

# Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) – elektronických služieb IS národnej evidencie vozidiel

STATUS	DÁTUM	MENO
v 1.00		

<b>Projekt:</b>	IS národnej evidencie vozidiel - 21110120015
<b>Dokument:</b>	Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) – Elektronické služby národnej evidencie vozidiel
<b>Verzia:</b>	1.02
<b>Dátum:</b>	22.9.2015
<b>Autor:</b>	MV SR
<b>Vlastník:</b>	MV SR

## História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
V 1.00	14.9.2015	Návrh	Rastislav Rejdovian
V 1.01	14.9.2015	Aktualizácia údajov za DCOM	Marian Dadaj
V 1.02	22.9.2015	Aktualizácia generickej zmluvy voči DCOM	Tomáš Špiner

## Obsah

Obsah .....	3
1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu .....	4
2 Rozsah integračného SLA kontraktu .....	4
3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa .....	5
4 Využívané služby poskytovateľa, ktoré sú nad rámec integrácie aplikačných služieb (ak je aplikovateľné) .....	5
5 Podpora .....	6
6 Kontaktné body zúčastnených strán .....	6
7 Eskalačný mechanizmus .....	6
8 Manažment zmien .....	7
9 Procesy riadenia porúch .....	8
10 Reklamácie a sankcie .....	8
11 Kontinuita služieb .....	9
11.1 Prerušenie poskytovania služieb .....	9
12 Bezpečnosť .....	9
13 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov .....	9
14 Všeobecné ustanovenia .....	10

## 1 Úvodné ustanovenia integračného SLA kontraktu

Subjekty kontraktu	Rola	Identifikátor správcu (Gestora)	Správca (Gestor)	Identifikátor projektu/projektov	Projekt/projekty spadajúce pod kontrakt	Identifikátor ISVS	ISVS spadajúce pod kontrakt
	<b>Konzument</b>	osoba_7467	DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS) Kyčerského 5 811 05 Bratislava	projekt_11	Dátové centrum obcí a miest		Dátové centrum obcí a miest
	<b>Poskytovateľ</b>	osoba_5	<b>Ministerstvo vnútra SR Pribrinova 2 Bratislava IČO: 31385401</b>	projekt_30	<b>Elektronické služby národnej evidencie vozidiel</b>	isvs_171	<b>Evidencia vozidiel</b>
<b>Predmet kontraktu</b>	Predmetom integračného SLA kontraktu (ďalej ako „SLA“) je definícia podmienok a procesov podpory a údržby integrovaných systémov zúčastnených strán uvedených v časti <b>Subjekty kontraktu</b> .						
<b>Platnosť kontraktu od</b>	1.10.2015						
<b>Platnosť kontraktu do</b>	neurčito						

## 2 Rozsah integračného SLA kontraktu

- Poskytnutie údajov o vozidle

### 3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa

Identifikátor využíwanej aplikačnej/IS služby poskytovateľa	Popis služby	Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
	Poskytnutie údajov o vozidle	Podporovaná Plánovaná doba dostupnosti	10x5 (24x7)	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	98	%
		Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	12	hodiny
		Garantovaná doba odozvy	5	sekundy
		Maximálny počet simultánnych pripojení	300	číslo
		Doba obnovenia služby (RTO)	0,5 (24)	hodiny

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

Doba obnovenia služby je v čase podporovanej prevádzky 0,5 hod. V čase nepodporovanej prevádzky môže byť 24 hodín.

### 4 Využívané služby poskytovateľa, ktoré sú nad rámec integrácie aplikačných služieb (ak je aplikovateľné)

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

## 5 Podpora

Forma kontaktu Service Desku	Inštrukcie pre kontaktovanie SD	Prevádzkové hodiny SD	Maximálna dĺžka odozvy počas prevádzky SD	Forma kontaktu mimo prevádzkových hodín	Maximálna dĺžka odozvy mimo prevádzky SD
Telefonicky 0800 222 222	Identifikácia odberateľského system, identifikácia system poskytovateľa, popis problému	Pracovná doba 8-18	2 hod.	Kontaktný formulár <a href="https://portal.minv.sk/wps/wcm/connect/sk/site/top/centrum-podpory/">https://portal.minv.sk/wps/wcm/connect/sk/site/top/centrum-podpory/</a>	24 hod.

## 6 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ	Ostatné subjekty
Projektový manažér	Meno: Jozef Jankovič +421 907 799 922 <a href="mailto:jozef.jankovic@zdruzenieideus.sk">jozef.jankovic@zdruzenieideus.sk</a>	Rastislav Rejdovian <a href="mailto:rastislav.rejdovian@minv.sk">rastislav.rejdovian@minv.sk</a> 0961605030	-
Administrátor prevádzky IS	Meno: Martin Peller Prevádzka DCOM +421 2 57267676 <a href="mailto:callcentrum@dcom.sk">callcentrum@dcom.sk</a>	Igor Kresan, <a href="mailto:igor.kresan@minv.sk">igor.kresan@minv.sk</a> , 0961 605 170	
Riadiaci výbor projektu	Cez projektového manažéra	Cestou projektového manažéra	

## 7 Eskalačný mechanizmus

P.č.	Aktivita v rámci eskalácie	Popis aktivity (Maximálny rozsah popisu - 1000 znakov)	Priradená rola poskytovateľa	Konzument	Výstupný stav eskalácie
1.	Iniciovanie eskalácie	Zabezpečenie presnej formulácie problému a krokov ktoré boli pri jeho odstránení vykonané, prijatie eskalácie	Projektový manažér	Meno: Erik Bogdán Zaradenie: Manažér kontaktného centra Telefón: +421948104127 <a href="mailto:erik.bogdan@dcom.sk">erik.bogdan@dcom.sk</a>	Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním
2.	Vyhodnotenie úrovne eskalácie	...	Administrátor prevádzky	Meno: Martin Peller Zaradenie: SDM DCOM Telefón: +421903400349 E-mailová adresa: <a href="mailto:martin.peller@posam.sk">martin.peller@posam.sk</a>	Vyhodnotená úroveň eskalácie

3.	Návrh a schválenie akčného plánu eskalácie	...	Riadiaci výbor projektu	Meno: Jozef Jankovič Združenie DEUS  +421 907 799 922 jozef.jankovic@zdruzenieus.sk	Vytvorený akčný plán eskalácie
4.	Realizácia a monitoring akčného plánu	...	Projektový manažér	Meno: Erik Bogdán Zaradenie: Manažér kontaktného centra Telefón: +421948104127 E-mailová adresa: erik.bogdan@dcom.sk	Ukončená realizácia akčného plánu eskalácie
5.	Uzatvorenie eskalácie	...	Projektový manažér	Meno: Erik Bogdán Zaradenie: Manažér kontaktného centra Telefón: +421948104127 E-mailová adresa: erik.bogdan@dcom.sk	Schválený protokol o uzatvorení eskalácie

## 8 Manažment zmien

Procesy požiadavky na zmenu:

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

## 9 Procesy riadenia porúch

P.č.	Proces riadenia porúch	Popis procesu (Maximálny rozsah popisu - 2000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav poruchy
1.	Identifikácia a založenie poruchy	Zadanie problému do ServiceDesk MV SR ServiceDesk dodávateľa s ktorým má MV SR SLA	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Zaevidovaná
2.	Klasifikácia poruchy	SD MV SR	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Klasifikovaná
3.	Prioritizácia poruchy	SD MV SR	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Prioritizovaná
4.	Iniciálna diagnóza a vyhodnotenie prípadnej eskalácie poruchy	V spolupráci s dodávateľom s SLA	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Vyriešená alebo eskalovaná
5.	Riešenie a diagnóza poruchy	V spolupráci s dodávateľom s SLA	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Detailne diagnostikovaná
6.	Vyriešenie poruchy a obnova	Nový Fix, Build	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Vyriešená
7.	Uzavretie poruchy	V SD MV SR a notifikácia oznamovateľa incidentu	Administrátor prevádzky systémov MV SR	Uzavretá

## 10 Reklamácie a sankcie

Opakované porušovanie SLA parametrov bude eskalované na vyššiu úroveň.

Riešené v rámci „Dohody o poskytovaní údajov do registra fyzických osôb a prístupe k údajom z registra fyzických osôb“ podpísaná účastníkmi dohody.



## 11 Kontinuita služieb

RACSI Matica výpadku poskytovaných služieb:

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

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.

### 11.1 Prerušenie poskytovania služieb

Strany, akceptujúce túto Dohodu týmto uznávajú a berú na vedomie, že počas prevádzky služieb môžu nastať plánované alebo neplánované prerušenia služieb.

- V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný písomne, v papierovej, alebo elektronickej forme oznámiť Konzumentovi vykonávanie plánovanej odstávky **minimálne 3 pracovné dni vopred**.
- V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný písomne, v papierovej, alebo elektronickej forme bezodkladne oznámiť Konzumentovi vykonávanie neplánovanej odstávky.

## 12 Bezpečnosť

V súlade so zákonom 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení zákona č. 84/2014.

## 13 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov

Vyhodnocovanie SLA prebieha na báze pravidelných reportov. Reporty sú pripravované na strane konzumenta na mesačnej báze do 10 kalendárneho dňa v mesiaci, a sú prístupné na vyžiadanie z Call Centra. Report bude obsahovať všetky otvorené hlásenia a hlásenia, ktoré sa uzavreli v zodpovedajúcom období.

## 14 Všeobecné ustanovenia

	Miesto	Dátum	Meno, Priezvisko, pozícia	Podpis
<b>Konzument</b>	Bratislava	- 7 - 10 - 2015	<i>Ing. Adrián Belánik</i> výkonný riaditeľ DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)	
<b>Poskytovateľ</b>	Bratislava	- 7 OKT. 2015	<i>Ing. Jozef Čapuška</i> Generálny riaditeľ Sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti	