

Príloha č. 1 Zmluvy – Opis predmetu zákazky

Opis predmetu zákazky „Systémová a aplikačná podpora Centrálnej eGOV CMS Platformy počas pilotnej prevádzky“

ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK

eGOV CMS	Centrálny Content Manažment Systém (CMS a WEB MUPVS, NASES, SNCA)
IS CSRU	Informačný systém Centrálnej správy referenčných údajov
MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
OVM	Orgán verejnej moci
SD	Service desk
OE	Objekt evidencie
OS	Operačný systém
DB	Databáza
APV	Aplikačného programového vybavenia
SLA	Service Level Agreement
SW	Software
zákon o e-Governmente	zákon č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)

1. ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE

Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky (ďalej len „MIRRI“) je správcou Informačného systému Centrálny CMS Systém (ďalej „eGOV CMS“). eGOV CMS slúži ako centrálny systém na správu obsahu webových stránok verejných inštitúcií. Cieľom je zabezpečiť jednotnú, efektívnu a bezpečnú komunikáciu štátnych orgánov a organizácií s občanmi. Tento systém umožňuje správu, aktualizáciu a publikovanie informácií na portáloch, čo zjednodušuje prístup k verejným informáciám a zvyšuje transparentnosť.

Na základe Zriaďovacej listiny Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby (ďalej len „NASES“), Štatútu NASES, Memoranda o spolupráci medzi MIRRI a NASES a Kontraktu medzi MIRRI a NASES na rok 2024 zabezpečuje NASES prevádzku eGOV CMS. Dokumentácia vrátane Detailného návrhu riešenia k eGOV CMS je zverejnená na <https://metais.vicepremier.gov.sk/>

Poskytnutie jednotnej CMS platformy pre jednotlivé OVM je základným predpokladom plného využitia prístupu k funkčnosti a designu webových služieb. Umožňuje jednotlivým OVM publikovať služby a informácie na jednom mieste a odberateľom využívať služby z jedného zdroja a v jednotnom formáte v súlade s definovaným štandardom publikovania služieb.

Úlohou orgánov verejnej moci (OVM) pri využití eGOV CMS je zabezpečiť, aby obsah na ich webových stránkach bol aktuálny, presný a dostupný pre občanov. OVM sú zodpovedné za pravidelné aktualizovanie informácií, publikovanie dokumentov a správ, zabezpečenie súladu so zákonmi o prístupe k informáciám a zabezpečenie bezpečnosti a ochrany údajov. Ich cieľom je zvýšiť transparentnosť, zlepšiť komunikáciu s verejnosťou a poskytnúť jednoduchý prístup k relevantným informáciám.

eGOV CMS pomáha OVM centralizovaním správy obsahu, čím zjednodušuje a zefektívňuje publikovanie informácií na webových portáloch štátnych inštitúcií. Tento systém zabezpečuje jednotný vzhľad a funkčnosť webových stránok verejných organizácií, čo zlepšuje prístup občanov k informáciám a zvyšuje transparentnosť. Automatizuje procesy ako publikovanie legislatívnych dokumentov a správ, čím znižuje administratívnu záťaž OVM a umožňuje im sústrediť sa na rýchlejšie poskytovanie aktuálnych informácií.

2. SLUŽBY SYSTÉMOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORY

Pre systémovú a aplikačnú podporu eGOV CMS sa predpokladajú nasledovné služby:

A. Služby systémovej a aplikačnej podpory (L3 podpora) - Služby prevádzky

Týmto službami sa zabezpečuje dostupnosť a kvalita služieb, riešenie incidentov nahlásených používateľmi systému eGOV CMS . Tieto servisné služby sa vzťahujú na produkčné, testovacie a vývojové prostredie systému eGOV CMS.

A.1 Činnosti správy systémového softvéru, systému eGOV CMS vykonávané priebežne podľa SLA (súčinnosť pre L2 podporu)

Ide o nasledovné činnosti:

1. Súčinnosť pri technických zmenách v konfiguráciách
2. Súčinnosť pri aplikačných a sieťových nastaveniach
3. Súčinnosť pri systémových nastaveniach cloud prostredia
4. Súčinnosť pri nasadzovaní nových verzií do testovacieho a produkčného prostredia

A.2 Služby systémovej a aplikačnej podpory systému eGOV CMS a nastavbu systému eGOV CMS (poskytovanie L3 podpory)

Ide o nasledovné činnosti:

- 1) Analýza a riešenie Incidentov aplikačného programového vybavenia (APV) komponentov ako súčasť L3 podpory:
 - a) riešenie technických incidentov rôzneho pôvodu,
 - b) riešenie systémových a prevádzkových chýb súvisiacich s potrebou funkčnej úpravy nastavených procesov,
 - c) zmeny a nastavenia parametrov komponentov eGOV CMS.
 - d) súčinnosť pri nasadzovaní opráv a nových konfigurácií.
- 2) Tvorba reportu o prevádzke eGOV CMS a pre vyhodnocovanie SLA.
- 3) Aktualizácia prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie.
- 4) Kontrola stavu platnosti licencií.
- 5) Nahrávanie nových licencií pre licencovaný softvér.
- 6) Správa certifikátov interných/externých pre zabezpečenie autentifikácie a šifrovanej komunikácie integrovaných systémov a aplikácií.
- 7) Vytváranie záloh dát a konfigurácie systému pred každou konfiguračnou zmenou.
- 8) Nasadzovanie nových verzií.
- 9) Poskytovanie súčinnosti pri odstávkach technologickej infraštruktúry.
- 10) Poskytovanie súčinnosti pri aktualizáciách a nasadzovaní opráv systémového SW technologickej infraštruktúry eGOV CMS.
- 11) Vykonávanie preventívnej údržby.
- 12) Udržiavanie systému v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, súčinnosť a odstraňovanie zistení z bezpečnostného auditu.
- 13) Uvedenie systému eGOV CMS do plne funkčného stavu alebo poskytnutie náhradného riešenia (po poruchách, chybách) podľa definovaných parametrov pre systém eGOV CMS.

- 14) Lokalizácia potenciálnych problémov pri používaní prostredia.
- 15) Poskytovanie súčinnosti pri identifikácii neštandardných stavov systémového softvéru a systému eGOV CMS. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Výsledky kontrol sú evidované v reportoch s návrhom preventívnych akcií na elimináciu neštandardných stavov systému eGOV CMS.
- 16) Podpora systémového softvéru a systému eGOV CMS (vrátane riešenia vzniknutých problémov) podľa požiadavky NASES.
- 17) Optimalizácia prevádzky na základe odsúhlasených návrhov riešení.
- 18) Vedenie evidencií a reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o stave prevádzky, poskytovaní služieb, výsledkov monitoringu, kontrol a auditov.
- 19) Vedenie potrebných technických a prevádzkových evidencií (technická dokumentácia, nastavenie parametrov, evidencia technických prostriedkov, užívateľské príručky, evidencia dodávateľov a kontaktných osôb...):
 - a) spracovanie popisov riešenia Incidentov v SD nástroji, Kontrola stavu spracovania požiadaviek, Uzatváranie Incidentov v SD nástroji,
 - b) optimalizácia, profylaktika, kontrola integrity databáz a spracovania dávok eGOV CMS.
- 20) Opravy v správe prístupov a používateľských účtov a certifikátov.
- 21) Aktualizácie a súčinnosť pri nasadzovaní nových verzií aplikácie a ostatných komponentov eGOV CMS.
- 22) Poskytovanie súčinnosti pri monitoringu vyťaženia a správania sa systému a analýzu príčin jeho nesprávnej a neefektívnej činnosti. V rámci monitorovania systému je potrebné sledovať tieto parametre:
 - a) sledovanie vyťaženia CPU a RAM aplikačného a DB prostredia,
 - b) monitoring, kontrola dostupnosti, doby odozvy a funkčnosť aplikačných servisov,
 - c) monitoring APV ako API GW, DevPortal, SD, Oracle,
 - d) monitoring kapacít diskových priestorov,
 - e) monitoring sieťových pripojení a ich vyťaženia a výpadkov,
 - f) monitoring a kontrola výskytu varovných a chybových hlásení v systémových a databázových logoch,
 - g) monitoring a kontrola rozšírenia databáz,
 - h) monitoring a kontrola zaplnenia transakčných logov,
 - i) monitoring a kontrola prírastkov dát,
 - j) monitoring a kontrola indexov a konzistencie databázy,
 - k) monitoring a kontrola vykonávania pravidelných záloh,
 - l) kontrola behu aplikačných procesov,
 - m) kontrola logov aplikačného servera,
 - n) kontrola výskytu záznamov o bezpečnostných incidentoch v logoch.

A.3 Help Desk pre oblasti poskytovanej podpory

Ide o nasledovné činnosti:

1. Analýza, určenie zodpovedného a zabezpečenie preposlania incidentu, TFS, monitoring, dostupnosť vývojového tímu, komunikácia v tímoch, riešenie incidentov na základe hlásení používateľov v SD nástroji.

A.4 Správa a podpora vývojového a testovacieho prostredia

Ide o nasledovné činnosti:

1. Dodávateľ poskytuje služby uvedené v bodoch A.1 až A.4 aj pre všetky prostredia eGOV CMS.

B. Rozvojové služby

Drobné zmeny a úpravy eGOV CMS na zabezpečenie prevádzkyschopnosti a správnej funkcionality v rozsahu 100 človekodní, ktorých obsah bude definovaný po dohode formou písomných požiadaviek obstarávateľa.

3. DEFINÍCIA KVALITATÍVNYCH POŽIADAVIEK

Požadované SLA na služby aplikačnej podpory – servisné služby

URČENIE PRIORITY INCIDENTOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

Priorita incidentu	Kategória incidentu	Kategória incidentu
A	Kritický/bezpečnostný	Kritický incident a Bezpečnostný incident, je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom eGOV CMS ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti eGOV CMS, ktorá obmedzuje použitie eGOV CMS v podstatnom rozsahu. Spôsobuje nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality systému.
B	Závažný	Závažný incident, je incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie eGOV CMS, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska používateľa eGOV CMS. Môže spôsobiť čiastočne obmedzenú funkcionality systému.

C	Nekritický	Nekritický incident, je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí eGOV CMS alebo jeho funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie eGOV CMS ako celku alebo jeho podstatných častí.
----------	-------------------	---

ŠPECIFIKÁCIA ZÁKLADNÉHO ČASOVÉHO POKRYTIA

Popis	Parameter dostupnosti	Poznámka
Prevádzkové hodiny	24 hodín	24/7/365
Podpora na telefóne	9 hodín	8:00 – 17:00 pracovné dni
Servisné okno	max. 8 hodín	od 18:00 hod. - do 6:00 hod. počas pracovných dní (ak bude potrebné).
	max. 8 hodín	od 18:00 hod. - do 6:00 hod. počas dní pracovného pokoja a štátom uznaných štátnych sviatkov (ak bude potrebné).
Dostupnosť produkčného a testovacieho prostredia Informačného systému	99 %	99% z 24/7/365 Maximálny ročný výpadok je 87,6 hod. Maximálny mesačný výpadok je 7,3 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 24/7). 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.
RTO Produkčného prostredia	24 hodín	RTO vyjadruje množstvo času potrebné pre obnovenie dát a celého prevádzky nedostupného systému (softvér). Systém bude prevádzkovaný v prostredí s minimálne 2 zastupujúcimi sa servermi v každej vrstve.
RPO Produkčného prostredia	24 hodín	RPO vyjadruje, do akého stavu (bodu) v minulosti možno obnoviť dáta.

$$\text{Dostupnosť} = \frac{\text{Plánované prevádzkové hodiny} - \text{trvanie kritického incidentu}}{\text{Plánované prevádzkové hodiny}} \times 100\%$$

Plánovaná odstávka služby – pravidelná

Pravidelná plánovaná odstávka sa realizuje v 2. týždni v danom mesiaci, v noci zvyčajne zo stredy na štvrtok v čase od 22:00 – 04:00. Tento čas nie je možné prekročiť, inak vstupuje daná služba do stavu incidentu.

4. POPIS eGOV CMS

eGOV CMS je centralizovaný systém pre správu obsahu webových stránok prevádzkovaných NASES na Slovensku. Poskytuje jednotné rozhranie, ktoré zjednodušuje publikovanie a aktualizáciu informácií, čo umožňuje OVM efektívne informovať verejnosť. Tento systém tiež zvyšuje transparentnosť a podporuje bezpečnosť a ochranu údajov, pričom dodržiava legislatívne požiadavky.

Proces využívania eGOV CMS orgánmi verejnej moci (OVM) prebieha v niekoľkých kľúčových krokoch:

1. **Príprava obsahu:** OVM vytvára a schvaľuje obsah (oznámenia, informácie pre verejnosť).
2. **Publikovanie v CMS:** Obsah sa nahráva do eGOV CMS, kde je zaradený do príslušných sekcií.
3. **Kontrola prístupnosti:** Systém zaisťuje, aby bol obsah v súlade s legislatívnymi požiadavkami na prístupnosť.
4. **Zabezpečenie a aktualizácia:** CMS automaticky spravuje zálohy a aktualizácie, pričom umožňuje OVM priebežne meniť obsah podľa potreby.
5. **Monitorovanie odozvy:** OVM môže sledovať odozvu občanov a na základe spätnej väzby optimalizovať obsah.

Tento proces umožňuje OVM efektívne a transparentne komunikovať s verejnosťou.