

projekt_1743_Pristup_k_projektu_detailny

PRÍSTUP K PROJEKTU

(Verzia dokumentu v1.01/07_2021)

Identifikovanie požiadaviek **na technickú časť riešenia**

Identifikácia projektu

Povinná osoba	Mesto Bytča
Názov projektu	Malé zlepšenia eGov služieb Mesta Bytča
Zodpovedná osoba za projekt	Ing. Zuzana Schreiber
Realizátor projektu	Mesto Bytča
Vlastník projektu	Primátor

Schvaľovanie dokumentu

Položka	Meno a priezvisko	Organizácia	Pracovná pozícia	Dátum	Podpis (alebo elektronický súhlas)
Vypracoval	Ing. Zuzana Schreiber		Projektový manažér	08.04.2022	

OBSAH

1. [POPIS ZMIEN DOKUMENTU.. 3](#)
- 1.1 [História zmien. 3](#)
1. [ÚČEL DOKUMENTU.. 4](#)
- 2.1 [Konvencie používané v dokumentoch – označovanie požiadaviek. 4](#)
1. [POPIS NAVRHOVANÉHO RIEŠENIA. 4](#)
2. [ARCHITEKTÚRA RIEŠENIA PROJEKTU.. 4](#)
- 4.1 [Biznis vrstva. 4](#)

4.2	Aplikačná vrstva.	5
4.2.1	Rozsah informačných systémov.	6
4.2.2	Využívanie nadrezortných centrálnych blokov a podporných spoločných blokov (SaaS).	7
4.2.3	Prehľad plánovaného využívania podporných spoločných blokov (SaaS).	7
4.2.4	Prehľad plánovaných integrácií ISVS na nadrezortné centrálny bloky – spoločné moduly.	7
4.2.5	Prehľad plánovaných integrácií ISVS na nadrezortné centrálny bloky - modul procesnej integrácie a integrácie údajov (IS CSRÚ).	7
4.2.6	Poskytovanie údajov z ISVS do IS CSRÚ..	7
4.2.7	Konzumovanie údajov z IS CSRÚ..	7
4.3	Dátová vrstva.	7
4.3.1	Údaje v správe organizácie.	7
4.3.2	Dátový rozsah projektu.	7
4.3.3	Kvalita a čistenie údajov.	8
4.4	Referenčné údaje.	8
4.4.1	Objekty evidencie z pohľadu procesu ich vyhlásenia za referenčné.	8
4.4.2	Identifikácia údajov pre konzumovanie alebo poskytovanie údajov do/z CSRÚ..	8
4.5	Otvorené údaje.	9
4.6	Analytické údaje.	9
4.7	Moje údaje.	9
4.8	Prehľad jednotlivých kategórií údajov.	9
4.9	Technologická vrstva.	9
4.9.1	Prehľad technologického stavu.	9
4.9.2	Požiadavky na výkonnostné parametre, kapacitné požiadavky.	9
4.9.3	Návrh riešenia technologickej architektúry.	9
4.9.4	Využívanie služieb z katalógu služieb vládneho cloudu.	10
4.9.5	Jazyková lokalizácia.	10
4.10	Bezpečnostná architektúra.	11
	1. ZÁVISLOSTI NA OSTATNÉ ISVS / PROJEKTY.	11
	2. ZDROJOVÉ KÓDY.	11
	3. PREVÁDZKA A ÚDRŽBA..	11
7.1	Prevádzkové požiadavky.	12
7.1.1	Úrovně podpory používateľov:	12
7.2	Požadovaná dostupnosť IS:	13
7.2.1	Dostupnosť (Availability).	13
7.2.2	RTO (Recovery Time Objective).	13
7.2.3	RPO (Recovery Point Objective).	14
	1. POŽIADAVKY NA PERSONÁL.	14
	2. IMPLEMENTÁCIA A PREBERANIE VÝSTUPOV PROJEKTU.	14
	3. PRÍLOHY.	14

1. POPIS ZMIEN DOKUMENTU

1.1 História zmien

Verzia	Dátum	Zmeny	Meno
0.1	08.04.2022	Vytvorenie prvej verzie dokumentu na pripomienkovanie MIRRI SR	Ing. Zuzana Schreiber Mesto Bytča

2. ÚČEL DOKUMENTU

Dokument obsahuje sumarizáciu podkladov týkajúcich sa projektu "Malé zlepšenia eGov služieb Mesta Bytča" (projekt_1743)

2.1 Konvencie používané v dokumentoch – označovanie požiadaviek

Požiadavky v zmysle katalógu požiadaviek sú v rámci projektu rozdelené na funkčné a nefunkčné. Číslovanie požiadaviek je vzostupné od čísla „01“.

Konvencia požiadaviek je vo forme prefix „ID_XX“, kde „XX“ je číslo požiadavky, napr. „ID_01“ pre označenie prvej požiadavky.

3. POPIS NAVRHOVANÉHO RIEŠENIA

Projekt sa v súlade s povinnými aktivitami v rámci výzvy OPII-2021/7/14-DOP na predkladanie Žiadostí o poskytnutie nenávratného finančného príspevku so zameraním na „eGov služby“ zameriava na:

- 7.3 Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov,
- 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov

realizáciou komplexnej zmeny webového sídla mesta Bytča pre dosiahnutie jeho väčšej dostupnosti a prehľadosti pre používateľov, vyššej bezpečnosti, zjednodušenia administrácie, zavedenia štandardizácie a ďalších faktorov

4. ARCHITEKTÚRA RIEŠENIA PROJEKTU

4.1 Biznis vrstva

Projekt rieši nasledovné životné situácie:

Slobodný prístup k informáciám (055) – informácie najmä vo webovom sídle mesta Bytča

Služby (cieľová skupina sú podnikatelia - 025) – informácie vo webovom sídle mesta Bytča

Rozširovanie podnikania (016) – informácie vo webovom sídle mesto Bytča, ktoré majú priamo podporu pre podnikateľov – verejné obstarávanie, dotácie a granty, prenájmy,

Kód KS (z MetaIS)	Názov KS	Používateľ KS (G2C/G2B /G2G/G2A)	Životná situácia (kód z MetaIS)	Úroveň elektronizácie KS	Koncovú službu realizuje AS (kód AS z MetaIS)
----------------------	----------	----------------------------------	------------------------------------	--------------------------	---

ks_350 783	Poskytovanie a publikovanie informácií mesta Bytča	G2C/G2B	Slobodný prístup k informáciám (055) Služby (cieľová skupina sú podnikatelia - 025) Rozširovanie podnikania (016)	Vyberte jednu z možností	
---------------	--	----------------	---	--------------------------	--

Tabuľka č.1 Prehľad koncových služieb, ktoré budú výstupom projektu

Obrázok č.2 Model biznis architektúry

WEBOVÉ SÍDLO <http://www.bytca.sk/> - prístup na webové sídlo očakáva dve základné biznis role: používateľ a správca systému. Používateľ je návštevník webového sídla Občan, alebo Podnikateľ, ktorý má prístup k publikovanému obsahu, ktorý je verejne dostupný. Správca systému je zamestnanec mesta Bytča, ktorý má prístup k správe modulov redakčného systému (CMS) a správe dokumentov (DMS). Rozhranie musí umožniť rozčlenenie jednotlivých činností redaktorov na špecifické menšie roly (napr. schvaľovateľ obsahu, správca konfigurácie systému a pod.), ktoré vyplývajú z navrhnutého riešenia a bude možné ich dynamicky nastavovať.

4.2 Aplikačná vrstva

Žiadne z webových sídel, ktoré sú predmetom tohto projektu, nevyužívajú integrácie na nadrezortné centrálné bloky a podporné spoločné bloky (SaaS).

WEBOVÉ SÍDLO <http://www.bytca.sk/>

Rozhranie pre správu obsahu, tzv. content management systém (CMS) a správu dokumentov (DMS) musí umožniť všetky činnosti správy obsahu webových stránok (statické stránky, články, preklady, bannery, multimédiá), jeho organizácie do kategórií, vytváranie a úpravu menu webových stránok ako aj vytváranie samostatných tematických webov (microsites). Správa obsahu celého webového sídla sa bude realizovať v rámci jedného CMS a DMS. Popis očakávanej funkcionality jednotlivých aplikačných komponent je popísaný v projektovom zámere ako aj v dodanom Archimate modeli aplikačnej architektúry

4.2.1 Rozsah informačných systémov

Kód ISVS <i>(z MetaIS)</i>	Názov ISVS	Modul ISVS <i>(zaškrtnite ak ISVS je modulom)</i>	Stav ISVS	Typ ISVS	Kód nadradeného ISVS <i>(v prípade zaškrtnutého checkboxu pre modul ISVS)</i>
isvs_11154	Webové sídlo mesta Bytča		Prevádzkovaný a plánujem rozvoj	Agendový	

Tabuľka č.2 Prehľad dotknutých informačných systémov v projekte – súčasný stav

Kód ISVS (z MetalS)	Názov ISVS	Modul ISVS (zaškrtnite ak ISVS je modulom)	Stav IS VS	Typ IS VS	Kód nadradeného ISVS (v prípade zaškrtnutého checkboxu pre modul ISVS)
			Vyberte jednu z možností	Vyberte jednu z možností	
			Vyberte jednu z možností	Vyberte jednu z možností	
			Vyberte jednu z možností	Vyberte jednu z možností	

Tabuľka č. 3 Prehľad budovaných/rozvíjaných ISVS v projekte – budúci stav

Kód AS (z MetalS)	Názov AS	Poskytovaná na externú integráciu (zaškrtnite ak áno)	Typ cloudovej služby	ISVS/modul ISVS (kód z MetalS)	Aplikačná služba realizuje KS (kód KS z MetalS)
			Vyberte jednu z možností		
			Vyberte jednu z možností		
			Vyberte jednu z možností		

Tabuľka č.4 Prehľad budovaných aplikačných služieb – budúci stav

4.2.2 Využívanie nadrezortných centrálnych blokov a podporných spoločných blokov (SaaS)

V rámci realizácie projektu nepredpokladáme využívanie nadrezortných centrálnych blokov a podporných spoločných blokov (SaaS).

4.2.3 Prehľad plánovaného využívania podporných spoločných blokov (SaaS)

Nepredpokladáme využívanie podporných spoločných blokov (SaaS)

4.2.4 Prehľad plánovaných integrácií ISVS na nadrezortné centrálny bloky – spoločné moduly

V rámci realizácie projektu nepredpokladáme využívanie nadrezortných centrálnych blokov resp. spoločných modulov.

4.2.5 Prehľad plánovaných integrácií ISVS na nadrezortné centrálny bloky - modul procesnej integrácie a integrácie údajov (IS CSRÚ)

V rámci realizácie projektu nepredpokladáme využívanie nadrezortných centrálnych blokov – modulu procesnej integrácie a integrácie údajov (IS CSRÚ).

4.2.6 Poskytovanie údajov z ISVS do IS CSRÚ

V rámci realizácie projektu nepredpokladáme poskytovanie údajov z IS VS do IS CSRÚ.

4.2.7 Konzumovanie údajov z IS CSRÚ

V rámci realizácie projektu nepredpokladáme konzumovanie údajov z IS CSRÚ.

4.3 Dátová vrstva

V rámci realizácie projektu nepredpokladáme využívanie dátových vrstiev.

4.3.1 Údaje v správe organizácie

V správe organizácie budú údaje webového sídla <http://www.bytca.sk/> a dokumenty spravované organizáciou na základe jej pôsobnosti.

4.3.2 Dátový rozsah projektu

ID OE	Objekt evidencie - názov	Objekt evidencie - popis	Referencovateľný identifikátor URI dátového prvku (áno-uviesť URI/nie nemá)
	Služba	Portálom bude poskytovaná služba (informačný obsah) popísaná vhodnými atribútmi zadanými v systéme.	Nie nemá

Tabuľka č.11 Prehľad objektov evidencie v jednotlivých ISVS/registroch súvisiace s projektom – budúci stav

Základom pre webové sídlo mesta Bytča a pre jeho informačný obsah bude informačné stránky ostatných sídel bude systém na spracovanie obsahu a správu dokumentov.

4.3.3 Kvalita a čistenie údajov

4.3.3.1 Zhodnotenie objektov evidencie z pohľadu dátovej kvality

Predmetom evidencie budú primárne informácie publikované smerom k občanom a podnikateľom. Jednotlivé informácie budú poskytované formou „objektov“ ako sú informačné články, bannery a dokumenty. V prípade informačných bannerov a článkov je dôležitá ich viditeľnosť a aktuálnosť v čase. V prípade dokumentov je dôležitá ich aktuálnosť, v prípade historických údajov platnosť a dostupnosť v histórii webového sídla. Všetky uvedené objekty tvoria súčasť informačnej služby, ktorá je poskytovaná webovým sídlom mesta Bytča.

ID OE	Objekt evidencie <i>(uvádzať OE z tabuľky 11)</i>	Významnosť kvality <i>1 (malá) až 5 (veľmi významná)</i>	Citlivosť kvality <i>1 (malá) až 5 (veľmi významná)</i>	Priorita – poradie dôležitosti <i>(začnite číslovať od najdôležitejšieho)</i>
1	Služba	5	4	1.

Tabuľka č.12 Kategorizácia objektov evidencie z pohľadu dátovej kvality – budúci stav

4.3.3.2 Role a predbežné personálne zabezpečenie pri riadení dátovej kvality

Rola	Činnosti	Pozícia zodpovedná za danú činnosť (správca ISVS / dodávateľ)
Dátový kurátor	<i>Evidencia požiadaviek na dátovú kvalitu, monitoring a riadenie procesu</i>	<i>Dátový kurátor správcu IS</i>
Data steward	<i>Čistenie a stotožňovanie voči referenčným údajom</i>	<i>Pracovník IT podpory</i>
Databázový špecialista	<i>Analyzuje požiadavky na dáta, modeluje obsah procedúr</i>	<i>Dodávateľ</i>
Dátový špecialista pre dátovú kvalitu	<i>Spracovanie výstupov merania, interpretácie, zápis biznis pravidiel, hodnotiace správy z merania</i>	<i>Dátový špecialista pre dátovú kvalitu – nová interná pozícia v projekte</i>
*Iná rola (doplniť)		

Tabuľka č.13 Prehľad rolí a personálneho zabezpečenia pre riadenie dátovej kvality

4.4 Referenčné údaje

Súčasný stav nevyužíva integrácie s inými systémami verejnej správy. Mesto Bytča navyše nemá v súčasnosti služby pre externé subjekty (občanov resp. podnikateľov či iné OVM), ktoré by vyžadovali takú integráciu. Jediná integrácia je formou presmerovania používateľa na ÚPVS s možnosťou Vyhľadávania na Centrálnej úradnej elektronickej tabuli (CUET).

Z hľadiska budúceho stavu nepredpokladáme realizáciu takých úprav, ktoré by integráciu vyžadovali.

4.4.1 Objekty evidencie z pohľadu procesu ich vyhlásenia za referenčné

V projekte nie sú údaje, ktoré by mali charakter referenčných údajov.

4.4.2 Identifikácia údajov pre konzumovanie alebo poskytovanie údajov do/z CSRU

Vzhľadom k tomu, že v projekte nie sú údaje, ktoré by mali charakter referenčných údajov, nebudú konzumenti pre tento typ údajov.

4.5 Otvorené údaje

Projekt nebude zdrojom otvorených údajov.

4.6 Analytické údaje

Projekt nebude zdrojom analytických údajov.

Po realizácii projektu budú vznikať iba analytické údaje na metriku webu, tie však nebudú určené na ďalšie verejné analýzy ale na skvalitňovanie elektronických služieb mesta Bytča.

4.7 Moje údaje

Projekt nebude vytvárať údaje pre službu „moje údaje“.

4.8 Prehľad jednotlivých kategórií údajov

Projekt neprodukuje údaje v žiadnej z uvedených kategórií.

4.9 Technologická vrstva

4.9.1 Prehľad technologického stavu

Mesto Bytča prevádzkuje webové sídlo – portál - <http://www.bytca.sk/>. Webové sídlo je technologicky zastaralé, nespĺňa štandardné požiadavky v zmysle ISVS a okrem toho neposkytuje adekvátnu informačnú hodnotu a funkčnosť potrebnú pre občanov a podnikateľov pri riešení ich životných situácií. Technicky je založené webové sídlo na webových stránkach spravovaných administrátorom s nutnosťou úprav zdrojového kódu pri publikovaní nového obsahu, bez moderného CMS a DMS.

4.9.2 Požiadavky na výkonnostné parametre, kapacitné požiadavky

Parameter	Jednotky	Predpokladaná hodnota	Poznámka
Počet interných používateľov	Počet	56	
Počet súčasne pracujúcich interných používateľov v špičkovom zaťažení	Počet	56	
Počet externých používateľov (internet)	Počet	150	
Počet externých používateľov používajúcich systém v špičkovom zaťažení	Počet	150	
Počet transakcií (podaní, požiadaviek) za obdobie	Počet/obdobie	-	
Objem údajov na transakciu	Objem/transakcia	-	
Objem existujúcich kmeňových dát	Objem	-	

Tabuľka č.20 Prehľad vybraných kapacitných a výkonových požiadaviek– budúci stav

4.9.3 Návrh riešenia technologickej architektúry

Technologická architektúra – prepojenie na služby

Akceptačné a produkčné prostredie

Aplikačný server CMS a DMS obsahuje administračnú časť a poskytuje služby pre správu obsahu webových stránok ako aj pre správu dokumentov. Server poskytuje služby pre prezentačnú vrstvu a teda pre zobrazovanie obsahu webových stránok. Dátové úložisko obsahuje len statické súbory ako obrázky a súbory. Databáza obsahuje všetky dáta potrebné pre poskytovanie služieb ako pre správu celého obsahu webových stránok, tak aj pre zobrazovanie ich obsahu.

Testovacie prostredie

Aplikačný server CMS a DMS obsahuje administračnú časť a poskytuje služby pre správu obsahu webových stránok ako aj pre správu dokumentov. Server poskytuje aj služby pre prezentačnú vrstvu a teda pre zobrazovanie obsahu webových stránok vrátane mapového obsahu.

Sieťové úložisko obsahuje len statické súbory ako obrázky a súbory. Databáza obsahuje všetky dáta potrebné pre poskytovanie služieb ako pre správu, tak aj pre zobrazovanie obsahu.

Technologická architektúra – prepojenie na sieťové prvky

Nakoľko celé riešenie bude poskytované formou služby od víťazného dodávateľa, prepojenie na sieťové prvky, zabezpečenie firewall a podobne sú plne v kompetencii dodávateľa projektu.

4.9.4 Využívanie služieb z katalógu služieb vládneho cloudu

V rámci projektu nebudú využívané služby z vládneho cloudu.

4.9.5 Jazyková lokalizácia

System bude podporovať viacjazyčnú lokalizáciu.

4.10 Bezpečnostná architektúra

Prenášané dáta je potrebné šifrovať využitím https protokolu, ktorý zabezpečí dáta prenášané medzi návštevníkom stránky a serverom, alebo medzi serverom a volanými web službami (napr. volanie externej REST služby).

Nový systém by mal obsahovať nástroj pre sledovanie zmien v systéme. Musí umožniť zobrazovať a filtrovať jednotlivé zaznamenané hodnoty. Auditné záznamy je možné sprístupniť na čítanie iným systémom.

5. ZÁVISLOSTI NA OSTATNÉ ISVS / PROJEKTY

Predkladaný projekt nie je závislý na iných/ostatných ISVS alebo projektoch.

V budúcnosti sa predpokladá jeho prepojenie s projektom: Zvýšenie kvality portálu Mesta Bytča pomocou zavedenia moderných technológií s využitím prvkov umelej inteligencie – projekt je vo fáze vyhodnotenia verejného obstarávania a predstavuje komplementárny projekt k navrhovanému projektu. Projekty sa neprekrývajú v žiadnej časti, ide o vzájomne sa dopĺňajúce projekty

6. ZDROJOVÉ KÓDY

Bude dodržaný princíp otvorenosti, tzn. duševným vlastníkom všetkých výstupov, vrátane technológie a zdrojového kódu bude štát. Podnik dodrží princíp otvorenosti tak ako je definovaný v prílohe č. 10 výzvy OPII-2021/7/14-DOP „Malé zlepšenia eGov služieb“.

V zmysle princípu otvorenosti Úrad v rámci projektu:

- odovzdá MIRRI zdrojové kódy k počítačovému programu alebo jeho časti v aktuálnej podobe,
- udelí MIRRI súhlas s používaním počítačového programu alebo jeho časti v podobe licencie, ktorej rozsah zodpovedá právnej úprave Autorského zákona (§ 19 ods. 4 a ďalšie Autorského zákona) a odovzdá k počítačovému programu alebo jeho časti všetku a akúkoľvek dokumentáciu, ktorá vznikla vo vzťahu k jeho dodávke;
- vlastnícke právo k dokumentácii prejde na MIRRI jej prevzatím, tzn. momentom podpisu akceptačného protokolu/záverečného akceptačného protokolu;
- odovzdá MIRRI vytvorený zdrojový kód v jeho úplnej aktuálnej podobe, zapečatený, na neprepisovateľnom technickom nosiči dát s označením časti a verzie Informačného systému, ktorej sa týka. Odovzdaním sa rozumie odovzdanie technického nosiča dát s obsahom zdrojového kódu Oprávnenej osobe MIRRI. O odovzdaní a prevzatí technického nosiča dát bude spísaný a podpísaný písomný preberací protokol;
- odovzdá úplný zdrojový kód, ktorý sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol vytvorený pri realizácii projektu (ďalej ako „vytvorený zdrojový kód“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle projektu (ďalej ako „preexistenty zdrojový kód“);
- zverejní vytvorený zdrojový kód v centrálnom repozitári zdrojových kódov súlade s ust. § 31 vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy;
- zabezpečí, že rozsah licencie MIRRI k počítačovému programu, ktorý je výsledkom projektu a ide o výsledok v podobe vytvoreného zdrojového kódu zodpovedá rozsahu stanoveného § 19 ods. 4 Autorského zákona. Licencia musí spĺňať podmienky územnej a časovej neobmedzenosti, použiteľnosti pre viacerých používateľov a na viac zariadení. MIRRI môže udeliť k počítačovému programu sublicenciu, ktorej podmienky sú v súlade s udelenou licenciou.

Doplniť vstupy v INICIAČNEJ FÁZE:

7. PREVÁDZKA A ÚDRŽBA

Webové sídlo <http://www.bytca.sk/>

- Obsah webových stránok edituje iba jeden správca a vytvárajú ho viacerí editori – nevedia ho však bez správcu zmeniť.
- Webová stránka je vybudovaná na zastaralých technológiách a nereflexuje aktuálne trendy.

- Bezpečnosť správcovských systémov je nedostatočná.
- Chýba analytika návštevníkov webového sídla a ďalšie spracovanie týchto dát za účelom zlepšovania.
- Chýba možnosť zbierať a analyzovať spätnú väzbu návštevníkov.
- Webovému sídlu chýba pokročilejší reporting poskytovaných služieb.
- Webové sídlo beží na zastaralom redakčnom systéme, ktorý je nevyhovujúci aktuálnym trendom

Celý proces prevádzky systému bude v súlade s dohodnutými pravidlami uvedenými v SLA. Cieľom procesu je zavedenie sady úkonov, ktoré v maximálne možnej miere zabránia vzniku incidentu a tiež podľa skúseností z prevádzky modulu umožnia definovať nové funkcionality modulu.

- spoločnú administrátorskú bázu pre správu webového sídla, ktorá bude využitá v systéme s prístupom iba pre autorizovaných používateľov a podľa rozsahu ich oprávnení
- modul ukladania súborov s riadeným a zabezpečeným prístupom, dostupný oprávneným používateľom obstarávateľa v rozsahu pre nich definovaných oprávnení
- modul ukladania multimedialných prvkov s riadeným a zabezpečeným prístupom, dostupný oprávneným používateľom obstarávateľa v rozsahu pre nich definovaných oprávnení
- spoločnú správu obsahu stránok, dostupnú oprávneným osobám obstarávateľa v rozsahu ich oprávnení

Ďalej je požadované vytvorenie helpdesku resp. využitie helpdesku dodávateľa pre nahlasovanie incidentov, problémov či požiadaviek. Časové kritériá riešenia požiadaviek sú popísané ďalej.

Chyby bude možné nahlasovať priamo v aplikácii helpdesku.

Monitoring

V rámci navrhovaného riešenia sú požadované aj služby monitoringu, ktoré umožnia sledovať stav jednotlivých modulov riešenia.

Zálohovanie

Obstarávateľ vyžaduje, aby riešenie disponovalo zálohovacou stratégiou pre bezpečné zálohovanie dát pre potreby ich obnovy vrátane vypracovania postupu zálohovania a obnovy pre prípad straty alebo poškodenia dátových objektov.

Logovanie a auditovanie

Obstarávateľ požaduje využívanie logovania udalostí v systéme a vytvorenie možnosti auditu jednotlivých komponentov systému, bezpečnosti prostredia a pod. v záujme zistenia potencionálnych rizík a zaistenia plynulej prevádzky systé

7.1 Prevádzkové požiadavky

Kategória incidentu	Prevádzkové hodiny	Reakčný čas v hodinách	Čas vyriešenia v hodinách
A	8:00-18:00	4	8
B	8:00-18:00	8	24
C	8:00-18:00	16	60

Tabuľka požadovaných reakčných dôb a času vyriešenia incidentov podľa kategórií incidentu.

7.1.1 Úrovne podpory používateľov:

Označenie naliehavosti incidentu	Závažnosť incidentu	Popis Vady
A	Kritická	<p>Odchýlka/y ktoré neumožňujú užívanie Infraštruktúry, alebo jej dôležitej alebo ucelenej časti takým spôsobom, že Infraštruktúra nemôže byť užívaná v rámci prevádzky Objednávateľom alebo sú porušované bezpečnostné požiadavky Objednávateľa.</p> <p>Za Vady kategórie A sa budú považovať napríklad: výpadky Infraštruktúry zapríčinené SW chybou, kedy Infraštruktúry nepracuje vôbec a je tak znemožnená činnosť Objednávateľa, dochádza k nenapraviteľnej strate alebo poškodeniu údajov a iné Vady s vyššie popísanými alebo obdobnými následkami, ak nie sú spôsobené poddimenzovaným, alebo nefunkčným HW vybavením, prípadne SW vybavením tretej strany a nie je možné zabezpečiť fungovanie Infraštruktúry ani tzv. náhradným riešením.</p>
B	Stredná	<p>Odchýlka/y, ktoré podstatným spôsobom ovplyvňujú funkcionality Infraštruktúry v rámci každodennej prevádzky takým spôsobom, že v dôsledku Vád vznikajú prestoje, potreba dodatočnej práce alebo iné podstatné ťažkosti v rámci každodennej prevádzky Infraštruktúry v porovnaní s bezvadnou Infraštruktúrou (nie však dlhšie ako 10 Pracovných dní a bez ďalších nákladov Objednávateľa), pričom Vady súčasne neovplyvňujú prevádzku Infraštruktúry ako celku, čo by sa považovalo za Vadu kategórie A.</p> <p>Za Vady kategórie B sa budú považovať napríklad: nesprávne údaje v reportoch, dátové polia, ktoré nemôžu byť validované alebo používané dohodnutým spôsobom a iné Vady s vyššie popísanými alebo obdobnými následkami</p>
C	Nízka	<p>Odchýlka/y, ktoré nepodstatným spôsobom ovplyvňujú funkcionality Infraštruktúry v rámci každodennej prevádzky.</p> <p>Za Vady kategórie C sa budú považovať napríklad: minoritné grafické odchýlky alebo nesprávnosti nespôsobujúce navyše prácu Poskytovateľovi v rámci jeho prevádzky, pokiaľ je tieto možné odstrániť v dohodnutých lehotách</p>

možný dopad:

Označenie závažnosti incidentu	Dopad	Popis dopadu
1	katastrofický	katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát,
2	značný	značný dopad alebo strata dát
3	malý	malý dopad alebo strata dát

- Výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s best practices ITIL V3 uvedený v nasledovnej matici:

Matica priority incidentov		Dopad		
		Katastrofický - 1	Značný - 2	Malý - 3
Naliehavosť	Kritická - A	1	2	3
	Vysoká - B	2	3	3
	Stredná - C	2	3	4
	Nízka - D	3	4	4

Vyžadované reakčné doby:

Označenie priority incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾	Spoľahlivosť ⁽³⁾ (počet incidentov za mesiac)
1	0,5 hod.	4 hodín	1
2	1 hod.	12 hodín	2
3	1 hod.	24 hodín	10
4	1 hod.	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	

7.2 Požadovaná dostupnosť IS:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	10 hodín	od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Servis a údržba sa bude realizovať mimo pracovného času.
Dostupnosť produkčného prostredia IS	98,5%	<ul style="list-style-type: none"> · 98,5% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 66 hod. · Maximálny mesačný výpadok je 5,5 hodiny. · Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. · Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. · V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.

7.2.1 Dostupnosť (Availability)

Požadovaná dostupnosť systému je 98,5 % .

7.2.2 RTO (Recovery Time Objective)

Požadované je tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni.

7.2.3 RPO (Recovery Point Objective)

Požadované je tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni.

8. POŽIADAVKY NA PERSONÁL

ID	Meno a Priezvisko	Pozícia	Oddelenie	Rola v projekte
1.	Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP	Primátor mesta	Mesto Bytča	Predseda riadiaceho výboru
2.	Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP	Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP	Mesto Bytča	Zástupca vlastníkov procesov objednávateľa
3.	Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP	Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP	Mesto Bytča	Zástupca kľúčových používateľov objednávateľa
4.	Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP	Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP	Mesto Bytča	UX dizajnér/analytik
5.	Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP	Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP	Mesto Bytča	Projektový manažér

9. IMPLEMENTÁCIA A PREBERANIE VÝSTUPOV PROJEKTU

Implementácia a preberanie výstupov bude realizované v zmysle Vyhlášky 85/2020 Zz o projektovom riadení; spôsob realizácie projektu bude metódou waterfall s využitím prvkami agile.

10. PRÍLOHY

Koniec dokumentu