# Príloha č. 1 - Opis predmetu zákazky

Predmetom verejného obstarávania je dodávka komunikačného a riadiaceho systému verejného osvetlenia (ďalej aj „VO“) pre mesto Bratislava. Riadenie a monitoring verejného osvetlenia bude zabezpečovaný dvojakým spôsobom, a to prostredníctvom riadiacich modulov pre svietidlá (ďalej aj „RM-S“) v prostredníctvom štandardizovaného komunikačného rozhrania so svietidlami (Zhaga book 18, D4i), a tiež cez systém riadenia a monitoringu rozvádzačov verejného osvetlenia (ďalej aj „RVO“) prostredníctvom riadiacich modulov pre rozvádzače verejného osvetlenia (ďalej aj „RM-RVO“).

Predmetom tohto verejného obstarávania je aj pilotný projekt, ktorý zahŕňa aj nasadenie 30 ks riadiacich modulov RM-RVO a 1000 ks riadiacich modulov RM-S na svietidlách, ktoré budú implementované úspešným uchádzačom. Verejný obstarávateľ (ďalej aj „Objednávateľ“) určí, ktoré oblasti, ulice, svietidla alebo RVO budú predmetom pilotného projektu, a to ešte pred uzavretím Zmluvy s úspešným uchádzačom. V prípade úspešnej realizácie pilotného projektu je následne možné pokračovanie implementácie riadiaceho systému (tzv. Rollout) v plošnom rozsahu, ktorý je bližšie špecifikovaný v rámci súťažných podkladov.

# Základná špecifikácia RM-RVO a správy zariadení RM-RVO

**Požiadavky na správu systému pre verejné osvetlenie:**

1. Prístup do monitorovacieho systému bude prebiehať prostredníctvom webového rozhrania   
   a šifrovanej komunikácie z akéhokoľvek miesta s počítačom alebo tabletom pripojeným k internetu. Prístup na server bude povolený pomocou používateľského mena a hesla; môže byť definovaný viac ako jeden používateľ, každý s odlišnými oprávneniami.
2. Užívateľské webové rozhranie bude jednotlivé digitálne body zobrazovať na mapovom podklade,   
   na ktorom budú zobrazené všetky rozvádzače verejného osvetlenia (RVO) s možnosťou ich rozkliknutím zistiť aktuálny stav.
3. Systém riadenia musí byť otvorený s možnosťou integrácie nových prvkov v súlade s dynamikou rozvoja systému Verejného osvetlenia.
4. Systém na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia musí obsahovať možnosť ďalšieho pridávania nových typov zariadení a ich zobrazovania na mapovom podklade, ako sú  napr. monitoring parkovania, monitoring križovatiek, bezpečnostné prvky, kamery, a iné, bez potreby vstupovať do inej časti aplikácie (t. j. musí existovať možnosť zobrazovať a spravovať všetky body, bez ohľadu na ich typ, na jednom mieste aplikácie).
5. Zaistenie údržby a stálej aktualizácie požadovaného SW.
6. Systém musí byť škálovateľný, aby umožňoval rozšírenie priestoru o tisíce svetelných digitálnych bodov.
7. Systém musí mať minimálne tri základné režimy ovládania: zapnuté/vypnuté a automatické riadenie s možnosťou vytvorenia profilu spínania línií alebo stmievania svietidiel.
8. Profil spínania línií musí umožňovať funkciu podľa astrohodín s možnosťou nastavenia pevného posunu (offset) a zohľadnenia merania intenzity osvetlenia (pomocou externého senzoru) nezávisle pre súmrak a úsvit. Nastavenia sa realizujú prostredníctvom platformy (webová aplikácia).
9. Spotreba energie, resp. jednotlivé prevádzkové veličiny (napätie, prúd, účinník, spotreba) budú k dispozícii pre akúkoľvek požiadavku (meranie vstupnej aj všetkých výstupných vetiev po jednotlivých fázach) v konfigurovateľných intervaloch online z úrovne RVO.
10. Systém musí vedieť sledovať stav napájania (prúd, napätie, výkon, spotrebu energie, neoprávnený vstup do RVO, resp. neočakávaný odber elektriny, účinník atď.) a teplotu vnútri RVO.
11. Riadiaci modul pre RVO musí byť integrovateľný do existujúcich rozvádzačov a musí byť jednoducho inštalovateľný, aby v prípade potreby výmeny/novej inštalácie atď. nenarúšal iné komponenty v RVO (verejný obstarávateľ poskytuje záujemcom základnú dokumentáciu k RVO a možnosť obhliadky).   
    V prípade, že RM-RVO nie je možne nainštalovať do RVO z dôvodu napr. jeho poškodenia, zatečenia alebo inej vady, ktorá znemožňuje plnohodnotnú a bezpečnú prevádzku alebo funkčnosť RM-RVO, tak je povinnosťou Objednávateľa, dať RVO do stavu ktoré takúto prevádzku zabezpečia. Prvotnú inštaláciu všetkých RM-RVO vykoná dodávateľ v súlade s požiadavkami Objednávateľa. Ukončenie inštalácie každého RM-RVO, musí byť zdokumentované fotografiou a preberacím protokolom Objednávateľa.
12. RM-RVO musí fungovať nezávisle od RM-S a naopak (t. j. v prípade výpadku RM-RVO nebude ovplyvnená funkčnosť manažmentu svetelných bodov cez RM-S a naopak).
13. Softvér na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia nemôže v prípade svojho výpadku ovplyvniť funkčnosť svietidiel a musí byť zachované posledné nastavenie pre jednotlivé svetelné mapy/body.   
    (t. j. v prípade výpadku Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia bude zachovaná plne funkčnosť všetkých svietidiel).

**Správa digitálnych bodov:**

1. **Požiadavka - manažment fyzických zariadení:**
2. platforma musí mať možnosť vytvárať, spravovať a mazať zariadenia priamo z používateľského rozhrania aplikácie;
3. vytvorené zariadenia na platforme môže byť interpretované ako (o jeho forme rozhodne Objednávateľ):
4. bod
5. polygón
6. objekt bez súradníc (napr. súčasť nadradeného zariadenia);
7. Systém musí umožňovať GPS súradnice kedykoľvek používateľsky zmeniť a tým formálne zmeniť polohu zariadenia na mapovom podklade;
8. Systém musí mať možnosť definície typu zariadenia (príp. doplnenia jeho atribútov, ako napr. identifikačné číslo RVO, EIC kód, hlavný istič, počet vývodových polí, ale aj priradenia konkrétnych svetelných bodov k jednotlivým RVO) a spôsobov tvorby zariadení v platforme (vytvoriť zariadenie musí byť schopný samotný používateľ priamo v používateľskom rozhraní);
9. Systém musí vedieť definovať atribúty podľa ich charakteru, t. j. telemetria, statická alebo vypočítaná informácia o zariadení;
10. Systém musí vedieť definovať základnú farbu zariadenia na platforme, ako aj zmenu farby v závislosti od hodnoty vybraného atribútu;
11. Systém musí vedieť definovať farebné závislosti ku každému atribútu daného zariadenia a umožniť ich používateľsky prepínať podľa hodnoty atribútu a potreby ich farebnej vizualizácie priamo v používateľskom rozhraní na mapovom podklade;
12. Systém musí umožňovať úpravy farebných závislosti ku každému atribútu daného zariadenia, bez toho aby sa dané zariadenie vytváralo nanovo a bez straty histórie údajov;
13. Systém musí umožňovať monitoring a riadenie zariadení zabezpečeným spôsobom   
    (s možnosťou aj obojsmernej komunikácie);
14. Systém musí pri vytváraní jednotlivých zariadení umožňovať ich vzájomný vzťah (podradenosť, nadradenosť) tak, aby to odrážalo skutočnosť.

**Prínosy požiadaviek**

1. Objednávateľ bude môcť mať na jednom mieste (obrazovke) manažment všetkých pripojených zariadení bez ohľadu na ich typ (RVO vybavený RM-RVO, svietidlo vybavené RM-S, ako aj možnosť doplnenia ďalších možných digitálnych bodov). To umožní integráciu prípadných ďalších systémov do platformy a ich centrálny manažment.
2. Zariadenia bez ohľadu na typ budú umiestnené na mapovom podklade a svojou farbou v závislosti na ich hodnote atribútu alebo viac atribútov (t. j. na prvý pohľad), budú vizuálne indikovať svoj stav. Používateľ si na mapovom podklade bude  môcť vyberať typ zradení podľa oblasti bez potreby prechádzať do inej časti aplikácie, čím sa zvýši rýchlosť, prehľadnosť a používateľský komfort.
3. **Požiadavka - modelovanie reálneho sveta a jeho zariadení:**
4. Systém musí mať možnosť používateľskej tvorby logickej štruktúry siete a zariadení (podradené, nadradené zariadenia) s ich jednoznačnou vizualizáciou a s možnosťou sa používateľsky prepínať medzi jednotlivými úrovňami (podradené, nadradené zariadenia);
5. Systém musí mať možnosť selektívneho monitoringu na základe používateľsky vybraného zariadenia, stromu zariadení (logická štruktúra) alebo s individuálnym výberom;
6. Systém musí mať možnosť selektívneho reportingu na základe príslušnosti zariadenia k danej časti logického stromu (nutnosť vytvárať aj ad-hoc) v podobe vizualizácie grafov na základe používateľsky vybraného typu zariadenia (logická štruktúra), alebo s individuálnym výberom viacerých zariadení;
7. Systém musí byť schopný reportovať aj novo pridané zariadenia do logickej štruktúry bez potreby redefinície reportu.

**Prínosy požiadaviek**

1. Okrem manažmentu fyzických zariadení a ich skupín si Objednávateľ potrebuje namodelovať reálny svet svojho pohľadu, zohľadňujúceho všetky závislosti vzájomného napojenia objektov s možnosťou efektívneho monitoringu.
2. Vytváranie logickej štruktúry objektov je nevyhnutné pre efektívnu správu a pre efektívny reporting, ktorý sa vie prispôsobiť zmene nastavenia a zaradenia objektov v logickej štruktúre. Tzn. ak sa fyzicky prepojí časť zariadení napr. osvetlenia na inú líniu, tak nie je potrebné prerábať reporty, ktoré pracujú s logickými časťami.
3. Pre efektívnejší dohľad, ako aj šetrenie času počas bežnej prevádzky, si používateľ môže nastaviť každý graf s automatickou obnovou, aby sa pri viacerých grafoch v reporte nezdržoval s ich úpravou pred každým prezretím.

**Reporty a nástroje na ich tvorbu**

1. **Požiadavka – tvorba a správa reportov (Panelov - Dashboardov):**
2. Systém musí umožňovať, aby každý používateľ si vedel vytvoriť vlastné skupiny pracovných panelov, kde si môže vytvoriť a sám vizuálne nastaviť ich obsah, formát a poradie na stránke;
3. Pre efektívny reportovací nástoj je potrebné aby komponenty umožňovali vytvárať minimálne nasledovné typy:
4. Graf (ako KPI) – miesto pre vloženie grafu
5. Obrázok – miesto pre vloženie obrázku
6. Video – miesto pre vloženie videa
7. Textové pole so základným formátovaním
8. Iframe (ako nástroj na vloženie inej časti webu aj z inej aplikácie);
9. Systém musí umožňovať, aby používateľ vedel vytvoriť vlastný panel (vidí ho len autor), ale systém musí umožňovať zdieľanie svojich vytvorených panelov pre ďalších ním vybraných používateľov systému, a to minimálne v dvoch módoch:
10. View – iba zobrazovať (bez možnosti vykonať na ňom zmeny)
11. Edit – plný prístup k panelu vrátane zmeny a vytvárania už existujúcich komponentov;
12. Panel musí mať možnosť byť priradený do jednej alebo viac skupín (oblastí), aby pri väčšom počte panelov používateľ nestratil prehlaď, akej oblasti sa panel týka a aby sa mu zobrazovali len tie panely, ktoré ho zaujímajú;
13. Údaje sa v paneloch a komponentoch sa priebežne aktualizujú, podľa toho ako sa aktualizujú ich dátové zdroje. Používateľ nemusí obnovovať samotnú stránku panelu, aby sa údaje napr. v grafoch priebežne aktualizovali.

**Prínosy požiadaviek**

1. Vzhľadom k celkovej komplexnosti procesu digitalizácie a významnosti údajov využívaných na samotné riadenie je už takmer nevyhnutné interpretovať údaje vo forme vizuálne prijateľného a na prvé videnie pochopiteľného vizuálneho formátu vyhovujúcemu používateľovi, ktorý ho používa.

**Dashboard**

1. **Požiadavka – Procesný digitálny obraz stavu:**
2. Procesný digitálny obraz stavu je koncept digitalizácie, kedy všetky zariadenia alebo významné objekty v rámci mesta musia byť digitalizované do samostatných objektov a umiestnené na geografickú mapu;
3. Tieto objekty je potrebné digitalizovať s čo najväčším počtom údajov/parametrov, minimálne však: typ, kategorizácia, názov, GPS, stav, technické parametre prislúchajúce danému objektu a v prípade pripojeného zariadenia je nevyhnutný aj jeho status;
4. Každé zariadenie v teréne musí mať GPS lokalizáciu a jej znázornenie na mape pre lepší prehľad o umiestnení. Výnimkou sú podradené zariadenia, ktoré preberajú lokáciu nadradeného zariadenia. Napr. inteligentný rozvádzač je jeden objekt, ktorý ma v sebe napojených a integrovaných viac zariadení (správa línií, senzor otvorenia dverí,  environmentálne senzory a pod.).

**Prínosy požiadaviek**

1. Vzhľadom na skutočnosť, že v meste sú štandardne inštalované zariadenia/objekty od rôznych dodávateľov, je však potrebné ich mať združené na jednom mieste v systéme.
2. Pre potreby komplexného pohľadu na mesto ako jedného celku je potrebné mať jednotný prehľad o všetkých objektoch bez ohľadu na ich správcu, či prevádzkovateľa.
3. Umožniť selektívne výbery zobrazovaných zariadení a digitálnych bodov vo vybranej časti organizačnej štruktúry podľa výberu používateľa je aplikačná nevyhnutnosť.

**Alarmy - Watcher**

1. **Požiadavka – monitoring stavu hodnôt jednotlivých zariadení:**
2. Systém musí umožňovať vytváranie definícií stavu objektu cez hodnotu jeho atribútu, na ktorý systém zareaguje v prípade, ak bude logická podmienka splnená;
3. Systém musí umožňovať vytváranie kombinácie atribútov alebo podmienok minimálne s logickou väzbou „AND“ (funkcia AND kontroluje, či všetky argumenty tejto funkcie majú hodnotu TRUE, teda spĺňajú podmienku);
4. Informácia o splnení podmienky musí byť interpretovaná používateľovi podľa jeho potrieb. Preto systém musí obsahovať minimálne nasledovné možnosti získania upozornenia:
5. Pop-up okno priamo v aplikácii
6. Emailom.

**Prínosy požiadaviek**

1. Systém musí umožňovať notifikovať používateľa na naplnenie ním definovaných kritérií, aby bolo možné promptne reagovať na kritické očakávané scenáre.
2. **Požiadavka – vizualizácia dát a práca s nimi:**
3. Dáta musia byť online alebo pravidelne aktualizované v prípade všetkých zariadení, ktoré to umožňujú;
4. Výkonnostné indikátory KPI – Systém musí umožniť definovať neobmedzené množstvo rôznych výkonnostných ukazovateľov pre všetky zariadenia, digitálne objekty, či logické celky s ohľadom na typ reportovanej informácie;
5. Výkonnostné indikátory KPI – Systém musí vedieť KPI ukazovatele zobrazovať nie len textovo, ale aj graficky rôznymi formami: grafy, progress bar, status bar a ďalšie.

**Prínosy požiadaviek**

1. Je dôležité mať čo najdlhšiu históriu dát, aby bolo možné vyhodnocovať rôzne štatistiky alebo napríklad anomálie či typické/periodické situácie.
2. **Požiadavka – integrácia s ostatnými časťami platformy a aplikáciami tretích strán:**
3. Dashboard musí byť prepojiteľný s ostatnými časťami platformy alebo aplikáciami tretích strán, bez potreby viacnásobného prihlasovania. Používateľ má mať pocit jedného centrálneho systému.

**Logovanie**

1. **Požiadavka – podpora viacerých úrovni logovania:**
2. Systém musí podporovať minimálne nasledovné typy správ (hlásenia), ktoré sa zobrazujú v logovacom nástroji:
3. Emergency
4. Alert
5. Critical
6. Error
7. Warning
8. Notice
9. Information
10. Debug;
11. Každé hlásenie musí obsahovať minimálne nasledovné informácie:
12. Dátum a čas vzniku hlásenia
13. Typ hlásenia
14. Zdroj správy
15. Text správy
16. Detail a údaje správy.

**Prínosy požiadaviek**

1. Vzhľadom k celkovej komplexnosti procesu digitalizácie a významnosti údajov využívaných na samotné riadenie je nutné všetky zreteľa hodné zmeny v systéme kvalifikovane identifikovať a evidovať. Preto Systém musí evidovať aspoň 7 typov rôznych hlásení a umožňovať k nim individuálny prístup. Od chýb typu Emergency (Systém je nepoužiteľný = panika), Alert (Je potrebné okamžite konať), cez Critical, Error, Warning, Notice, až po Information (Informačné) a Debug (Debugovacie) správy pomáhajúce ľahko integrovať lokálne periférie a systémy, ale centralizovať hlásenia z nich na jedno miesto.

**Systémová správa**

1. **Požiadavka – viacjazyčná podpora systému (multilanguage):**
2. Podpora viacerých jazykov je jedným zo základných faktorov spoločného európskeho priestoru.
3. Slovenčina
4. Angličtina

**Prínosy požiadaviek**

1. Používateľ si môže vybrať jazyk aplikácie (ak to zákon neurčuje inak), aby jeho pracovná efektivita nebola limitovaná znalosťou jazykového rozhrania aplikácie.

**Škálovateľnosť, výkon a údržba systému**

1. **Požiadavka - robustnosť, škálovateľnosť a nasadzovanie platformy, konkrétne:**
2. Systém musí  mať možnosť nasadenia platformy do cloud-u;
3. Riešenie nemá generovať ďalšie licenčné požiadavky mimo základnej licencie za používanie platformy, ktoré priamo súvisia so samotnou platformou (napr. licencia za používanie databázy, operačného systému a pod.);
4. Riešenie musí byť inštalovateľne do VPS prostredia;
5. Riešenie musí byť prevádzkované či užívané aj ako služba.

**Prínosy požiadaviek**

1. V prípade rozširovania daného systému, by nemalo byť nutné meniť riešenie, len ho škálovať pridelením viac IT zdrojov.
2. Objednávateľ by mal mať na výber  prevádzkovať systém ako službu z dôvodu väčšej finančnej efektívnosti.

**Otvorenosť riešenia**

1. **Požiadavka** - **Systém musí umožňovať zdieľanie v ňom zbieraných údajov do softvéru tretích strán vo forme API rozhrania, ako nevyhnutnosť komplexného a efektívneho zdieľania dát a udalostí s ostatnými systémami .**
2. Musí umožňovať vytvoriť bezpečné API rozhranie z používateľského prostredia bez potreby programátorských zásahov (dynamickým „vyklikaním“  exportovaných údajov v aplikácii systému cez používateľské rozhranie).
3. API musí byť zabezpečené vo forme softvérového tokenu (časovo obmedziteľného), získaného na základe prihlasovacieho mena a hesla daného oprávneného používateľa softvérového systémového API rozhrania.
4. Dynamickú správu používateľov autorizovaných pre dané API rozhrania z používateľského prostredia systému.
5. Systém musí umožniť dynamicky a selektívne zrušiť oprávnenie používateľa z prostredia používateľského rozhrania systému.

**Napojenie aplikácii**

1. **Požiadavka - Systém musí podporovať a byť schopný plne integrovať zariadenia EDGE (lokálny HW s programovateľnou logikou t. j. Centrálna Logická Jednotka so skratkou  CLU - Central Logical Unit) vrstvy:**
2. Podpora a komunikácia s EDGE/CLU zariadeniami (zariadenie logickej riadiacej jednotky   
   v rozvádzači), ktoré podporujú štandardné IT protokoly.
3. **Požiadavka - Systém musí umožňovať napojenie zariadení aj aplikácii 3. strán na EDGE vrstvu:**
4. Systém musí umožniť napojenie zariadenia alebo lokálnej aplikácie na úrovni EDGE vrstvy;
5. Systém musí umožniť napojenie aplikácie tretej strany na úrovni aplikačnej vrstvy.
6. **Požiadavka - otvorenosť EDGE/CLU z pohľadu integrácie:**
7. Aplikačné vybavenie EDGE/CLU musí podporovať štandardné rozhrania a protokoly pre integráciu: min. ModBus, RTU/TCP, HTTPS.
8. **Požiadavka - Základná funkčnosť jednotlivých svietidiel nesmie byť priamo závislá na platforme komunikačného a riadiaceho systému osvetlenia, ako ani konektivity, t. j. pri výpadku riadiaceho systému a konektivity budú zachovane minimálne základne funkcionality osvetlenia ako automatické zapínanie a vypínanie.**
9. **Požiadavka - otvorenosť zdrojového kódu EDGE/CLU vrstvy:**
10. softvérová EDGE/CLU vrstva musí byť postavená a opensource frameworku;
11. zdrojový kód EDGE/CLU vrstvy musí byť opensource, aby v prípade potreby mohol byť adaptovaný  a organizácia nemala žiadny problém ho v budúcnosti (napr. po uplynutí záruky) zmeniť.

**Vzdialené pripojenia a správa EDGE/CLU**

1. **Požiadavka - otvorenosť z pohľadu komunikácie:**
2. Systém musí podporovať otvorené komunikačné a prenosové protokoly, štandardy, minimálne : MQTT, JSON, XML a pod.

**Prínosy požiadaviek**

1. Je dôležité, aké protokoly podporuje EDGE/CLU pre svoju komunikáciu smerom k IoT platforme alebo iným systémom. Spomenuté protokoly sú štandardmi pre prenos telemetrických dát a správ, a sú akceptovaným štandardnom integrácie. To umožní prípadnú jednoduchú integráciu EDGE na rôzne systémy alebo zariadenia komunikujúce týmito štandardmi.
2. **Požiadavka - diagnostika cez vzdialený prístup:**
3. Systém musí mať možnosť vzdialenej diagnostiky EDGE/CLU.

**Prínosy požiadaviek**

1. Bez možnosti vzdialenej diagnostiky je akýkoľvek Inteligentný systém neudržateľný z pohľadu jeho údržby, t. j. toto umožní určiť a eskalovať problémy EDGE/CLU zariadení na diaľku, čo umožní efektívnejšiu a rýchlejšiu údržbu riešenia.
2. **Požiadavka - bezpečnosť prenosu dát a pripojenia:**
3. Systém musí mať možnosť použitia štandardizovaných prvkov ochrany prenosu dát  šifrovaním (napr. SSL);
4. Systém musí mať možnosť zabezpečenia autorizácie vzdialeného prístupu na EDGE/CLU.

**Prínosy požiadaviek**

1. Dáta prenášané medzi EDGE a inými systémami musia byť v šifrovanej forme, pričom komunikácia voči platforme zo strany EDGE musí byť chránená.

**Bezpečnosť riešenia**

1. Pripojenie na aplikáciu cez GUI musí byť prostredníctvom šifrovanej komunikácie (napr. cez HTTPS).
2. Prístupy do IoT platformy musia byť riadené prostredníctvom access tokenov (napr. JWT /JSON web token/ alebo obdobne).
3. Všetky dodávané systémy, musia spĺňať kritéria pre Cyber security (certifikáty, osvedčenia od certifikovaných autorít.)

**Backoffice platforma**

1. **Požiadavka - na zabezpečenie Backoffice platformy požadujeme nasledujúce kritéria:**
2. 2 dátové centra v georedundancii, postavené a prevádzkované minimálne na úrovni TIER 3;
3. Active-active režim;
4. Redundantné prepojenie dátových centier dvoma nezávislými L2 optickými trasami;
5. Firewallové zabezpečenie celej platformy;
6. Load-balancer na vstupe;
7. DDoS ochrana na vstupe;
8. VPN prístup s 2FA;
9. Prevádzkový monitoring všetkých komponentov;
10. Bezpečnostný monitoring  - v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vykonávacej vyhlášky NBÚ   
    č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení;
11. SOC – certifikovaný.
12. Zber a vyhodnocovanie logov.
13. Vyhodnocovanie bezpečnostných udalostí/incidentov nástrojom SIEM s možnosťou definovania vlastných korelačných pravidiel.
14. Certifikovaný a akreditovaný národným/medzinárodným CSIRT,  24/7 trvalá prítomnosť operátora, okamžitá reakcia na bezpečnostnú  hrozbu, útok alebo incident.

# Základná špecifikácia RM-S a správy zariadení RM-S

**Požiadavky na správu systému pre verejné osvetlenie:**

1. Prístup do monitorovacieho systému bude prebiehať prostredníctvom webového rozhrania a šifrovanej komunikácie z akéhokoľvek miesta s počítačom alebo tabletom pripojeným k internetu. Prístup na server bude povolený pomocou používateľského mena a hesla; môže byť definovaný viac ako jeden používateľ, každý s odlišnými oprávneniami.
2. Užívateľské webové rozhranie bude jednotlivé digitálne body zobrazovať na mapovom podklade,   
   na ktorom budú zobrazené všetky  svetelné body s možnosťou ich rozkliknutím zistiť aktuálny stav.
3. Systém riadenia bude otvorený s možnosťou integrácie nových prvkov v súlade s dynamikou rozvoja systému verejného osvetlenia.
4. Systém na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia musí obsahovať možnosť ďalšieho pridávania nových typov zariadení a ich zobrazovania na mapovom podklade, ako sú  napr. monitoring parkovania, monitoring križovatiek, bezpečnostné prvky, kamery, a iné, bez potreby vstupovať do inej časti aplikácie (t. j. musí existovať možnosť zobrazovať a spravovať všetky body, bez ohľadu na ich typ, na jednom mieste aplikácie).
5. Zaistenie údržby a stálej aktualizácie požadovaného SW.
6. Systém bude škálovateľný, aby umožnil obmedzenie aj rozšírenie priestoru o tisíce svetelných digitálnych bodov.
7. RM-S musí mať funkciu redukcie (dimming) výkonu svietenia pri všetkých LED zariadenia vrátane nastavovania spínacích/stmievacích profilov pre jednotlivé svietidlá, ako aj pre skupiny svietidiel.
8. Profil stmievania svietidiel musí umožňovať v prípade trvalého napájania jednotlivých svetelných miest funkciu spínania jednotlivých svietidiel vybavených RM-S podľa astrohodín s možnosťou nastavenia pevného posunu a zohľadnenia merania intenzity osvetlenia (pomocou externého senzoru) nezávisle pre súmrak a úsvit.
9. RM-S musí vedieť sledovať náklon svietidla pre tri osi a jeho zmeny v čase, pričom v prípade náklonu mimo definovaný rozsah systém túto skutočnosť hlási.
10. RM-S musí obsahovať GPS zariadenie pre automatickú lokalizáciu RM-S po jeho inštalácii v systéme.
11. RM-S musí byť vyhotovený ako plug&play zariadenie pre svietidlá s rozhraním podľa Zhaga book 18 D4i s krytím minimálne IP65 po pripojení ku svietidlu a musí byť vyhotovený z UV stabilných materiálov, ktoré sú určené do vonkajšieho prostredia s rozsahom prevádzkových teplôt od -20 do +50 stupňov Celzia.
12. Systém riadenia svietidiel musí mať možnosť pripojenia externého zariadenia (napr. vianočné osvetlenie) s možnosťou nezávislého riadenia (ovládania) prostredníctvom RM-S. Toto ovládanie musí byť nezávislé od svietidla, na ktoré je RM-S napojený.
13. Riadiaci modul pre svietidlá musí fungovať nezávisle od riadiacich modulov pre RVO a naopak   
    (t. j. v prípade výpadku RM-S nebude ovplyvnená funkčnosť manažmentu svetelných bodov cez   
    RM-RVO  a naopak).
14. Softvér na riadenie prevádzky VO nemôže v prípadne svojho výpadku ovplyvniť funkčnosť svietidiel   
    a musí byť zachované posledné nastavenie pre jednotlivé svetelné mapy/body (t. j. v prípade výpadku Softvér na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia bude zachovaná plne funkčnosť všetkých svietidiel).

**Správa zariadení a digitálnych bodov**

1. **Požiadavka - manažment fyzických zariadení:**
2. Platforma musí mať možnosť vytvárať, spravovať a mazať zariadenia priamo z používateľského rozhrania aplikácie;
3. Vytvorené zariadenia na platforme môže byť interpretované ako (o jeho forme rozhodne Objednávateľ):
4. bod
5. polygón
6. objekt bez súradníc (napr. súčasť nadradeného zariadenia);
7. GPS súradnice sa môžu kedykoľvek používateľsky zmeniť a tým formálne zmeniť polohu zariadenia na mapovom podklade;
8. Systém musí mať možnosť definície typu zariadenia a spôsobov tvorby zariadení v platforme (vytvoriť zariadenie musí byť schopný samotný používateľ priamo v používateľskom rozhraní);
9. Systém musí vedieť definovať atribúty podľa ich charakteru, t. j. telemetria, statická alebo vypočítaná informácia o zariadení;
10. Systém musí vedieť definovať základnú farbu zariadenia na platforme ako aj zmenu farby v závislosti od hodnoty vybraného atribútu;
11. Systém musí vedieť definovať farebné závislosti ku každému atribútu daného zariadenia a umožniť ich používateľsky prepínať podľa hodnoty atribútu a potreby ich farebnej vizualizácie priamo v používateľskom rozhraní na mapovom podklade;
12. Systém musí umožňovať úpravy farebných závislosti ku každému atribútu daného zariadenia, bez toho aby sa dané zariadenie vytváralo nanovo a bez straty histórie údajov;
13. Systém musí umožňovať monitoring a riadenie zariadení zabezpečeným spôsobom (s možnosťou aj obojsmernej komunikácie);
14. Systém musí pri vytváraní jednotlivých zariadení umožňovať ich vzájomný vzťah (podradenosť, nadradenosť zariadení) tak, aby to odrážalo reálnu skutočnosť.

**Prínosy požiadaviek**

1. Objednávateľ bude môcť mať na jednom mieste (obrazovke) manažment všetkých inteligentných zariadení bez ohľadu, na ich typ (inteligentná rozvodnica, inteligentné osvetlenie a podobne vrátane možnosti doplnenia ďalších možných digitálnych bodov). To umožní integráciu prípadných ďalších systémov do platformy a ich centrálny manažment.
2. Zariadenia bez ohľadu na typ sú umiestnené na mapovom podklade a svojou farbou v závislosti   
   na ich hodnote atribútu alebo viac atribútov (t. j. na prvý pohľad) budú vizuálne indikovať svoj stav. Používateľ si na mapovom podklade bude môcť vyberať typ zradení podľa oblasti bez potreby prechádzať do inej časti aplikácie, čím sa zvýši rýchlosť, prehľadnosť a používateľský komfort.
3. **Požiadavka - modelovanie reálneho sveta a jeho zariadení:**
4. Systém musí mať možnosť používateľskej tvorby logickej štruktúry siete a zariadení (podradené, nadradené zariadenie) s ich jednoznačnou vizualizáciou a s možnosťou sa používateľsky prepínať medzi jednotlivými úrovňami (podradené, nadradené zariadenie);
5. Systém musí mať možnosť selektívneho monitoringu na základe používateľsky vybraného zariadenia, stromu zariadení (logická štruktúra) alebo s individuálnym výberom viacerých typov zariadení;
6. Systém musí mať možnosť selektívneho reportingu na základe príslušnosti zariadenia k danej časti logického stromu (nutnosť vytvárať aj ad-hoc) v podobe vizualizácie grafov na základe používateľsky vybraného typu zariadenia (logická štruktúra), alebo s individuálnym výberom viacerých zariadení;
7. Systém musí byť schopný reportovať aj novo pridané zariadenia do logickej štruktúry bez potreby redefinície reportu.

**Prínosy požiadaviek**

1. Okrem manažmentu fyzických zariadení a ich skupín si Objednávateľ potrebuje namodelovať reálny svet svojho pohľadu, zohľadňujúceho všetky závislosti vzájomného napojenia objektov s možnosťou efektívneho monitoringu.
2. Vytváranie logickej štruktúry objektov je nevyhnutné pre efektívnu správu a pre efektívny reporting, ktorý sa vie prispôsobiť zmene nastavenia a zaradenia objektov v logickej štruktúre. Tzn. ak sa fyzicky prepojí časť zariadení napr. osvetlenia na inú líniu, tak nie je potrebné prerábať reporty, ktoré pracujú s logickými časťami.
3. Pre efektívnejší dohľad, ako aj šetrenie času počas bežnej prevádzky si používateľ môže nastaviť každý graf s automatikou obnovou, aby sa pri viacerých grafoch v reporte nezdržoval ich úpravou pred každým prezretím.

**Reporty a nástroje na ich tvorbu**

1. **Požiadavka – tvorba a správa reportov (Panelov - Dashboardov):**
2. Systém musí umožňovať, aby každý používateľ si vedel vytvoriť vlastné skupiny pracovných panelov, kde si môže vytvoriť a sám vizuálne nastaviť ich obsah, formát a poradie na stránke;
3. Pre efektívny reportovací nástoj je potrebné, aby komponenty umožňovali vytvárať minimálne nasledovné typy:
4. Graf (ako KPI) – miesto pre vloženie grafu
5. Obrázok – miesto pre vloženie obrázku
6. Video – miesto pre vloženie videa
7. Textové pole so základným formátovaním
8. Iframe (ako nástroj na vloženie inej časti webu aj z inej aplikácie);
9. Systém musí umožňovať, aby používateľ si mohol vedieť vytvoriť vlastný panel (vidí ho len autor), ale systém musí umožňovať zdieľanie svojich vytvorených panelov pre ďalších ním vybraných používateľov systému a to minimálne v dvoch módoch:
10. View – iba zobrazovať (bez možnosti vykonať na ňom zmeny)
11. Edit – plný prístup k panelu vrátane zmeny a vytvárania už existujúcich komponentov;
12. Panel musí mať možnosť byť priradený do jednej alebo viac skupín (oblastí), aby pri väčšom počte panelov používateľ nestratil prehlaď, akej oblasti sa panel týka a aby sa mu zobrazovali len tie panely, ktoré ho zaujímajú;
13. Údaje sa v paneloch a komponentoch priebežne aktualizujú, podľa toho ako sa aktualizujú ich dátové zdroje. Používateľ nemusí obnovovať samotnú stránku panelu, aby sa údaje napr. v grafoch priebežne aktualizovali.

**Prínosy požiadaviek**

1. Vzhľadom k celkovej komplexnosti procesu digitalizácie a významnosti údajov využívaných na samotné riadenie je už takmer nevyhnutné interpretovať údaje vo forme vizuálne prijateľného a na prvé videnie pochopiteľného vizuálneho formátu vyhovujúcemu používateľovi, ktorý ho používa.

**Dashboard**

1. **Požiadavka – Procesný digitálny obraz stavu:**
2. Procesný digitálny obraz stavu je koncept digitalizácie, kedy všetky zariadenia alebo významné objekty v rámci mesta by mali byť digitalizované do samostatných objektov a umiestnené na geografickú mapu;
3. Tieto objekty je potrebné digitalizovať s čo najväčším počtom údajov/parametrov, minimálne však: typ, kategorizácia, názov, GPS, stav, technické parametre prislúchajúce danému objektu a v prípade pripojeného zariadenia je nevyhnutný aj jeho status;
4. Každé zariadenie v teréne musí mať GPS lokalizáciu a jej znázornenie na mape pre lepší prehľad o umiestnení. Výnimkou sú podradené zariadenia, ktoré preberajú lokáciu nadradeného zariadenia, napr. Inteligentný rozvádzač je jeden objekt, ktorý ma v sebe napojených a integrovaných viac zariadení (správa línií, senzor otvorenia dverí, environmentálne senzory a pod.).

**Prínosy požiadaviek**

1. Vzhľadom na skutočnosť, že v meste sú štandardne inštalované zariadenia/objekty od rôznych dodávateľov, je potrebné ich mať združené na jednom mieste v systéme, aj keď sú od viacerých dodávateľov.
2. Pre potreby komplexného pohľadu na mesto ako jedného celku je potrebné mať jednotný prehľad o všetkých objektoch bez ohľadu na ich správcu, či prevádzkovateľa.
3. Umožniť selektívne výbery zobrazovaných zariadení a digitálnych bodov vo vybranej časti organizačnej štruktúry podľa výberu používateľa je aplikačná nevyhnutnosť.

**Alarmy - Watcher**

1. **Požiadavka – monitoring stavu hodnôt jednotlivých zariadení:**
2. Systém musí umožňovať vytváranie definícií stavu objektu cez hodnotu jeho atribútu, na ktorý systém zareaguje v prípade, ak bude logická podmienka splnená.
3. Systém musí umožňovať vytváranie kombinácie atribútov alebo podmienok minimálne s logickou väzbou „AND“ (funkcia AND kontroluje, či všetky argumenty tejto funkcie majú hodnotu TRUE, teda spĺňajú podmienku).
4. Informácia o splnení podmienky musí byť interpretovaná používateľovi podľa jeho potrieb. Preto systém musí obsahovať minimálne nasledovné možnosti získania upozornenia:
5. Pop-up okno priamo v aplikácii
6. Emailom.

**Prínosy požiadaviek**

1. Systém musí umožňovať notifikovať používateľa na naplnenie ním definovaných kritérií, aby bolo možné promptne reagovať na kritické očakávané scenáre.
2. **Požiadavka – vizualizácia dát a práca s nimi:**
3. Dáta musia byť online alebo pravidelne aktualizované v prípade všetkých zariadení, ktoré to umožňujú;
4. Výkonnostné indikátory KPI – Systém musí umožniť definovať neobmedzené množstvo rôznych výkonnostných ukazovateľov pre všetky zariadenia, digitálne objekty, či logické celky s ohľadom   
   na typ reportovanej informácie;
5. Výkonnostné indikátory KPI – Systém musí vedieť KPI ukazovatele zobrazovať nie len textovo,   
   ale aj graficky rôznymi formami: grafy, progress bar, status bar a ďalšie.

**Prínosy požiadaviek**

1. Je dôležité mať čo najdlhšiu históriu dát, aby bolo možné vyhodnocovať rôzne štatistiky alebo napríklad anomálie či typické/periodické situácie.
2. **Požiadavka – integrácia s ostatnými časťami platformy a aplikáciami tretích strán:**
3. Dashboard musí byť prepojiteľný s ostatnými časťami platformy alebo aplikáciami tretích strán, bez potreby viacnásobného prihlasovania. Používateľ má mať pocit jedného centrálneho systému.

**Logovanie**

1. **Požiadavka – podpora viacerých úrovni logovania:**
2. Systém musí podporovať minimálne nasledovné typy správ (hlásenia), ktoré sa zobrazujú v logovacom nástroji:
3. Emergency
4. Alert
5. Critical
6. Error
7. Warning
8. Notice
9. Information
10. Debug;
11. Každé hlásenie musí obsahovať minimálne nasledovné informácie:
12. Dátum a čas vzniku hlásenia
13. Typ hlásenia
14. Zdroj správy
15. Text správy
16. Detail a údaje správy.

**Prínosy požiadaviek**

1. Vzhľadom k celkovej komplexnosti procesu digitalizácie a významnosti údajov využívaných na samotné riadenie je nutné všetky zreteľa hodné zmeny v systéme kvalifikovane identifikovať a evidovať. Preto Systém musí evidovať aspoň 7 typov rôznych hlásení a umožňovať k nim individuálny prístup. Od chýb typu Emergency (Systém je nepoužiteľný = panika), Alert (Je potrebné okamžite konať), cez Critical, Error, Warning, Notice, až po Information (Informačné) a Debug (Debugovacie) správy pomáhajúce ľahko integrovať lokálne periférie a systémy, ale centralizovať hlásenia z nich na jedno miesto.

**Systémová správa**

1. **Požiadavka – viacjazyčná podpora systému (multilanguage):**
2. Podpora viacerých jazykov je jedným zo základných faktorov spoločného európskeho priestoru.
3. Slovenčina
4. Angličtina

**Prínosy požiadaviek**

1. Používateľ si môže vybrať jazyk aplikácie (ak to zákon neurčuje inak), aby jeho pracovná efektivita nebola limitovaná znalosťou jazykového rozhrania aplikácie.

**Škálovateľnosť, výkon a údržba systému**

1. **Požiadavka - robustnosť, škálovateľnosť a nasadzovanie platformy, konkrétne:**
2. Systém musí  mať možnosť nasadenia platformy do cloud-u;
3. Riešenie nemá generovať ďalšie licenčné požiadavky mimo základnej licencie za používanie platformy, ktoré priamo súvisia so samotnou platformou (napr. licencia za používanie databázy, operačného systému a pod.);
4. Riešenie musí byť musí byť inštalovateľne do VPS prostredia;
5. Riešenie musí byť prevádzkované či užívané aj ako služba.

**Prínosy požiadaviek**

1. V prípade rozširovania daného systému, by nemalo byť nutné meniť riešenie, len ho škálovať pridelením viac IT zdrojov.
2. Objednávateľ by mal mať na výber prevádzkovať systém ako službu z dôvodu väčšej finančnej efektívnosti.

**Otvorenosť riešenia**

1. **Požiadavka - Systém musí umožňovať zdieľanie v ňom zbieraných údajov do softvéru tretích strán vo forme API rozhrania, ako nevyhnutnosť komplexného a efektívneho zdieľania dát a udalostí s ostatnými systémami .**
2. Musí umožňovať vytvoriť bezpečné API rozhranie z používateľského prostredia bez potreby programátorských zásahov (dynamickým „vyklikaním“  exportovaných údajov v aplikácii systému cez používateľské rozhranie).
3. API musí byť zabezpečené vo forme softvérového tokenu (časovo obmedziteľného), získaného na základe prihlasovacieho mena a hesla daného oprávneného používateľa softvérového systémového API rozhrania.
4. Dynamickú správu používateľov autorizovaných pre dané API rozhrania z používateľského prostredia systému.
5. Systém musí umožniť dynamicky a selektívne zrušiť oprávnenie používateľa z prostredia používateľského rozhrania systému.

**Napojenie aplikácii**

1. **Požiadavka - Systém musí podporovať a byť schopný plne integrovať zariadenia EDGE (lokálny HW s programovateľnou logikou, t. j. Centrálna Logická Jednotka so skratkou  CLU - Central Logical Unit) vrstvy:**
2. Podpora a komunikácia s EDGE/CLU zariadeniami (zariadenie logickej riadiacej jednotky v rozvádzači), ktoré podporujú štandardné IT protokoly.
3. **Požiadavka - Systém musí umožňovať napojenie zariadení aj aplikácii 3 strán na EDGE vrstvu:**
4. Systém musí umožniť napojenie zariadenia alebo lokálnej aplikácie na úrovni EDGE vrstvy;
5. Systém musí umožniť napojenie aplikácie tretej strany na úrovni aplikačnej vrstvy.
6. **Požiadavka - otvorenosť EDGE/CLU z pohľadu integrácie:**
   1. Aplikačné vybavenie EDGE/CLU musí podporovať štandardné rozhrania a protokoly pre integráciu: min. ModBus,  RTU/TCP, HTTPS.
7. **Požiadavka - Základná funkčnosť jednotlivých svietidiel nesmie byť priamo závislá na platforme komunikačného a riadiaceho systému osvetlenia, ako ani konektivity, t. j. pri výpadku riadiaceho systému a konektivity budú zachovane minimálne základne funkcionality osvetlenia ako automatické zapínanie a vypínanie.**
8. **Požiadavka - otvorenosť zdrojového kódu EDGE/CLU vrstvy:**
9. Softvérová EDGE/CLU vrstva musí byť postavená a opensource frameworku;
10. Zdrojový kód EDGE/CLU vrstvy musí byť opensource, aby v prípade potreby mohol byť adaptovaný  a organizácia nemala žiadny problém ho v budúcnosti (napr. po uplynutí záruky) zmeniť.

**Vzdialené pripojenia a správa EDGE/CLU**

1. **Požiadavka - otvorenosť z pohľadu komunikácie:**
2. Systém musí podporovať otvorené komunikačné a prenosové protokoly/štandardy, minimálne: MQTT, JSON, XML a pod.

**Prínosy  požiadaviek**

1. Je dôležité, aké protokoly podporuje EDGE/CLU pre svoju komunikáciu smerom k IoT platforme alebo iným systémom. Spomenuté protokoly sú štandardmi pre prenos telemetrických dát a správ, a sú akceptovaným štandardnom integrácie. To umožní prípadnú jednoduchú integráciu EDGE na rôzne systémy alebo zariadenia komunikujúce týmito štandardmi.
2. **Požiadavka - diagnostika cez vzdialený prístup:**
3. Možnosť vzdialenej diagnostiky EDGE/CLU.

**Prínosy požiadaviek**

1. Bez možnosti vzdialenej diagnostiky je akýkoľvek Inteligentný systém neudržateľný z pohľadu jeho údržby, t. j. toto umožní určiť a eskalovať problémy EDGE/CLU zariadení na diaľku, čo umožní efektívnejšiu a rýchlejšiu údržbu riešenia.
2. **Požiadavka - bezpečnosť prenosu dát a pripojenia:**
3. Systém musí poskytovať možnosť použitia štandardizovaných prvkov ochrany prenosu dát  šifrovaním (napr. SSL);
4. Systém musí poskytovať možnosť zabezpečenia autorizácie vzdialeného prístupu na EDGE/CLU.

**Prínosy požiadaviek**

1. Dáta prenášané medzi EDGE a inými systémami musia byť v šifrovanej forme, pričom komunikácia voči platforme zo strany EDGE musí byť chránená.

**Bezpečnosť riešenia**

1. Pripojenie na aplikáciu cez GUI musí byť prostredníctvom šifrovanej komunikácie (napr. cez HTTPS).
2. Prístupy do IoT platformy musia byť riadené prostredníctvom access tokenov (napr. JWT /JSON web token/ alebo obdobne).
3. Všetky dodávané systémy, musia spĺňať kritéria pre Cyber security (certifikáty, osvedčenia od certifikovaných autorít.)

**Backoffice platforma**

**1.** **Požiadavka – na zabezpečenie Backoffice platformy požadujeme nasledujúce kritéria:**

1. 2 dátové centra v georedundancii, postavené a prevádzkované minimálne na úrovni TIER 3;
2. Active-active režim;
3. Redundantne prepojenie dátových centier dvoma nezávislými L2 optickými trasami;
4. Firewallové zabezpečenie celej platformy;
5. Load-balancer na vstupe;
6. DDoS ochrana na vstupe;
7. VPN prístup s 2FA;
8. Prevádzkový monitoring všetkých komponentov;
9. Bezpečnostný monitoring  - v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vykonávacej vyhlášky NBÚ   
   č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení;
10. SOC - certifikovaný
11. Zber a vyhodnocovanie logov;
12. Vyhodnocovanie bezpečnostných udalostí/incidentov nástrojom SIEM s možnosťou definovania vlastných korelačných pravidiel;
13. Certifikovaný a akreditovaný národným/medzinárodným CSIRT,  24/7 trvalá prítomnosť operátora, okamžitá reakcia na bezpečnostnú  hrozbu, útok alebo incident.

# Služby Prevádzkovej podpory a Rozvoja

Predmetom zákazky je aj poskytovanie služieb technickej podpory softvérového riešenia platformy, úprav, údržby a rozvoja po dobu trvania Zmluvy, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita   
so všetkými informačnými systémami, s ktorými daná platforma bude spolupracovať.

Jedná sa o nasledujúce služby:

#### Služby podpory prevádzky Softvéru na riadenie prevádzky verejného osvetlenia (platformy) a služby Konektivity a

#### Služby rozvoja.

# Služby Podpory prevádzky

Aktivity realizované v rámci služieb podpory prevádzky musia zabezpečovať nasledovné činnosti   
v tomto rozsahu:

* poskytovanie služieb servisného hotline;
* podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému);
* realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring);
* realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti konektivity   
  a SW Platformy alebo jeho komponentov;
* realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie).

V rámci služieb Podpory prevádzky sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať Garantované prevádzkové parametre Softvéru na riadenie prevádzky verejného osvetlenia a služieb Konektivity.

## **Garantované prevádzkové parametre služieb**

V rámci služby Podpory prevádzky sa Poskytovateľ zaväzuje okrem iného dodržať Garantované prevádzkové parametre poskytovania služieb ako sú vymedzené v tejto časti nižšie.

### **Garantované reakčné časy na riešenie incidentov pre produkčné prostredie Softvéru na riadenie prevádzky verejného osvetlenia**

### **Definícia pojmov**

### Pre účely interpretácie tejto časti budú mať nasledovné pojmy napísané s veľkým začiatočným písmenom nasledujúci význam:

### **Doba odozvy**: definuje dobu, v ktorej je Poskytovateľ povinný podať kontaktnej osobe Objednávateľa, ktorá nahlásila incident alebo servisnú požiadavku, informácie o spôsobe riešenia a potvrdiť prevzatie incidentu alebo servisnej požiadavky alebo požiadať o doplnenie/opravu hlásenia.

### **Doba vyriešenia požiadavky**: definuje čas požadovaný na fyzickú realizáciu riešenia servisnej požiadavky, resp. odstránenia incidentu Poskytovateľom od doby prevzatia servisnej požiadavky alebo incidentu pracovníkom Poskytovateľa.

### **Dostupnosťou**: sa rozumie garantovaný podiel doby, v ktorom môže Objednávateľ v stanovenom období využívať príslušnú Službu v plnom rozsahu bez chýb a obmedzení v porovnaní s celkovou dobou stanoveného obdobia.

V rámci služby Podpory prevádzky sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať nasledovné reakčné časy na riešenie incidentov pre produkčné prostredie Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia:

**Kategórie incidentov pre produkčné prostredie Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Druh incidentu** | **Popis** | **Služba / Aktivita** | **Garantovaná reakčná doba v produkčnej prevádzke** |
| Kritický incident | Kritická chyba (havária aplikácie/í) – ohrozuje zabezpečenie základných činností aplikácií v rámci riešení. Znemožňuje využívanie riešení, alebo jeho časti, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné. | Doba odozvy | 2 hodiny |
| Doba vyriešenia | 24 hodín |
| Nekritický incident | Vážna chyba – neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci riešenia. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní riešenia, alebo jeho časti. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa. | Doba odozvy | 2 hodiny |
| Doba vyriešenia | 2 dni |
| Bežný incident | Bežná chyba – neobmedzuje zabezpečenie základných činností riešenia alebo jeho častí a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku riešení. | Doba odozvy | 2 hodiny |
| Doba vyriešenia | 5 dní |
| Bezpečnostný incident | Spôsob narušenia bezpečnosti informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. | Doba odozvy | 1 hodiny |
| Doba vyriešenia | 24 hodín |

Služby Prevádzkovej podpory Poskytovateľ poskytuje nepretržite v režime 24/7 počas 365 dní v roku.

### Pokiaľ je potrebná súčinnosť tretích strán na riešení servisnej požiadavky/incidentov, ktoré môžu ovplyvňovať garantované doby vyriešenia požiadaviek (podľa tabuľky „Kategórie incidentov pre produkčné prostredie“), Poskytovateľ určí časovú náročnosť, ktorú budú potrebovať zástupcovia tretích strán. Tuto skutočnosť Poskytovateľ oznámi zástupcovi Objednávateľa ako plánovanú dobu riešenia servisnej požiadavky alebo incidentu, ktorú Objednávateľ následne odsúhlasí. Tento čas sa nezapočítava do „Garantovanej reakčnej doby“. Za tretiu stranu sa nepovažuje subdodávateľ Poskytovateľa.

### Vo vzťahu k časom na reakciu a odstránenie vád Služieb v rámci incidentov sa bude skutočná úroveň časov reakcie a odstránenia vád vyhodnocovať na mesačnej báze, pričom do rozsahu prekročenia času na reakciu a odstránenie vady sa bude započítavať každá i začatá hodina nad rámec garantovaného času na reakciu a/alebo odstránenie vady od jej nahlásenia do reakcie, resp. odstránenia vady Služby.

### **Garantovaná dostupnosť Služieb**

### Vo vzťahu k **Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia** sa Poskytovateľ zaväzuje dodržať garantovanú dostupnosť systému na úrovni **99 % za mesiac**. Do výpočtu garantovanej dostupnosti sa nezapočítava čas vopred ohlásenej údržby alebo čas na zdrojových systémových prostriedkoch softvéru vopred dohodnutý a odsúhlasený s Objednávateľom.

### Vo vzťahu k službám **Konektivity** sa Poskytovateľ zaväzuje dodržať garantovanú dostupnosť každého RM-S a RM-RVO samostatne na úrovni **99% za mesiac**. Do výpočtu garantovanej dostupnosti sa nezapočítava čas vopred ohlásenej údržby. Dodávateľ je povinný dokladať Objednávateľovi reporty dostupnosti na mesačnej báze.

### Vo vzťahu ku garantovanej dostupnosti Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia a Konektivity RM-S a RM-RVO sa skutočná úroveň dostupnosti bude vyhodnocovať na mesačnej báze, pričom do rozsahu času nedostupnosti Služby sa bude počítať každá i začatá minúta, v ktorej Služba nebude dostupná vôbec alebo nebude dostupná v rozsahu alebo kvalite definovanej Zmluvou.

### Automatizované meranie, vyhodnocovanie a reportovanie požadovaných metrík dostupnosti Služieb je súčasťou dodávaných služieb Prevádzkovej podpory zo strany Poskytovateľa. Pre vylúčenie pochybností, do času nedostupnosti Služieb sa nezapočítava výpadok dostupnosti Služieb, ktorý bol spôsobený okolnosťami, ktorých vznik alebo príčinu nie je možné pripísať zodpovednosti Poskytovateľa.

## **Nároky z nedodržania garantovaných prevádzkových parametrov služieb**

### V prípade nedodržania garantovaných prevádzkových parametrov Služieb zo strany Poskytovateľa bude mať Objednávateľ nasledovné nároky:

### **Nároky z nedodržania garantovanej dostupnosti Služby Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia:**

### V prípade, že v rámci kalendárneho mesiaca dôjde k výpadku dostupnosti Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia v miere presahujúcej garantovanú dostupnosť Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia, Objednávateľ bude mať nárok na zľavu z čiastky Odmeny za Služby za daný kalendárny mesiac podľa nasledovných pravidiel:

### „**Skutočná dostupnosť**“ Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia v kalendárnom mesiaci sa vypočíta ako podiel počtu minút príslušného kalendárneho mesiaca a počtu minút v rámci príslušného kalendárneho mesiaca, v rámci ktorých bola dosiahnutá dostupnosť Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia v súlade so Zmluvou.

### Následne, ak Skutočná dostupnosť Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia nedosiahne úroveň garantovanej dostupnosti Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia, Objednávateľ bude mať nárok na zľavu z čiastky Odmeny za Služby, a to vo výške 0,5% z čiastky Odmeny za Služby za každých aj začatých 60 minút výpadku dostupnosti Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia nad rozsah garantovanej dostupnosti Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia, pre vylúčenie pochybností najviac však do výšky 100% z čiastky Odmeny za Služby.

### **Nároky z nedodržania garantovanej dostupnosti služieb Konektivity:**

### V prípade, že v rámci kalendárneho mesiaca dôjde k výpadku dostupnosti Konektivity akéhokoľvek RM-S a/alebo RM-RVO v miere presahujúcej garantovanú dostupnosť Konektivity, Objednávateľ bude mať nárok na zľavu z čiastky Odmeny za Služby za daný kalendárny mesiac podľa nasledovných pravidiel:

### „**Skutočná dostupnosť**“ Konektivity každého jedného RM-S a RM-RVO v kalendárnom mesiaci sa vypočíta ako podiel počtu minút príslušného kalendárneho mesiaca a počtu minút v rámci príslušného kalendárneho mesiaca, v rámci ktorých bola dosiahnutá dostupnosť každého jedného RM-S a RM-RVO v súlade so Zmluvou.

### Následne, ak Skutočná dostupnosť Konektivity niektorého z RM-S a/alebo RM-RVO nedosiahne úroveň garantovanej dostupnosti, tento RM-S a RM-RVO sa započíta do percentuálneho rozsahu RM-S a RM-RVO vo vzťahu ku ktorým nebola dosiahnutá garantovaná úroveň dostupnosti a Objednávateľ bude mať nárok na zľavu z čiastky Odmeny za Služby podľa nasledovných pravidiel:

|  |  |
| --- | --- |
| **Percento RM-S a RM-RVO, vo vzťahu ku ktorým nebola dosiahnutá garantovaná dostupnosť** | **Percentuálna zľava z čiastky Odmeny za Služby** |
| < 0% až =< 10% | 5 % |
| < 10% až =< 20% | 10 % |
| < 20% až =< 30% | 15 % |
| < 30% | 20 % |

### 

### Zároveň

#### v prípade poklesu Skutočnej dostupnosti príslušného RM-S pod úroveň 50%, bude mať Objednávateľ nárok na zľavu z čiastky Odmeny za Služby vo výške ceny za Konektivitu jedného (1) RM-S za jeden (1) mesiac podľa Rozpočtu, a to za každé zariadenie RM-S, ktorého Skutočná dostupnosť v danom kalendárnom mesiaci klesne pod 50%; a

#### v prípade poklesu Skutočnej dostupnosti príslušného RM-RVO pod úroveň 50%, bude mať Objednávateľ nárok na zľavu z čiastky Odmeny za Služby vo výške ceny za Konektivitu jedného (1) RM-RVO za jeden (1) mesiac podľa Rozpočtu a to za každé zariadenie RM-RVO, ktorého Skutočná dostupnosť v danom kalendárnom mesiaci klesne pod 50%.

### **Nároky z nedodržania garantovaného času reakcie na nahlásenie vady (incidentu) a odstránenie vady (incidentu) Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia**

### V prípade, že v rámci kalendárneho mesiaca dôjde k prekročeniu času na reakciu a/alebo odstránenie (náhradné riešenie a/alebo trvalé odstránenie) vady (incidentu)akejkoľvek Služby, Objednávateľ bude mať nárok na zľavu z čiastky Odmeny za Služby, a to vo výške **1%** z čiastky Odmeny za Služby za každú aj začatú hodinu omeškania.

# Služby Rozvoja

### V rámci Zmluvy má Objednávateľ nárok na objednanie služieb Rozvoja, ktoré budú (môžu) zahŕňať nasledovné činnosti Poskytovateľa:

* Aktivity realizované v rámci služieb rozvoja zahŕňajú úpravy a zmeny funkčnosti existujúceho systému/Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia, ktoré vyplynú z novovzniknutých potrieb Objednávateľa.
* ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzky schopnosti Softvéru na riadenie prevádzky Verejného osvetlenia, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa.
* realizácia a podpora rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj platformy, ktoré vyplynú najmä z legislatívnych zmien).

# Minimálne požiadavky na predmet zákazky (t. j. tie, ktoré nebudú predmetom rokovania):

Požiadavky na hardwarovú časť a štandardizované komunikačné rozhranie so svietidlami (Zhaga book 18, D4i).