

Príloha č. 3 - Návrh opisu predmetu zákazky

Zákazka: SLA pre Modul OOTS (SK)

Obsah

1. Použité pojmy a skratky	3
2. Predmet zákazky	4
3. Rozsah zákazky	4
3.1 Čo nie je predmetom prevádzky a ďalšieho rozvoja Modulu OOTS (SK)	9
4. Požiadavky na prevádzkovú podporu systému (SLA)	10
4.1 Požiadavky na cloudové služby	10
4.2 Parametre prevádzkovej podpory	10
Výkonnosť a dostupnosť služieb	12
4.3 Služby riadenia systémovej a aplikačnej podpory (paušál)	13
4.4 Činnosti správy a údržby systémoveho softvéru a aplikačného softvéru Modulu OOTS (SK) vykonávané priebežne	14
4.5 Požiadavky služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)	15
4.6 Požiadavky služby realizácie aplikačných zmien (zmenových požiadaviek) vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)	15
Príloha č. 1 – Detailný návrh riešenia (DNR) pre Modul OOTS (SK)	16
Príloha č. 2 - Špecifikácie OOTS Európskej komisie	16
Príloha č. 3 – Systém „jedenkrát a dost“ / súčasť Jednotnej digitálnej brány (projekt_1617)	16

1. Použité pojmy a skratky

V tomto dokumente sú použité nasledujúce skratky, pojmy a značky.

Skratka / Pojem	Vysvetlenie / Popis
API	Application Programming Interface
CPDI	Centrálna platforma dátových integrácií (pôvodne nazývané CSRÚ)
CSRÚ	Centrálna správa referenčných údajov
ČŠ	Členský štát Európskej únie
DNR	Detailný návrh riešenia
Dôkaz	V kontexte Vykonávacieho nariadenia 2022/1463 ide o "procedural requirements", čiže štandardizované dôkazy v elektronickom formáte, ktoré sa vyžadujú pre postupy uvedené v článku 14 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2018/1724 a pre ktoré sú zadefinované minimálne rozsahy poskytovaných údajov, ktorými sa zabezpečuje overenie skutočností v elektronickom úradnom styku. ČŠ ako poskytovatelia údajov/elektronických dokumentov zabezpečia mapovanie údajov/dokumentov poskytovaných cez OOTS na štandardizované dôkazy a ČŠ ako konzumenti údajov si pre relevantné elektronické služby vyberajú zo zoznamu dostupných dôkazov, očakávajúc minimálny rozsah údajov definovaný pre daný dôkaz. Príklad: ČŠ A požiada o dôkaz Proof of Birth a ČŠ B na požiadavku odpovie dokumentom Birth Certificate, pre ktorý ČŠ B deklaroval, že rozsah údajov v Birth Certificate zodpovedá požadovanému minimálnemu rozsahu údajov definovanom pre dôkaz Proof of Birth). V kontexte modulu OOTS (SK) a poskytovania dôkazov iným ČŠ hovoríme o dôkazoch ako o samotných poskytovaných údajoch, pretože OOTS (SK) poskytuje sady údajov špecificky vytvorené pre celoeurópsky systém OOTS, ktorých cieľom je zhoda 1:1 s minimálnym rozsahom údajov definovanom pre OOTS dôkazy.
eID	Electronic identification
eIDAS	Electronic IDentification, Authentication and trust Services je európsky štandard pre elektronickú komunikáciu
EUDIW	Európska peňaženka digitálnej identity
EÚ	Európska únia
FO	Fyzická osoba
HW	Hardware
IaaS	Infrastructure as a service/Infraštruktúra ako služba
IAM	Identity access management
IČO	Identifikačné číslo organizácie
IS VS	Informačné systémy verejnej správy
JSON	JavaScript object notation
MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
NASES	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
OOTS	Once-Only Technical System – celoeurópsky technický systém automatizovanej výmeny dôkazov podporujúci princíp "jedenkrát a dosť" (v preklade vykonávacieho nariadenia EÚ 2018/1724 označovaný ako TSJD, čiže technický systém založený na zásade „jedenkrát a dosť“)
OPZ	Opis predmetu zákazky
PaaS	Platform as a service/Platforma ako služba
PDF	Portable document format
PO	Právnická osoba
RPO	Recovery point objectives; Bod obnovy systému zo zálohy

Skratka / Pojem	Vysvetlenie / Popis
RTO	Recovery time objective; za aký čas je možné obnoviť systém po výpadku
SaaS	Software as a Service/Softvér ako služba
SDG	Single Digital Gateway - Jednotná digitálna brána
SLA	Service Level Arrangement – služby prevádzkovej podpory
SOD	Service Offering Description
SSO	Single sign-on
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
XML	Extensible markup language
XSLT	Extensible stylesheet language transformations
Poskytovateľ SLA	Úspešný uchádzač, ktorý vzíde z procesu verejného obstarávania podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

2. Predmet zákazky

Predmetom zákazky je poskytnutie služieb prevádzkovej podpory (SLA) a ďalšieho rozvoja *modulu IS CPDI (CSRÚ) pre cezhraničnú výmenu dát* (ďalej ako „Modul OOTS (SK)“). Modul OOTS (SK) predstavuje národnú časť celoeurópskeho technického systému na automatizovanú cezhraničnú výmenu dôkazov a uplatňovanie zásady „jedenkrát a dost“ (Once Only Technical System; ďalej len „OOTS“) v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724 o jednotnej digitálnej bráne.

Predpokladaný termín nasadenia Modulu OOTS (SK) do prevádzky je 06/2026. Modul zabezpečí automatizovanú výmenu štandardizovaného rozsahu údajov o FO alebo PO (ďalej ako „OOTS dôkazov“), ktoré boli zadefinované v rámci pracovných skupín ČŠ. Aktuálny zoznam OOTS dôkazov je dostupný na stránke <https://ee.cs.oots.tech.ec.europa.eu/#/requirements>.

V kontexte Slovenskej republiky bude modul OOTS (SK) slúžiť na a) na konzumovanie OOTS dôkazov z iných krajín EÚ do slovenských online podaní spadajúcich do prílohy II. Nariadenia o jednotnej digitálnej bráne (EÚ) 2018/1724 a b) poskytovanie dôkazov iným ČŠ do ich online podaní spadajúcich pod prílohu II. Implementácia dôkazov poskytovaných zo SR bola predmetom vývoja Modulu OOTS (SK). Predpokladá sa rozsah 30 OOTS dôkazov, ktoré budú poskytované v štruktúrovanej a neštruktúrovanej podobe (XML/PDF) iným ČŠ, a ktoré sú predmetom implementácie Modulu OOTS (SK) aktuálnym dodávateľom softvérového diela.

Modul OOTS (SK) bude prevádzkovaný vo verejnej časti vládneho cloudu v službách Microsoft Azure a bude komunikovať so systémom IS CPDI (CSRÚ), spoločnými európskymi stavebnými blokmi OOTS¹ (ďalej ako „Common Services“), národnými OOTS uzlami iných členských štátov EÚ a s ÚPVS/specializovanými portálmi prostredníctvom SK-talk správ a API rozhraní. Autentifikácia používateľa bude prebiehať cez slovenský eIDAS uzol, ktorý spravuje NASES cez IAM ÚPVS.

3. Rozsah zákazky

Modul OOTS (SK) prinesie značné zjednodušenie používania cezhraničných služieb občanmi a podnikateľmi. Prínos sa prejaví najmä pri predkladaní vyžadovaných príloh a potvrdení. V súčasnom stave, v prípade cezhraničných služieb ide typicky o veľmi náročný proces od samotnej identifikácie potrebných dokladov, cez ich získanie až po predloženie v požadovanom formáte.

¹ Bližšie informácie o spoločných európskych stavebných blokoch OOTS nájdete na stránke <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/spaces/OOTS/pages/852426825/Catalogue-of-reusable-services>

Predpokladaný rozsah používania modulu OOTS (SK):

Konzumovanie údajov z OOTS do slovenských elektronických služieb z iných ČŠ: Podľa štatistík prihlásení používateľov cez zahraničné eIDAS prostriedky sa každý mesiac prihlási priemerne 2800 používateľov z iných krajín EÚ. Ak by sme predpokladali, že 15 % z týchto prihlásení môže viesť v použití systému OOTS v slovenských online podaniach (OOTS je podporované len pre obmedzený počet podaní spadajúcich pod Prílohu II. Nariadenia o jednotnej digitálnej bráne, používatelia sa prihlasujú väčšinou z iných dôvodov), môžeme očakávať približne 420 použití OOTS mesačne.

Vyťaženosť prevádzkovej podpory: očakávame štandardné vyťaženie 7 % pre L1 (30 používateľov), 2 % pre L2 (8 používateľov) a 0,5 % pre L3 (2 používatelia).

Za predpokladu, že by po nasadení prioritných životných situácií, OOTS a EUDIW v jednotlivých ČŠ nasledujúcich rokoch stúplo využívanie eID občanmi 2,5-násobne, verejný obstarávateľ predpokladá maximálnu vyťaženosť na 75 používateľov na úrovni L1, 20 používateľov na úrovni L2 a 1 používateľa na úrovni L3.

Poskytovanie údajov cez OOTS zo slovenských registrov do elektronických služieb iných ČŠ: Podľa štatistík prihlásení používateľov cez zahraničné eIDAS prostriedky sa každý mesiac prihlási priemerne 3300 Slovákov na portáloch v iných ČŠ. Ak by sme predpokladali, že 15 % z týchto prihlásení môže viesť k použitiu systému OOTS pre získanie údajov ako príloh do zahraničných online podaní, môžeme očakávať približne 500 použití OOTS mesačne.

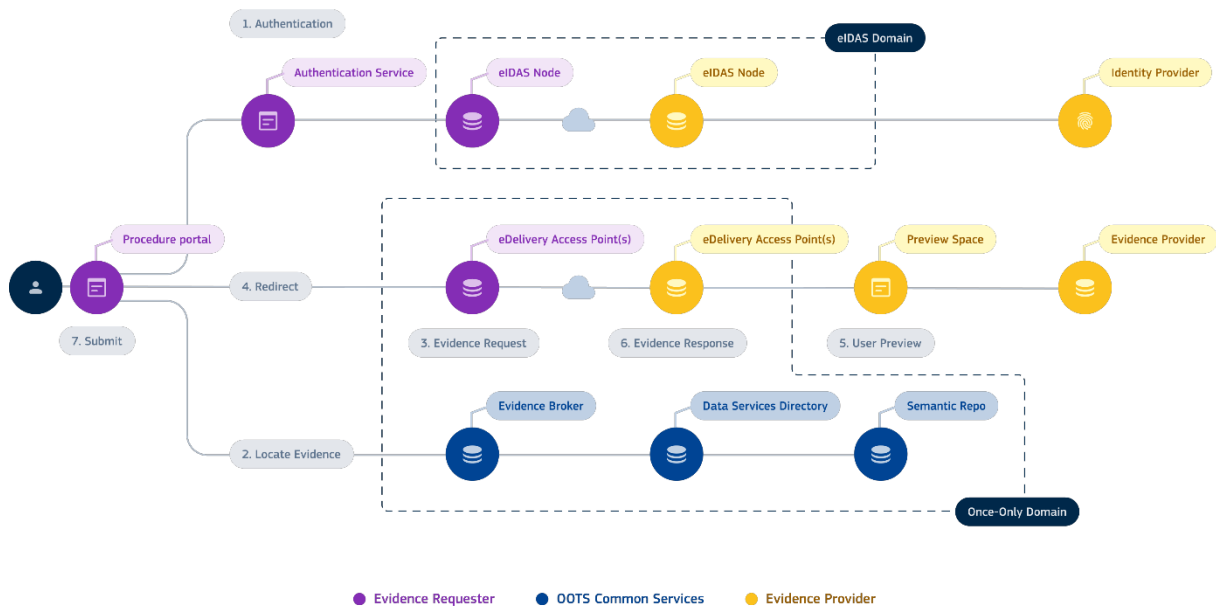
Vyťaženosť prevádzkovej podpory: očakávame štandardné vyťaženie 7 % pre L1 (35 používateľov), 2 % pre L2 (10 používateľov) a 0,5 % pre L3 (2,5 používatelia).

Za predpokladu, že by po nasadení prioritných životných situácií, OOTS a EUDIW v jednotlivých členských štátoch v nasledujúcich rokoch stúplo využívanie eID občanmi 2,5-násobne, verejný obstarávateľ predpokladá maximálnu vyťaženosť na 87 používateľov na úrovni L1, 25 používateľov na úrovni L2 a 6 používateľov na úrovni L3.

Modulom OOTS (SK) sa zabezpečuje povinnosť Slovenskej republiky:

1. poskytovať dôkazy orgánom iných ČŠ za účelom realizácie úradných konaní podľa prílohy II Nariadenia o SDG (smer dátového toku: orgán SR → orgán iného členského štátu EÚ), SR vystupuje ako Evidence Provider.
2. získavať dôkazy od orgánov iných ČŠ za účelom realizácie úradných konaní podľa prílohy II Nariadenia o SDG (smer dátového toku: orgán iného členského štátu EÚ → orgán SR), SR vystupuje ako Evidence Requester.

Rozsah povinne poskytovaných dôkazov bližšie definuje článok 14, odsek 2 Nariadenia o SDG, ktorý ČŠ ukladá povinnosť sprístupniť cez systém OOTS iným členským štátom EÚ všetky dôkazy, ktoré sú relevantné pre online postupy v prílohe č. II a ktoré sa v elektronickej podobe vymieňajú na vnútroštátnej úrovni. V kontexte SR to znamená povinnosť SR poskytovať všetky dôkazy, ktoré je možné získavať zo súčasných integrácií na IS CPDI, a postupne do IS CPDI integrovať všetky existujúce/budúce datasety pre poskytovanie ďalších OOTS dôkazov. Podľa článku 8 vykonávacieho nariadenia komisie (EÚ) 2022/1463 je alternatívou k neposkytovaniu dôkazov cez OOTS sprístupnenie predmetných registrov v plnom rozsahu iným členským štátom. Z bilaterálnych konzultácií so zástupcami orgánov verejnej moci v medzirezortnej pracovnej skupine vyplynulo, že takéto alternatívne riešenie nie je v záujme občanov SR, a preto je cieľom poskytovať požadované údaje cez systém OOTS cez dátové integrácie na IS CPDI (CSRÚ).



Obrázok 1 – High-level architektúra celoeurópskeho OOTS.

Špecifikácie a všetky požiadavky na Modul OOTS (SK) sú bližšie popísané v Detailnom návrhu riešenia Modulu OOTS (SK) (Príloha 1). Popis nižšie poskytuje iba základnú charakteristiku predmetného riešenia.

Hlavné komponenty a služby Modulu OOTS (SK) pozostávajú z:

1. **API rozhranie**, ktoré umožní:
 - a. Vyhľadanie zoznamu dostupných požiadaviek o poskytnutie dôkazu podľa úradných konaní a jurisdikcie (členského štátu EÚ),
 - b. Vyhľadanie zoznamu dostupných typov dôkazov podľa konkrétnej požiadavky o poskytnutie dôkazu a jurisdikcie (členského štátu EÚ),
 - c. Vyhľadanie požadovaných dátových služieb poskytovateľov dôkazov podľa špecifického typu dôkazu a jurisdikcie (členského štátu EÚ),
 - d. Potvrdenie a stiahnutie dôkazu,
 - e. V prípade potreby požiadať o dodatočnú autorizáciu/autentizáciu,
 - f. Požiadať o vygenerovanie náhľadu dôkazu,
 - g. Doposlanie dôkazu za pomoci Sk-Talk správy k podaniu (elektronického formuláru), ktoré obsahuje požiadavku o poskytnutie dôkazu cez Preview Space členského štátu EÚ pre toto konkrétne podanie. Druhý spôsob bude aj možnosť vyzdvihnutia samotného dôkazu a o jeho ďalšie spracovanie bude už na strane žiadateľa o dôkaz (zdrojový systém, cez ktorý bola iniciovaná žiadosť),
 - h. Požiadať o zmazanie dôkazu.
2. **Evidence Finder (SK)** – poskytnie aj spoločné GUI rozhranie, ktoré umožní:
 - a. Vyhľadanie a výber druhu a typu dôkazu podľa členského štátu EÚ,
 - b. Vyhľadanie a výber poskytovateľov dôkazov,
 - c. Presmerovanie do Preview Space poskytovateľov dôkazov členských štátov EÚ s poskytnutím návratovej adresy, aby sa cezhraničný používateľ mohol vrátiť naspäť.



3. **Data Service (SK)** – umožní spravovať informácie, ktoré vedú k vyzdvihnutiu a spárovaniu poskytnutého dôkazu s cezhraničným používateľom a konkrétnym podaním (elektronickým formulárom). Medzi základné podporované funkcionality bude patriť:
 - a. Obsluhovať a sprístupniť prístupový bod eDelivery Access Point (SK) ostatným komponentom Modulu OOTS (SK) - Systém Dôkazov (SK),
 - b. Prijímať požiadavky o poskytnutie dôkazu doručenej prístupovým bodom eDelivery OOTS,
 - c. Vykonať overenie požiadavky o poskytnutie dôkazu,
 - d. Vykonať autorizáciu požiadavky o poskytnutie dôkazu,
 - e. Vykonať párovanie identity cezhraničného používateľa za účelom overenia, či dôkazy súvisia s cezhraničným používateľom a či je cezhraničný používateľ oprávnený požadovať cezhraničnú výmenu dôkazov,
 - f. Zabezpečiť potrebné identifikátory pre získanie údajov,
 - g. Mapovanie údajov z OOTS dátového modelu do dátového modelu v Modulu OOTS (SK) a naopak,
 - h. Ak je potrebné, použiť transformáciu dôkazov z vopred definovaného súboru transformácií,
 - i. Zabezpečiť vrátenie odpovede na požiadavku o poskytnutie dôkazu (vrátane možných chýb) a odoslať odpoveď na prístupový bod OOTS eDelivery Access Point,
 - j. Integrácia na integračné systémy poskytujúce dáta pre získanie dôkazov,
 - k. Získať údaje potrebné pre vytvorenie dôkazu,
 - l. Politika dôkazov bude definovať, ako budú prevzaté zo zdrojového systému do IS CPDI (CSRÚ), či novým dotazom (dôkazy dostupné ihneď) alebo ak už bol vygenerovaný (hlavne dôkazy, ktoré nebudú dostupné ihneď) a bude spĺňať parametre platnosti a zhody pre konkrétnu politiku, je možné použiť už vygenerovaný dôkaz z úložiska IS CPDI (CSRÚ).
4. **Preview Space (SK)** – slovenský náhľadový priestor
 - a. Zabezpečí vytvorenie náhľadu dôkazov (vizualizácie dôkazov) poskytovaných slovenskými poskytovateľmi dôkazov a umožní funkcionality mazania dôkazov v prípade požiadavky na zamietnutie poskytnutia dôkazov cezhraničným používateľom,
 - b. Podpora vytvorenia náhľadu (vizualizácie dôkazov) zo štruktúrovaných aj neštruktúrovaných údajov,
 - c. Generovanie štruktúrovaných údajov podľa šablóny do PDF pre zobrazenie cezhraničnému používateľovi,
 - d. Zabezpečí preklad obsahu dôkazu do všetkých európskych jazykov, pre ktoré verejný obstarávateľ zabezpečil xliiff súbory slúžiace na lokalizáciu daného dôkazu Preview Space umožní zobraziť dôkaz v slovenskom jazyku, v anglickom jazyku a v jazyku žiadajúceho ČŠ, ak je pre tento jazyk dostupný lokalizačný xliiff súbor.
 - e. Vizualizácia dôkazu bude navrhnutá v súlade s UX požiadavkami definovaným EK [Welcome to the OOTS UX guidelines – OOTSHUB – (europa.eu).]
5. **eDelivery Access Point (SK)(Domibus):**
 - a. Na prenos požiadaviek o poskytnutie dôkazov a dôkazov medzi orgánmi jednotlivých členských štátov EÚ bude používať prístupový bod eDelivery, ktorý je súčasťou európskeho riešenia eDelivery Building Block umožňujúci výmenu dokumentov a údajov medzi heterogénnymi informačnými systémami použitím štandardizovaného protokolu (AS4),
 - b. Prístupový bod eDelivery umožní vyžiadanie dôkazov od poskytovateľa dôkazov (Odoslanie požiadavky o poskytnutie dôkazu do eDelivery Access Point) a na získanie odpovede s dôkazmi (Priatie odpovede s dôkazmi z eDelivery Access Point).
 - c. Dôkazy a odpovede sú šifrované, zabalené a odoslané ako správy cez eDelivery.



6. **Manažment oprávnení** – komponent, ktorý zabezpečí overenie, že o dôkaz požaduje osoba, ktorá má právo k údajom pristupovať.
- overenie, že údaje, ktoré osoba žiada, sa týkajú jej, alebo blízkej osoby pre dôkazy získavané na základe rodinnej vzťahovej väzby,
 - overenie a stotožnenie identity žiadajúcej osoby a identity referencovanej v dôkaze,
 - overenie, že údaje, ktoré osoba v zastúpení (právnickej osoby) žiada, je oprávnená ich použiť pri získavaní dôkazu,
 - manažment oprávnení sa musí riadiť podľa špecifikácie Technical Design Documents (podľa poslednej zverejnenej verzie) v [kapitole 2: User Identification, Authentication and Record Matching – September 2025 – OOTS Technical Design Documents – \(europa.eu\)](#). Aktuálne verzie sú:
 - [2.1 – Identity and Record Matching – v1.2.3 \(September 2025\) – OOTS Technical Design Documents – \(europa.eu\)](#)
 - [2.2 – OOTS eID additional security services – v1.2.3 \(September 2025\) – OOTS Technical Design Documents – \(europa.eu\)](#)
 - [2.3 – Representation – v1.2.3 \(September 2025\) – OOTS Technical Design Documents – \(europa.eu\)](#)

Modul OOTS (SK) bude disponovať aj týmito všeobecnými funkcionalitami:

- Vytváranie auditných záznamov (logov) o aktivitách cezhraničných používateľov a iných používateľov v systéme a prístupoch k dôkazom,
- Podpora štruktúrovaných (xml/xslt, json) a neštruktúrovaných dôkazov (pdf),
- Podpora synchronného aj asynchronného spracovania dôkazov,
- Odstránenie údajov (systém nespracúva údaje na výmenu dôkazov nad rámec technicky nevyhnutného spracovania údajov pre ich doručenie oprávnenému orgánu).

Modul OOTS (SK) bude používať tieto integrácie a orkestrácie:

- Integrácia na API GW (CAMP) pre vystavenie API,
- Integrácia na ÚPVS STS pre autentifikáciu a získanie SAML Assertion pre volanie ďalších modulov ÚPVS v zmysle DIZ popisujúcich integráciu IS CSRÚ na elektronické služby a spoločné moduly ÚPVS,
- Integrácia na ÚPVS G2G (UIR) pre odosielanie elektronického dokumentu v zmysle DIZ popisujúcich integráciu Modulu OOTS na elektronické služby a spoločné moduly ÚPVS
- integrácia na ÚPVS IAM (WebSSO) pre jednotné prihlásenie, autentifikáciu a identifikáciu cezhraničných používateľov využívajúcich eIDAS uzol,
- Integrácia na spoločné európske Once-Only Common Services,
- Integrácia na IS CPDI,
- Integrácia v európskej eDelivery sieti za pomoci komponentu Domibus.

Verejný obstarávateľ uvádza, že v rámci prebiehajúcej implementácie ešte môže dôjsť k zámene niektorých funkcionalít medzi horeuvedenými komponentami, avšak zoznam funkcionalít sa meniť nebude.

Prevádzka a ďalší rozvoj Modulu OOTS (SK) sa musí riadiť podľa aktuálne zverejnenej dokumentácie Európskej komisie na Wiki stránkach Once-only HUB ([OOTSHUB](#)), na ktorých sa nachádzajú všetky potrebné informácie o technickom systéme „jedenkrát a dost“:

- [About OOTS](#) - jeho predstavenie, benefity, rozsah, legislatíva, princípy
- [OOTS Architecture](#) – architektonický návrh technického systému „jedenkrát a dost“
- [User Journey](#) - cesta používateľa pri cezhraničných postupoch / konaniach
- [Technical Design Documents](#) – technické špecifikácie OOTS
 - odkaz na špecifikácie [OOTS Technical Design Documents Home](#), kde je posledná zverejnená verzia a nachádzajú sa aj všetky predchádzajúce verzie
- [Catalogue of reusable services](#) – katalóg opakovateľne použiteľných služieb a komponentov architektúry:
- [Common and Supporting services](#) – spoločné a podporné služby



- [Dokumentácia k API spoločným službám OOTS](#)
 - [Data Service Directory | OOTS developers hub \(gitlab.host\)](#)
 - [Evidence Broker | OOTS developers hub \(gitlab.host\)](#)
 - Semantic Repository
- Podporné služby
 - [Testing Services - SDG OOTS - SDG Once-Only Collaborative Space](#)
 - [Service Desk - OOTS | Help Center](#) + dokumentácia: Service Offering Description (SOD), Service Level Arrangement (SLA)
- [Events calendar](#) - aktuálne diania
- [Projectathons - OOTSHUB - \(europa.eu\)](#) - podujatia, kde sa rôzne systémy implementácie ČŠ spoja pod jednou strechou a niekoľko dní vykonávajú maratón peer-to-peer testov interoperability a zhody v štruktúrovanom prostredí. Na testy dohliadajú a overujú neutrálni experti pôsobiaci ako pozorovatelia.
- [News](#) – najnovšie novinky
- [Interviews](#) – rozhovory s implementátormi ČŠ
- [Communication materials - OOTSHUB - \(europa.eu\)](#) – komunikačné materiály (informačné prehľady, infografiky, videá, atď.)

3.1 Čo nie je predmetom prevádzky a ďalšieho rozvoja Modulu OOTS (SK)

Predmetom riešenia nebudú úpravy informačných systémov tretích strán, ktoré netvoria rámec definovaný zadáním pre prevádzku a vývoj Modulu OOTS (SK). Tieto informačné systémy sú napr. rôzne procedurálne portály, alebo aplikácie na stránach orgánov verejnej moci v SR, alebo iných ČŠ. Tie síce do procesu žiadania o cezhraničnú výmenu dôkazov vstupujú, ale ich potrebné úpravy v súvislosti s napojením na systém OOTS sú v kompetencii vlastníkov týchto systémov, a preto nie sú predmetom prevádzky ani rozvoja Modulu OOTS (SK). Podobne nie sú predmetom ani prípadné úpravy, alebo rozšírenia systému pre cezhraničné doručovanie správ eDelivery, ani prípadné vynútené úpravy, alebo rozvoj spoločných služieb celoeurópskeho OOTS využívaných zo strany národných riešení OOTS – tzv. Common Services.

V prípade napojenia na portál verejnej správy Slovensko.sk (ÚPVS) dôjde v Q2/2026 k integrácii Konštruktoru správ na Modul OOTS (SK) pre konzumovanie dôkazov od iných ČŠ. Jej vývoj, testovanie a nasadenie je predmetom diela aktuálnych dodávateľov a pre prevádzkovateľa Modulu OOTS (SK) sa nepredpokladá potreba žiadnych zmien po nasadení integrácie do prevádzky. Súčasťou Modulu OOTS (SK) je taktiež doposielanie správ s dôkazmi do príslušného podania a schránky FO cez SK-talk správy, ktoré bude taktiež zabezpečené aktuálnymi dodávateľmi modulu OOTS (SK) a príslušných integrácií pred nasadením do prevádzky. Akékoľvek iné úpravy portálu nie sú predmetom tejto zákazky.

Ďalšie súčasti digitálneho ekosystému OOTS, ktoré nie sú predmetom SLA:

- Zabezpečenie podkladových dát (XLIFF súborov) pre preklad dôkazov do lokalizovaných jazykov. Správa lokalizácie a garancia kvality prekladov je v gescii verejného obstarávateľa (ďalej aj „Objednávateľa“).
- Úprava koncových elektronických služieb poskytovaných na ÚPVS alebo špecializovaných portáloch konzumujúcich údaje z OOTS (v gescii poskytovateľov služieb).
- Úprava agendových systémov spracúvajúcich elektronické služby (tie budú spracúvať SK-talk správy odosielané Modulom OOTS (SK) alebo sa budú integrovať napriamo cez Rest API rozhranie).
- Úprava/rozšírenie MetaIS o novú evidenciu dôkazov a ich metadát.
- Vytvorenie nových integračných väzieb na IS CPDI (IS CSRÚ), pretože vstupným predpokladom na vytváranie nových OOTS dôkazov je existujúci objekt evidencie v IS CPDI.

4. Požiadavky na prevádzkovú podporu systému (SLA)

4.1 Požiadavky na cloudové služby

Verejný obstarávateľ požaduje, aby Poskytovateľ SLA prevádzkoval navrhované riešenie po prevzatí diela od aktuálneho dodávateľa využitím služieb verejnej časti vládneho cloudu v Microsoft Azure a nástrojov bližšie definovaných v kapitole 6: Technologická architektúra v DNR pre Modul OOTS (SK). Poskytovateľ SLA bude využívať nasledovné prostredia pre prevádzku: vývojové (dev), testovacie (test) a produkčné prostredie (prod). Prípadné ďalšie informácie je možné nájsť vo forme zodpovedaných najčastejších otázok dostupných na adrese: <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/dokumenty/vladny-cloud/faq/>.

Poskytovateľ SLA bude spravovať existujúcu infraštruktúru využitím služieb vládneho cloudu na úrovni IaaS/PaaS/SaaS. Verejný obstarávateľ požaduje poskytnúť služby s úrovňou zabezpečenia U3.

4.2 Parametre prevádzkovej podpory

Poskytovateľ SLA je povinný zabezpečiť prevádzkovú podporu systému a všetkých jeho komponentov uvedených v kapitole 3..

Úrovně podpory používateľov

Požaduje sa, aby Poskytovateľ SLA realizoval Help Desk nasledovnej úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 podpora Modulu OOTS (SK):** (Level 1, jednotný priamy kontakt pre používateľov systému OOTS)
- **L2 podpora Modulu OOTS (SK):** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1 podpory)
- **L3 podpora Modulu OOTS (SK):** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2, prípadne L1 podpory Modulu OOTS (SK))

Pre prevádzkovú podporu sú definované takéto SLA:

- Help Desk je dostupný cez telefón, email a prípadne cez dedikovanú aplikáciu na hlásenie incidentov,
- Dostupnosť L1 podpory po telefóne je 8,5x5 (8,5 hodín x 5 dní od 8:30h do 17:00h počas pracovných dní)
- Dostupnosť L2 a L3 podpory pre IS je 8,5x5 (8,5 hodín x 5 dní od 8:30h do 17:00h počas pracovných dní).

Riešenie incidentov – SLA parametre

Za incident je považovaná chyba IS, t. j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS.

Označenie naliehavosti incidentu:

Označenie naliehavosti incidentu	Závažnosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
A	Kritická	Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS.
B	Vysoká	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňujú používať časť systému.
C	Stredná	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.
D	Nízka	Kozmetické a drobné chyby ako napríklad vylepšenia textu, preklepy, nesprávne, nejednoznačné či zavádzajúce formulácie alebo zle zobrazované

		UI, ktoré nemajú dopad na funkcionality systému alebo očakávané správanie používateľa
--	--	---

• **možný dopad:**

Označenie závažnosti incidentu	Dopad	Popis dopadu
1	katastrofický	Katastrofický dopad, hroziaci finančný alebo právny postih verejného obstarávateľa. Príklady: nedostupnosť systému v produkčnom prostredí, nemožnosť získania OOTS dôkazu do slovenských podaní, nemožnosť poskytovania OOTS dôkazov iným ČŠ EÚ priamo súvisiaci s nefunkčnosťou Modulu OOTS (SK), únik osobných údajov, kybernetický útok a/alebo zneužitie technického účtu na neoprávnené získavania údajov o FO alebo PO, strata alebo poškodenie auditných logov.
2	značný	Značný dopad na funkcionality systému bez bezprostredného právneho postihu ale s výrazným obmedzením poskytovania služieb. Príklady: nedostupnosť viacerých slovenských OOTS dôkazov, prerušovania OOTS relácií spôsobujúce nutnosť opakovania procesu zo strany používateľa, nefunkčnosť automatizovaných prekladov dôkazov z XLIFF súborov
3	malý	Malý alebo izolovaný dopad na funkcionality. Príklady: nedostupnosť 1 slovenského OOTS dôkazu, nedostupnosť testovacieho prostredia bez vplyvu na produkčné prostredie.

• **výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s best practices ITIL V3 uvedený v nasledovnej matici:**

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

• **vyžadované reakčné doby:**

Označenie priority incidentu	Reakčná doba ² od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ³
------------------------------	--	---

² Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s Objednávateľom) na helpdesk úrovne L2 a L3 a jeho prevzatím na riešenie.

³ DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom a vyriešením incidentu Poskytovateľom SLA (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia

1	Do 10 min.	Do 4 hodín
2	Do 10 min.	Do 12 hodín
3	Do 10 min.	Do 10 dní

- Za odstránenie chyby sa považuje aj nasadenie dočasného náhradného riešenia umožňujúceho pokračovať v prevádzke.

Incidenty nahlásené Objednávateľom Poskytovateľovi SLA v rámci testovacieho prostredia:

- Majú prioritu 3 a nižšiu.
- Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia.
- Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vzťahujúci sa k práve testovanej funkcionalite.

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

- Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál).
- Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál).

“Náhradné riešenie” je riešenie, ktoré nahradí poskytovanú Službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných na funkcionalitu Služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas.

Výkonnosť a dostupnosť služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Plánovaná doba dostupnosti služby v produkčnom prostredí	24 hodín	Nepretržite 24 hodín x 7 dní v týždni od 00:00 do 24:00 vrátane dní pracovného pokoja.
Plánovaná doba dostupnosti služby v testovacom prostredí	Min. 8 hodín	Minimálna dostupnosť testovacieho prostredia je 8 hodín x 5 dní od 09:00 do 17:00 okrem víkendov a dní pracovného pokoja.
Servisné okno	8 hodín	• Plánovaný výpadok je oznámený minimálne 14 dní vopred. • Plánovaný výpadok nie je dlhší ako 8 hodín a je prioritne medzi 22:00 – 06:00, sobota alebo nedeľa.
Dostupnosť produkčného prostredia IS	99,4%	• 99,4% z nepretržitej prevádzky 24 hodín počas 365 dní 24/365 dní t.j. max. ročný výpadok je 52 hod. a 33 min. • Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa SLA (t.j. nahlásenie incidentu na L2 v čase od 8:30 hod. - do 17:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. • V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. • Dostupnosť produkčného prostredia sa vzťahuje len na samotné produkčné prostredie Modulu OOTS (SK), nie na dostupnosť IS CSRÚ (CPDI) a dostupnosť zdrojových registrov, z ktorých sú vytvárané OOTS dôkazy.
RPO	Od 8 do 24 hodín	Poskytovateľ SLA vie zabezpečiť riešenia tak, aby boli minimalizované časy pre obnovenie riešenia a minimalizovaná doba výpadku.

incidentu od nahlásenia incidentu Objednávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je Poskytovateľ SLA oprávnený požadovať od Objednávateľa schválenie riešenia incidentu.

RTO	Do 24 hodín	Poskytovateľ SLA vie zabezpečiť riešenia tak, aby boli minimalizované časy pre obnovenie riešenia a minimalizovaná doba výpadku.
Zálohovanie	5 predchádzajúcich dní	Záloha databázy bude vykonávaná pravidelne, garantovaná bude dostupnosť vždy k verziám z 5 predchádzajúcich dní – zabezpečované bude štandardnými nástrojmi pre administráciu databáz administrátorom Modulu OOTS (SK)
Prístup k logom	n/a	Zabezpečenie logov systému, ktoré umožnia Objednávateľovi vyhodnotiť splnenie požiadaviek na úroveň služieb (SLA) a dostupnosti systému (odozva systému, dokončenie spracovania v definovaných lehotách, dostupnosť systému, atď.).
Odozva služieb pri testovaní záťaže systému	n/a	80% z meraných testovacích volaní v pomere zápis a čítanie 1:2 má odozvu kratšiu alebo rovnú 2 sekundy, 15% z meraných testovacích volaní v pomere zápis a čítanie 1:2 má odozvu kratšiu alebo rovnú 5 sekúnd, 5% z meraných testovacích volaní v pomere zápis a čítanie 1:2 má odozvu najviac 10 sekúnd, - Simulácia sa vykonáva podľa dát z reálnej prevádzky existujúcich služieb ÚPVS (podklad poskytne Objednávateľ), - V prípade volania externých služieb sa meria iba overhead na strane dodaného systému a nie čas odozvy. - Počet volaní a interakcia s koncovými používateľmi je určená podľa špičiek v prevádzke Pondelok – Piatok, 07:00 – 13:00 prebehne 90% všetkých volaní služieb, z toho v pondelok prebehne 25% všetkých volaní.

4.3 Sankčný mechanizmus

V prípade, ak je Poskytovateľ SLA v omeškaní pri neutralizácii incidentu podľa tabuľky vyžadované reakčné doby v kapitole 4.2 Parametre prevádzkovej podpory, je verejný obstarávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa SLA zmluvnú pokutu vo výške:

1. pri neutralizácii incidentu priority 1 (kritická naliehavosť/katastrofický dopad):
3 % z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky, a to za každú začatú hodinu omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu incidentu.
2. pri neutralizácii Incidentu priority 2:
2 % z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky, a to za každú začatú hodinu omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu incidentu, najviac však 50% z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky.
3. pri neutralizácii incidentu priority 3:
1 % z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky, a to za každých začatých 24 hodín omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu Incidentu (zaokrúhlené na hodiny), najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky.

4.4 Služby riadenia systémovej a aplikačnej podpory (paušál)

Servisné služby vzťahujúce sa na vývojové, testovacie a produkčné prostredie Modulu OOTS (SK), ktoré je prevádzkované v infraštruktúre vo verejnej časti vládneho cloudu v službách Microsoft Azure, ktorými sú: činnosti správy a údržby systémového softvéru a Modulu OOTS (SK) (vrátane kontroly príslušných operačných systémov, kontroly logov, naplnenosti diskového priestoru, operačnej pamäte, správy komunikačnej matice pre jednotlivé služby produktov, sledovania informácií výrobcov a dodávateľov zariadení, príslušných bezpečnostných riešení, patchov a nutných aktualizácií, správa služieb infraštruktúry (DNS, NTP, VPN), monitorovanie vyťaženia systému, monitorovanie sieťovej komunikácie, monitorovanie naplnenosti databáz, správa certifikátov interných/externých, pridelovanie systémových prostriedkov (CPU, Disk, RAM), vytváranie záloh, nasadzovanie nových verzií, riešenie

úloh, vykonávanie preventívnej údržby, udržiavanie systému v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, súčinnosť a odstraňovanie zistení z bezpečnostného auditu.

- Uvedenie Modulu OOTS (SK) do plne funkčného stavu alebo poskytnutie náhradného riešenia (po poruchách, chybách) podľa definovaných parametrov (v kapitole 4.2 tohto dokumentu) pre produkčné prostredie pre nové riešenie OOTS.
- Podpora systémového softvéru a aplikačného softvéru Modulu OOTS (SK) vo vývojovom, produkčnom aj testovacom prostredí (vrátane riešenia vzniknutých problémov).
- Nasadzovanie nových verzií aplikačného programového vybavenia do vývojového, testovacieho a produkčného prostredia.
- Lokalizácia potenciálnych problémov pri používaní prostredia.
- Optimalizácia prevádzky na základe odsúhlasených návrhov riešení.
- Aktualizácia prevádzkovej, používateľskej a bezpečnostnej dokumentácie vyplývajúcej z aktuálneho nastavenia Modulu OOTS (SK).

4.5 Činnosti správy a údržby systémového softvéru a aplikačného softvéru Modulu OOTS (SK) vykonávané priebežne

Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Výsledky kontrol budú evidované v reporte s návrhom preventívnych akcií na elimináciu neštandardných stavov Modulu OOTS (SK).

Vedenie evidencií a reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o stave prevádzky, poskytovaní služieb, výsledkov monitoringu, kontrol a auditov, vedenie potrebných technických a prevádzkových evidencií (technická dokumentácia, nastavenie parametrov, evidencia technických prostriedkov, používateľské príručky, evidencia kontaktných osôb na strane Poskytovateľa SLA a Objednávateľa), poskytovanie štatistických informácií pre Objednávateľa a ním určených osôb.

Zabezpečovanie kvality služieb zamerané na predkladanie návrhov opatrení na zlepšenie kvality služieb prevádzky a implementáciu schválených opatrení (plánovanie a riadenie preventívnej údržby a riadenie interných procesov).

Plánovanie a riadenie preventívnej údržby a opráv, prevádzkových a bezpečnostných auditov, riadenie vnútorných procesov a spolupráce s ostatnými zložkami.

Administrácia a manažment:

- správa kontajnerizovaného riešenia,
- konfigurovanie a správa diskových subsystémov,
- vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov v OS,
- vytváranie a rušenie adresárových štruktúr,
- prideľovanie a odoberanie a správa prístupových práv,
- správa bezpečnostnej a skupinovej politiky,
- vytváranie, konfigurovanie a správa tlačových front,
- rekonfigurácia parametrov operačných systémov a systémového aplikačného vybavenia,
- plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart systému, odpájanie a zapájanie systémov,
- inštalácia aktualizácií a patchov štandardného systémového softvéru,
- vytváranie a evidencia firewallových pravidiel,
- konfigurovanie integrácií na iné informačné systémy verejnej správy.

Zálohovanie a obnova:

- konfiguračný manažment zálohovacieho systému,
- zálohovanie a obnova systémového softvéru,
- vytváranie, konfigurácia a správa zálohovacích scriptov,



- vykonávanie pravidelných a nepravidelných záloh systému,
- evidencia a správa systému záloh,
- obnova systémového softvéru (OS + systémové utility),
- obnova konfigurácie a parametrov komponentov,
- zálohovanie a obnova databáz.

Monitoring:

- dostupnosť a funkčnosť hardvérového vybavenia,
- diskových subsystémov,
- vyťaženia operačnej pamäte a CPUs,
- výkonnosti sieťových subsystémov,
- výskytu varovných a chybových hlásení HW a OS,
- prírastkov databáz a transakčných logov,
- indexov a konzistencie databáz,
- vykonávania pravidelných Backupov,
- vykonávania pravidelných systémových procesov,
- prevádzkových udalostí,
- kontrola behu systémových procesov,
- kontrola behu aplikačných procesov,
- kontrola logov aplikačného servera,
- kontrola integrity kritických systémových súborov.

4.6 Požiadavky služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)

Prevádzkové činnosti poskytované nad rámec služieb poskytovaných v rámci systémovej a aplikačnej podpory (SLA):

- Riešenie systémových a prevádzkových chýb súvisiacich s potrebou funkčnej úpravy nastavených procesov;
- Školenia garantov a používateľov;
- Poskytovanie služieb odborných a technických konzultácií nad rámec činností uvedených v rámci SLA;
- Ďalšie činnosti a služby aplikačnej podpory súvisiace so zabezpečením prevádzky systému;
- Aktualizácia používateľskej a technickej dokumentácie.

4.7 Požiadavky služby realizácie aplikačných zmien (zmenových požiadaviek) vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)

Činnosti súvisiace s rozvojom Modulu OOTS (SK). Tieto činnosti zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek používateľov na zmenu funkčnosti Modulu OOTS (SK), najmä:

- Získavanie SDG ID⁴ (kód SDG postupu) z číselníka na MetaIS na základe kódu koncovej služby, ktorú poskytne integrujúci sa subjekt (ÚPVS alebo špecializované portály) vo volaní na Evidence Finder OOTS (SK)
- Upgrade na verziu podľa Technical Design Documents 2.0 pri súčasnom zabezpečení spätnej kompatibility, validácie a komunikácie pre už podporované staršie verzie.
- Rozširovanie funkcionality Modulu OOTS (SK) - Analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie aplikačného softvéru Modulu OOTS (SK) vrátane dátového modelu, na základe metodických alebo legislatívnych zmien;
- Vykonanie úprav v nastavení modulov Modulu OOTS (SK) voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam;

⁴ Číselník MetaIS bude vychádzať z Európskeho číselníka SDG postupov: https://code.europa.eu/oots/tdd/tdd_chapters/-/blob/master/OOTS-EDM/codelists/OOTS/Procedures-CodeList.gc?ref_type=heads



- Programovanie nových funkcií v rámci existujúcich modulov Modulu OOTS (SK);
- Vytvorenie, testovanie a nasadenie nových OOTS dôkazov z aktuálne dostupných údajov na IS CPDI pri vzniku požiadavky na nové OOTS dôkazy zo strany Európskej komisie. Aktuálne predpokladáme:
 - Pridanie 7 nových dôkazov pre preukazovanie odborných kvalifikácií v období Q1/2027 - Q2/2028 ([kategória PQD](#))
 - Pridanie 5-8 nových dôkazov v oblasti Vzdelávania (kategória [Education](#)) po integrácii nových dát do IS CPDI zo strany Ministerstva školstva, vedy, výskumu a mládeže Slovenskej republiky v období Q2/2027 – Q4/2028.
- Vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní;
- Programovanie a implementácia nových integračných rozhraní;
- Realizácia testov podľa testovacích scenárov;
- Projektové riadenie zmien v zmysle Vyhlášky č. 401/2023 Z. z.;
- Aktualizácia používateľskej a technickej dokumentácie po každej zmene systému.

Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti Modulu OOTS (SK) a súvisiacej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná legislatívnou požiadavkou, požiadavkou Objednávateľa alebo požiadavkou používateľov na zlepšenie existujúcej funkcionality alebo zavedenie novej funkcionality v novom riešení Modulu OOTS (SK).

Maximálny rozsah prác: 600 ČD/3 roky (pre varianty A a B), resp. 1000 ČD/5 rokov (pre varianty C a D).

Príloha č. 1 – Detailný návrh riešenia (DNR) pre Modul OOTS (SK)

Odkaz: <https://metais.slovensko.sk/api/dms/file/d3136996-89b5-4df1-9adf-cc071fa79db4>

Príloha č. 2 - Špecifikácie OOTS Európskej komisie

Odkaz: <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/display/TDD/OOTS+Technical+Design+Documents+Releases>

Príloha č. 3 – Systém „jedenkrát a dost“ / súčasť Jednotnej digitálnej brány (projekt_1617)

Odkaz : <https://metais.slovensko.sk/ci/Projekt/83c75c3b-78c8-48ae-80e3-5aee92f68f24>

Príloha č. 4 – Špecifikácia nových OOTS dôkazov (kapitola 4.7 Požiadavky služby realizácie aplikačných zmien)

Odkaz: <https://metais.slovensko.sk/api/dms/file/afb6813f-c86f-42f8-aad4-cb7d4415e099>