**Servisná zmluva pre informačný systém osobných záznamov o cestujúcich – Passenger Name Record (IS PNR)**

**Podrobná špecifikácia predmetu zákazky**

**„Technická podpora a údržba informačného systému**

**osobných záznamov o cestujúcich“**

Predmetom zákazky je technická podpora a údržba informačného systému osobných záznamov o cestujúcich - Passenger Name Record (ďalej len „IS PNR“) v pôsobnosti rezortu Ministerstva vnútra SR (ďalej len „MVSR“), ktorá pozostáva z dvoch vzájomne súvisiacich činností, a to z podpory a údržby IS PNR, ktorá zahŕňa zabezpečenie garantovanej funkčnosti, spoľahlivosti a dostupnosti IS PNR tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na prevádzku IS PNR a z ďalšej možnej úpravy, ktorá zahŕňa modernizáciu a/alebo rozširovanie funkčnosti, ktorá môže byť vynútená budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami pracovných postupov alebo úpravou rozhraní pre externé systémy, s ktorými sa informačný systém integruje alebo môže integrovať, v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy a ostatnými súvisiacimi relevantnými dokumentmi, ktoré prijala vláda Slovenskej republiky.

**Požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 48 mesiacov.**

**Úspešný uchádzač bude v rámci poskytnutia súčinnosti k podpisu zmluvy povinný predložiť poistnú zmluvu pre prípad zodpovednosti za škody spôsobené pri poskytovaní plnenia podľa servisnej zmluvy. Úspešný uchádzač predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škody spôsobené jeho konaním v súvislosti s plnením podľa zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá povinnosť verejného obstarávateľa nepristúpiť k podpisu zmluvy. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti zmluvy je podstatným porušením zmluvy.**

**CPV slovník:**

Hlavný predmet:71356300-1 Technická podpora

Doplnkový slovník: 72267000-4 Služby na údržbu a opravu softvéru

72267100-0 Údržba programového vybavenia (softvér) informačných

Technológií

60000000-8 Dopravné služby (bez prepravy odpadu)

# OBSAH

[OBSAH 2](#_Toc189562919)

[1 Základné informácie o IS PNR a popis súčasného stavu 3](#_Toc189562920)

[1.1 PIU (Passenger Information Unit) – Národná ústredňa informácií o pasažieroch (NUIP) 4](#_Toc189562921)

[1.2 Moduly IS PNR a funkcionalita 4](#_Toc189562922)

[1.2.1 Logické členenie aplikačných modulov 4](#_Toc189562923)

[1.2.2 Základné funkcionality IS PNR 6](#_Toc189562924)

[1.3 Technická architektúra IS PNR 8](#_Toc189562925)

[1.4 Aplikačná architektúra IS PNR 8](#_Toc189562926)

[1.4.1 Rozhrania 8](#_Toc189562927)

[1.4.2 Technologická architektúra 9](#_Toc189562928)

[1.4.3 Bezpečnosť 9](#_Toc189562929)

[1.4.4 Prevádzka 9](#_Toc189562930)

[2 Vymedzenie predmetu zákazky 10](#_Toc189562931)

[2.1 Predmetom zákazky je poskytovanie služieb, ktoré zahŕňajú: 10](#_Toc189562932)

[2.2 Služby technickej podpory a údržby pre IS PNR – paušálne služby 10](#_Toc189562933)

[2.2.1 Riešenie incidentov a čas odoziev 12](#_Toc189562934)

[2.3 Malé úpravy 14](#_Toc189562935)

[2.4 Služby na objednávku 14](#_Toc189562936)

[2.5 Bezpečnosť 15](#_Toc189562937)

[2.6 Požiadavky na Projektové riadenie 16](#_Toc189562938)

[3 Vymedzenie pojmov a skratiek 17](#_Toc189562939)

# **Základné informácie o IS PNR a popis súčasného stavu**

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky je prevádzkovateľom informačného systému IS PNR. Uvedený systém je prevádzkovaný na vlastnej infraštruktúre MVSR v priestoroch patriacich MVSR. Prevádzku systému vykonávajú a za poskytovanú úroveň služieb zodpovedajú Odbor systémov a komunikácií (OSK), Odbor telekomunikácií (OT) a Odbor aplikácií (OA) Sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti MVSR.

IS PNR bol vytvorený na základe Zmluvy o dielo č. SITB-V-8-49/2017-OB-OZRA zo dňa 5.10.2017 v súlade so smernicou o využívaní údajov zo záznamov o cestujúcich (PNR) na účely prevencie, odhaľovania, vyšetrovania a stíhania teroristických trestných činov a závažnej trestnej činnosti (EU Passenger Name Record directive), ktorá reguluje používanie osobných záznamov o cestujúcich (PNR) pre prevenciu, odhaľovanie, vyšetrovanie a stíhanie terorizmu a závažnej trestnej činnosti. Smernica EÚ o PNR zaväzuje letecké spoločnosti odovzdať krajinám EÚ údaje o svojich cestujúcich s cieľom pomôcť orgánom v boji proti terorizmu a závažnej trestnej činnosti.

IS PNR sa riadi najmä nasledovnou legislatívou:

* Smernica Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/681 z 27. apríla 2016 o využívaní údajov zo záznamov o cestujúcich (PNR) na účely prevencie, odhaľovania, vyšetrovania a stíhania teroristických trestných činov a závažnej trestnej činnosti.
* Smernica Rady 2004/82/ES z 29. apríla 2004 o povinnosti dopravcov oznamovať údaje o cestujúcich
* Zákon NR SR č. 171/1993 Z. z. o Policajnom zbore v znení neskorších predpisov
* Zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov

IS PNR zabezpečuje systematické zhromažďovanie, spracovávanie a uchovávanie údajov PNR o cestujúcich v leteckej doprave, ktoré sa využívajú na účely prevencie, odhaľovania, vyšetrovania a stíhania teroristických trestných činov a závažnej trestnej činnosti. Leteckí dopravcovia prevádzkujúci lety z/na územie Slovenskej republiky majú povinnosť zaslať údaje API a PNR Národnej ústredni informácií o pasažieroch úradu medzinárodnej policajnej spolupráce prezídia PZ.

Informácie o pasažieroch sú získavané v rôznych formátoch (definovaných Vykonávacím rozhodnutím EK č. 759/2017) a sú leteckými dopravcami poskytované v dvoch dávkach, 24 hodín pred odletom (T24) a po uzavretí boardingu (T0) jedinému určenému útvaru Národnej ústredni informácií o pasažieroch na úrade medzinárodnej policajnej spolupráce prezídia Policajného zboru – NÚIP ÚMPS PPZ prostredníctvom IS PNR.

Štruktúra údajov PNR:

|  |
| --- |
|  |
| 1. celé meno a celé priezvisko, pohlavie, dátum narodenia a štátnu príslušnosť cestujúceho, |
| (2) číslo a druh cestovného dokladu alebo dokladu totožnosti, ktorým sa cestujúci preukázal, názov krajiny, v ktorej bol vydaný a dátum uplynutia jeho platnosti, |
| (3) dátum, čas a miesto odletu a dátum, čas a miesto príletu vrátane čísla letu a názvu leteckého dopravcu, |
| (4) počet a mená ďalších cestujúcich v rámci jedného lokalizačného záznamu o cestujúcom, |
| (5) celú trasu pre konkrétny záznam o cestujúcom vrátane počiatočného letiska nastúpenia až po posledné cieľové letisko, |
| (6) celkový počet cestujúcich, |
| (7) informácie týkajúce sa spoločných letových kódov, |
| (8) lokalizačný údaj záznamu o cestujúcom, oddelené alebo rozdelené informácie o ďalších cestujúcich, |
| (9) dátum rezervácie a vystavenia letenky, ďalšie informácie o vystavení letenky vrátane čísla letenky a údajov zaznamenaných v rámci automatizovaného výpočtu cestovného, informácie o častých cestujúcich, |
| (10) číslo sedadla a iné informácie o sedadle, |
| (11) informácie o batožine, |
| (12) dátum plánovanej cesty, |
| (13) kontaktné údaje v rozsahu adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa, |
| (14) informácie o všetkých spôsoboch platby vrátane fakturačnej adresy, o cestovnej agentúre alebo o zástupcovi cestovnej agentúry, |
| (15) štádium cesty cestujúceho vrátane potvrdenia odletu, stav vybavenia, informáciu o prípadoch, keď sa cestujúci nedostavil k odletu alebo informáciu o prípadoch, keď sa cestujúci dostavil bez rezervácie, |
| (16) všeobecné informácie, napríklad informácie o maloletom bez sprievodu vrátane jeho mena, priezviska, pohlavia, veku a jazyka, ktorým hovorí, meno a kontaktné údaje podľa bodu 13 osoby, ktorá ho sprevádza k odletu a jej vzťah k maloletému, meno, priezvisko a kontaktné údaje podľa bodu 13 osoby, ktorá ho sprevádza po prílete a jej vzťah k maloletému, meno a priezvisko sprevádzajúceho pracovníka prevádzkovateľa letiska alebo leteckého dopravcu pri odlete a prílete, |
| (17) všetky zmeny údajov uvedených v bodoch 1 až 16. |

## PIU (Passenger Information Unit) – Národná ústredňa informácií o pasažieroch (NUIP)

## Moduly IS PNR a funkcionalita

### Logické členenie aplikačných modulov

Aplikačné vybavenie pozostáva z dvoch aplikačných modulov:

* PNR Gate:

Tento modul zabezpečuje komunikáciu s leteckými dopravcami. Komunikácia je zabezpečená dvomi spôsobmi. Prvý spôsob je prostredníctvom nakonfigurovania IPSec VPN tunela medzi konkrétnym leteckým dopravcom a infraštruktúrou MVSR. Tento spôsob sa používa pri prenose údajov prostredníctvom IBM MQ protokolu. Druhý spôsob je cez Internet (HTTPS protokol). Týmto spojením môže letecký dopravca využívať na vkladanie dát webový portál PNR Gate alebo môže použiť WS (webové služby). Kvôli bezpečnosti sú všetky end-pointy pre prístup cez Internet vypublikované na Security Gateway-i.

Podpora prenosových protokolov na bezpečný prenos správ je podľa vykonávacieho rozhodnutia komisie (EÚ) 2017/759 z 28. apríla 2017

• IBM MQ

• IATA Type B

• Profil AS4 eBMS 3.0 verzia 1.0, štandard OASIS

Tieto protokoly sú technicky implementované pre B2B rozhrania ako:

• IBM MQ

• WS over HTTPS

Pre malé dopravné spoločnosti sú zverejnené aj nasledovné rozhrania:

• Webová stránka umožňujúca upload súboru

• Webový formulár, ktorý slúži na ručné zadávanie údajov

Kvôli kontrole včasného doručovania údajov sa tento modul integruje aj na Letové prevádzkové služby Slovenskej republiky (ďalej už len LPS), prostredníctvom ktorých odoberá a vyhodnocuje jednotlivé letové plány.

Modul PNR Gate zabezpečuje prvotné spracovanie údajov do jednotnej podoby, ktoré následne poskytuje modulu PNR Core.

* PNR Core:

Vykonáva spracovanie prijatých štruktúrovaných údajov, vyhodnocuje riziká pasažierov a poskytuje GUI pre používateľov aplikácie s potrebnými biznis funkcionalitami.

Základná funkcionalita spočíva v komunikácii so systémami MVSR, voči ktorým IS PNR vykonáva lustrácie prvej úrovne. Lustrácia sa vykonáva v relevantných policajných systémoch:

Modul PNR Core volá aktuálne vystavené služby externých systémov CLK, FADO a MIGRA cez technické účty vytvorené a určené len pre tento účel.

Nasledujúci obrázok znázorňuje logickú komunikáciu v rámci IS PNR ako volanie WS smerom na jednotlivé externé moduly:

Diagram

Description automatically generated

### Základné funkcionality IS PNR

Základné funkcionality dostupné v rámci modulu PNR Gate:

Spracovanie dát od leteckých dopravcov

Príjem RAW dát spôsobmi uvedenými v bode 1.2.1. vyššie a ich uloženie do databázy

Validácia správnosti dát

Transformácia dát do štruktúrovanej podoby

Zasielanie štruktúrovaných dát do modulu PNR Core

Spracovanie letových plánov z LPS

Funkcionality dostupné pre malého leteckého dopravcu prostredníctvom Web formulára HTTPS:

Prihlásenie sa do Web formulára

Vloženie PNR/API údajov

Vloženie Letových plánov

Administrátorské činnosti

Základné funkcionality dostupné v rámci modulu PNR Core– funkcionality sú dostupné pre PIU a pre administrátorov IS podľa jednotlivých rolí:

Automatizované funkcionality

Príjem štruktúrovaných dát z modulu PNR Gate a ich spracovanie

Vykonanie automatických lustrácií úrovne 1 v cieľových IS MVSR

Vykonanie automatických lustrácií úrovne 2 voči Watchlistom

Vykonanie automatických lustrácií úrovne 3 voči Štruktúrovaným vyhľadávacím kritériám

Depersonalizácia dát

Prihlásenie sa do aplikácie PNR Core

Základné činnosti PNR

Letová tabuľa

         - Detail letu

         - Detail dávky

         - Lustrácie a iné dáta pasažiera v dávke

Lustrácie letu

Zoznam vecí na riešenie

         - Zoznam hitov

         - Zoznam notifikácií

Správa letových plánov

Vyhľadávanie v dátach PNR

Podrobné vyhľadávanie v PNR dátach

Stotožnenie identít

Odstotožnenie pasažiera z identity

Vyhľadanie v logu

Zobrazenie RAW dát

Vyhľadávanie v RAW dátach

Zoznam mojich neletových notifikácií

Prezeranie notifikácií

Vzťahy

         - Vytvorenie

         - Vymazanie

Watchlist

         - Vloženie / aktualizácia záznamu WL

         - Vyhľadávanie nad Watchlistom

         - Prezeranie zostáv

Štruktúrované vyhľadávacie kritéria

         - Vloženie / aktualizácia

         - Odskúšanie

         - Prezeranie zostáv

Žiadosti o odkrytie depersonalizovaných údajov

         - Vytvorenie

         - Posúdenie

         - Zoznam mojich žiadostí

         - Prezeranie žiadostí

Exporty údajov

         - Export pasažiera

Štatistiky a reporty

         - Štatistika pre EU komisiu

         - Štatistika prijatých dát od LS

         - Štatistika profilov

         - Štatistika zlyhanie lustrácie

         - Počet hitov L2,L3 podľa útvaru

         - Počet riešených kandidátov na hit podľa systému

         - Prezeranie zostáv

Správa číselníkov

Autorizačný modul

Správa subjektov

         - Vytvorenie subjektu

         - Správa subjektov

Správa účtov

         - Vytvorenie účtu

         - Správa subjektov

         - Konfigurácia povolenkých pracovísk pre používateľa

Správa rolí

Priradenie účtov k role

Priradenie rolí k účtu

Priradenie rolí k činnosti

Priradenie činnosti k role

Aplikovanie zmenového konania

Export používateľov

Prezeranie zostáv

Správa aplikácie

Činnosti administrátora

Stav reportov

Zmena hesla

Zmena pracoviska

Poskytnutie vybraných údajov o pasažieroch OHK a externým subjektom prostredníctvom integračných rozhraní

## Technická architektúra IS PNR

Pre potreby implementácie IS PNR boli vytvorené dve prostredia – testovacie a produkčné. Obe tieto prostredia sú prevádzkované v priestoroch ministerstva vnútra. Produkčné prostredie používa architektúru geografického klastra.

## Aplikačná architektúra IS PNR

### Rozhrania

Použité rozhrania v rámci IS PNR sú implementované ako webové služby. Technologicky je použitý všeobecne akceptovaný štandard vhodný do heterogénnych prostredí, komunikácia aj možná aj cez firewall-y (port 80, 443). Založený na XML štandarde, podporuje SSL bezpečnosť (príp. vyššiu bezpečnosť na aplikačnej vrstve). Súčasťou je aj meta-popis (Web Service Definition Language - WSDL), čo umožňuje plný late binding.

WS je jednoduchý protokol vhodný pre state-less aplikácie bez potreby exponovať lokálnu transakciu. V IS PNR sú takto zverejnené všetky služby.

Vstupno-výstupné parametre: Vstup: XML súbor, Výstup: XML súbor

### Technologická architektúra

**Architektúra**

Aplikácia je postavená ako 3-vrstvová postavená z vrstiev:

1. Prezentačnej logiky – GUI
2. Business logiky
3. Databázových služieb

**Použité technológie**

Prezentačná vrstva:

* JavaScript, JScript, DHTML, XML, XSLT, JSP, Struts

Stredná vrstva:

* IBM WebSphere, EJB, SOAP, JDBC

Databázová vrstva:

* IBM DB2 Enterprise server edition, TextSearch
* verzia 11.1.2.2, v roku 2024 upgrade na 11.5

Klient:

* Internet Explorer 8,9,10,11
* Microsoft Edge s jadrom Chromium (verzia 121.0.2277.98)

### Bezpečnosť

* Wire protokol – HTTP/S, bezpečný kanál, integrita dát
* LDAP autentifikácia
* Aplikačná autorizácia
  + Dôveryhodné prostredie
  + Aplikačné role
  + Jedna J2EE rola
* Prístup do databázy jedným účtom

### Prevádzka

Poskytované sú služby podpory cez Call Centrum a Help Desk MVSR, ako aj prostredníctvom implementovaného systému CA Service Desk Manager, kde je možné evidovať jednotlivé incidenty.

# **Vymedzenie predmetu zákazky**

## Predmetom zákazky je poskytovanie služieb, ktoré zahŕňajú:

**Pozáručný autorizovaný servis IS PNR**. Poskytovateľ musí garantovať čas odstránenia poruchy tak ako je uvedené.

|  |  |
| --- | --- |
| Typ služby | Množstvo |
| Paušálne služby bez realizácie malých úprav (kap. 2.2) | 8x5 od 8:00 do 16:00 |
| Malé úpravy (kap. 2.3) | 15 MD/mesiac |
| Paušálne služby spolu | 8x5 od 8:00 do 16:00 + 15 MD/mesiac |
| Služby na objednávku (kap. 2.4) | 1100 MD/počas trvania zmluvy |

## Služby technickej podpory a údržby pre IS PNR – paušálne služby

Keďže technická dokumentácia k  systému osobných záznamov o cestujúcich - Passenger Name Record (ďalej len „IS PNR“) je utajovanou skutočnosťou stupňa utajenia Vyhradené a v prípade potreby je k nahliadnutiu na Sekcii informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky pre oprávnené osoby na oboznamovanie sa s utajovanými skutočnosťami.

V rámci prevádzkovej podpory a údržby sa požaduje poskytovanie servisných služieb v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku IS PNR.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Požadované paušálne služby | Popis požadovanej paušálnej služby | SLA - Časové pokrytie služby |
| Poskytovanie služieb analýzy incidentov APV a návrh eskalačných procedúr (HelpDesk) | V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov, ich príčin a aj dopadov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom, ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu APV, identifikujú sa dopady na súvisiace APV a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu. | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Riešenie incidentov APV prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami. | V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe eskalačných procedúr | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv APV | Pri nasadzovaní aktualizácii sa bude vytvárať plán, okrem časového a organizačného hľadiska sa musí počítať aj s prípadnými závislosťami a dopadmi na iné systémy. Tieto činnosti sa musia vykonať aj v prípade nasadzovania zmien na súvisiacich systémoch, ktoré by mohli mať dopad na systémy, ktoré sú podporované v rámci tejto SLA | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb podpory testovania aktualizácií, záplat a opráv APV | V rámci tejto služby bude zabezpečená technická a metodická podpora zamestnancom MVSR pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv APV. Budú sa poskytovať napr. informácie o správnom postupe realizácie testovacích scenárov, informácie o požadovaných konfiguráciách systémov atď., t.j. súčinnosť pri príprave testovania APV | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie APV na požiadanie počas nasadzovania zmien pri zmenách APV | Na základe požiadaviek zákazníka bude realizovaná podpora prevádzky APV pre zabezpečenie nasadzovania zmien v IS PNR na dohodnutom mieste a rozsahu a pre dohodnuté APV | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Poskytovanie konzultačných služieb pre prevádzku APV vrátane identifikácie požiadaviek na dimenzovanie technologického prostredia pre APV, pri zálohovaní a pri monitoringu APV | Tieto služby sa poskytujú pre OSK, pre zabezpečovanie prevádzky v zmysle prevádzkovej technickej dokumentácie - identifikácia výkonnostných požiadaviek a pre zabezpečenie podpory bežných prevádzkových činností v rozsahu *do 1 človekodňa mesačne* | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb podpory realizácie pravidelných preventívnych zásahov na úrovni APV | Profylaktika (kontrola nastavení, chybových hlásení, behu procesov, preventívne operácie/zásahy) v rozsahu *do* *1 človekodňa mesačne* | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Údržba informácií o konfiguračných položkách APV | Úprava dokumentácie | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Riadenie SLA | Riadenie jednotlivých služieb podpory a údržby | 8x5  od 8:00 do 16:00 |

Servisnými službami sa pre účel predmetu zákazky rozumie podpora produkčnej prevádzky a zaistenie údržby IS PNR.

V rámci podpory a prevádzky systému požadujeme od uchádzača poskytovanie prevádzkovej podpory a údržby systému počas trvania zmluvy.

Verejný obstarávateľ požaduje od uchádzača zabezpečiť pravidelnú podporu a údržbu pri riešení Incidentov pre pracovníkov podpory 3. úrovne (L3 support) pre IS PNR na aplikačnej, a databázovej úrovni a to najmä pre tieto služby:

Požadovaná štandardná podpora pre produkčné prostredie je v čase od 8.00 do 16.00 hod. počas pracovných dní v rozsahu 8x5.

Ide o služby zabezpečenia podpory prevádzky a údržby aplikačnej infraštruktúry a APV v prevádzkyschopnom stave v súlade so schválenou špecifikáciou riešenia.

Služby podpory prevádzky môžu byť poskytované prostredníctvom vzdialeného prístupu len po dohode s Verejným obstarávateľom.

Verejný obstarávateľ požaduje riadenie incidentov prostredníctvom ServisDesku MVSR (CA Servis Desk Manager). Uchádzačovi bude na daný servis desk na požiadanie sprístupnená integrácia.

Verejný obstarávateľ požaduje jedenkrát mesačne spracovanie prehľadného výkazu vzniknutých incidentov a skutočného času ich odstránenia ako doklad o dodržaní dohodnutej úrovne požadovaných služieb a reakčných dôb.

**Verejný obstarávateľ taktiež požaduje jedenkrát mesačne spracovanie prehľadného výkazu realizácie profylaktických a konzultačných činností a realizácie malých úprav IS. Čerpanie bude vykazované na základe jednotky človekohodina.**

Detailný proces nahlasovania a riešenia identifikovaných incidentov, ako aj evidencie profylaktických činností, konzultácií a úprav IS, bude upravený samostatným predpisom schváleným medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

### Riešenie incidentov a čas odoziev

Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:

* + 1. **Bežné incidenty (incidenty kategórie B),**
    2. **Kritické incidenty (incidenty kategórie A),**
    3. **Nekritické incidenty (incidenty kategórie C).**

Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.

**Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov** nasledovné **reakčné doby**:

* + 1. pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 8 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekrytického incidentu,
    2. pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od momentu nahlásenia Bežného incidentu,
    3. pri **Kritických incidendoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu.

Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:

* + 1. ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
    2. zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

**Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:**

* + 1. **Nekritický incident** najneskôr do [8 pracovných dní],
    2. **Bežný incident** najneskôr do [2 pracovných dní],
    3. **Kritický incident** najneskôr do [1 pracovného dňa],

| **Kategória chýb** | **Priorita** | **Doba odozvy** | **Doba dodania opravy, náhradného riešenia do** |
| --- | --- | --- | --- |
| Kritická (kategória A) | Veľmi vysoká | do 2\* hodín | 1 pracovného dňa |
| Vážna (kategória B) | Vysoká | do 4\* hodín | 2 pracovných dní |
| Drobná (kategória C) | Normálna | do 8\* hodín | 8 pracovných dní |

Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident) Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:

* + 1. telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
    2. v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
    3. v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

## Malé úpravy

* úpravy súvisiace s pripájaním ďalších leteckých dopravcov - vykonanie úprav, modifikácií a/alebo doladenia APV na základe analýzy dát od dopravcov, ktoré budú zohľadňovať špecifické podmienky poskytovania údajov jednotlivými leteckými spoločnosťami,
* implementácia malých funkčných zmien APV,
* konfiguračné zmeny a zmeny nastavení.

Rozsah služby nesmie presiahnuť počet MD prislúchajúcich danému mesiacu (15 MD (120 človekohodín)). V prípade, ak rozsah prácnosti úpravy presiahne počet MD prislúchajúcich danému mesiacu, nie je možné zmenu realizovať v rámci paušálnych služieb technickej podpory a údržby. Takéto úpravy budú realizované v rámci služieb na objednávku.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Realizácia malých úprav IS PNR | V rámci tejto služby budú realizované nevyhnutné úpravy APV súvisiace s pripájaním leteckých spoločností, nutné zmeny funkčnosti, zmeny konfigurácie a nastavení, dátové operácie, predpis na výber dát (selecty) na požiadanie zákazníka v rozsahu maximálne do *15 človekodní mesačne.* | 8x5  od 8:00 do 16:00 |

## Služby na objednávku

Objednávkové služby - na základe osobitných písomných požiadaviek Objednávateľa (ďalej len „Objednávkové služby“), ktorých obsah bude definovaný na základe dohody Zmluvných strán formou písomných objednávok Objednávateľa, postupom podľa SLA Zmluvy, vychádzajúcich z jednotkových cien uvedených v SLA Zmluve (ďalej len „objednávky“ alebo samostatne ako „objednávka“).

Prostredníctvom služieb na objednávku požaduje verejný obstarávateľ realizáciu ďalších požadovaných aktivít nad rámec paušálnych služieb. Takýmito aktivitami sú implementácia požadovaných zmien a nových nevyhnutných funkcionalít do existujúceho APV, realizácia rôznych druhov konzultácií a školení, preventívnych zásahov na úrovni APV, dátových a opravných zásahov, rôzne dátové operácie (čistenie, rekonciliácia, zabezpečenie integrity a konzistencie), vytváranie jednorazových reportov, manuálna oprava nesprávnych dát a podobne, a taktiež odstraňovanie chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov.

Služby na objednávku sú vyžadované v maximálnom rozsahu 1100 človekodní počas trvania tejto zmluvy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Príklad služieb na objednávku** | **Popis služby** |
| Implementácia zmien APV | Realizácia rozšírenia a zmien APV na základe požiadaviek zákazníka (napr. legislatívne zmeny, zmeny funkcionalít vyplývajúcich zo zmeny procesov a pod.), vyhotovenie analytických podkladov, implementácia, testovanie a úprava súvisiacej aplikačnej a/alebo používateľskej dokumentácie. |
| Dátové operácie, konsolidácia databázových nezrovnalostí voči zdrojovým údajom, jednorazové reporty | Čistenie, rekonsiliácia, zabezpečenie integrity a konzistencie dát, manuálna oprava nesprávnych dát a/alebo oprava nesprávnych dát na základe vytvoreného skriptu, na základe požiadaviek zákazníka, predpis na výber dát (selecty) na požiadanie zákazníka. |
| Podpora realizácie preventívnych zásahov na úrovni APV | Profylaktika (kontrola nastavení, chybových hlásení, behu procesov, preventívne operácie/zásahy) nad rámec rozsahu paušálnych služieb. |
| Všeobecné konzultačné služby | Účasť na stretnutiach, posudzovanie materiálov, vyjadrenia a služby právneho experta pre informačné technológie pod. nad rámec rozsahu paušálnych služieb. |
| Školenia | Preškoľovanie zamestnancov prevádzky a používateľov IS PNR na základe požiadavky zákazníka. |

**Súčasťou všetkých uskutočnených zásahov do systému, pri ktorých dôjde k zmene zdrojového kódu, uchádzač poskytne verejnému obstarávateľovi tieto zmeny zdrojového kódu na dátovom nosiči vrátane súvisiacej dokumentácie (ak dochádza k jej zmene).**

## Bezpečnosť

Od uchádzača sa požaduje zabezpečiť, aby pri poskytovaní služieb sa riadil opatreniami potrebnými na eliminovanie a minimalizovanie hrozieb a rizík pôsobiacich na existujúci systém z hľadiska narušenia jeho bezpečnosti, spoľahlivosti a funkčnosti.

To znamená, že musia byť splnené požiadavky vyplývajúce z:

* nariadenia č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR)
* zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov
* zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov
* vyhlášky 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy
* zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti
* platných bezpečnostných smerníc MVSR
* prevádzkových postupov súvisiacich s poskytovaním SLA

Od uchádzača sa ďalej požaduje splnenie nasledovnej podmienky:

podľa § 50 ods. 1 zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov má Národným bezpečnostným úradom vydané platné potvrdenie o priemyselnej bezpečnosti minimálne na stupeň utajenia Vyhradené s typom prístupu podľa § 1 ods. 1 písm. a) a b), §1 ods. 2 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 301/2013 Z. z. o priemyselnej bezpečnosti a o bezpečnostnom projekte podnikateľa alebo ekvivalent potvrdenia o priemyselnej bezpečnosti podnikateľa vydaný oprávneným orgánom cudzieho štátu preukazujúci splnenie podmienok na požadovaný typ prístupu podnikateľa k utajovaným skutočnostiam.

**Uvedené preukáže uchádzač jedným zo spôsobov:**

* predložením platného potvrdenia o priemyselnej bezpečnosti s požadovaným stupňom utajenia a typom prístupu k utajovaným skutočnostiam,
* predložením ekvivalentu potvrdenia o priemyselnej bezpečnosti podnikateľa vydaného oprávneným orgánom cudzieho štátu preukazujúcim splnenie podmienok na požadovaný typ prístupu podnikateľa k utajovaným skutočnostiam,
* čestným vyhlásením podnikateľa, že spĺňa požiadavku verejného obstarávateľa ( *predloženie čestného vyhlásenia je uplatniteľné* ***len*** *pri zahraničnom uchádzačovi, za splnenia podmienky, že oprávnený orgán cudzieho štátu nevydáva potvrdenia o priemyselnej bezpečnosti alebo nevydáva ekvivalenty potvrdenia o priemyselnej bezpečnosti.*

## Požiadavky na Projektové riadenie

Požaduje sa splnenie nasledovných požiadaviek:

* Verejný obstarávateľ požaduje od uchádzača projektový manažment počas celej doby trvania zmluvy
* V prípade služieb na objednávky väčšieho rozsahu, riadenie týchto služieb musí prebiehať v súlade s vyhláškou č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov.

# **Vymedzenie pojmov a skratiek**

Tabuľka č.1 Prehľad definície použitých pojmov a skratiek uvedených v dokumente

| **Pojem / skratka** | **Vysvetlenie** |
| --- | --- |
| APV | Aplikačné programové vybavenie |
| B2B | Business to business |
| CLK | Centrálna lustračná konzola |
| DB | Databáza |
| DB2 ESE | DB2 Enterprise server edition - relačná databáza firmy IBM |
| DHTML | Dynamické HTML - súbor technológií na vývoj webových stránok |
| EJB | Enterprise JavaBeans (EJB) - aplikačné programovacie rozhranie Java (API) pre platformu Java |
| EMON | IS MVSR slúžiaci na monitorovanie osôb a vecí |
| EÚ | Európska únia |
| FADO | IS MVSR na pátranie po falzifikátoch dokladov |
| GDPR | General Data Protection Regulation (všeobecné nariadenie na ochranu osobných údajov) |
| GUI | Grafické používateľské rozhranie |
| HIT | Pozitívna lustrácia - nájdený záznam v cieľovom systéme, ktorý vyhovuje kritériam lustrácie |
| HTTPS | Hypertext Transfer Protocol Secure (hypertextový prenosový protokol - bezpečná verzia protokolu) |
| IATA Type B | Typ správy od IATA ( International Air Transport Association ) |
| IBM MQ | IBM Message Queue - rodina middlewarových produktov orientovaných na správy |
| IE | Internet Explorer |
| INBO | IS MVSR slúžiaci na evidenciu nežiadúcich osôb a na evidencia blokovaných osôb, dopravných prostriedkov a vecí |
| IS PNR | Informačný systém Passenger Name Record (Informačný systém osobných záznamov o cestujúcich) |
| ISVS | Informačný systém verejnej správy |
| IT | Informačné technológie |
| JavaScript | Skriptovací programovací jazyk |
| JDBC | Java Database Connectivity (JDBC) - aplikačné programovacie rozhranie Java (API) pre platformu Java, definuje prístup k databáze |
| JScript | Skriptovací programovací jazyk |
| JSP | JavaServer Pages - technológia tvorby dynamických stránok na webovom server |
| LPS | Letové prevádzkové služby |
| MIGRA | IS MVSR migrácie a medzinárodnej ochrany |
| MS | Microsoft |
| MVSR | Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky |
| NC SIS II | Národna kópia Schengenského informačného systému druhej generácie |
| NÚIP | Národná ústredňa informácií o pasažieroch |
| OA | Odbor aplikácií |
| OHK | Oddelenie hraničnej kontroly |
| OSK | Odbor systémov a komunikácií |
| OT | Odbor telekomunikácií |
| PATRDOC | IS MVSR na pátranie po dokumentoch |
| PATROS | IS MVSR na pátranie po osobách |
| PIU | Passenger information unit |
| PNR | Passenger Name Record |
| PNR Core | Komunikačný modul aplikácie IS PNR, ktorý zabezpečuje prenos a spracovanie údajov od leteckých dopravcov |
| PNR Gate | Modul aplikácie - Jadro systému IS PNR |
| PPZ | Prezídium Policajného Zboru |
| RAW dáta | Vstupné dáta letu s pasažiermi poskytnuté Leteckým dopravcom pred transformáciami |
| SFTP | Secure File Transfer Protocol - bezpečný prenos súborov |
| SITB | Sekcia informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti |
| SLA | Service-level agreement, (Dohoda o poskytovaní služieb) |
| SOAP | Simple Object Access Protocol – základná vrstva komunikácie medzi webovými službami |
| SR | Slovenská republika |
| SSG | Secure Services Gateway |
| Struts | Open source pomocný rámec pre vytváranie webovych aplikácií v programovacom jazyku Java |
| SW | Software |
| T0 | Dávka od leteckého dopravcu zaslaná v čase odletu (po boardingu) |
| T24 | Dávka od leteckého dopravcu zaslaná v čase 24h pred plánovným časom odletu |
| ÚMPS | Úrad medzinárodnej policajnej spolupráce Prezídia Policajného Zboru |
| WebSphere | Aplikačný server vyvinutý spoločnosťou IBM |
| WL | Watchlist - zoznam záujmových objektov |
| WS | Web Service (Webová služba) |
| XML | eXtensible Markup Language, rozšíriteľný značkovací jazyk |
| XSLT | Extensible Stylesheet Language Transformations - je jazyk určený na transformovanie XML |