

---

## Opis predmetu obstarávania

„Poskytovanie a zabezpečenie licencií a služieb spojených s prevádzkou, údržbou, aktualizáciou a rozvojom informačného systému GSAA.“

# Obsah

<b>Obsah</b> .....	<b>1</b>
<b>Použité skratky</b> .....	<b>0</b>
1. Definícia pojmov.....	1
2. Stručný opis predmetu zákazky.....	5
3. Opis predmetu obstarávania .....	6
3.1. Predmet zákazky .....	6
4. Katalógový list služieb SLA .....	9
4.1. Prevádzka a údržba systému IS GIS PPA (GSAA).....	9
4.1.1. Služba č. 1: Servisná podpora APV.....	10
4.1.1.1. Servisná podpora APV: .....	10
4.1.1.2. Pravidelná údržba systému; Konfigurácia systému a nastavenie a správa služieb: .....	11
4.1.1.3. Zabezpečenie kontinuity - čitateľnosť médií a obnova systému .....	11
4.1.1.4. Administratívne zabezpečenie služby.....	11
4.1.2. Služba č. 2: Servisná podpora licencií a platformy ESRI.....	12
4.1.2.1. Služba Servisná podpora licencií a platformy ESRI:.....	12
4.1.2.2. Nákup licencií ESRI: .....	13
4.1.3. Služba č. 3: HelpDesk .....	13
4.1.3.1. Telefonické poradenstvo Poskytovateľa zahŕňa:.....	14
4.1.3.2. Poskytovanie konzultácií súvisiacich so správou a prevádzkou IS GSAA: .....	14
4.1.3.3. Administratívne zabezpečenie služby.....	14
4.1.3.4. Riešenie prevádzkových incidentov - oprava chýb SW .....	15
4.1.3.5. Administratívne zabezpečenie služby.....	15
4.1.3.6. Postup evidovania podnetov klasifikovaných ako „Incident“:.....	16
4.2. Vývoj systému IS GSAA - Katalógový list služieb vývoja IS .....	18
4.2.1. Služba č. 4: Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti a školení .....	18
4.2.1.1. Administratívne zabezpečenie služby.....	19
4.2.1.2. Dostupnosť služby.....	19
4.2.2. Služba č. 5: Vývoj APV.....	19
4.2.2.1. Administratívne zabezpečenie služby.....	19
4.2.2.2. Vývoj a rozvoj: Ročné kampane, rozvoj systému, veľké zmeny, legislatívne požiadavky 20	
4.2.2.3. Administratívne zabezpečenie služby.....	21
4.2.2.4. Záruka .....	21
5. Všeobecné informácie a princípy .....	21
5.1. Riadenie zmien.....	21
5.2. Detailný popis incidentov .....	23
5.3. Licenčné ustanovenia .....	24
5.4. Kybernetická bezpečnosť.....	25
5.5. Záruka .....	26

---

## Použité skratky

ArcGIS	- Zoskupenie softvéru klienta, servera a online geografického informačného systému
ArcSDE	- Serverový softvér pre ArcGIS
ČD	- Človekoden
ČH	- Človekohodina
DB	- Databáza
EPFRV	- European Agricultural Fund for Rural Development
EAGF	- European Agricultural Guarantee Fund
eKNM	- Elektronická kontrola na mieste
EPZF	- Európsky poľnohospodársky záručný fond
EAFRD	- Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka (EAFRD)
GDB	- Geografická databáza
GIS	- Geografický informačný systém
GSAA	- Geopriestorová žiadosť o podporu
HON	- Hrubý odhad nákladov
HW	- Hardvér
IS IACS	- IS Integrovaný administratívny a kontrolný systém
IS	- Informačný systém
JŽ	- Jednotná žiadosť
DPB	- Diel pôdneho bloku
LPIS	- Systém identifikácie poľnohospodárskych pozemkov (Register poľnohospodárskej pôdy)
MPRV SR	- Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR
OGC	- Open Geostatical Consortium, medzinárodná štandardizačná organizácia
OS	- Operačný systém
PPA	- Pôdohospodárska platobná agentúra
PRV	- Program rozvoja vidieka
RDBMS	- Systém pre správu relačných databáz
SL	- Druh poskytovanej služby (service level)
SLA	- Service level agreement, zmluva o poskytovaní servisných služieb
SW	- Softvér
WFS	- Web Feature Service – zdieľanie geografických informácií prostredníctvom internetu
AMS	- Area Monitoring System
APV	- Aplikačné Programové Vybavenie

## 1. Definícia pojmov

**Akceptačný protokol** - listinný dokument, na ktorom objednávateľ svojim podpisom potvrdí splnenie realizácie požiadavky na zmenu IS GSAA objednávateľa.

**Bežná prevádzka** - základná doba pre poskytovanie služieb predmetu tejto zákazky a je definovaná ako základné časové pokrytie v pracovných dňoch od pondelka do piatku v čase od 7.30 do 15.30 hodiny, okrem štátnych sviatkov, dní pracovného pokoja a pracovného voľna, pokiaľ nie je stanovené inak.

**Čas na zabezpečenie náhradného riešenia** - najdlhšie časové obdobie na vykonanie náhradného riešenia podnetu objednávateľa od okamihu schválenia záznamov k podnetu objednávateľom vykonaných poskytovateľom počas prvej odozvy v HelpDesk do doby, kedy je poskytovateľ povinný podnet vyriešiť náhradným spôsobom a súčasne je náhradné riešenie zapísané v HelpDesk. Počíta sa v ČH.

**Človekohodina** - základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka poskytovateľa počas bežnej prevádzky. Človekohodina trvá 60 minút. Cena jednej človekohodiny je 1/8 ceny za ČD. Najmenšou účtovateľnou čiastkou pre účely tejto zákazky je 0,5 (polovica) človekohodiny (t. j. 30 minút) (ďalej len „ČH“).

**Diel pôdneho bloku** - súvislá plocha obhospodarovanej poľnohospodárskej pôdy príslušného druhu pozemku v pôdnom bloku, čím sa rozumie spôsobilá poľnohospodárska plocha s viac menej stabilnými prirodzenými alebo umelo vytvorenými hranicami (les, plot, cesta atď.), tvorená jednou kultúrou (orná pôda, trvalý trávny porast, trvalé kultúry a pod.) (ďalej len „DPB“).

**Dielo** - za autorské dielo v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (ďalej len „Autorský zákon“) sa na účely tejto zákazky považuje každý rozvoj IS GSAA realizovaný na základe požiadavky na zmenu (ďalej len „dielo“).

**Doba trvalého vyriešenia** - najdlhšie časové obdobie na trvalé vyriešenie podnetu objednávateľa od okamihu schválenia záznamov k podnetu objednávateľom vykonaných poskytovateľom počas prvej odozvy v Helpdesk do doby, kedy je poskytovateľ povinný podnet trvalo vyriešiť a súčasne je vyriešenie zapísané v Helpdesk (služba/prevádzka bola plne obnovená, požiadavka na zmenu implementovaná a pod.). Počíta sa v ČH.

**Dočasné riešenie** - znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti IS GSAA vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia (funkcia a plánovaná použiteľnosť IS GSAA je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvnené jej pôvodné použitie).

**Dokumentácia** - inštalačné, prevádzkové, administrátorské a používateľské príručky pre používateľov (ďalej spolu len „dokumentácia“).

**Geodatabáza** - je priestorová databáza, ktorá uchováva priestorové údaje. Priestorové údaje sú v priestorovej databáze vyjadrené ako body (definované súradnicami v zemepisnom alebo mapovom súradnicovom systéme, prípadne nadmorskou výškou), línie (vzniká ako množina bodov – objekty čiarového charakteru rieka, komunikácia, vedenie a pod.) a polygóny (vzniká ako uzavretá množina bodov – objekty plošného charakteru – lesy, sídla, budovy a pod.).

**Helpdesk** - predstavuje jednotný kontaktný bod, ktorý slúži predovšetkým na evidenciu a príjem všetkých podnetov, zabezpečenie identifikácie, klasifikácie, kategorizácie priority incidentu a eskaláciu riešenia prijatých podnetov, dokumentovanie a archivovanie priebehu riešenia prijatých podnetov od objednávateľa od ich vzniku až po úspešné vyriešenie alebo ukončenie, poskytovanie výstupov a výkazov a zároveň rieši komunikáciu medzi objednávateľom a poskytovateľom.

**HW** - označuje pojem hardvér – technický prostriedok.

**SW** - označuje pojem softvér - programový prostriedok.

**IS GSAA** - existujúci geografický informačný systém Geopriestorová žiadosť o podporu (isvs\_ 6561) vyvinutého a naprogramovaného na softvérovej platforme ArcGIS spoločnosti Esri Inc., so sídlom Redlands, Kalifornia, Spojené štáty zhotovený na základe Zmluvy o dielo č. 220316/173 a Licenčnej zmluvy zo dňa 11.04.2016, kde číslo zmluvy objednávateľa je 163/2016/NPPC.

**Jednotný register žiadateľov** - spravuje základné kmeňové dáta o žiadateľoch. Z JRŽ sú posielané tieto údaje o žiadateľoch do jednotlivých IS. Z pohľadu spracovávania kmeňových dát ide o centralizovanú správu dát. Technologicky je tento systém postavený na platforme Java.

**Konzultácia** - je klasifikácia podnetu, ktorej cieľom je poskytnutie odborného poradenstva alebo konzultačných služieb Objednávateľovi v rámci predplateného paušálu.

**Profylaktický plán** - časový harmonogram pravidelnej profylaktiky aplikačnej vrstvy IS GSAA predložený poskytovateľom elektronicky na obdobie jedného (1) roka. Profylaktický plán je možné meniť podľa potrieb objednávateľa alebo po doporučení poskytovateľa po vzájomnom odsúhlasení. V rámci profylaktiky aplikačnej vrstvy IS GSAA poskytovateľ odstráni všetky funkčné vady/chyby IS GSAA zistené pri profylaktike aplikačnej vrstvy IS GSAA.

**Projektová podpora** - predstavuje činnosti poskytovateľa, ktorými zabezpečí koordináciu a kontrolu všetkých procesov týkajúcich sa riešenia podnetov, predkladania príslušnej dokumentácie a komunikácie medzi objednávateľom a poskytovateľom cieľom zabezpečiť, aby boli jednotlivé služby dodané v požadovanej kvalite a rozsahu, v rámci časového harmonogramu.

**Podnet** - všetky hlásenia , chýb, porúch, nefunkčností, opráv a doplnení v IS GSAA a v dokumentácií, žiadostí o poskytnutie služieb k predmetu zákazky alebo iných oznámení (ďalej len „podnety“) od

objednávateľa. Na účely tejto zákazky definujeme rôzne kategórie klasifikácie podnetu – incident, servisná požiadavka, žiadosť o konzultáciu, reklamácia , požiadavka na zmenu.

**Incident** - je podnet, ktorý je klasifikovaný ako incident a predstavuje stav, pri ktorom dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii funkčnosti IS GSAA. Tento stav musí byť odstránený trvalým alebo náhradným riešením v stanovenom termíne. Na účely tejto zákazky definujeme tri triedy kategórie priority incidentu nízka, stredná, kritická.

**Požiadavka na zmenu** - vyplýva buď z vlastnej iniciatívy objednávateľa, z legislatívnych zmien alebo z odporúčenia poskytovateľa na uskutočnenie zmien v IS GSAA predstavujúcich akékoľvek zmeny, úpravy, doplnenia, rozšírenia, modifikácie, prispôsobenia a/alebo integráciu IS GSAA alebo inú kvantitatívnu alebo kvalitatívnu zmenu funkcionality alebo obsahu IS GSAA.

**Reklamácia** - Podnet objednávateľa klasifikovaný ako reklamácia, ktorý vyrieši dodávateľ bezplatne na základe popisu problému objednávateľom.

**Prvotná odozva** - predstavuje dobu medzi nahlásením podnetu poskytovateľovi a prvotnou informáciou poskytovateľa o preskúmaní podnetu a priradenia k nemu záznamov v Helpdesku v rozsahu: príslušná klasifikácia podnetu, v prípade klasifikácie podnetu ako incident návrhu priority incidentu a predpokladaný cieľový čas na vyriešenie podnetu a zaslania alebo sprístupnenie týchto záznamov k podnetu objednávateľovi na schválenie.

**Pôdny blok** - základná jednotka evidencie pôdy, ktorá predstavuje súvislú plochu obhospodarovanej poľnohospodárskej pôdy (zák. č. 543/2007 Z. z. o pôsobnosti orgánov štátnej správy pri poskytovaní podpory v pôdohospodárstve a rozvoji vidieka).

**Priorita** - kategória stanovujúca významnosť incidentu. Je používaná na identifikáciu požadovaného času pre činnosti, ktoré je nutné vykonať poskytovateľom pre vyriešenie incidentu náhradným alebo trvalým spôsobom.

**Produkčné prostredie** - je funkčný a logický celok technických a programových prostriedkov, na ktorých je IS GSAA prevádzkovaný vrátane údajov a dostupný používateľom.

**Profylaktika aplikačnej vrstvy IS GSAA** - predstavuje činnosť poskytovateľa, ktorou sa vykonáva správa a údržba IS GSAA. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas bežnej prevádzky, pomocou vzdialeného bezpečného prístupu k IS GSAA s cieľom preventívne identifikovať možné problémy a zamedziť havarijným situáciám. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie parametrov HW, SW a IS GSAA na základe profylaktického plánu.

**Reakčná doba** - predstavuje maximálny prípustný čas v ČH plynúci poskytovateľovi od okamihu schválenia záznamov k podnetu objednávateľom vykonaných poskytovateľom počas prvej odozvy v Helpdesku po začiatok výkonu poskytovania služieb súvisiacich s vyriešením podnetu. Reakčná doba

závisí od kategórie podnetu. Reakčná doba sa uvádza v tabuľke č. 1 pre podnet klasifikovaný ako incident. Reakčná doba pre ostatné podnety bude stanovená dohodou medzi objednávateľom a poskytovateľom.

**Testovacie prostredie** - konfiguráciou kopíruje prevádzkové prostredie IS GSAA, aby všetky softvérové zásahy do IS GSAA, záťažové testy, funkčné testy a pod. zobrazovali skutočné výsledky zodpovedajúce reálnemu prevádzkovému výkonu produktívnej prevádzky IS GSAA.

**Zabezpečenie náhradného riešenia** - predstavuje zabezpečenie dočasného režimu funkčnosti IS GSAA. vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane poskytovateľa.

## 2. Stručný opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb podpory, prevádzky a rozvoja agendového informačného systému GSAA, zabezpečenie opráv, chýb a vývoja podľa požiadaviek Objednávateľa. Účelom je zabezpečenie vykonávania úkonov vo forme poskytovaných služieb smerujúcich k bezproblémovému užívaniu a rozvoju IS na základe požiadaviek Objednávateľa. Výsledkom verejného obstarávania bude uzavretie Zmluvy v súlade s ustanovením § 56 Zákona o verejnom obstarávaní za podmienok stanovených v týchto súťažných podkladoch.

PPA využíva systém GSAA unikátne pre manažovanie predkladania príloh k Jednotnej žiadosti o Priame podpory financované zo zdrojov Európskeho poľnohospodárskeho záručného fondu (EPZF), Európskeho poľnohospodárskeho fondu pre rozvoj vidieka (EPFRV).

Prijímateľ prostredníctvom aplikácie vytvára grafické prílohy a vyplňa zoznamy poľnohospodárskych pozemkov k žiadosti o priame podpory. Vo webovom prostredí umožňuje zakresliť hranice užívania a zdefinovať parcely na nich. Výstupom z aplikácie je grafická príloha a jej tabuľková časť.

Legislatívne požiadavky EK vyžadujú možnosť elektronického podávania príloh k žiadostiam o podporu poľnohospodárov z geopriestorových informácií.

Ide o webovú mapovú (GIS) aplikáciu prevádzkovanú Pôdohospodárskou Platobnou agentúrou na HW MPRV SR. Spracováva, aktualizuje a poskytuje prostredníctvom geografického informačného systému (GIS) na platforme ArcGIS údaje priestorového charakteru prostredníctvom funkcií:

- zobrazí hranice užívania v rámci jednotlivých dielov pôdnych blokov
- elektronicky zakresliť nové, ktoré nie sú v databáze
- špecifikovať akú plodinu pestuje na diele pôdneho boku, resp. jeho časti
- vyznačiť požadované intervencie
- tlačíť do mapovej grafickej a tabuľkovej prílohy
- odoslať údaje do IS PPA IACS (IS na samotné administrovanie žiadostí)
- prijatie výsledkov kontrol z IS IACS
- prijímať údaje prostredníctvom integračných služieb pre GIS systémy tretích strán.

Prostredníctvom IS GSAA sa nepodáva samotná žiadosť, ale grafická príloha a zoznam poľnohospodárskych pozemkov k jednotnej žiadosti (JŽ). Priestorové údaje sú umiestnené v centrálnej geodatabáze (priestorové dáta z geodatabázy LPIS a ortofoto snímok), a sú aktualizované a spravované prostredníctvom desktopových klientov. Poskytuje údaje tretím stranám a verejnosti prostredníctvom web aplikácie IS GSAA.



## 3. Opis predmetu obstarávania

### 3.1. Predmet zákazky

**GSAA** je Geopriestorový webový formulár žiadosti o podporu (Geo-Spatial Aid Application)

**IS GSAA** je aplikácia, prostredníctvom ktorej žiadateľ o podporu od PPA predkladá prílohy k Jednotnej žiadosti o Priame podpory financované zo zdrojov EPZF a EPFRV na elektronickom formulári.

**Predmetom obstarávania sú:**

#### 1. Služby:

- a) Servisná podpora APV
- b) Servisná podpora licencií a platformy ESRI
- c) Helpdesk
- d) Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti a školení
- e) Vývoj APV

#### 2. Prevádzka, údržba a rozvoj systému IS GIS PPA

V súlade s platnou legislatívou dodávateľ bude poskytovať pre **aplikačné programové vybavenie IS GSAA**, ktorého súčasťami sú nasledujúce **moduly**:

##### **IS GSAA - CORE**

Je softvérový produkt, ktorý tvorí jadro celého IS GSAA. Všeobecne sa jedná o tie komponenty, ktoré sú zdieľané v ostatných produktoch. Bez tohto produktu nie je možná prevádzka žiadneho iného. IS GSAA – CORE sa skladá predovšetkým z: modulu autentifikácie a autorizácie, hlavnej geodatabázy IS GSAA (poskytuje priestorové funkcie, archivácia,..), TSQL procedúr (prepočty výmer, validácie, výpočet diffov, výpočet prekryvov, vratky, historické mílniky..), validačného frameworku pre kritické kontroly, spoločných nástrojov webovej aplikácie IS GSAA, parciálnej a úplnej aktualizácie LPIS v GSAA, podkladových máp a iných menších komponentov a funkcionalít.

##### **IS GSAA - INTEGRÁCIA PRE IACS**

Je softvérový produkt, ktorý zabezpečuje obojstrannú integráciu medzi IS GSAA a IS IACS. Integrácia je vybudovaná prostredníctvom Rest služieb a je obojsmerná. Obsahom integrácie v smere IS GSAA do IS IACS je predovšetkým poskytovanie údajov LPIS a údajov o samotnej žiadosti (hranice užívania, deklaračná časť). Ďalej IS GSAA poskytuje odvodené údaje zo žiadosti ako sú rôzne prepočty výmer medzi hranicami užívania a LPIS. V smere z IS IACS sú do IS GSAA prenášané prevažne údaje z kontrol, ktoré boli vykonané mimo IS GSAA.

## **IS GSAA - INTEGRÁCIA PRE TRETIE STRANY**

Je softvérový produkt, ktorý umožňuje prostredníctvom webových GIS REST služieb vytvoriť a validovať žiadosť v IS GSAA. Služby používajú integrátori tretích strán, ktorým žiadateľ v rámci webovej aplikácie IS GSAA povolí tento prístup. Finálne podanie žiadosti nie je umožnené prostredníctvom integrácie tretích strán.

## **IS GSAA - PORTÁL**

Je softvérový produkt, ktorý predstavuje hlavnú časť webovej aplikácie IS GSAA. Obsahuje front end funkcionality predovšetkým pre rolu Žiadateľ a Čitateľ. Prostredníctvom tejto funkcionality má možnosť žiadateľ, vytvoriť kompletnú žiadosť a to v časti zakreslenia hraníc užívania v mape a deklaračnej časti. K dispozícii má validácie, ktoré ho vedú v procese tvorby žiadosti tak, aby finálna žiadosť neobsahovala formálne chyby. Po vytvorení validnej žiadosti žiadateľ podá žiadosť, ktorá je následne zaarchivovaná a odoslaná do IS IACS.

## **IS GSAA - ADMIN**

Je softvérový produkt, ktorý predstavuje časť webovej aplikácie IS GSAA, ktorý slúži pre rolu Administrátor HU na spracovanie žiadosti. Jedná sa o rozšírenie funkcionality k produktu IS GSAA PORTÁL. Hlavnou funkciou produktu je možnosť prepnúť sa do kontextu žiadateľa a to v režime prezerania alebo editácie. Po prepnutí vidí administrátor, žiadosť tak ako ju vytvoril žiadateľ. Administrátor HU má okrem iného možnosť zablokovať-odblokovať žiadosť a upraviť žiadosť (rovnaké nástroje ako žiadateľ).

## **IS GSAA - TERMINÁLOVÝ KLIENT**

Je softvérový produkt, ktorý sa skladá z rozšírení pre aplikácie ArcMap a ArcGIS Pro. Tento produkt je určený pre administrátorov GIS dát v IS GSAA a Administrátorom HU. Tieto nástroje riešia predovšetkým tieto agendy:

- Import LPIS sú nástroje ktoré z zdrojovej databázy LPIS vytvoria aktualizačnú databázu LPIS AKTUAL, ktorá je vstupom pre aktualizáciu LPIS v GSAA.
- Kontrola DPZ je skupina nástrojov pre ArcMap, ktoré slúžia na spracovanie agendy kontroly DPZ.
- Editačné nástroje Referenta je skupina nástrojov pre ArcGIS Pro, ktoré slúžia na správu žiadosti v IS GSAA.

## **IS GSAA - AMS**

Systém plošného monitoringu (ďalej len „AMS“) slúži ako podporný nástroj pre realizáciu kontrol nad všetkými žiadosťami o priame platby, ktorý je povinný v rámci spoločnej poľnohospodárskej politiky na roky 2023-2027 (SPP 2023-2027).

AMS pozoruje, sleduje a posudzuje poľnohospodárske činnosti a postupy na všetkých hektároch, na ktoré sa vzťahujú intervencie súvisiace so strategickým plánom SPP 2023-2027 Slovenskej republiky. Pomocou AMS je zabezpečená monitorovateľnosť podmienok jednotlivých intervencií, keď je podmienku možné monitorovať pomocou satelitných údajov z družíc Sentinel programu Copernicus (alebo akékoľvek iné údaje s aspoň rovnocennou hodnotou). Súčasťou komplexného systému AMS je aj systém geotagovaných fotografií. Uvedené súčasti komplexného systému AMS a ich výsledné dáta monitorovania sú integrované a implementované do existujúcich systémov PPA súvisiacich s vyplácaním priamych platieb žiadateľom.

## 4. Katalógový list služieb SLA

### 4.1. Prevádzka a údržba systému IS GIS PPA (GSAA)

Dodávateľ počas prvých troch mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti uzatvorenej zmluvy preberie od súčasného prevádzkovateľa know-how o všetkých bežiacich komponentoch a technických službách riešenia. Preberie do správy všetky bežiacie aplikácie preberie starostlivosť o serverové prostredie IS GSAA, softvérové záplaty a manažment nasadzovania zmien. Zároveň bude okrem produkčného prostredia prevádzkovať a udržiavať aj testovacie prostredie.

**Tabuľka 1**

<b>Popis servisnej podpory</b>	
<b>Služba č. 1:</b> <b>Servisná podpora APV</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Upgrade SW</li><li>- Pravidelná údržba systému; Konfigurácia systému a nastavenie a správa služieb</li><li>- Zabezpečenie kontinuity - čitateľnosť médií a obnova systému</li></ul>
<b>Služba č. 2: Servisná podpora licencií a platformy ESRI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Najnovšie aktualizácie (update) a/alebo najnovšie verzie (upgrade) licencií ArcGIS od spoločnosti Esri Global, Inc.</li><li>- Prevádzka a rozšírenie podporných IS GSAA a Správa licencií.</li><li>- Nákup licencií</li></ul>
<b>Služba č. 3</b> <b>Helpdesk</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Riešenie prevádzkových incidentov - oprava chýb SW</li><li>- Telefonické poradenstvo</li><li>- Poskytovanie konzultácií súvisiacich so správou a prevádzkou IS GSAA</li></ul>

## 4.1.1. Služba č. 1: Servisná podpora APV

### 4.1.1.1. Servisná podpora APV:

**V PPA sú používané tieto SW aplikácie typu GIS:**

- IS GSAA - CORE
- IS GSAA - ADMIN
- IS GSAA - INTEGRÁCIA PRE IACS
- IS GSAA - INTEGRÁCIA PRE TRETIE STRANY
- IS GSAA - PORTÁL
- IS GSAA - TERMINÁLOVÝ KLIENT
  - IS GSAA - IMPORT LPIS
  - IS GSAA - KONTROLA DPZ
  - IS GSAA - EDITAČNÉ NÁSTROJE OPERÁTORA
- IS GSAA - AMS

**Pre vyššie uvedené aplikácie typu GIS sú poskytované nasledovné služby :**

Reinštalácie komponentov SW aplikácie, inštalácia nových pracovísk SW aplikácie, telefonické konzultácie; odstraňovanie havarijných stavov; úpravy a spracovanie dát zabezpečujúcich prevádzku SW aplikácie. Cieľom je zabezpečenie prevádzky a chodu samotnej aplikácie na základe popisov a príručiek dodaných vývojárom IS.

Obsahom je aj vykonávanie diagnostických úkonov na úrovni operačného systému serverov periodicky dvakrát mesačne na serveroch produkčného prostredia GSAA v centrále objednávateľa (v prípade existencie záložného prostredia objednávateľa), kontrola a vyhodnotenie systémových záznamov udalostí operačného systému. V rámci tejto časti služby, sú realizované nasledovné pracovné úkony:

- a) Upgrade SW aplikácií pri prechode na vyššie verzie do 6 mesiacov od uvoľnenia vyššej verzie;
- b) Upgrade novej verzie SW aplikácií do 6 mesiacov po uvoľnení vyššej verzie využívaného podporného informačného systému;
- c) Administrátorská podpora pri upgrade systému na novú verziu (podpora implementácie, testovacej prevádzky, technická dokumentácia, testovacie postupy);
- d) Aktualizácia užívateľskej dokumentácie pri upgrade SW aplikácií;
- e) Architektonické, systémové a užívateľské konzultácie k pripravovaným verziám (upgrade) SW aplikácií;
- f) Poradenstvo pri používaní/reinštalácií SW aplikácií, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou užívateľskej alebo administrátorskej dokumentácie a nie sú zapríčinené chybou SW aplikácií.

#### 4.1.1.2. Pravidelná údržba systému; Konfigurácia systému a nastavenie a správa služieb:

- a) Pravidelná údržba systému
- b) Kontrola verzie programov v adresároch aplikácie na produkčných aplikačných serveroch
- c) Kontrola vykonávania auditu vybraných činností
- d) Kontrola logov aplikácií na aplikačných serveroch.
- e) Kontrola validity databázových objektov
- f) Udržiavanie a kontrola konzistencie testovacej databázy / dátového zdroja
- g) Profylaktická údržba a monitoring produkčného a testovacieho prostredia
- h) Riešenie väd/incidentov zistených v rámci profylaktickej údržby

#### 4.1.1.3. Zabezpečenie continuity - čitateľnosť médií a obnova systému

- a) zabezpečiť pravidelne (1x denne inkrementálna záloha, 1x týždenne kompletná záloha) zálohovanie IS pre jeho prípadnú obnovu,
- b) preverovanie čitateľnosti (1x týždenne) a funkčnosti záloh a obnova IS s použitím záloh (1x mesačne).
- c) minimálne jedenkrát za rok zrealizovať úplnú obnovu IS (tzv. Disaster Recovery) pri nasimulovaní havarijného stavu. Dodávateľ na základe dohody s Projektovým manažérom objednávateľa dohodne termíny na vykonanie úplnej obnovy IS.

#### 4.1.1.4. Administratívne zabezpečenie služby

Administráciu Služby zaisťuje Dodávateľ. Raz mesačne dodávateľ vytvorí kontrolný list, v ktorom budú uvedené zrealizované činnosti pracovníkom Dodávateľa a zaznamenané ich výsledky. Vytvorený kontrolný list bude predložený na akceptáciu poverenému zamestnancovi Objednávateľa prostredníctvom Akceptačného protokolu. Akceptovaný kontrolný list bude podkladom pre mesačnú fakturáciu služby č.1. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť akceptáciu kontrolného listu iba z dôvodu porušenia Zmluvy Dodávateľom a to najmä v prípadoch neúplnosti jeho obsahu, chýb a podobne. Objednávateľ je povinný pri odmietnutí akceptácie kontrolného listu Dodávateľovi odovzdať emailom písomné odôvodnenie odmietnutia do dvoch pracovných dní, inak sa služba považuje za akceptovanú. Dodávateľ skutočnosť bezdôvodného odmietnutia uvedie v kontrolnom liste, ktorý sa v tomto prípade považuje za akceptovaný.

#### 4.1.2. Služba č. 2: Servisná podpora licencií a platformy ESRI

Oprávnňuje Objednávateľa získať bez ďalších poplatkov najnovšie aktualizácie (update) a/alebo najnovšie verzie (upgrade) licencií ArcGIS od spoločnosti Esri Global, Inc. v nižšie uvedenom rozsahu zakúpených licencií, ak tieto počas poskytovania služby sú k dispozícii a v súlade s podmienkami autora (výrobca) príslušného softvéru.

##### **Rozsah zakúpených licencií pre službu č. 2:**

- ArcGis Desktop Advanced Single Use/Concurrent Use– 22 ks
- ArcGis Desktop Standard Single Use/Concurrent Use– 30 ks
- Spatial Analyst Single Use/Concurrent Use– 1 ks
- 3D Analyst Single Use/Concurrent Use – 1 ks
- ArcGis Enterprise Standard, 4 Cores – 15 ks
- ArcGis Enterprise Standard Staging, 4 Cores – 8 ks

##### 4.1.2.1. Služba Servisná podpora licencií a platformy ESRI:

- a) Update SW.
- b) Upgrade SW bez zbytočného odkladu po uvedení nových verzií SW na komerčný trh.
- c) V prípade obstarania nových licencií servisná podpora aj pre tieto licencie.
- d) Zabezpečenie prístupu k databáze služieb autora (výrobca) SW a na webový portál pre správu licencií a licenčných kódov.
- e) Zabezpečenie telefonického a/alebo e-mailového poradenstva počas pracovných dní v týždni od pondelka do piatku, 8 hodín denne, v čase od 9:00 do 17:00 hod. v Slovenskej republike, poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní SW a ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie.
- f) Zabezpečenie konzultácií týkajúcich sa používania SW, pripravovaných noviniek týchto produktov a možnosti ich využitia v rozsahu minimálne raz za šesť (6) mesiacov v trvaní maximálne jeden (1) človekodenň konzultácie.
- g) Na základe realizovaných testov / profylaktiky priebežne navrhovať optimalizácie prostredí, aby bol dosiahnutý požadovaný výkon.
- h) Rozšírenie podporných IS GSAA.

#### 4.1.2.2. Nákup licencií ESRI:

Objednávateľ je oprávnený na základe objednávok, objednať u Poskytovateľa licencie ArcGIS od spoločnosti Esri Global, Inc. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté licencie zaplatiť Poskytovateľovi cenu platnú podľa aktuálneho cenníka autora (výrobcu) príslušného softvéru pre SR, a to v maximálnom objeme (maximálnom počte kusov):

ArcGis Desktop Advanced Single Use /Concurrent Use – 20 ks

ArcGis Desktop Standard Single Use /Concurrent Use – 13 ks

Spatial Analyst Single Use /Concurrent Use – 1 ks

3D Analyst Single Use /Concurrent Use – 1 ks

ArcGis Enterprise Standard, 4 Cores – 5 ks

ArcGis Enterprise Standard Staging, 4 Cores – 5 ks

#### 4.1.3. Služba č. 3: HelpDesk

Služba zabezpečuje riešenie a odstraňovanie väd, chýb, nedostatkov, porúch alebo akýkoľvek iných problémov SW aplikácie, brániacich jej riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych väd SW aplikácie, resp. jej časti), a/alebo spôsobujúcich jej čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť a/alebo spôsobujúcich čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jej používania/prevádzky SW aplikácie, za účelom udržania jej funkčnosti, nasledovne:

- V prípade vzniku väd SW aplikácie sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi servisnú podporu SW aplikácie na obdobie 8 mesiacov v roku počas pracovných dní v týždni / 8 hodín denne v čase od 09:00 do 17:00 hod v Slovenskej Republike. Hlásenia, ktoré boli zadané do Helpdesku po 17:00 hod, budú požadované ako zadané na začiatku nasledujúceho pracovného dňa. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje poskytovať Objednávateľovi servisnú podporu SW aplikácie na obdobie ďalších 4 mesiacov v roku počas všetkých dní v týždni/ 12 hodín denne v čase od 09:00 do 21:00 hod v Slovenskej republike. Hlásenia, ktoré boli zadané do Helpdesku po 21:00 hod, budú požadované ako zadané na začiatku nasledujúceho pracovného dňa.
- Pomoc a podporu pri riešení vzniknutých väd SW aplikácie rieši Poskytovateľ prostredníctvom systému Helpdesk, ktorý slúži na evidenciu väd, evidenciu statusov riešenia jednotlivých Incidentov spolu s kategorizáciou vady/incidentu. V prípade, že dôjde k nefunkčnosti Helpdesku, Objednávateľ je povinný nahlásiť incident spolu s vyplnením e-mailového formulára vzniku vady na e-mailovú adresu Poskytovateľa.



#### 4.1.3.1. Telefonické poradenstvo Poskytovateľa zahŕňa:

- o telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení incidentov a problémov SW aplikácie, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní väd SW aplikácie,
- o poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní SW aplikácie, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie.
- o Poskytovanie telefonických konzultácií súvisiacich so správou a prevádzkou IS GSAA

#### 4.1.3.2. Poskytovanie konzultácií súvisiacich so správou a prevádzkou IS GSAA:

Obsahom služby je poskytovanie konzultácii Objednávateľovi na dosiahnutie vzájomnej súčinnosti Systému so systémami tretích strán, ako aj konzultácie potrebné pre orgány dohľadu a kontroly.

O účasti tretích strán na konzultáciách v zmysle tejto služby rozhoduje Objednávateľ po súhlase Dodávateľa. Dodávateľ neposkytuje priame konzultácie v zmysle tejto služby žiadnej tretej osobe, komunikácia bude prebiehať vždy prostredníctvom Objednávateľa.

Objednávateľ zadá požiadavku na konzultáciu, ktorá musí obsahovať predmet konzultácie, predpokladané osoby Objednávateľa, ktoré sa jej zúčastnia, návrh na termín začatia konzultácie a presne definované otázky, na ktoré Objednávateľ požaduje odpoveď a čas potrebný na prípravu a realizácie konzultácií. Požiadavka Objednávateľa na konzultáciu musí byť zadaná najmenej päť pracovných dní pred predpokladaným termínom konzultácie. V prípade, že konzultácie sa budú týkať komunikácie Systému so systémami tretích strán, Objednávateľ v požiadavke uvedie aj označenie počítačového programu, s ktorým má byť vykonávaná komunikácia a identifikuje tretie strany.

V Ponuke na konzultáciu pripravenej Dodávateľom bude uvedený počet Pracovníkov Dodávateľa a predpokladaný rozsah hodín. V prípade, že po posúdení požiadavky Dodávateľ zistí, že pre niektorú konkrétnu problematiku nemá špecialistov, má právo zamietnuť požiadavku. Túto ponuku Dodávateľa je objednávateľ povinný schváliť alebo odmietnuť bez zbytočného odkladu.

Konzultácie môžu byť poskytované písomne alebo ústne. Z každej konzultácie na základe tejto služby vznikne písomný zápis, ktorý overia obe Zmluvne strany a po potvrdení správnosti podpíšu ich poverené osoby. V zápise z každej konzultácie bude uvedený okrem poskytnutej konzultácie aj počet človekohodín vykonaných konzultácií Dodávateľom.

#### 4.1.3.3. Administratívne zabezpečenie služby

Administráciu Služby zaisťuje Dodávateľ. Raz mesačne dodávateľ vytvorí kontrolný list, v ktorom budú uvedené zrealizované činnosti pracovníkom Dodávateľa a zaznamenané ich výsledky. Vytvorený kontrolný list bude predložený na akceptáciu poverenému zamestnancovi Objednávateľa

prostredníctvom Akceptačného protokolu. Akceptovaný kontrolný list bude podkladom pre mesačnú fakturáciu služby č.4. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť akceptáciu kontrolného listu iba z dôvodu porušenia Zmluvy Dodávateľom a to najmä v prípadoch neúplnosti jeho obsahu, chýb a podobne. Objednávateľ je povinný pri odmietnutí akceptácie kontrolného listu Dodávateľovi odovzdať emailom písomné odôvodnenie odmietnutia do dvoch pracovných dní, inak sa služba považuje za akceptovanú. Dodávateľ skutočnosť bezdôvodného odmietnutia uvedie v kontrolnom liste, ktorý sa v tomto prípade považuje za akceptovaný.

Služba Konzultácie bude evidovaná ako podnet Objednávateľa a bude odosielaná do HelpDesk systému Dodávateľa. Dodávateľ k požiadavke priloží oboma stranami podpísaný zápis z poskytnutej konzultácie. Zápis z poskytnutej konzultácie s odsúhlaseným počtom hodín konzultácie bude prílohou ku kontrolnému listu.

#### 4.1.3.4. Riešenie prevádzkových incidentov - oprava chýb SW

Objednávateľ pri zadávaní podnetu klasifikovaného ako „Incident“ používa kategorizáciu : „kritický incident“, „závažný incident“, „bežný incident“ a „iný incident“ , ktoré je možné v priebehu riešenia zmeniť po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa. Chyby SW sa evidujú samostatne a delia sa na:

- a) v záruke (neúčtujú sa)
- b) mimo záruky.

Na vyriešené podnety sa poskytuje záruka 12 mesiacov.

#### 4.1.3.5. Administratívne zabezpečenie služby

Služba zabezpečuje riešenie jednotlivých Objednávateľom nahlásených podnetov (ďalej len „podnet“) pracovníkmi Dodávateľa, ktorí zabezpečujú ich vyriešenie. Oprávnení zamestnanci Objednávateľa zadajú podnet spolu s uvedením kategórie nahlásovaného incidentu.

Projektoví manažéri Dodávateľa a Objednávateľa pravidelne monitorujú a verifikujú stav jednotlivých podnetov. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Dodávateľa spracuje výpis z HelpDesk systému Dodávateľa, ktorý je prílohou ku kontrolnému listu. Objednávateľ pri podnete používa kategorizáciu a garantuje reakčné doby uvedené Tabuľke 2.

#### 4.1.3.6. Postup evidovania podnetov klasifikovaných ako „Incident“:

- a) Objednávateľ alebo dodávateľ zaeviduje prevádzkový incident
- b) Pracovník Dodávateľa prevezme podnet a následne sa skontaktuje do termínu, ktorý je stanovený reakčnou dobou príslušnej kategórie incidentu, s oprávneným zamestnancom Objednávateľa, ktorý nahlásil podnet a dohodnú sa na ďalšom postupe.
- c) dodávateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu
- d) dodávateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
  - i. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
  - ii. dopad na dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú časť produktovej dokumentácie
  - iii. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
  - iv. či riešenie má vplyv na funkčnosť iných aplikácií PPA alebo integrovaných SW tretích strán
- e) dodávateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov
- f) objednávateľ zabezpečí otestovanie riešenia po jeho nasadení v testovacom prostredí, dodávateľ vykoná inštaláciu riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu
- g) objednávateľ vráti incident na doriešenie dodávateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený
- h) objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov objednávateľa v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového incidentu
- i) Dodávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu pripraví protokol s popisom zmien a zabezpečí zmeny na prostrediach, na ktorých systém beží.

**Tabuľka 2**

ID	Činnosť	Úroveň služby		
		Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota odstránenia incidentu
1	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ <b>Kritický incident</b> “ buď výkonom činností na mieste, alebo po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom.	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.	2 h	do 8 h
2	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ <b>Závažný incident</b> “ buď výkonom činností na mieste, alebo po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom.	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.	4 h	do 16 h
3	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ <b>Bežný incident</b> “ buď výkonom činností na mieste, alebo po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom.	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.	8 h	do 40 h
4.	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ <b>Iný incident</b> “	Podľa dohody	Podľa dohody	Podľa dohody

**Poznámka:** Obe strany si môžu dohodnúť inú záväznú dobu riešenia, ako je dohodnuté v zmysle tohto článku. Tieto riešenia si vzájomne odsúhlasujú zodpovedné kontaktné osoby objednávateľa a dodávateľa prostredníctvom dohodnutej elektronickej komunikácie (HelpDesk, email a pod.).

Pre účely vyhodnocovania Doby odozvy incidentu sa do celkovej doby trvania nezapočítava:

- a) Doba, kedy je zastavené riešenie problému po vzájomnej dohode oboch strán,
- b) doba, po ktorú pripravuje objednávateľ podklady na vyriešenie problému v prípade nekompletného zadania problému,

- c) doba potrebná na odstávku alebo reštart systému alebo jeho častí, ak je to nevyhnutné pre splnenie povinností dodávateľa voči objednávateľovi,
- d) doba, počas ktorej došlo k nefunkčnosti hardvérovej infraštruktúry alebo jej časti, ktorá má dopad na vyriešenie problému.

## 4.2. Vývoj systému IS GSAA - Katalógový list služieb vývoja IS

**Tabuľka 3**

Vývoj, rozvoj a licencie	
<p><b>Služba č. 4</b> Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti a školení</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti pracovníkov Dodávateľa.</li> <li>- Poskytovanie školení súvisiacich s používaním a prevádzkou IS GSAA.</li> <li>- Školenia nových funkcionalít IS GSAA.</li> </ul>
<p><b>Služba č.5</b> Vývoj APV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analytické a komplexné programátorské služby pre úpravy, rozvoj a rozšírenie funkcionalít, zmenu obsahu a možnosti širšieho využitia existujúceho IS GSAA, implementácie údajov z externých databáz, internými informačnými systémami objednávateľa alebo externými informačnými systémami tretích strán a pod.</li> <li>- Za služby Vývoj APV sa považujú aj požiadavky na zapracovanie legislatívnych zmien, zmien vyvolanými požiadavkami EK, zistení auditov, certifikačného orgánu, príp. iných aktov záväzných pre SR/objedávateľa.</li> </ul>

### 4.2.1. Služba č. 4: Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti a školení

Obsahom služby je zabezpečenie zvýšenej pohotovosti pracovníkov Dodávateľa a školení. V prípade zistenia výskytu vady/incidentu Systému v čase pohotovosti Dodávateľ bude zabezpečovať riešenie vady/incidentu Systému na základe objednávky. Taktiež, v prípade potreby, dodávateľ bude

zabezpečovať školenie objednávateľa na základe objednávky. Objednávateľ zadá Dodávateľovi objednávku na realizáciu tejto služby minimálne päť dní pred požadovanou realizáciou zvýšenej pohotovosti alebo školenia. Objednávka obsahuje dátum, čas a dôvod pohotovosti alebo školenia. Na základe objednávky Dodávateľ vypracuje Zoznam pracovníkov, ktorí budú zabezpečovať pohotovosť alebo školenie a kalkuláciu rozsahu hodín. Zoznam obsahuje telefonický kontakt a emailové adresy na jednotlivých pracovníkov vykonávajúcich zvýšenú pohotovosť alebo školenie. Zoznam Dodávateľ zašle zadávateľovi objednávky a požiada ho o odsúhlasenie návrhu.

#### 4.2.1.1. Administratívne zabezpečenie služby

Služba Zvýšená pohotovosť a školenia bude v realizovaná na základe objednávky.

Dodávateľ k objednávke priloží Zoznam pracovníkov, ktorí budú zabezpečovať pohotovosť a/alebo školenia ako aj kalkuláciu rozsahu hodín.

#### 4.2.1.2. Dostupnosť služby

Služba bude poskytovaná v čase uvedenom v objednávke.

### 4.2.2. Služba č. 5: Vývoj APV

Obsahom služby je zabezpečovanie podpory Systému z pohľadu vývoja aplikovateľnej legislatívy EÚ a SR a ďalších požiadaviek objednávateľa a príslušných orgánov. Úpravy sú iniciované Objednávateľom, ktorý zadá Dodávateľovi požiadavku na realizáciu služby formou Objednávky.

#### 4.2.2.1. Administratívne zabezpečenie služby

Zabezpečuje Objednávateľ podľa interných smerníc Objednávateľa. Objednávateľ oboznámi Dodávateľa s platnými smernicami ako aj s ich aktualizáciami. Dodávateľ je povinný riadiť sa týmito smernicami.

Dodávateľ do desiatich pracovných dní vypracuje funkčnú špecifikáciu (návrh riešenia, časový harmonogram a analýzu dopadov na ostatné časti Systému a odošle ju na HelpDesk systém Objednávateľa resp. inou formou komunikácie (email a podobne). Pokiaľ nie je možné spracovať špecifikáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ o tejto skutočnosti odkladu informuje Objednávateľa a termín vypracovania špecifikácie bude stanovený na základe dohody Objednávateľa a Dodávateľa, prípadne rozhodnutia Pracovnej Skupiny na koordináciu IS GSAA.

Objednávateľ špecifikáciu odsúhlasí, zamietne alebo požiadava o dopracovanie; dodávateľ zapracuje pripomienky, alebo predloží k nim stanovisko najneskôr do piatich pracovných dní. Po odsúhlasení špecifikácie a vystavení objednávky Objednávateľom, Dodávateľ začne riešiť požiadavku.

Po dosiahnutí očakávaných výsledkov interného testovania Dodávateľ dodá aktualizáciu dokumentácie a implementuje zmenovú požiadavku Systému do testovacieho prostredia Objednávateľa. Objednávateľ v súčinnosti s Dodávateľom vykonajú testovanie, pričom Objednávateľ je povinný zabezpečiť súčinnosť tretích strán, ktoré môžu byť zmenou IS GSAA ovplyvnené.

Po dosiahnutí očakávaných výsledkov testovania dodaného riešenia Objednávateľom, Dodávateľ implementuje po odsúhlasení Objednávateľom zmenovú požiadavku IS GSAA na produkčné prostredie Objednávateľa.

#### 4.2.2.2. Vývoj a rozvoj: Ročné kampane, rozvoj systému, veľké zmeny, legislatívne požiadavky

Dodávateľ počas prvých troch mesiacov preberie know-how o súčasnom riešení IS GSAA a bude zabezpečovať analýzu požiadaviek, rozvoj a úpravu IS podľa požiadaviek PPA.

Dodávateľ zabezpečuje funkčnosť IS v súlade s platnou legislatívou EÚ a SR najmä tým, že priebežne monitoruje vývoj legislatívy súvisiacej s poskytovaním Služieb, identifikuje tie legislatívne úpravy, ktoré môžu mať dopad na Systém, analyzuje technické aspekty týchto dopadov na Systém a na jeho prevádzku na úrovni dopadov na procesy PPA, aplikačné prostredie a dátové toky a odporúča konkrétne technicko-aplikačné riešenia. Realizáciu jednotlivých opráv pre zabezpečenie súladu s platnou legislatívou Dodávateľ následne realizuje na základe požiadavky PPA.

#### **Pod vývojom a rozvojom sa rozumie najmä:**

- a) analýza požiadavky objednávateľa,
- b) návrh riešenia podľa požiadaviek objednávateľa zadaných formou zmenových požiadaviek,
- c) vývoj a programovanie,
- d) testovanie v testovacom prostredí,
- e) implementácia dodaného riešenia do produkčného prostredia objednávateľa,
- f) prezentácia zmien v aplikácii,
- g) ďalšie úkony a služby na vyžiadanie objednávateľa súvisiace s procesom vytvárania novej aplikácie,
- h) vypracovanie a dodanie aktuálnej projektovej, administrátorskej, prevádzkovej a používateľskej dokumentácie.

#### 4.2.2.3. Administratívne zabezpečenie služby

Na základe zmien aplikovateľnej legislatívy a ďalších požiadaviek objednávateľa a príslušných orgánov predkladá PPA vo forme požiadavky na zmeny návrhy zmien Systému. Na základe požiadavky na zmenu objednávateľa, dodávateľ vytvorí funkčnú špecifikáciu ktorej súčasťou je :

- popis riešenia (dátového, funkčného a procesného modelu, komunikačného rozhrania, potreby rozšírenia HW a SW, časový harmonogram riešenia a rozpis prácnosti riešenia)
- popis dôsledkov riešenia na bezpečnosť IS, integritu a kontinuitu údajov
- analýza dopadov implementácie technického a aplikačného riešenia na ostatné časti Systému

Dodávateľ udržiava v aktuálnom stave dokumentáciu a poskytuje ju objednávateľovi (užívateľská a administrátorská príručka a popis riešenia). Objedávateľ má právo k nahliadnutiu do zdrojového kódu a na vykonanie auditu kódu treťou stranou.

#### 4.2.2.4. Záruka

Záručná doba na realizované požiadavky na zmenu IS GSAA je 24 mesiacov od podpísania akceptačného protokolu Objedávateľom.

V prípade potreby je Pracovná skupina na koordináciu IS GSAA oprávnená na realizáciu konkrétnej požiadavky stanoviť odlišný postup administratívneho zabezpečenia služby.

## 5. Všeobecné informácie a princípy

### 5.1. Riadenie zmien

Popis procesu riadenia zmien a rozdelenie zodpovedností sú definované nasledovne:

**Tabuľka 4**

	Činnosť	Zodpovednosť
1	Formulácia požiadavky na zmenu.	PPA
2	Vytvorenie „Požiadavky na zmenu“: Požiadavka je predspracovaná interným projektovým tímom s popisom ČO zadávateľ potrebuje, ČO chce dosiahnuť a ČO sa stane ak uvedená funkcionality nebude vyvinutá. Požiadavka je odoslaná vo forme zadania požiadavky na zmenu dodávateľovi.	Úsek IT PPA
3	Príprava hrubého odhadu nákladov a analýzy dopadov (HON): Hrubá požiadavka je spracovaná na strane dodávateľa, kde je pripravený odhad prácnosti, dopad na iné systémy a potreba súčinnosti iných tímov / dodávateľov iných riešení.	Dodávateľ



	Výsledkom je pripravený hrubý odhad nákladov s načrtnutými možnosťami riešenia – AKO sa dá dosiahnuť naplnenie cieľa v IS. Rovnako predloží alternatívy ako bez nutnosti vývoja resp. s minimálnym vývojom zabezpečiť aspoň čiastočné naplnenie cieľa.	
4	Voľba ponúkaného riešenia: Po internej diskusii je požiadavka objednaná – zaslaná na detailnú analýzu a nacenenie.	Úsek IT PPA
5	Vytvorenie Funkčnej špecifikácie a integračných testovacích scenárov a nacenenie požiadavky.	Dodávateľ
6	Objednanie požiadavky.	Úsek IT PPA
7	Vývoj.	Dodávateľ
8	Dodanie na testy: Vývojový tím u dodávateľa zašle balíček na nasadenie tímu zabezpečujúceho nasadenie zmeny / opravu softvéru.	Dodávateľ
9	Nasadenie do testovacieho prostredia, aktualizácia manuálov a dokumentácie (administrátorskej, prevádzkovej a používateľskej), zaškolenie užívateľov v prípade potreby.	Dodávateľ
10	Otestovanie.	Vecná sekcia / Úsek IT PPA / Dodávateľ
11	Odsúhlasenie testovacieho protokolu.	Úsek IT PPA
12	Nasadenie do produkcie:	Dodávateľ
13	Vykonanie regresných testov.	Úsek IT PPA Dodávateľ
14	Administratívna akceptácia a uzavretie riešenia.	Vecná sekcia / Úsek IT PPA Dodávateľ

## 5.2. Detailný popis incidentov

**Tabuľka 5**

<b>Kritický incident</b>	<p>Incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému, oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých incident vykazuje vážnu chybu alebo nedostatok dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v produkčnej prevádzke PPA nasledovne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplikačné moduly, komponenty, programy dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, programu) dodávaného systému.</li><li>• Nie je možné vykonať žiadny výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému.</li><li>• Nie je možné z dodávaného systému odoslať žiadne údaje do iného systému</li><li>• Incident, ktorý ovplyvňuje celú skupinu alebo viacero skupín používateľov</li><li>• Problém riešený týmto incidentom znemožňuje fungovanie procesov na strane PPA.</li></ul> <p>Môže sa jednať o problémy aj na aplikačnej úrovni a aj na infraštruktúrnej úrovni.</p>
<b>Závažný incident</b>	<p>Incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a sú oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých incident vykazuje chybu alebo nedostatok dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v produkčnej prevádzke PPA nasledovne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplikačné funkcie dodaného systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom.</li><li>• Incident, ktorý nespôsobuje priamo ohrozenie fungovania PPA, avšak nefunkčnosť spôsobuje značné obmedzenie. Pre klasifikáciu takéhoto incidentu je podstatné či je PPA schopná dočasne počas vyriešenia incidentu poskytovať svoje služby v obmedzenom režime alebo iným spôsobom (tzv. Workaround) a zároveň nie je zasiahnutá podstatná časť užívateľov systému.</li></ul> <p>Môže ísť o riešenie problémov na aplikačnej úrovni aj na infraštruktúrnej úrovni.</p>
<b>Bežný incident</b>	<p>Incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a sú oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých incident vykazuje chybu alebo nedostatok dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v produkčnej prevádzke PPA nasledovne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplikačné funkcie dodaného systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom.</li><li>• Incident, ktorý nespôsobuje priamo ohrozenie fungovania PPA, avšak nefunkčnosť spôsobuje značné obmedzenie. Pre klasifikáciu takéhoto incidentu je podstatné či je PPA schopná dočasne počas vyriešenia incidentu poskytovať svoje služby v obmedzenom režime alebo iným spôsobom (tzv. Workaround) a zároveň nie je zasiahnutá podstatná časť užívateľov systému.</li><li>• Môže ísť o riešenie problémov na aplikačnej úrovni aj na infraštruktúrnej úrovni</li></ul>

<b>Iný incident</b>	<p>Incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodávaného systému, avšak spôsobuje nejasnosti pri jeho používaní v rutinej prevádzke a vyžaduje si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcich sa používania dodávaného systému.</li> <li>• Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému.</li> <li>• Úpravu a doplnenie dokumentácie.</li> </ul>
---------------------	---

### 5.3. Licenčné ustanovenia

Poskytovateľ musí disponovať potvrdením alebo certifikátom alebo iným dokladom, potvrdeným zhotoviteľom IS GSAA, že je registrovaným/autorizovaným partnerom zhotoviteľa IS GSAA alebo predloží doklad/čestné vyhlásenie, že je zhotoviteľom IS GSAA, v slovenskom jazyku, potvrdzujúci skutočnosť a že je oprávnený poskytovať služby systémovej a aplikačnej podpory IS GSAA a služby rozvoja IS GSAA, za ktoré sa považuje aj predávať, konfigurovať, inštalovať, modifikovať, rozvíjať, testovať IS GSAA na území Slovenskej republiky.

Zhotoviteľom IS GSAA je na základe Zmluvy o dielo č. 220316/173 a Zmluvy o dielo č. 120118/178 uzavretých podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka a Licenčná zmluva uzavretá podľa Autorského zákona spoločnosť ArcGEO Information Systems, spol. s r. o., so sídlom Blagoevova 9, 851 04 Bratislava, IČO: 31354882 (ďalej len „zhotoviteľ“), Zhotoviteľ IS GSAA na základe Zmluvy o dielo č. 220316/173 a Zmluvy o dielo č. 120118/178 uzavretých podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka a Licenčná zmluva uzavretá podľa Autorského zákona udelil objednávateľovi z uvedených zmlúv, Národnému poľnohospodárskemu a potravinárskemu centru, IČO 42337402, neobmedzenú (bez akéhokoľvek územného, vecného a časového obmedzenia - t. j. po dobu trvania majetkových práv autora) a výhradnú licenciu na použitie Diela, jeho častí a verzií, a to na všetky v čase uzavretia týchto Zmlúv o dielo známe spôsoby použitia Diela, predovšetkým v zmysle § 19 ods. 4 Autorského zákona.

Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený udeliť a udelí objednávateľovi neobmedzenú licenciu (bez akéhokoľvek územného, vecného a časového obmedzenia - t. j. po dobu trvania majetkových práv autora) a výhradnú licenciu na použitie Diela, jeho častí a verzií vytvorených/zhotovených na základe tejto zákazky, a to na všetky známe spôsoby použitia Diela (napr. na používanie IS GSAA na všetkých používateľských úrovniach a aktualizácie IS GSAA) a v súlade s Autorským zákonom (ďalej len „licencia“), že práva k nim nie sú/nebudú zaťažené inými právami tretích osôb, ktoré by bránili ich riadnemu použitiu objednávateľom.

Poskytovateľ musí disponovať potvrdením alebo certifikátom alebo iným dokladom potvrdeným výrobcom softvérovej platformy ArcGIS, spoločnosťou Esri Inc., so sídlom Redlands, Kalifornia, Spojené štáty (ďalej len „výrobca“) v slovenskom jazyku v súlade s licenčnou politikou výrobcu softvérovej

platformy ArcGIS, potvrdzujúci skutočnosť, že je autorizovaným a/alebo certifikovaným partnerom výrobcu a je oprávnený poskytovať služby maintenance softvérovej platformy Esri ArcGIS na území Slovenskej republiky.

Ak pri plnení tejto zákazky vznikne autorské dielo v zmysle Autorského zákona, poskytovateľ udelí objednávateľovi nevýhradný, neprevoditeľný, neodvolateľný súhlas na každé použitie diela spôsobmi uvedenými v § 19 ods. 4 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon (ďalej len „Licencia“), a to na dobu trvania autorských práv pre územie SR.

V prípade, že v rámci plnenia predmetu tejto zákazky, poskytovateľ dodá a/alebo implementuje počítačový program, databázu alebo akékoľvek iné autorské dielo, vo vzťahu ku ktorému poskytovateľ nie je držiteľom alebo poskytovateľom práv na jeho používanie, je poskytovateľ povinný zabezpečiť práva na jeho používanie (u príslušného držiteľa alebo poskytovateľa týchto práv) pre objednávateľa v rozsahu podľa tohto opisu predmetu zákazky a podľa rámcovej dohody.

Objednávateľ bude zmeny verzií, rozšírení IS GSAA alebo zmeny verzií softvérovej platformy ArcGIS evidovať na tzv. Licenčných kartách k IS GSAA, ktoré mu bude po takejto zmene poskytovateľ predkladať, kde bude uvedená každá zmena IS GSAA aj s dátumom implementácie (účinná od dátumu na preberacom protokole, ktorým objednávateľ potvrdí produkčnú prevádzku zmeny verzií, rozšírení IS GSAA alebo zmeny verzií softvérovej platformy ArcGIS) oproti pôvodnému stavu – popísané všetky základné moduly a všetky funkcionality a číslo verzie.

#### 5.4. Kybernetická bezpečnosť

IS GSAA je súčasťou základnej služby Pôdohospodárskej platobnej agentúry v zmysle § 17 ods. 5 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ZoKB).

Objednávateľ ako prevádzkovateľ IS GSAA, je povinný pri uzatvorení zmluvy s dodávateľom na výkon činností, ktoré priamo súvisia s prevádzkou informačných systémov uzatvoriť zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov počas celej doby platnosti zmluvy na výkon činností, ktoré priamo súvisia s prevádzkou informačných systémov.

Norma STN ISO/IEC 27001:2013 pre štandardy informačnej bezpečnosti v časti 12.4 požadujú vytváranie, uchovávanie a preskúmavanie záznamov aktivity používateľov, systémového správcu a operátora. V zmysle splnenia akreditačných kritérií PPA stanovených Európskou Komisiou je nutné zabezpečiť relevantné prístupy k týmto záznamom.

## 5.5. Záruka

Poskytovateľ bude poskytovať záruku 12 mesiacov odo dňa podpisu preberacieho protokolu na každý vyriešený a implementovaný podnet v IS GSAA, okrem podnetov klasifikovaných ako požiadavka na zmenu, na ktorú bude poskytovať záruku 24 mesiacov odo dňa podpisu preberacieho protokolu, ktorým zároveň vyhlasuje, že implementované funkčné časti IS GSAA vyvinuté v rámci rozvoja IS GSAA, budú mať požadovanú kvalitu a funkcionálnosť v súlade s požiadavkou na zmenu.

Ak sa počas používania IS GSAA zistí, že vyriešený a implementovaný podnet vykazuje vady (skryté defekty) poskytovateľ je povinný ich odstrániť na svoje náklady v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady, najneskôr však do 30 dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany objednávatel' s poskytovateľom nedohodnú v jednotlivých prípadoch inak v súlade so zmluvným vzťahom.

Objednávateľ je povinný bezodkladne po zistení takejto vady toto písomne oznámiť poskytovateľovi prostredníctvom Helpdesk reklamáciu implementovaného podnetu aj s popisom, ako sa vada podnetu prejavuje.