

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

Projekt:	IS Sociálnej poisťovne
Dokument:	Dohoda o úrovni poskytovaných služieb a manažmente zmien (integračný SLA kontrakt) – IS Sociálnej poisťovne
Verzia:	1.00
Dátum:	2.10.2015
Autor:	DEUS
Vlastník:	Sociálna poisťovňa

História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien	Vypracoval
V 0.01	2.10.2015	Návrh	Marian Dadaj
V 0.02	8.10.2015	Verifikácia v Soc. Poist.	Ficzová Milena
V 0.03	12.10.2015	Verifikácia v DEUS	Marian Dadaj
V 1.00	15.10.2015	Schválený dokument	

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)	6
5 Podpora	6
6 Kontaktné body zúčastnených strán	6
7 Eskalačný mechanizmus	7
8 Manažment zmien	7
9 Procesy riadenia porúch	8
10 Reklamácie a sankcie	9
11 Kontinuita služieb	9
11.1 Prerušenie poskytovania služieb	9
12 Bezpečnosť	9
13 Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov	10
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
	Konzument	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
	Poskytovateľ	Sociálna poisťovňa	Sociálna poisťovňa ul. 29. augusta č.8-10 813 63 Bratislava IČO: 30807484				Informačný systém Sociálnej poisťovne
Predmet kontraktu	Predmetom integračného SLA kontraktu (ďalej ako „SLA“) je definícia podmienok a procesov podpory a údržby integrovaných systémov zúčastnených strán uvedených v časti Subjekty kontraktu .						
Platnosť kontraktu od	1.11.2015						
Platnosť kontraktu do	neurčito						

2 Rozsah integračného SLA kontraktu

1. Služby eGov modulu Majetok a prenajímanie

- Prenájom bytových priestorov obce
- Pridelovanie bytu osobitného určenia alebo bytu v dome osobitného určenia

2. Služby eGov modulu Sociálne služby

- Poskytovanie jednorazovej dávky v hmotnej núdzi
- Poskytovanie odľahčovacej služby
- Poskytovanie opatrovateľskej služby
- Poskytovanie prepravnej služby
- Poskytovanie sociálnej služby monitorovania a signalizácie potreby pomoci
- Poskytovanie sociálnej služby v dennom stacionári
- Poskytovanie sociálnej služby v ostatných zariadeniach sociálnej služby
- Poskytovanie sociálnej služby v zariadení opatrovateľskej služby
- Poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre seniorov
- Poskytovanie stravovania v jedálni
- Poskytovanie základného sociálneho poradenstva

- Požičiavanie zdravotných pomôcok
- Poskytovanie finančného príspevku na sociálnu oblasť

3 Využívané aplikačné služby poskytovateľa

Identifikátor služby konzumenta	Identifikátor využíva-nej služby poskytovateľa	Prevádzkový parameter poskytovaných služieb	Hodnota parametra	Merná jednotka
sluzba_egov_289 sluzba_egov_236 sluzba_egov_235 sluzba_egov_238 sluzba_egov_239 sluzba_egov_242 sluzba_egov_245 sluzba_egov_246 sluzba_egov_247 sluzba_egov_160 sluzba_egov_161 sluzba_egov_163 sluzba_egov_254 sluzba_egov_274 sluzba_egov_231	sluzba_is_32752	Podporovaná Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
		Úroveň dostupnosti	99.9	%
		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)	2	hodiny

Doba obnovenia služby je v čase podporovanej prevádzky 2 hod. V čase nepodporovanej prevádzky môže byť 24 hodín.

Poskytované služby :

Identifikátor využíva-nej IS / aplikačnej služby poskytovateľa	Popis využíva-nej aplikačnej / IS služby poskytovateľa	Fyzická implementácia rozhrania / služby poskytovateľa (ak je dostupné)	Forma prevedenia integrácie (ak je dostupné)
sluzba_is_32752	Informovanie sa o subjekte sociálneho poistenia	https://esluzby.socpoist.sk/	webová služba

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 zabezpečené.

5 Podpora

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

6 Kontaktné body zúčastnených strán

Rola	Konzument	Poskytovateľ	Ostatné subjekty
Projektový manažér	Meno: Jozef Jankovič +421 907 799 922 jozef.jankovic@zdruzeniedeus.sk	Milena Ficsová Odbor koncepcií, integrácie a riadenia projektov Sociálnej poisťovne +421 917790-062 Milena.ficzova@socpoist.sk	-
Administrátor prevádzky IS	Meno: Martin Peller Prevádzka DCOM +421 2 57267676 callcentrum@dcom.sk	Centrálny dispečing Sociálnej poisťovne +421 906171-737 eSluzbyServiceDesk@socpoist.sk	
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 erik.bogdan@dcom.sk	Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním
2.	Vyhodnotenie úrovne eskalácie	...	Administrátor prevádzky	Meno: Martin Peller Zaradenie: SDM DCOM Telefón: +421903400349 E-mailová adresa: martin.peller@posam.sk	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	<p>Hlásenie na Centrálny dispečing Sociálnej poisťovne (CD) prostredníctvom:</p> <ul style="list-style-type: none"> -kontaktný formulár nachádzajúci sa na webovej stránke Sociálnej poisťovne v rámci elektronických služieb. -Telefonicke na čísle +42 1906171737 (v čase od 8:00 do 16:00 hod.) v prípade nedostupnosti webovej stránky Sociálnej poisťovne. 	Administrátor prevádzky systémov	Zaevidovaná
2.	Klasifikácia poruchy	CD Soc.Poistovne	Administrátor prevádzky systémov	Klasifikovaná
3.	Prioritizácia poruchy	CD Soc.Poistovne	Administrátor prevádzky systémov	Prioritizovaná
4.	Iniciálna diagnóza a vyhodnotenie prípadnej eskalácie poruchy	V spolupráci s dodávateľom s SLA	Administrátor prevádzky systémov	Vyriešená alebo eskalovaná
5.	Riešenie a diagnóza poruchy	V spolupráci s dodávateľom s SLA	Administrátor prevádzky systémov	Detailne diagnostikovaná
6.	Vyriešenie poruchy a obnova	Nový Fix, Build	Administrátor prevádzky systémov	Vyriešená
7.	Uzavretie poruchy	V CD Soc.Poistovne a notifikácia oznamovateľa incidentu	Administrátor prevádzky systémov	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 prístupu 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	</>	< R >	< />
Pre všetky služby uvedené v kapitolách 3, 4	Preklopenie na záložnú lokalitu	</>	< R >	< />

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

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

C = Consulted – Plní funkciu poradcu, pričom sa počíta s obojsmernou komunikáciou. Môže byť požiadaný, aby poradil a mal by iniciatívne riadiť, 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 odstavky **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 odstavky.

Sociálna poisťovňa oznámi používateľovi plánovanú odstavku WS na strane Sociálnej poisťovne elektronicke na e-mailovú adresu kontaktného miesta poisťovne uvedeného v zozname kontaktných miest a osôb, s uvedením:

- WS, ktorej sa odstavka týka,
- dátumu a času nedostupnosti a predpokladaného dátumu a času opätovnej dostupnosti,
- v prípade upgrade stručný popis zmien v novej verzii WS.

Sociálna poisťovňa bude vykonávať plánované odstavky WS počas víkendov, sviatkov prípadne počas pracovných dní v čase od 16:00 do 08:00 hod.


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
Konzument	Bratislava	15 -10- 2015	<i>Ing. Adrián Belánik</i> výkonný riaditeľ DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)	
Poskytovateľ	Bratislava	22 OKT. 2015	<i>Ing. Jaroslav Belluš,</i> riaditeľ sekcie informatiky Sociálnej poistovne	