
9	REKLAMÁCIE A SANKCIE.....	10
10	KONTINUITA SLUŽIEB.....	11
11	BEZPEČNOSŤ	13
12	REPORTING A MERANIE HODNÔT SLA PARAMETROV	13
13	VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	15

1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

	Rola	Identifikátor správcu (Gestora)	Správca (Gestor)	Identifikátor projektu/pr ojektov	Projekt/projekt y spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
Zmluvné strany	Konzument	36063606	Bratislavský samosprávny kraj Sabinovská 16, Bratislava 25, 820 05 IČO:36063606 DIČ:2021608369	projekt_42	Elektronizácia služieb VÚC Bratislavského samosprávneho kraja	Isvs_5979	IIS BSK
	Poskytovateľ	osoba_17	Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky, Chlumeckého 2, 812 20 Bratislava, IČO: 00166260 DIČ: 2020830240	projekt_19	Elektronické služby katastra nehnuteľností	isvs_421	Informačný systém katastra nehnuteľností
	Prevádzkovateľ	neaplikuje sa (ďalej len „NA“)	Geodetický a kartografický ústav Bratislava, Chlumeckého 4, Dodacia pošta 212 827 45 Bratislava IČO: 17316219 DIČ: 2020838083	NA	NA	isvs_421	Informačný systém katastra nehnuteľností
Predmet kontraktu	Predmetom integračného SLA kontraktu (ďalej len „SLA“) je definícia podmienok a procesov podpory a údržby integrovaných systémov zúčastnených strán uvedených v časti Zmluvné strany.						
Platnosť kontraktu od	dňa podpisu všetkých zúčastnených strán						
Platnosť kontraktu do	31.12.2021						

2 Rozsah integračného SLA kontraktu

Rozsah integrácie je vymedzený potrebou využívania služieb ESKN pre účely prevádzky elektronických služieb IIS BSK.

3 Využívané aplikačné služby Poskytovateľa

Jednému používateľovi agendového systému Konzumenta zodpovedá cez nevizuálne rozhrania:

- 20 dopytov na tailované mapy za sekundu alebo
- 5 dopytov do našepkávača za sekundu alebo
- 1 súpis alebo zostavu za 10 sekúnd alebo

- pre ostatné prípady 1 dopyt za sekundu, alebo
- kvalifikovanú kombináciu hore uvedených počtov dopytov.

Všetci používatelia agendového systému Konzumenta používajú jeden a ten istý technický účet na prístupovanie k nevizuálnym rozhraniám ES KN.

Predmetom integrácie Konzumenta je nasledovný zoznam a hodnoty prevádzkových parametrov aplikačných služieb:

Identifikátor využívanej aplikačnej/IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
sluzba_is_1485	A.2.1.5 Poskytnutie informácie z KN o právach k nehnuteľnostiam	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti počas pracovnej doby / mimo pracovnej doby	99/97	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	50	Sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení Konzumenta, ktorí konzumujú dáta KN cez nevizuálne rozhrania ES KN rozdelených počas dňa (00:00-8:00/8:00-16:00/16:00-24:00)	7/12/10	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	24	Hodiny
sluzba_is_1489	A.2.1.9 Poskytnutie výpisu z listu vlastníctva z KN	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti počas pracovnej doby / mimo pracovnej doby	99/97	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	50	Sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení Konzumenta, ktorí konzumujú dáta KN cez nevizuálne rozhrania ES KN rozdelených počas dňa (00:00-8:00/8:00-16:00/16:00-24:00)	7/12/10	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	24	Hodiny
sluzba_is_1486	A.2.1.6 Poskytnutie informácie z KN o registri územno technických jednotiek	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti počas pracovnej doby / mimo pracovnej doby	99/97	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	50	Sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení Konzumenta, ktorí konzumujú dáta KN cez nevizuálne rozhrania ES KN rozdelených počas dňa (00:00-8:00/8:00-16:00/16:00-24:00)	7/12/10	Číslo

		Doba obnovenia služby (RTO)	24	Hodiny
sluzba_is_1487	A.2.1.7 Poskytnutie informácie z KN o číselníkoch	Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti počas pracovnej doby / mimo pracovnej doby	99/97	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za mesiac	48	Hodiny
		Garantovaná doba odozvy	50	Sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení Konzumenta, ktorí konzumujú dáta KN cez nevizuálne rozhrania ES KN rozdelených počas dňa (00:00-8:00/8:00-16:00/16:00-24:00)	7/12/10	Číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	24	Hodiny

4 Podpora

1. Podpora v rámci integrácie ESKN pre integrovaný informačný systém verejnej správy (ďalej len „IS VS“) je rozdelená na:

- Podpora procesov spracovania a poskytovania dát (zákaznícke centrum, CALL centrum)
- Rozvoj informačno-komunikačnej techniky (ďalej len „IKT“) (analýza produktov a integrácie)
- Podpora IKT (prevádzka IKT systémov, rozvoj systému)

2. Podpora prevádzky systému ESKN je poskytovaná organizáciami: Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky (ďalej len „ÚGKK SR“) a Geodetický a kartografický ústav Bratislava (ďalej len „GKÚ“)

Forma kontaktu SERVICE DESKU (ďalej len „SD)	Inštrukcie pre kontaktovanie SD	Prevádzkové hodiny SD	Maximálna dĺžka odozvy počas prevádzky SD	Forma kontaktu mimo prevádzkových hodín	Maximálna dĺžka odozvy mimo prevádzky SD
Telefón	Call centrum 02/2081 6000	Pracovná doba 8-14	Okamžite	Telefón	Okamžite
gkuoikt@skgeodesy.sk	Oddelenie IKT GKÚ	Pracovná doba 8-14	48 hod.	e-mail	48 hod.
UGKK_ESKN_ZC@skgeodesy.sk	Centrum podpory ESKN	Pracovná doba 8-14	48 hod.	e-mail	48 hod.

5 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ	Prevádzkovateľ
Zodpovedný za komunikáciu s protistranou	Referent Odboru územného plánovania, GIS a životného prostredia, Oddelenie územného plánovania a GIS Mgr. Marek Mráz Tel:+421 2 4826 4125	Riaditeľ Odboru informatiky, bezpečnosti a krízového riadenia ÚGKK SR (ďalej len „OIBKR“), Ing. Pavel Hajdin Ugkk_oibkr@skgeodesy.sk tel. č.: 02/20816090	Vedúci odboru IKT GKÚ, Ing. Daniel Keblúšek gkuoikt@skgeodesy.sk tel. 02/20816215

	E-mail: marek.mraz@region-bsk.sk		
--	---	--	--

6 Eskalačný mechanizmus

1. Pre potreby tejto dohody budú rozlišované dva druhy eskalácie: funkčná alebo hierarchická.

a) Funkčná eskalácia bude aktivovaná, ak pracovná skupina nedisponuje požadovanými špeciálnymi zručnosťami, aby do prípravy výstupu bola zapojená taká pracovná skupina, ktorá požadovanými zručnosťami disponuje, a očakávaný výstup bol pripravovaný.

b) V prípade, ak je v ohrození dodržanie doby odovzdania výstupu je aktivovaná hierarchická eskalácia s cieľom zapojiť do procesu hierarchického manažéra, aby boli prehodnotené priority pracovného tímu.

2. Pre potreby tejto dohody sú uvažované iba tie eskalácie týkajúce sa poskytnutia služieb Poskytovateľa Konzumentovi.

3. Pre proces eskalácie budú uvažované nasledovné role:

- o manažér tímu Konzumenta (ďalej len „MK“)
- o manažér Odborného centra podpory IKT (OC-L2) alebo manažér Centra podpory dodávateľa (CPD-L3) (ďalej len „MP“)
- o riaditeľ OIBKR alebo vedúci odboru IKT GKÚ ako prvá eskalačná úroveň Poskytovateľa (ďalej len „1EMP“)
- o predsedníčka ÚGKK SR ako druhá úroveň eskalácie Poskytovateľa (ďalej len „2EMP“)

P.Č.	Aktivita v rámci eskalácie	Popis aktivity	Priradená rola	Výstupný stav eskalácie
1.	Iniciovanie eskalácie	Eskalácia je realizovaná z dôvodu neposkytnutia súčinnosti, nedodržania lehôt dodávky, alebo pri vyskytnutí problému nad rámec pracovnej skupiny. Môže byť realizovaná stranou Konzumenta alebo Poskytovateľa	MK, MP	Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním
2.	Vyhodnotenie úrovne eskalácie	Rozlišovaná bude eskalácia hierarchická (nedodržanie lehôt dodávok, neposkytnutie súčinnosti) a funkčná (vyskytol sa problém nad rámec znalostí a kompetencií pracovnej skupiny)	MP, MK	Vyhodnotená úroveň eskalácie
3.	Návrh a schválenie akčného plánu eskalácie (ďalej len „APE“)	APE zohľadňuje priority pracovných skupín s cieľom vyriešenia problému alebo incidentu v dohodnutom (alebo čo najskoršom) čase alebo schvaľuje nasadenie špecializovanej pracovnej skupiny. APE je navrhovaný MK, MP a schvaľovaný 1EMP. V prípade alokovania zdrojov mimo kompetencie 1EMP alebo formálneho eskalovania u dodávateľa Poskytovateľa rola 1EMP požiada 2EMP	1EMP	Vytvorený akčný plán eskalácie

		o schválenie APE.		
4.	Realizácia a monitoring akčného plánu eskalácie	Príprava (dodržanie lehôt, kvalita) riešenia je monitorovaná	1EMP	Ukončená realizácia akčného plánu eskalácie
5.		Realizácia eskalácie na vyššiu úroveň, ak eskalácia cez prvú úroveň je nedostačujúca	2EMP	Ukončená realizácia akčného plánu eskalácie
6.	Uzatvorenie eskalácie	Eskalácia je ukončená	MP	Schválený protokol o uzatvorení eskalácie

7 Manažment zmien

1. Skratky použité v Procese zmenovej požiadavky uvedenom v bode 3 tohto článku dohody:

CAB – (Change Advisory Board) - Rada pre zmenové konania
FAT – (Factory Acceptance Test) - Testovanie Zhotoviteľom SW
FŠ - funkčná špecifikácia
HON - hrubý odhad nákladov
HRMG - harmonogram
PP - produkčné prostredie
UAT – (User Acceptance Test) - Testovanie objednávateľom zmeny
ZK - zmenové konanie
ZP - zmenová požiadavka

2. Proces manažmentu zmien zodpovedá za manažovanie všetkých zmien v technológiách, systémoch, poskytovaných informačno-technologických (ďalej len „IT“) službách, aplikáciách, hardvéri, nástrojoch, dokumentácii a procesoch ako aj v príslušných organizačných zmenách (role, zodpovednosti). Od tohto procesu sa očakáva rýchle a efektívne spracovanie každého typu požiadavky na zmenu (request for change - RFC). Úlohou manažmentu zmien je monitorovanie zmenového konania od fázy vývoja alebo obstarania až po implementáciu do produkčného prostredia. V rámci manažmentu zmien je tiež potrebné zabezpečiť kompletnú dokumentáciu zmenového konania.

3. Role použité v tabuľke – Proces zmenovej požiadavky:

Manažér ZK
Analytik procesov
Analytik produktu
Manažér prevádzky IKT
Manažér testovania
Člen CAB
CAB

Role sú určené podľa internej smernice Poskytovateľa.

Proces zmenovej požiadavky:

P.č.	Proces v rámci manažmentu zmien	Popis procesu	Priradená rola	Výstupný stav požiadavky
1.	Žiadosť o ZK	Žiadosť o ZK je iniciovaná vecným odborom ÚGKK SR alebo GKÚ alebo odborom OIBKR ako dôsledok riešenia problému	Analytik procesov	Odsúhlasená žiadosť o ZK
2.	Posúdenie žiadosti, analýza ZP a adresovanie riešenia	Žiadosť o ZK je vecne posúdená a adresovaná na vypracovanie	Manažér ZK	Žiadosť o ZK je odsúhlasená, adresované na vypracovanie HON
3.	Predbežný hrubý odhad nákladov (HON)	Manažér ZK vypracuje hrubý odhad nákladov, aby bolo rozhodnuté zadávateľom ZK, či a kedy sa ZK bude riešiť (alokácia rozpočtu)	Manažér ZK, CAB alebo vecne príslušný odbor	HON je posúdený z dôvodu alokovania rozpočtu

4.	Vypracovanie detailnej analýzy, funkčnej špecifikácie, dopadu, HRMG, plánu, kalkulácie	Ak je odsúhlasený HON, tak je ZK zadané na detailné vypracovanie manažérovi ZK v súčinnosti s dodávateľom informačného systému	Manažér ZK	
5.	Posúdenie ponuky na ZK odbornou sekciou a odborom IKT (CAB)	Bola realizovaná analýza ZK, odsúhlasený hrubý odhad nákladov. Vypracovanú FŠ, analýzu dopadu, kalkuláciu a HRMG posudzuje CAB geodézie, kartografie a katastra (CAB). Po odsúhlasení FŠ, HRMG je výstup komunikovaný integrovaným IS VS	CAB	Odsúhlasená FŠ, HRMG, kalkulácia oznámená FŠ a HRMG integrovaným IS VS
6.	Obstaranie	Práce potrebné na realizáciu ZK sú obstarávané v súlade so záväznými predpismi pre verejné obstarávanie a v súlade s autorským zákonom	Člen CAB	
7.	Technický návrh, Vývoj a FAT, UAT	ZK je vyvíjané, testované a odsúhlasené podľa zmluvy na poskytovanie služieb podpory a prevádzky OIBKR, (ďalej len „rozvojová zmluva ESKN“)	Manažér ZK	
8.	Výzva integrovaným IS VS na integračné testovanie	Pred integračným testovaním ZK je zaslaná výzva realizovať testovanie prepojenia s integrovaným IS VS	Manažér ZK	
9.	Integračné testovanie	Realizované je integračné testovanie, ktorého hlavným cieľom je preveriť konektivitu, súlad s integračnými prepojeniami ako boli dojednané v integračnom manuáli, odskúšané sú zmeny integračného prepojenia, ak boli súčasťou ZK. Predbežne je dohodnutý dátum nasadenia ZK do produkčnej prevádzky.	Manažér testovania	Realizované testovanie integrácie
10.	Konfigurácia, Release, Deployment v PP	ZK je nasadené v PP Poskytovateľa.	Manažér prevádzky IKT	
11.	Oznam integrovaným IS VS o nasadení v produkčnom prostredí	Používatelia systému sú vyškolení alebo vyzrozumení o zmene, zmena programového vybavenia a nastavení je nasadená v prevádzkovom prostredí informačných systémov rezortu geodézie, kartografie a katastra. Nasadenie je oznámené integrujúcim IS VS	Manažér prevádzky IKT	Zmena nasadená v prevádzkovom prostredí informačných systémov rezortu geodézie, kartografie a katastra.
12.	Ukončenie		Člen CAB	

8 Procesy riadenia porúch

1. Popis procesu pre špecifikáciu, nahlasovanie a riadenie opravy porúch:

a) V procese prevádzky IKT vznikajú poruchy (nazývané aj ako „incidenty“), ktoré vznikajú transformovaním hlásení používateľov systémov alebo pracovníkov IKT. V rámci procesu riešenia poruchy je možné eskalovať nedodržanie lehôt na obnovu služby (hierarchická eskalácia) alebo prizvať do tímu riešenia partnera (funkčná eskalácia). Cieľom vyriešenia poruchy je obnova služby, následne, ak porucha nebola riadne odstránená, je transformovaná aj na problém, ktorý sa rieši následne iným postupom podľa článku 9 tejto dohody.

b) Zodpovednosti za klasifikáciu poruchy

- o Kontaktné centrum podpory IKT Prevádzkovateľa (KC-L1)
- o Odborné centrum podpory IKT Prevádzkovateľa (OC-L2)
- o Centrum podpory dodávateľa (CPD-L3) niektorých služieb podpory, ak s nim

Prevádzkovateľ alebo Poskytovateľ má platnú servisnú zmluvu
c) Postup a časový rámec ošetrenia porúch v závislosti od klasifikácie poruchy:

P.č.	Proces riadenia porúch	Popis procesu	Priradená rola	Výstupný stav poruchy
1.	Spracovanie hlásenia a identifikácia poruchy	Na základe prijatých hlásení, udalostí z monitoringu je alokovaná porucha (incident)	Technik KC-L1	
2.	Záznam o poruche	Vytvorený záznam o poruche	Technik KC-L1	Zaevidovaná
3.	Kategorizácia poruchy	K poruche sú vyplnené číselníkové hodnoty o kategórii podľa interných predpisov ÚGKK SR a GKÚ	Technik KC-L1	Klasifikovaná
4.	Určenie priority poruchy	Na základe závažnosti a dopadu na používateľov je určená priorita	Technik OC-L2	Priorita určená
5.	Prvotná diagnóza	Je vykonaná prvotná diagnóza	Technik OC-L2	Diagnostikovaná
6.	Hľadanie riešenia	Riešenie je hľadané v prvom rade na prvej úrovni podpory (preddefinované postupy obnovy služby), alebo je podstúpené na nižšie úrovne	Technik OC-L2 alebo CPD-L3	Detailne diagnostikovaná
7.	Obnovenie služby	Služba je obnovená, incident sa uzavrie, alebo sa pokračuje v riešení incidentu, alebo sa z neho generuje problém	Technik KC-L1 alebo Technik OC-L2	Vyriešená
8.	Uzavretie incidentu	Uzavretie záznamu, oznam dotknutým stranám o obnovení služby	Technik KC-L1	Uzavretá

9 Reklamácie a sankcie

1. Proces reklamácie je uplatňovaný na tie prípady keď sa:

- nerieši incident alebo problém,
- je poskytnuté riešenie nedostatočné,
- nedodríava dohodnutý parameter SLA a má to dopad na prevádzku systému Konzumenta.

2. V prípade nevyriešenia incidentu, nedostatočného riešenia incidentu alebo nedodržania predpísaných parametrov služieb uvedených v tejto dohode môže Konzument reklamovať uvedené nedodržanie na zákazníckom centre Prevádzkovateľa ako je uvedené v článku 4 (Podpora) tejto dohody.

3. V prípade nevyriešenia reklamácie podľa bodu 2 tohto článku dohody, Konzument môže písomne

upovedomiť o nevyriešení reklamácie vedúceho odboru IKT GKÚ a riaditeľa Odboru informatiky, bezpečnosti a krízového riadenia ÚGKK SR so žiadosťou o vyriešenie reklamácie.

4. V prípade, ak reklamácia nie je vyriešená ani postupom podľa bodu 3 tohto článku dohody v dohodnutom čase a požadovanej kvalite, Konzument môže žiadať o vybavenie jeho reklamácie u štatutárneho zástupcu Poskytovateľa.

5. V prípade nedodržania predpísaných parametrov služieb podľa tejto Dohody, prípadne nevyriešenia incidentu, poruchy, problému resp. reklamácie, je dohodnuté medzi Poskytovateľom, Konzumentom a Prevádzkovateľom, že nebudú aplikované žiadne finančné ani iné sankcie.

10 Kontinuita služieb

1. ÚGKK SR ani GKÚ nemajú implementovaný plán kontinuity IT služieb.

2. Zodpovednosti uvedené v RACSI matici výpadku poskytovaných služieb uvedenej v bode 4 tohto článku dohody sú definované na základe rozdelenia zodpovednosti za prevádzkové činnosti v oblasti IT medzi ÚGKK SR, GKÚ (ročný rezortný kontrakt o realizácii geodetických, kartografických a katastrálnych služieb a plnení edičného plánu ÚGKK SR).

3. V prípade implementácie plánu kontinuity IT služieb v rezorte geodézie, kartografie a katastra bude tento článok dohody adekvátne doplnený.

4. RACSI Matica výpadku poskytovaných služieb:

Skratky použité pri definovaní zodpovednosti:

R = Responsible – Zodpovedá za korektné vykonanie pridelenej 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.

Služba	Nápravná aktivita	Zodpovednosť Konzument	Zodpovednosť Poskytovateľ	Zodpovednosť Prevádzkovateľ
sluzba_is_1482 : A.2.1.2 Poskytnutie priestorovej informácie zo súboru geodetických informácií z KN	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1484 : A.2.1.4 Poskytnutie informácie z KN o nehnuteľnostiach	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1483 : A.2.1.3 Poskytnutie informácie z KN o vlastníkoch a iných oprávnených osobách	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1485 : A.2.1.5 Poskytnutie informácie z KN o právach k nehnuteľnostiam	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S

sluzba_is_1489 : A.2.1.9 Poskytnutie výpisu z listu vlastníctva z KN	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1486 : A.2.1.6 Poskytnutie informácie z KN o registri územno-technických jednotiek	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1487 : A.2.1.7 Poskytnutie informácie z KN o číselníkoch	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1493 : A.2.1.13 Poskytnutie informácie z KN o súpise parciel z registra C a E	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1494 : A.2.1.14 Poskytnutie informácie z KN o súpise stavieb	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1495 : A.2.1.15 Poskytnutie informácie z KN o súpise vlastníkov	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1496 : A.2.1.16 Poskytnutie informácie z KN o súpise správcov	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1497 : A.2.1.17 Poskytnutie informácie z KN o súpise nájomcov	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1498 : A.2.1.18 Poskytnutie informácie z KN o súpise iných oprávnených osôb	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
sluzba_is_1500 : A.2.1.20 Poskytnutie informácie z KN na vybrané geodetické činnosti v KN	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
Nemá ID: Služba z ESKN IOM BO systému KN obsahujúca: Prijatie žiadosti Konzumenta o výpis z LV z LEGACY systému KN Poskytovateľa	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S
Nemá ID: Služba z LEGACY systému KN obsahujúca : - vytvorenie výpisu z listu vlastníctva z KN z LEGACY systému KN alebo vydanie zamietavého stanoviska k žiadosti o vydanie výpisu z LV z LEGACY systému KN Služba z ESKN IOM FO systému KN obsahujúca: - podpísanie výpisu z LV zaručeným elektronickým podpisom (ďalej len „ZEP“) zamestnanca katastrálneho odboru okresného úradu Služba z ESKN IOM BO systému KN obsahujúca: - pre-podpísanie výpisu z LV alebo zamietavého stanoviska elektronicou	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S

pečaťou Poskytovateľa - poskytnutie výstupu (výpis z LV alebo zamietavé stanovisko) opatrené elektronickou pečaťou Poskytovateľa elektronickou cestou Konzumentovi				
Nemá ID: Služba z ESKN systému KN obsahujúca: Poskytnutie čiastky správneho poplatku a merných jednotiek	N/A	C, I	ÚGKK SR:A	GKÚ: R, S

11 Bezpečnosť

1. ÚGKK SR má v rámci bezpečnosti vytvorené a prevádzkované technické prostriedky na zabezpečenie bezpečnosti, najmä:

- riadenie bezpečnosti prístupu používateľov zo siete Internet,
- centrálna správa používateľov a bezpečnosti,
- bezpečné pripojenie do Internetu implementované prostredníctvom špecializovaných bezpečnostných zariadení. Bezpečný prístup je realizovaný na vyšších vrstvách referenčného modelu OSI zariadeniami zabezpečujúcimi základnú funkciu prostredníctvom kontroly prechádzajúcej komunikácie do prostredia rezortu geodézie, kartografie a katastra.
- Aplikačnú ochranu webových služieb/aplikácií implementovaných prostredníctvom špecializovaných bezpečnostných zariadení na báze kombinácie niekoľkých technológií. Kontrolu http komunikácie na L7 vrstve (ale aj na ďalších vrstvách referenčného modelu OSI) zabezpečujú bezpečnostné zariadenia, ktorých základnou funkciou je dôsledná kontrola prichádzajúcich požiadaviek prostredníctvom Web Application firewallu, XML firewallu, Web Vulnerability Scannera, Application Delivery, antivírusu a DLP.

2. Pre detekciu a riešenie bezpečnostných incidentov v produkčnej prevádzke ESKN sú definované postupy rezortnou smernicou ako pre bežné incidenty a problémy prevádzky do času, keď bude ukončený Bezpečnostný projekt ÚGKK SR a jeho výstupy budú nasadené do prevádzky.

12 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

1. Tento článok dohody obsahuje:

- popis spôsobu merania a vyhodnotenia prevádzkových parametrov,
- frekvenciu merania parametrov

Skratka pre servisnú službu	Názov servisnej služby	Popis servisnej služby	Záväzné parametre	Čas poskytovania servisnej služby
PM001	Manažment zdrojov	Manažér zabezpečujúci komunikáciu medzi Konzumentom a Poskytovateľom služieb, manažujúci celý tím na strane Poskytovateľa.		Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00
HELP001	Help desk	Poskytovanie, správa Help Desku a telefonické linky, ktoré sú vyhradené pre účely podpory Konzumenta (cca 10 kľúčových používateľov Konzumenta). Zaznamenávanie prichádzajúcich hlásení a priradenie jednoznačného referenčného čísla. Zabezpečenie prvotnej odozvy, priebežné evidovanie stavov Riešenia Incidentov pre účely analýzy a reportovania. Overenie správnosti vyplnenia formulára	ÚGKK SR GKÚ Pomenovaní používateľa Nahlasovanie hlásení cez Help Desk Poskytovateľa SLA Kritická vada - aj telefonicky cez Hotline	Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00

		a relevantnosti (SLA rieši len 2nd level support, 3rd level support) pre Servisné hlásenie zaslané Konzumentom do Help Desku Poskytovateľa SLA. V prípade potreby bude Poskytovateľ požiadaný o doplnenie informácií, pokiaľ hlásenia Incidentu nebude dostačujúce a jednoznačné. Priradenie osoby, ktorá Incident bude riešiť. Informovanie Konzumenta o aktuálnom stave Riešenia a jeho vývoji. Zabezpečenie údajov a informácií potrebných pre merania SLA (napr. e-mailové notifikácie pri každej zmene stavu Incidentu, informácie o vyriešení Incidentu a podobne.) na Help Desku Poskytovateľa.														
SLA001	Manažment Incidentov a Problémov	Analýza chybových stavov Riešenia a základných programových prvkov – aplikačná úroveň. Odstránenie chybových stavov Riešenia (v rozsahu SLA). Testovanie implementovaných zmien aplikačných modulov. Evidencia verzií Riešenia ESKN (release notes). Evidencia opráv a úprav konfigurácie Riešenia – aplikačná úroveň.	RD = reakčná doba DO = doba opravy <table><tr><td></td><td><u>RD</u></td><td><u>DO</u></td></tr><tr><td>Vada A</td><td>1h</td><td>8h</td></tr><tr><td>Vada B</td><td>4h</td><td>3D</td></tr><tr><td>Vada C</td><td>8h</td><td>10D</td></tr></table>		<u>RD</u>	<u>DO</u>	Vada A	1h	8h	Vada B	4h	3D	Vada C	8h	10D	Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00
	<u>RD</u>	<u>DO</u>														
Vada A	1h	8h														
Vada B	4h	3D														
Vada C	8h	10D														
SLA002	Údržba riešenia	Profilaktika Riešenia ESKN (pravidelná odborná údržba - napr.: čistenie logov, databázy a predchádzanie haváriám) – aplikačná úroveň. Riešenie synchronizácie a integrity Riešenia ESKN - aplikačná úroveň. Opravy a úpravy konfigurácie Riešenia – aplikačná úroveň. Disaster Recovery Plan (ďalej len „DRP“) pre zálohovanie a obnovu Riešenia - aplikačná úroveň. Aktualizácia DRP. Patchovanie riešenia tretích strán (nasadenie patchov a hotfixov len v prípade potreby) – aplikačná úroveň. Patchovanie a aktualizácia Riešenia ESKN (nové funkcie, procesné zmeny, updaty len v prípade potreby) – aplikačná úroveň. Nasadenie nových verzií Riešenia ESKN vrátane subsystémov (1x na produkčné prostredie , 1x na testovacie prostredie, 1x na školiace prostredie)		Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00												
SLA003	Monitoring riešenia	Monitoring softvéru - základných programových prvkov a databázy. Monitoring softvéru - aplikačného programového vybavenia. Monitoring hardvéru - infraštruktúry (serverov a komunikačných prvkov). Monitoring a štatistiky dostupnosti elektronických služieb ESKN a aplikácií, používateľov, ktorý prístupujú z externého prostredia. Monitoring bezpečnosti - udalosti OS, infraštruktúry, aplikačných logov.		24x7 PON-NE												
SLA004	Reporty	Poskytovanie reportov: v rozsahu podľa matice reportov	Posledný deň v mesiaci, k času 23:59.	Pracovná doba 8x5 PON-PIA 8:00 - 16:00												
OLA001	Dostupnosť Riešenia produkčného prostredia	Zabezpečiť požadovanú dostupnosť Riešenia ESKN a jeho služieb - aplikačná úroveň.	Dostupnosť Riešenia: - počas pracovnej doby: Produkčné Internet 98% - mimopracovnej doby: Produkčné Internet 98%	24x7 PON-NE												

			Dostupnosť Riešenia: počas pracovnej doby: Produkčné Intranet 75% - mimopracovnej doby: Produkčné Intranet 75%	Pracovná doba 8x5 PON-PIA
OLA002	Dostupnosť Riešenia testovacieho prostredia	Zabezpečiť požadovanú dostupnosť riešenia ESKN a jeho služieb - aplikačná úroveň.	Dostupnosť Riešenia: - počas pracovnej doby: Testovacie Internet 50% Testovacie Intranet 50%	Pracovná doba 8x5 PON-PIA
OLA003	Dostupnosť Riešenia školiaceho prostredia	Zabezpečiť požadovanú dostupnosť riešenia ESKN a jeho služieb - aplikačná úroveň.	Dostupnosť Riešenia: - počas pracovnej doby: Školiacie Internet 10% Školiacie Intranet 10%	Pracovná doba 8x5 PON-PIA
OLA004	Výkonnosť Riešenia	Zabezpečiť požadovanú výkonnosť Riešenia ESKN jednotlivých procesov, aplikácií, elektronických služieb ESKN a jobov systému.	Kategórie požadovanej odozvy komponentov pri aktivite používateľa: 1. Neinteraktívna komunikácia - odozva klientskej aplikácie (webový klient) pri činnostiach, kde sa nevyžaduje komunikácia s aplikačným serverom (napr. prechádzanie medzi poľami pri zadávaní údajov vo formulároch) - 1 sek. 2. Interaktívna komunikácia s vysokou prioritou - odozva komponentu pri činnostiach s vysokou prioritou, pričom je potrebná komunikácia s aplikačným serverom (napr. práca s mapou - 5 sek. 3. Interaktívna komunikácia so strednou prioritou - odozva komponentu pri činnostiach so strednou prioritou, pričom je potrebná komunikácia s aplikačným serverom - 10 sek. 4. Interaktívna komunikácia s nízkou prioritou - odozva komponentu pri činnostiach s nízkou prioritou, pričom je potrebná komunikácia s aplikačným serverom - 20 sek. 5. Interaktívna komunikácia bez časového obmedzenia - komplikované požiadavky a požiadavky dávkového spracovania (napr. zápisy, bytové LV, atď.) – bez časového obmedzenia 6. Volanie nevizuálnych služieb: požiadavky na údaje z agendového systému Konzumenta – 60 s	24x7 PON-NE

Parametre servisnej podpory budú reportované na mesačnej báze.

13 Všeobecné ustanovenia

1. Táto dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania zástupcami Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.

2. Túto dohodu je možné meniť a dopĺňať len písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme riadne očíslovaných dodatkov. Písomný dodatok musí byť vyhotovený v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

3. Zmluvné strany sú povinné si písomne a bezodkladne navzájom oznamovať každú zmenu kontaktných údajov a/alebo kontaktnej osoby uvedených v tejto dohode, najneskôr do 15 dní odo dňa kedy zmena nastala. Za týmto účelom nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto dohode.

4. Táto dohoda je vyhotovená v šiestich (6) rovnopisoch, pričom jeden (1) rovnopis je určený pre Poskytovateľa, štyri (4) rovnopisy sú určené pre Konzumenta a jeden (1) je určený pre Prevádzkovateľa.

5. Túto dohodu je možné ukončiť:

a) uplynutím času uvedeného v článku 1 tejto dohody, na ktorý bola dohoda uzavretá,

b) písomnou dohodou zmluvných strán,

c) písomným vypovedaním dohody Poskytovateľom spoločne s Prevádzkovateľom aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Konzumentovi,

d) písomným vypovedaním dohody Konzumentom, aj bez uvedenia dôvodu. Konzument je povinný doručiť výpoveď Poskytovateľovi aj Prevádzkovateľovi. Výpovedná lehota je tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.

6. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto dohodu uzavreli slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

7. Vo veciach neupravených touto dohodou sa zmluvný vzťah spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Zmluvné strany	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, funkcia	Podpis
Konzument Bratislavský samosprávny kraj Sabinovská 16, Bratislava 25, 820 05 IČO:36063606 DIČ:2021608369	Bratislava		Mgr. Juraj Droba, MBA, MA, predseda	
Poskytovateľ Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky, Chlumeckého 2, 820 12 Bratislava, IČO: 00166260	Bratislava		Ing. Mária Frindrichová, predsedníčka ÚGKK SR	
Prevádzkovateľ Geodetický a kartografický ústav Bratislava Chlumeckého 4,827 45 Bratislava, IČO: 17316219	Bratislava		Ing. Ivan Horváth, riaditeľ GKÚ	