# Výstupné dokumenty

## Špecifikácia požiadaviek

**Tradičná špecifikácia požiadaviek:**

* + **Úvod**
    - **Účel** – Popis účelu špecifikácie požiadaviek (čiže popis funkčných ako aj nefunkčných požiadaviek).
    - **Rozsah** – Stručný popis požadovaného riešenia.
  + **Celkový popis** – Popis všeobecných faktorov, ktoré majú vplyv na požiadavky ako aj na výsledný produkt. Táto sekcia neuvádza špecifické požiadavky, ale poskytuje pozadie potrieb a požiadaviek, ktoré sú detailne zadefinované v nasledujúcej sekcii. Zahŕňa použitie produktu, funkcie produktu, charakteristika používateľov, obmedzenia, predpoklady a závislosti.
  + **Špecifické požiadavky** – Popis všetkých požiadaviek na riešenie do takej úrovne detailu, aby bolo možné navrhnúť systém, ktorý by spĺňal tieto požiadavky a aby bolo možné otestovať tento systém, že spĺňa tieto požiadavky (Poznámka: Ak sa používa modelovanie prípadov použitia, požiadavky sú zachytené v prípadoch použitia a v dodatočných nefunkčných požiadavkách, pozri nižšie).
    - **Funkčnosť** – Popis funkčných požiadaviek na riešenie, čiže funkcionality systému. Vo väčšine prípadov je táto sekcia hlavnou časťou špecifikácie požiadaviek.
    - **Použiteľnosť** – Popis požiadaviek, ktoré ovplyvňujú použiteľnosť, napr. požadovaná doba zaškolenia používateľov, požadovaná doba vykonania typických úloh pri práci so systémom, atď.
    - **Spoľahlivosť** – Popis požiadaviek na spoľahlivosť, napr. dostupnosť, stredná doba medzi poruchami, stredná doba opravy, presnosť, chybovosť, atď.
    - **Výkonnosť** – Popis požiadaviek na výkonnosť, napr. doba odozvy, priepustnosť, kapacita, využitie zdrojov, minimálny režim prevádzky pri obmedzení systému, atď.
    - **Podpora** – Popis požiadaviek ohľadom podpory a údržby.
    - **Štandardy** – Popis povinných štandardov, ktoré sa musia dodržiavať.
    - **Obmedzenia** – Popis obmedzení ohľadom návrhu, ktoré sú povinné a musia byť dodržané.
    - **Dokumentácia** – Popis požiadaviek na dokumentáciu.
    - **Rozhrania** – Popis požadovaných rozhraní: hardvérových, softvérových ako aj komunikačných.
    - **Licenčné a právne požiadavky a obmedzenia**
  + **Ďalšie podporné informácie** – Ďalšie podporné informácie ako sú prototypy používateľského rozhrania, atď.

**Špecifikácia požiadaviek využívajúca modelovanie prípadov použitia:**

* + **Úvod**
    - **Účel** – Popis účelu špecifikácie požiadaviek (čiže popis funkčných ako aj nefunkčných požiadaviek).
    - **Rozsah** – Stručný popis požadovaného riešenia.
  + **Celkový popis** – Popis všeobecných faktorov, ktoré majú vplyv na požiadavky ako aj na výsledný produkt. Táto sekcia neuvádza špecifické požiadavky, ale poskytuje pozadie potrieb a požiadaviek, ktoré sú detailne zadefinované v nasledujúcej sekcii. Zahŕňa použitie produktu, funkcie produktu, charakteristika používateľov, obmedzenia, predpoklady a závislosti.
    - **Model prípadov použitia** – Prehľad modelu prípadov použitia, ktorý zahŕňa zoznam a stručný popis prípadov použitia.
  + **Špecifické požiadavky** – Popis všetkých požiadaviek na riešenie do takej úrovne detailu, aby bolo možné navrhnúť systém, ktorý by spĺňal tieto požiadavky a aby bolo možné otestovať tento systém, že spĺňa tieto požiadavky Ak sa používa modelovanie prípadov použitia, požiadavky sú zachytené v prípadoch použitia a v dodatočných nefunkčných požiadavkách.
    - **Popis prípadov použitia** – Ak sa používa modelovanie prípadov použitia, prípady použitia definujú väčšinu funkčných požiadaviek. Detailný popis (alebo odkaz na takýto popis) každého prípadu použitia z vyššie popísaného modelu prípadov použitia.
  + **Dodatočné požiadavky** – Popis dodatočných, zväčša nefunkčných požiadaviek, ktoré nie sú zahrnuté v prípadoch použitia.
  + **Ďalšie podporné informácie** – Ďalšie podporné informácie ako sú prototypy používateľského rozhrania, storyboards prípadov použitia, atď.

## Stratégia pre používateľský zážitok

UX stratégia, je dokument, ktorý hĺbkovo analyzuje poznatky zozbierané kvalitatívnym výskumom (rozhovormi so zákazníkmi), vyhodnocuje prioritu potrieb budúcich používateľov, ich motivácie na používanie produktu, problémy s ktorými sa aktuálne stretávajú a ich definuje ich znalostný kapitál. UX stratégia pozostáva z častí:

1. Metóda výskumu poznatkov
2. Kľúčové požiadavky zákazníkov na prínos systému
3. Zákaznícke cesty (customer journeys)
4. Zákaznícke persóny

**Medóda výskumu poznatkov**

Popis obsahuje:

1. Použitá metodológia
2. Scenár výskumu
3. Screener – sociodemografický charakter oslovených používateľov
4. Priebeh oslovovania a naplnenie screeneru
5. Dátum vykonania výskumu

**Kľúčové požiadavky zákazníkov na prínos systému**

Časť popisuje:

1. Popis kľúčovej požiadavky
2. Rácio požiadavky popisujúce poznatky z výskumu
3. Návrh spôsobu validácie požiadavky kvantitatívnym výskumom
4. Popis riešení požiadavky v používateľskom rozhraní a prioritizácia týchto riešení

**Zákaznícke cesty (customer journeys)**

Je diagram, ktorý mapuje spôsob používania systému skutočnými zákazníkmi na základe ich doterajších skúseností. Diagram spravidla obsahuje na osi X Fázy procesu, na osi Y nasl. poznatky pre každú fázu:

* Diagram aktivít
* Miesto, zariadenie, kanál
* Časový horizont
* Aktititu
* Motiváciu
* Bariéry
* Vynaložené úsilie
* Cieľ a potreba

Zákaznícke cesty by mali popísať všetky kľúčové prípady použitia.

**Zákaznícke persóny**

Sú predstaviteľmi cieľových skupín používateľského rozhrania a agregujú typické správanie skupiny používateľov. Pre každú cieľovú skupinu by mali byť vytvorené 1-3 persóny.

## Mapa stránky a/alebo user flow

Prístupy môžu byť využité spolu alebo samostatne.

Mapa stránky sa používa na popis stromových štruktúr aplikácii alebo webových sídiel**.**

User flow popisuje lineárnu štruktúru aplikácie alebo webového sídla.

## Detailná špecifikácia riešenia

* + **Úvod**
    - **Účel** – Popis účelu detailnej špecifikácie riešenia (čiže detailný návrh architektúry a špecifikácie riešenia).
    - **Rozsah** – Stručný popis navrhovanej architektúry a funkčnej špecifikácie riešenia.
  + **Architektonická reprezentácia** – Popis používanej architektonickej reprezentácie. Popis použitých elementov pre nižšie uvedené pohľady.
  + **Architektonické ciele a obmedzenia** – Popis cieľov, požiadaviek a obmedzení, ktoré majú vplyv na návrh architektúry riešenia.
  + **Pohľad prípadov použitia** – Popis modelu prípadov použitia, ktorý zahŕňa zoznam a popis prípadov použitia, a následne aj návrhu realizácií týchto prípadov použitia.
    - **Realizácie prípadov použitia** – Návrh realizácie prípadov použitia, čiže popis a vysvetlenie toho, ako systém funguje, aby bol príslušný prípad použitia uskutočnený vrátane popisu toho, ako jednotlivé subsystémy a komponenty prispievajú k popisovanej funkcionalite.
  + **Logický pohľad** – Návrh dekompozície systému na subsystémy a komponenty.
    - **Celkový systém** – Celkový prehľad dekompozície systému na subsystémy.
    - **Architektonicky podstatné subsystémy** – Pre každý podstatný subsystém popis dekompozície subsystému na komponenty.
  + **Procesný pohľad** – Návrh dekompozície systému do procesov a skupín procesov vrátane popisu spôsobov komunikácie medzi procesmi.
  + **Implementačný pohľad** – Návrh štruktúry modelu implementácie, návrh implementácie subsystémov a komponentov.
    - **Prehľad** – Popis dekompozície celkového modelu implementácie do vrstiev, definícia a popis každej vrstvy ako aj pravidiel zaradenia do jednotlivých vrstiev.
    - **Vrstvy** – Pre každú vrstvu zoznam subsystémov a komponentov zaradených do vrstvy a návrh implementácie týchto subsystémov a komponentov.
  + **Dátový pohľad** – Popis návrhu dátového modelu, čiže štruktúry dát navrhovaného riešenia.
  + **Používateľské rozhranie** – Popis návrhu používateľského rozhrania, čiže návrh obrazoviek, okien, stránok, ponúk, chybových hlásení ako aj spôsobov interakcie.
  + **Integrácia** – Popis návrhu integračných rozhraní a služieb, čiže popis rozhraní a spôsobov komunikácie s inými systémami.
    - **Konzument**
    - **Identifikácia služieb** – Identifikácia využívaných / konzumovaných služieb v rámci biznis procesov na najvyššej úrovni abstrakcie.
    - **Špecifikácia služieb** – Detailný popis kompozície biznis procesu z pohľadu využívania / konzumovania služieb poskytovateľa. Je zachytená na logickej úrovni a popisuje volané operácie, vstupné a výstupné objekty, nefunkcionálne požiadavky a prípadne identifikované chýbajúce funkcionality služieb na strane poskytovateľa, ak je to relevantné.
    - **Integračný technický návrh** *[Detailný popis obsahu: Kapitola A.33]* – Detailná technická špecifikácia implementácie integrácie, na základe ktorej bude uskutočnený vývoj potrebných komponentov na strane konzumenta.
    - **Poskytovateľ**
    - **Integračný manuál** *[Detailný popis obsahu: Kapitola A.32]* – Dokumentácia vypracovaná poskytovateľom služieb pre každú službu dostupnú pre integráciu, na základe ktorej môžu konzumenti služieb vypracovať návrh a následne uskutočniť implementáciu integrácie.
  + **Výkonnosť a rozsah (veľkosť)** – Popis návrhu výkonnostných parametrov vrátane špecifikácie rozsahu (veľkosti) potrebnej infraštruktúry.
  + **Nasadenie a prevádzka** – Popis návrhu nasadenia a prevádzky, čiže návrhu prístupu a spôsobu nasadenia ako aj návrhu potrebného prevádzkového prostredia.
  + **Kvalita** – Popis toho, ako návrh detailnej architektúry a špecifikácie riešenia prispieva k ďalším kvalitatívnym charakteristikám (iným ako funkčným, integračným a výkonnostným) ako sú napr. bezpečnosť, rozširovateľnosť, prenositeľnosť, atď.

## Prototyp

Prototyp je skupina čiernobielych skíc používateľského rozhrania (wireframov) vo forme obrázkov, ktorá sú navzájom poprepájané, tak aby používateľom pripomínali skutočné používateľské rozhranie. Wireframy sú pritom pripravené tak, aby zohľadňovali pravidlá definované v Sk.gov dizajn manuály.

## Report formatívneho testovania

Formatívne testovanie použiteľnosti prototypu je vykonané na vzorke aspoň 6 respondentov pre každú relevantnú cieľovú skupinu. Výstupom testovania je report, ktorý obsahuje:

1. Sprioritizovaný zoznam identifikovaných problémov použiteľnosti podľa frekvencie a závažnosti,
2. scenár testovania,
3. screener – sociodemografický charakter oslovených používateľov,
4. priebeh oslovovania a naplnenie screeneru,
5. dátum vykonania výskumu
6. popis metodiky testovania.

## Manuál interakcie

Manuál interakcie je dokument, ktorý popisuje naplnenie UX stratégie a popisuje spôsob akým sa bude v budúcnosti používateľské rozhranie rozširovať.

## Report sumatívneho testovania

Sumatívne testovanie použiteľnosti prototypu je vykonané na vzorke aspoň 21 respondentov, ktorý sú zvolení z cieľových skupín používateľského rozhrania. Výstupom testovania je report, ktorý obsahuje:

1. Sprioritizovaný zoznam identifikovaných problémov použiteľnosti podľa frekvencie a závažnosti,
2. dokumentáciu meraných metrík pre kľúčové prípady použitia:
   1. čas úlohy
   2. chybovosť úlohy
   3. efektivita úlohy
3. výsledok merania SUS skóre,
4. scenár testovania,
5. screener – sociodemografický charakter oslovených používateľov,
6. priebeh oslovovania a naplnenie screeneru,
7. dátum vykonania výskumu
8. popis metodiky testovania.

## Report testovania prístupnosti

Report musí argumentovať splnenie požiadaviek WCAG 2.0 AA a výnosu MF SR o prístupnosti informačných systémov.

## Testovacia dokumentácia

* + **Testovacia stratégia a testovací plán** – Popis stratégie testovania, čiže účelu, cieľov a rozsahu testovacích aktivít. Popis plánu testovania, čiže rozsahu testovania, prístupu k testovaniu, potrebných zdrojov ako aj časového rozvrhu testovacích aktivít. Stratégia a plán testovania popisujú aj typy plánovaných testov (sumatívne testovanie použiteľnosti, testovanie prístupnosti systému) ako aj spôsoby a postupy dokumentácie a vykazovania výsledkov testovania.
  + **Testovacie scenáre a prípady** – Popis testovacích scenárov, čiže sád testovacích prípadov a postupnosti ich vykonania. Popis testovacích prípadov, čiže popis vstupov, vstupných podmienok, akcií, udalostí a očakávaných výsledkov pre každý popísaný testovací prípad.
  + **Výsledky testov** – Zdokumentované výsledky vykonaných testovacích scenárov a prípadov.
  + **Vyhodnotenie a akceptácia testov** *[Detailný popis obsahu: Kapitola A.30]* – Vyhodnotenie zdokumentovaných výsledkov testovania pre všetky typy testov a potvrdenie akceptácie týchto výsledkov.

## Vyhodnotenie a akceptácia testov

* + **Úvod**
    - **Účel** – Popis účelu vyhodnotenia testov (čiže overenie vytvoreného riešenia, že spĺňa funkčné a nefunkčné požiadavky, že sa správa podľa návrhu a následné vyhodnotenie výsledkov).
    - **Rozsah** – Stručný popis rozsahu testov.
  + **Súhrn výsledkov testov** – Stručné zhrnutie výsledkov testovania.
  + **Vyhodnotenie testov zameraných na overenie funkčných požiadaviek** – Vyhodnotenie funkčných testov s odkazom na zdokumentované výsledky testovania.
  + **Vyhodnotenie testov zameraných na overenie dodatočných požiadaviek** – Vyhodnotenie ďalších testov (regresných, záťažových, bezpečnostných, atď.) s odkazom na zdokumentované výsledky testovania.
  + **Vyhodnotenie testov zameraných na overenie integrácie** – Vyhodnotenie integračných testov s odkazom na zdokumentované výsledky testovania.
  + **Vyhodnotenie používateľského akceptačného testovania** – Vyhodnotenie používateľského akceptačného testovania s odkazom na zdokumentované výsledky testovania.
  + **Akceptačné protokoly testovania** – Potvrdenie akceptácie výsledkov testovania zodpovednými osobami.

## Dohoda o integračnom zámere

* + **Úvodné ustanovenia** – Identifikácia konzumenta, poskytovateľa a ostatných subjektov v rámci integrácie a krátky popis zdôvodnenia a cieľov integračného zámeru.
    - **Identifikácia subjektov integračného zámeru**
    - **Zdôvodnenie a ciele integračného zámeru** – Popis základných funkčných požiadaviek, resp. pridruženej legislatívy, ktorá determinuje štruktúru požadovaných dát od poskytovateľa.
    - **Rozpočet**
    - **Dodatočné ustanovenia a prílohy** – Popis dodatočných ustanovení, podporných činností a príloh pre organizačné zabezpečenie realizácie integrácie zúčastnených subjektov.
  + **Rozsah integrácie** – Predpokladaný rozsah integrácie z pohľadu komplexnosti integrovaných biznis procesov a požiadaviek na funkcionalitu/ služieb (ak sú v tejto fáze dostupné).
    - **Odhad rozsahu integrácie** – Popis biznis procesov konzumenta a ich závislosti od služieb poskytovateľa.
  + **Komunikačný plán** – Popis komunikačných tokov a zodpovedností jednotlivých zúčastnených strán a priradených rolí v rámci integračného zámeru.
    - **Popis rolí a zodpovedností**
    - **Komunikačné procesy** – Popis komunikačných procesov na jednotlivých organizačných úrovniach a pri aktivitách vykonávaných počas integračného zámeru:
    - **Štruktúra stretnutí, frekvencia, účastníci**
    - **Komunikácia medzi jednotlivými zástupcami expertných oblasti**
    - **Procesy pre akceptáciu míľnikov integračného zámeru**
    - **Popis eskalačného procesu**
    - **Riadenie komunikácie** – Popis riadenia komunikácie, ktorý zachytáva distribúciu, rozširovanie, sledovanie a zaznamenávanie informácií.
  + **Harmonogram** – Priebeh integrácie z časového hľadiska, míľnikov jednotlivých úloh a závislostí úloh.
    - **Harmonogram integračného zámeru** – Harmonogram integrácie vo forme aktivít, dátumov, závislostí a zodpovedností.
    - **Harmonogram release manažmentu:**
    - **Zoznam aplikácií, funkcionalít a komponentov** – zoznam aplikácií, funkcionalít a komponentov, ktoré sú predmetom integračného zámeru
    - **Release plán** – Identifikátor releasu, Dátum nasadenia – dátum, kedy bude release nasadený, Aplikácia – aplikácie, ktorých sa release týka, Funkcionalita, Komponent, Prostredie – cieľové prostredie

## Integračný manuál

* + **Generické procesné modely zahŕňajúce orchestráciu konzumovania jednotlivých aplikačných služieb poskytovateľa** – Dokumentácia generických procesov s procesným diagramom využívania aplikačných služieb poskytovateľa z pohľadu konzumentov, ktoré jasne definujú: aké služby sú zahrnuté v jednotlivých procesoch, v akom poradí je nutné vykonať volania služieb pre získanie požadovaného výstupu, aké funkčnosti/komponenty musia existovať na strane konzumenta za účelom zabezpečenia integrácie na poskytovateľa.
  + **Procesné / všeobecné údaje poskytovaných aplikačných služieb**
    - **Meta IS identifikátor poskytovanej služby**
    - **Verzia služby**
    - **Popis služby**
    - **ISVS / Modul**
    - **Procesný tok / biznis logika služby** – Informácia pre konzumenta: definícia či sa jedná o orchestrovanú kompozitnú službu alebo atomickú službu, charakteristika spúšťania služby, aké procesné kroky služba vykonáva, kde má konzument očakávať výstup, forma komunikácie - synchrónne, asynchrónne; prípadne procesný diagram služby.
    - **Operácie poskytovanej služby:**
    - **Názov operácie**
    - **Popis operácie** – Popis vykonávanej operácie.
    - **Poradie operácie** – Poradie operácie v prípade povinného usporiadania volania operácií.
    - **Vstupné parametre** – Vstupné biznis objekty operácie a popis parametrov.
    - **Výstupné parametre** – Výstupné biznis objekty operácie a popis parametrov.
  + **Technické údaje poskytovaných aplikačných služieb**
    - **Meta IS identifikátor poskytovanej služby**
    - **Verzia služby**
    - **Popis služby**
    - **ISVS / Modul**
    - **Technická špecifikácia poskytovanej webovej služby** – URL link na end-pointy služieb na všetkých prostrediach poskytovateľa, WSDL s previazanými XSD je potrebné priložiť aj v záväznej offline verzii, pre webové služby typu REST, Poskytovateľ v tejto časti slovne popíše kontext služby pre konzumenta.
    - **Definícia dodatočných parametrov hlavičky správ** – Dodatočné parametre pre hlavičky správ.
    - **Popis spôsobu zabezpečenia a autentifikácie pri volaní operácií služby** – Slovný popis zabezpečenia a autentifikácie webovej služby. Postup pre získanie potrebných autentifikačných prostriedkov (meno, heslo, certifikáty, token,...) webovej služby.
    - **Importované XSD schémy v rámci WSDL a vstupov a výstupov**
    - **Testovacie dáta** – Testovacie dáta, ktoré má použiť konzument pre otestovanie poskytovanej služieb.
    - **Testovacie scenáre a prípady a príklady volaní s odpoveďami** – Generické testovacie scenáre a prípady poskytovanej služby vrátane príkladov volaní s odpoveďami.
    - **Technické operácie poskytovanej služby:**
    - **Názov operácie.**
    - **Technická metóda** – Názov metódy.
    - **Schéma vstupnej dátovej štruktúry** – XSD alebo JSON schéma vstupnej dátovej štruktúry spolu s dátovými typmi a ohraničeniami a popis parametrov.
    - **Schéma výstupnej dátovej štruktúry** – XSD alebo JSON schéma vstupnej dátovej štruktúry spolu s dátovými typmi a ohraničeniami a popis parametrov.
    - **Popis výnimiek** – Popis návratových výnimiek a kompenzácie spoločne so zoznamom technických chýb, formátov a príkladov chybových správ.
  + **Nefunkcionálne charakteristiky poskytovaných aplikačných služieb**
    - **Identifikátor služby**
    - **Názov služby**
    - **Komunikačný kanál**
    - **ISVS / Modul**
    - **Doba dostupnosti** – Doba, počas ktorej je aplikačná služba dostupná. Hodnota je uvedená vo formáte počet hodín x počet dní v týždni, napr. 24x7.
    - **Úroveň dostupnosti –** Percento vyjadrujúce podiel celkového času plánovanej dostupnosti po odrátaní času technického zlyhania a celkového času plánovanej dostupnosti, napr. 99,1%. Merané obdobie je 1 mesiac. Hodnota je uvedená v percentách.
    - **Kumulatívna doba odstávok –** Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok služby za merané obdobie – 1 mesiac. Hodnota je uvedená v hodinách.
    - **Doba odozvy aplikačnej služby –** Garantovaná doba synchrónnej odpovede služby. Hodnota je uvedená v sekundách.
    - **Počet volaní za minútu** - Garantovaný počet volaní aplikačnej služby za minútu jednému konzumentovi služby.
    - **Počet simultánnych pripojení –** Maximálny počet simultánnych pripojení (otvorených konekcíí), ktoré služba garantuje jednému konzumentovi služby. Hodnota je určená číselným počtom.
    - **Doba obnovenia služby (RTO) –** Časový úsek, počas ktorého musí byť služba IS obnovená v prípade katastrofálneho výpadku. Hodnota je uvedená v hodinách.
    - **Cieľový bod obnovy (RPO) -** Maximálne prípustné množstvo stratených dát do obnovenia služby po jej prerušení. Cieľový bod obnovenia je vyjadrený ako dĺžka času pred zlyhaním.

## Integračný technický návrh

* + **Rozsah integrácie –** Popis rozsahu integrácie obsahujúci zoznam procesov, ktoré sú predmetom integrácie buď vo forme aplikačnej integrácie alebo prenosu súborov.
    - **Popis biznis procesu / eGov služby** – Vizualizácia procesov / eGov služieb konzumenta z pohľadu integrácie jedného alebo viacerých systémov.
    - Zachytenie priebehu volaní jednotlivých využívaných externých služieb na úrovni operácií
    - Zachytenie spracovania odpovedí jednotlivých volaní
    - **Technický návrh integračných kontraktov služieb v prípade aplikačnej integrácie**
    - **Technická špecifikácia volajúcej služby / komponentu konzumenta v rámci integračného kontraktu služieb** (napr. konfigurácia / návrh orchestračného komponentu vykonávajúceho volania metód služieb poskytovateľa, v prípade potreby konfigurácia / návrh asynchrónneho receivera pre príjem odpovedí od poskytovateľa a pod.)
    - **Mapovanie interných dátových modelov na vstupné dátové štruktúry operácií** (napr. SOAP, JSON requesty)
    - **Mapovanie výstupných dátových štruktúr operácií na interné dátové modely** (napr. SOAP, JSON response)
    - **Spracovanie výnimiek a kompenzácií na strane konzumenta**
    - **Odhadovaná frekvencia a početnosti volaní jednotlivých metód**
    - **Technický návrh integračných kontraktov služieb v prípade integrácie cez prenos súborov:**
    - **Umiestnenie zdrojového súboru – adresa**
    - **Frekvencia a plán generovania súborov**
    - **Štruktúra vygenerovaného súboru**
    - **Návrh prenosu súboru cez povolené protokoly**
    - **Mapovanie medzi štruktúrou súboru a interným dátovým modelom**
  + **Dodatočná technická špecifikácia (ak je to relevantné)** – Popis dodatočných informácií potrebných pre integráciu, napr. monitorovanie nefunkcionálnych požiadaviek, mapovacie tabuľky pre číselníky integrovaných systémov, atď.

## Dohoda o úrovni poskytovaných služieb pre integráciu (integračná SLA)

* + **Úvodné ustanovenia:**
    - **Subjekty integračnej SLA (konzument, poskytovateľ)**
    - **Predmet integračnej SLA** – Definícia podmienok a procesov podpory a údržby integrovaných systémov zúčastnených strán.
    - **Časový rámec platnosti**
  + **Rozsah integračnej SLA** – Čo je pokryté v rámci dohody o úrovni poskytovaných služieb a čo nie
  + **Využívané aplikačné služby poskytovateľa** – Zoznam a hodnoty prevádzkových parametrov aplikačných služieb, ktoré sú predmetom integrácie zo strany konzumenta.
    - **Identifikátor využívanej aplikačnej služby a popis služby** – Pre každú službu sa uvedú hodnoty prevádzkových parametrov aplikačných služieb (nefunkcionálne charakteristiky služieb), ktoré sa zaväzuje dodržiavať poskytovateľ, resp. referencia na príslušnú časť integračného manuálu poskytovateľa v prípade štandardných hodnôt:
    - **Doba dostupnosti** – Doba, počas ktorej je aplikačná služba dostupná. Hodnota je uvedená vo formáte počet hodín x počet dní v týždni, napr. 24x7.
    - **Úroveň dostupnosti –** Percento vyjadrujúce podiel celkového času plánovanej dostupnosti po odrátaní času technického zlyhania a celkového času plánovanej dostupnosti, napr. 99,1%. Merané obdobie je 1 mesiac. Hodnota je uvedená v percentách.
    - **Kumulatívna doba odstávok –** Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok služby za merané obdobie – 1 mesiac. Hodnota je uvedená v hodinách.
    - **Doba odozvy aplikačnej služby –** Garantovaná doba synchrónnej odpovede služby. Hodnota je uvedená v sekundách.
    - **Počet volaní za minútu** - Garantovaný počet volaní aplikačnej služby za minútu jednému konzumentovi služby.
    - **Počet simultánnych pripojení –** Maximálny počet simultánnych pripojení (otvorených konekcíí), ktoré služba garantuje jednému konzumentovi služby. Hodnota je určená číselným počtom.
    - **Doba obnovenia služby (RTO) –** Časový úsek, počas ktorého musí byť služba IS obnovená v prípade katastrofálneho výpadku. Hodnota je uvedená v hodinách.
    - **Cieľový bod obnovy (RPO) -** Maximálne prípustné množstvo stratených dát do obnovenia služby po jej prerušení. Cieľový bod obnovenia je vyjadrený ako dĺžka času pred zlyhaním.
  + **Využívané služby poskytovateľa, ktoré sú nad rámec integrácie aplikačných služieb (ak je aplikovateľné)** – Definícia prevádzkových parametrov špecifických biznis služieb.
  + **Podpora –** Inštrukcie akým spôsobom kontaktovať Service Desk, prevádzkové hodiny Service Desk-u, inštrukcie pre kontaktovanie mimo prevádzkových hodín (napr. telefonická podpora, tretia strana).
  + **Kontaktné body zúčastnených strán**
  + **Eskalačný mechanizmus –** Všeobecné ustanovenia, popis jednotlivých eskalačných aktivít / eskalačného plánu.
  + **Manažment zmien –** Krátky popis, resp. referencia na procedúry manažmentu zmien zúčastnených strán, ktoré musia byť dodržané. Popis procesov zadávania, kategorizácie, schvaľovania, riadenia a implementácie požiadaviek na zmenu (RFC – request for change) v produkčnej prevádzke
  + **Procesy riadenia porúch** – Popis procesu nahlasovania porúch a ich špecifikácie zo strany konzumenta. Zodpovednosti za klasifikáciu poruchy (na strane poskytovateľa alebo konzumenta). Postup a časový rámec ošetrenia porúch na strane poskytovateľa v závislosti od klasifikácie poruchy
  + **Reklamácie a sankcie** – Popis spôsobu reklamácie nedodržania zazmluvnených prevádzkových parametrov služieb (napr. dodanie služby nad rámec integračnej SLA, atď.). Prípadné finančné sankcie v prípade nedodržania definovaných SLA parametrov
  + **Kontinuita služieb** – Referencia na plány kontinuity podnikateľských činností spolu s detailmi ako môže byť týmito plánmi SLA ovplyvnená. Popis špecifických zodpovedností na strane poskytovateľa a konzumenta v prípade výpadku poskytovaných služieb (napr. dátové zálohovanie, externé úložiská, atď.)
  + **Bezpečnosť –** Nevyhnutné náležitosti alebo referencia na politiku informačnej bezpečnosti (ako napr. politika hesiel, manažment bezpečnostných incidentov, bezpečnosť vymieňaných dát, atď.). Definícia špecifických procesov, zodpovedností a komunikácie v oblasti informačnej bezpečnosti na oboch stranách
  + **Reporting a meranie hodnôt SLA parametrov –** Popis spôsobu merania prevádzkových parametrov, formátu výstupných reportov, frekvencie merania parametrov a pravidlá distribúcie reportov o nameraných hodnotách prevádzkových parametrov poskytovaných služieb
  + **Všeobecné ustanovenia –** Všeobecné ustanovenia integračnej SLA a podpisy zástupcov subjektov integračnej SLA