

Špecifikácia predmetu zákazky „Smart mapy - dodanie a servis integračného systému“

1. Servisná, licenčná a systémová podpora Mapovo-integračnej platformy mesta Stará Turá

1.1. Opis predmetu zákazky:

Predmetom zákazky je poskytovanie servisnej, licenčnej a systémovej podpory pre Mapovo-integračnú platformu mesta Stará Turá, vrátane prevádzky cloudového prostredia, technickej a používateľskej podpory, bezpečnostnej správy a údržby systému počas obdobia 5 rokov od finálneho odovzdania a prevzatia projektu (ďalej aj SLA podpory).

Cieľom je zabezpečiť trvalú prevádzku, aktualizáciu, bezpečnosť a udržateľnosť systému, ako aj oprávnenie objednávateľa využívať platformu formou licencie SaaS (Software as a Service).

1.2. Rozsah poskytovaných služieb

Uchádzač v rámci cenovej ponuky zabezpečí najmä tieto služby:

1.2.1. Licenčné oprávnenia a prístup k platforme

- poskytnutie nevýhradnej, časovo obmedzenej licencie na používanie platformy Mapovo-integračná platforma mesta Stará Turá,
- licencia formou služby SaaS (Software as a Service) so zabezpečením pravidelných aktualizácií, opráv a prístupov,
- sprístupnenie všetkých funkčných modulov, mapových vrstiev, analytických a vizualizačných nástrojov,
- oprávnenie využívať systém pre interné potreby mesta (správa majetku, územné analýzy, rozhodovacie procesy a pod.).

1.2.2. Údržba a aktualizácia dátovej a priestorovej bázy

- priebežná aktualizácia lokalizačných registrov a tematických vrstiev (adresy, ulice, inžinierske siete, územný plán, pasporty majetku, dane, odpady a pod.),
- integrácia aktualizovaných údajov z agendových systémov mesta,
- spracovanie zmien v údajoch podľa podkladov poskytnutých objednávateľom,
- rozširovanie geomodelu mesta o nové tematické vrstvy podľa potrieb objednávateľa.

1.2.3. Správa aplikačných modulov a funkcionalít

- priebežná údržba a aktualizácia aplikačných modulov,
- testovanie a implementácia nových funkčností,
- metodická podpora pri integrácii nových dátových zdrojov,
- zabezpečenie prístupu používateľov do systému prostredníctvom SaaS riešenia.

1.2.4. Systémová administrácia a metodická podpora

- administrácia platformy a monitoring jej prevádzky,
- metodická podpora pri adresných, parcelných a lokalizačných procesoch,
- konzultácie k správneému používaniu systému a geodokument manažmentu,
- minimálne jedno školenie technického personálu ročne.

1.2.5. Help Desk a reakčné časy (SLA)

Uchádzač zabezpečí používateľskú a technickú podporu formou Help Desku počas pracovných dní.

Formy podpory:

- e-mailová podpora: pondelok – piatok od 8:00 do 16:00,
- telefonická podpora: pondelok – piatok od 9:00 do 15:00,
- vzdialený zásah / online konzultácia: podľa dohody,
- osobný zásah v mieste objednávateľa: v prípade, že problém nie je možné vyriešiť na diaľku.

Reakčné a riešiacie časy (SLA):

| Kategória incidentu | Typ problému | Reakčný čas | Predpokladaný čas vyriešenia |
|---------------------|--|---------------------|--|
| C1 – Závažný | Neprístupnosť systému alebo výpadok hlavných funkcií | do 1 pracovného dňa | do 3 pracovných dní |
| C2 – Bežný | Chyba ovplyvňujúca prácu používateľa | do 2 pracovných dní | do 5 pracovných dní |
| C3 – Nízky | Menšie obmedzenia, vizuálne chyby | do 3 pracovných dní | do 10 pracovných dní |
| C4 – Konzultačný | Konzultácia, požiadavka na vylepšenie | do 5 pracovných dní | podľa dohody / plánovanej aktualizácie |

Help Desk musí viesť evidenciu nahlásených incidentov, vrátane ich kategorizácie, stavu riešenia a času odstránenia.

1.2.6. SLA podpora a rozšírené služby

- udržiavanie systémových konfigurácií, záloh a snapshotov,
- poskytovanie dokumentácie o konfiguráciách,
- monitoring prevádzky, generovanie logov a štatistík dostupnosti,
- rozšírené služby (nové vrstvy, doplnkové funkcionality, analógové podklady) budú poskytované na základe požiadaviek objednávateľa.

1.2.7. Bezpečnostná správa, aktualizácia kódu a prístupov (NIS2)

Uchádzač musí zabezpečiť prevádzku systému v súlade so smernicou EÚ 2022/2555 (NIS2) a zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti, a to najmä:

- pravidelnú aktualizáciu softvérových komponentov a bezpečnostných záplat,
- revíziu prístupových práv podľa princípu „least privilege“,
- pravidelnú rotáciu hesiel a API kľúčov,
- audit prístupov a logovanie bezpečnostných udalostí,
- dokumentovanie zmien v kóde (change-log, verzionovanie),
- priebežné testovanie zraniteľností a zavádzanie opatrení na zvýšenie odolnosti systému,
- metodickú podporu pri zosúladení prevádzky so zásadami NIS2 a GDPR.

1.2.8. Prevádzka cloudového prostredia (SaaS infraštruktúra)

V rámci ponuky musí uchádzač zahrnúť aj náklady na prevádzku cloudovej infraštruktúry, ktorá bude zabezpečovať prevádzku Mapovo-integračnej platformy počas 5-ročného obdobia.

Cloudová infraštruktúra musí zahŕňať:

- hosting, úložné a výpočtové zdroje,
- správu databáz a aplikačného prostredia,
- implementáciu bezpečnostných opatrení podľa NIS2 a GDPR,
- monitoring výkonu a dostupnosti,
- pravidelné zálohovanie a obnovu dát,
- modernizáciu infraštruktúry podľa vývoja technológií,
- optimalizáciu prevádzkových nákladov a poskytovanie reportov objednávateľovi.

Náklady na prevádzku cloudového prostredia musia byť súčasťou celkovej cenovej ponuky uchádzača.