

Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Podľa § 43 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní verejný obstarávateľ uverejňuje dokumenty potrebné na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti, okrem dokumentov podľa § 64 ods. 2, v profile a poskytuje k nim bezodplatne neobmedzený, úplný a priamy prístup prostredníctvom elektronických prostriedkov odo dňa uverejnenia oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania v európskom vestníku. V oznámení o vyhlásení verejného obstarávania verejný obstarávateľ uvedie internetovú adresu, na ktorej sú dokumenty a informácie podľa prvej vety prístupné.

Podľa § 43 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní ak prístup k dokumentom potrebným na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti alebo k ich časti nemožno poskytnúť podľa odseku 1 zákona z dôvodu ochrany dôverných informácií podľa § 22 ods. 4 zákona, verejný obstarávateľ uvedie v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania opatrenia, ktoré sa vyžadujú na ochranu dôverných informácií a informáciu, ako možno získať prístup k príslušnému dokumentu.

Verejný obstarávateľ upozorňuje, že časť dokumentov potrebných na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti uverejňuje podľa § 43 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní a časť dokumentov potrebných na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti sprístupňuje podľa § 43 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní.

Pod časťou dokumentov potrebných na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti sprístupnených podľa § 43 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní sa rozumie **prístup aktuálnym dátam vedených v registroch Úradu priemyselného vlastníctva SR a zároveň k údajom o podaniach, ktoré tvoria zdroj údajov pre poskytovanie služieb podpory, údržby a rozvoja informačných systémov Úradu priemyselného vlastníctva v informačných systémoch verejnej správy FABASOFT, Portál elektronických služieb ÚPV SR, Webregistre, Register, Evidencie a Štatistický modul (ďalej aj „prístup“)**. Tento prístup bude **umožnený na špeciálne vytvorenom pracovisku za týmto účelom v priestoroch verejného obstarávateľa**. Prístup získa záujemca, resp. uchádzač na základe podpisu Dohody o ochrane dôverných informácií uzavretej podľa § 269 ods. 2 a § 271 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Dohoda o ochrane dôverných informácií**“). Dohoda o ochrane dôverných informácií je uvedená v **prílohe č. 5 týchto súťažných podkladov**.

Z uvedeného vyplýva, že dôvodom získania prístupu len na základe podpisu Dohody o ochrane dôverných informácií je ochrana dôverných informácií o patentových prihláškach, prihláškach úžitkových vzorov, prihláškach dizajnov, prihláškach ochranných známk verejného obstarávateľa. Verejný obstarávateľ je povinný v zmysle platnej slovenskej a európskej legislatívy, a to najmä zákona č. 435/2001 Z.z. o patentoch, dodatkových ochranných osvedčeniach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (patentový zákon), zákona č. 517/2007 Z.z. o úžitkových vzoroch a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 444/2002 Z.z. o dizajnoch, zákona č. 506/2009 Z.z. o ochranných známkach, Parížskeho dohovoru na ochranu priemyslového vlastníctva (Vyhláška ministra zahraničných vecí č. 64/1975 Zb. v znení vyhlášky č. 81/1985 Zb.), zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2017/1001 zo 14. júna 2017 o ochrane známke Európskej únie zabezpečiť ochranu dôverných informácií o patentových prihláškach, prihláškach úžitkových vzorov, prihláškach dizajnov, prihláškach ochranných známk (ďalej súhrnne len „**dôverné informácie**“). Verejný obstarávateľ je povinný v zmysle platnej slovenskej ako aj európskej legislatívy vykonať všetky opatrenia na ochranu dôverných informácií pred ich zneužitím, najmä prijať potrebné organizačné a

technické opatrenia, a zabezpečiť, aby s týmito údajmi pracovali iba osoby, ktoré boli písomne poučené o povinnosti zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách.

Verejný obstarávateľ uplatňuje bezpečnostné zásady zahrnuté v bezpečnostných predpisoch Komisie na ochranu utajovaných skutočností Európskej únie a citlivých neutajovaných skutočností stanovené v rozhodnutiach Komisie (EÚ, Euratom) 2015/443 (2) a 2015/444 (3). Uplatňovanie bezpečnostných zásad sa okrem iného vzťahuje na ustanovenia týkajúce sa výmeny, spracúvania a uchovávanía takýchto skutočností.

Z vyššie uvedeného dôvodu uchádzač predloží ním podpísanú Dohodu o ochrane dôverných informácií. Tento dokument musí byť elektronicky podpísaný kvalifikovaným elektronickým podpisom oprávnenou osobou/oprávnenými osobami konať v mene uchádzača resp. je umožnené, aby uchádzač predložil dokument zabezpečený prostredníctvom zaručenej elektronickej konverzie v elektronickej forme.

Podpísaná Dohoda o ochrane dôverných informácií bude predložená **prostredníctvom funkcionality systému JOSEPHINE** v needitovateľnej forme vo formáte „pdf“ alebo vo formáte „asice“, tak aby bolo možné kvalifikovaný elektronický podpis alebo zaručenú elektronickej konverziu verejným obstarávateľom overiť.

Verejný obstarávateľ odporúča, aby záujemcovia zaslali podpísanú Dohodu o ochrane dôverných informácií v dostatočnom časovom predstihu, aby mali dostatok času na prípravu svojej ponuky.

Verejný obstarávateľ upozorňuje, že ponuku je možné predložiť len v prípade doručenia podpísanej Dohody o ochrane dôverných informácií a následným umožnením prístupu. Verejný obstarávateľ poskytne prístup bezodkladne po doručení ním podpísanej Dohody o ochrane dôverných informácií. Pod pojmom bezodkladne znamená, že akonáhle bude verejnému obstarávateľovi doručená uchádzačom podpísaná Dohoda o ochrane dôverných informácií, vyzve verejný obstarávateľ prostredníctvom funkcionality systému JOSEPHINE záujemcu na účasť na špeciálne vytvorenom pracovisku v priestoroch verejného obstarávateľa za účelom umožnenia prístupu. Medzi doručením záujemcom/uchádzačom podpísanej Dohody o ochrane dôverných informácií a dňom účasti na pracovisku v priestoroch verejného obstarávateľa za účelom umožnenia prístupu uvedenom vo výzve verejného obstarávateľa nesmie byť menej ako 5 pracovných dní. Každému záujemcovi/uchádzačovi bude poskytnutý prístup v trvaní kumulatívne maximálne 8 hodín maximálne počas 3 pracovných dní v čase od 09:00 do 17:00 (t. j. záujemca/uchádzač môže získať prístup maximálne 3 krát počas pracovných dní, pričom za tieto 3 pracovné dni získa prístup v trvaní kumulatívne maximálne 8 hodín).

Verejný obstarávateľ upozorňuje uchádzača, že pokiaľ sa bude podieľať aj iný subjekt na príprave ponuky v súvislosti s prístupom k údajom, tak bude musieť mať prístup aj tento subjekt (napr. každý člen konzorcia, subdodávateľa, tretie osoby, kľúčoví experti), a teda platí rovnaká povinnosť ako pre uchádzača, t. j. musia mať v čase prístupu podpísanú a doručenú verejnému obstarávateľovi Dohodu o ochrane dôverných informácií.

Úspešný uchádzač v prípade zmeny/ doplnenia subdodávateľa/ tretej osoby/ kľúčového experta, ktorého uvedie až v rámci súčinnosti pred podpisom zmluvy, resp. príde k zmene/doplnenie až po podpise zmluvy, bude pred doplnením/ výmeny zo strany nového subdodávateľa/ tretej osoby/ kľúčového experta, musieť doplniť podpísanú Dohodu o ochrane dôverných informácií za dotyčného nového subdodávateľa/ tretej osoby/ kľúčového odborníka. Bez doplnenia Dohody o ochrane dôverných informácií nie je možné poskytnúť prístup pre nového subdodávateľa/ tretej osoby/ kľúčového experta.

UPOZORNENIE: V prípade potreby objasnenia informácií ohľadom časti opisu predmetu zákazky, ktorá bude sprístupnená uchádzačom/záujemcom až po podpísaní a predložení Dohody o ochrane dôverných informácií verejnému obstarávateľovi, poskytne objasnenie informácií uvedených v tejto časti iba tým

uchádzačom/záujemcom, ktorí podpísali a doručili verejnému obstarávateľovi predmetnú Dohodu o ochrane dôverných informácií. V prípade dodatočného doručenia podpísanej Dohody o ochrane dôverných informácií uchádzačom/záujemcom, budú uchádzačovi/záujemcovi poskytnuté predchádzajúce vysvetlenia súťažných podkladov, týkajúce sa časti, ktorá bude prístupná uchádzačom/záujemcom až po doplnení podpísanej Dohody o ochrane dôverných informácií.

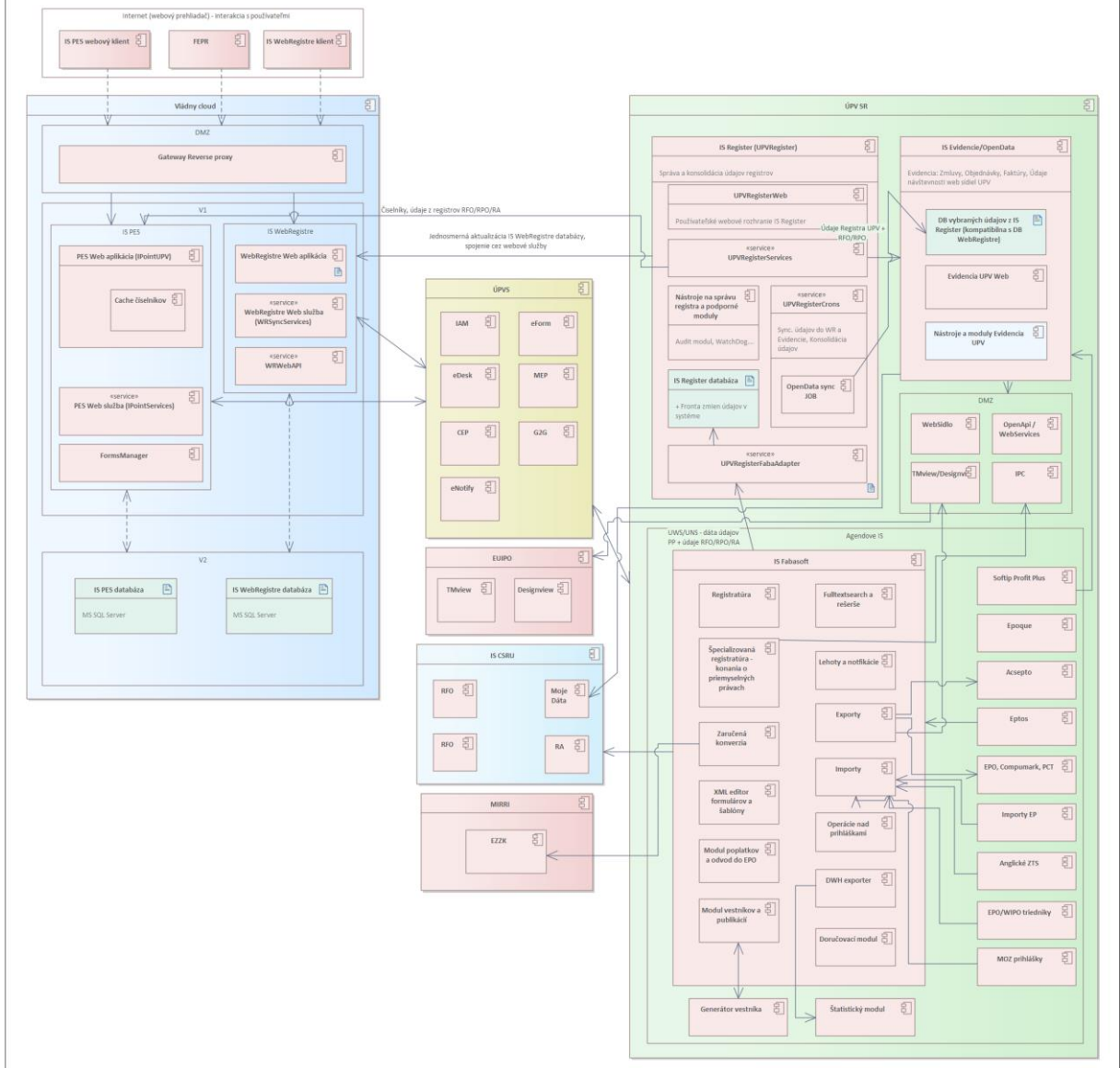
1. Informačné systémy ÚPV SR

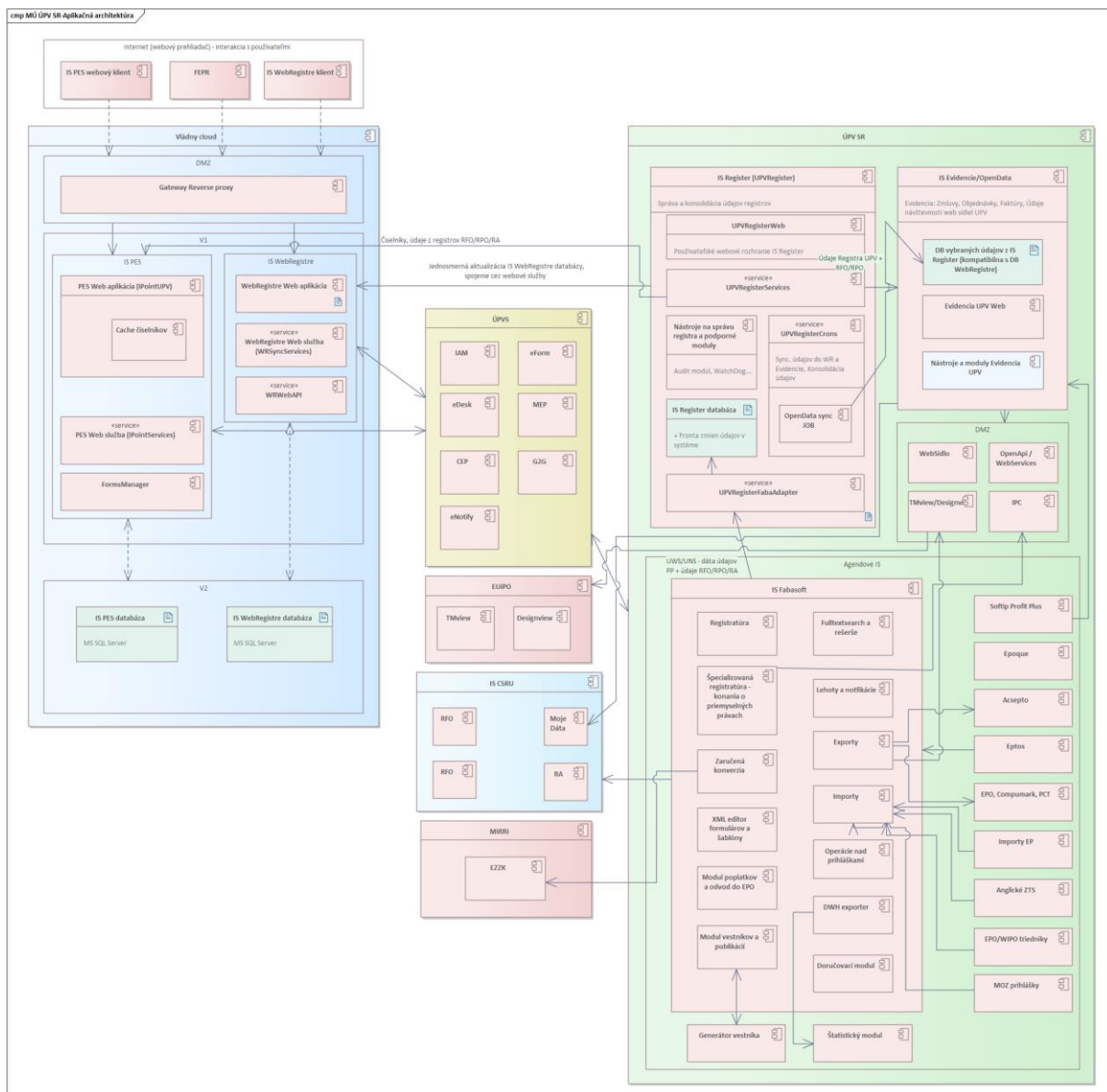
Úrad priemyselného vlastníctva Slovenskej republiky (ďalej „ÚPV SR“ alebo „Objednávateľ“) je ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť priemyselného vlastníctva. Túto úlohu plní na základe zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov. Vykonáva štátnu správu v oblasti ochrany vynálezov, úžitkových vzorov, dodatkových ochranných osvedčení, topografií polovodičových výrobkov, dizajnov, ochranných známkov, označení pôvodu výrobkov a zemepisných označení, vedie registre predmetov priemyselného vlastníctva a vedie ústredný fond patentovej a známkovej dokumentácie, sprístupňuje ho verejnosti a pôsobí ako špecializované stredisko patentových informácií v Slovenskej republike

Z pohľadu hlavnej činnosti pre oblasť priemyselného vlastníctva ÚPV SR prevádzkuje jednotný informačný systém (JIS), ktorý pozostáva z navzájom integrovaných subsystémov, prostredníctvom ktorých zabezpečuje komplexné vedenie konaní predmetov priemyselného vlastníctva. Jednotlivé informačné subsystémy pozostávajú z modulov riešiacich špecifické zložky agendy. Celkové riešenie IT podpory hlavnej činnosti ÚPV SR pozostáva z nasledujúcich komponentov/systémov:

- IS Fabasoft
- IS Portal elektronických služieb ÚPV SR(ďalej “PES ÚPV SR”),
- IS Webregistre (ďalej “WBR”),
- IS Register,
- IS Evidencie,
- IS Štatistický modul.

Jednotlivé komponenty existujú vedľa seba nie ako samostatne oddelené celky, ale ako vzájomne prepojené systémy komunikujúce na princípe servisne orientovanej architektúry (SOA). Všeobecný pohľad na informačné systémy a základný súbor integračných rozhraní zachytáva Obrázok 1 Komponentový model informačných systémov ÚPV SR.





Obrázok 1 Komponentový model informačných systémov ÚPV SR

2. IS Fabasoft

Informačný systém Fabasoft zabezpečuje viacero podporných činností ako komplexné spracovanie dokumentov, registratúru, podporu kolaborácie, činnosti súvisiace s evidenciou údajov k vedeným konaniam alebo doručovanie dokumentov. Okrem prepojenia na interné informačné systémy zabezpečuje komunikáciu s Ústredným portálom verejnej správy (ÚPVS/slovensko.sk). Taktiež sprostredkúva na ÚPV SR informácie o subjektoch cez integráciu na referenčné registre: RFO, RPO a RA prostredníctvom IS CSRÚ. Nižšie je uvedený stručný prehľad modulov v rámci IS Fabasoft.

2.1. Registratúra

Modul registratúry zabezpečuje vedenie evidencie dokumentov v zmysle legislatívy, organizáciu a prácu s dokumentami. Modul obsahuje organizačnú štruktúru, kde každý zamestnanec má priradenú jednu alebo viac rolí pre vykonávanie špecifických činností. Používatelia vedia v systéme evidovať došlú a odoslanú poštu

do záznamov, záznamy sú organizované do spisov. Registratúra je rozdelená do viacerých typov spisov: pre konania o predmetoch priemyselného práva sa používajú samostatné špecializované typy spisov (špecializovaná registratúra), pre ostatnú agendu všeobecný typ spisu. V rámci všeobecnej a špecializovanej registratúry sa používa lokálny register osôb s komplexnou dátovou schémou a možnosťou evidovať identifikované a neidentifikované osoby.

Podateľňa modulu je prepojená s elektronickou schránkou ÚPV SR na ÚPVS a prichádzajúce správy sú automaticky spracovávané do doručených záznamov. Elektronické dokumenty sú plne spracovávané v súlade so zákonom č. 272/2016 Z.z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) a smernicou eIDAS:

- Rozoberanie rôznych formátov podpisových kontajnerov na čitateľné obsahy
- Evidencia a prezentácia údajov z podpisov a overení podpisov

Štandardnou súčasťou modulu registratúry sú workflow procesy zabezpečujúce elektronický obeh dokumentov a efektívnu kolaboráciu ako:

- Proces na vedomie
- Proces na schválenie
- Proces na stanovisko
- Proces spracovania a pridelenia spracovateľa doručeným záznamom

2.2. Podpora digitalizácie

Na ÚPV SR sú zriadené dve digitalizačné pracoviská so špecializovaným softvérom, ktorý:

- Zabezpečuje hromadné skenovanie dokumentov
- Vytvára textové vrstvy na skenovaných obrázkoch (OCR)
- Extrahuje údaje a obrázky z dokumentov
- Umožňuje korekcie a grafické úpravy skenovaných dokumentov, aby výsledné dokumenty dosiahli požadovanú kvalitatívnu úroveň

IS Fabasoft automatickým spôsobom sťahuje a páruje naskenované dokumenty do zaevidovaných registratúrnych záznamov. Na podporu automatického spracovania skenov sa používajú čiarové kódy. Súčasťou systému je tiež prostredie pre riešenie a opravu chýb procesu digitalizácie.

2.3. Fulltextové vyhľadávanie

Súčasťou systému je modul pre fulltextové vyhľadávanie. Pozostáva z backendovej časti, ktorá každý deň indexuje nové a zmenené dokumenty do spoločnej databázy a frontendovej časti, ktorá umožňuje vyhľadávanie, filtrovanie, fazetové vyhľadávanie a podporu pre pokročilý dopytovací jazyk. Vyhľadávač podporuje okrem primárneho zdroja – Fabasoftu – aj množstvo ďalších dátových zdrojov ako zdieľané disky, emailové servery, apod.

Vyhľadávač je dostupný cez prehliadač, IS Fabasoft a tiež prostredníctvom integrácie cez webregistre, kde zabezpečuje fulltextové vyhľadávanie pre používateľov webregistrov.

2.4. Integrácia na ÚPVS

V rámci elektronickej komunikácie a podpory eGovernmentu ÚPV SR využíva cez IS Fabasoft služby spoločných modulov ÚPVS. Služby a činnosti realizované cez integráciu:

- IAM
 - realizácia bezpečnostnej vrstvy komunikácie a manažment SAML tokenov
 - získanie údajov o identitách
- eDesk
 - načítavanie správ zo schránky
 - manažment správ (presun, mazanie) a priečinkov schránky
- G2G
 - doručovanie rozhodnutí a správ ÚPV SR prihlasovateľom do elektronických schránok
 - vytváranie príkazov na úhradu
 - doručovanie na elektronickú úradnú tabuľu
 - doručovanie rovnopisov cez Centrálnu úradne doručovanie (CÚD)
- CEP
 - podpisovanie dokumentov elektronickou pečaťou
 - overovanie podpísaných dokumentov
 - pridávanie časovej pečiatky do podpísaných dokumentov

2.5. Doručovací modul

Súčasťou IS Fabasoft je aj modul doručovania, ktorý komplexne rieši spracovanie dokumentov na výstupe z ÚPV SR a evidenciu údajov z doručovania. Základné vlastnosti modulu:

- Procesné a stavové riadenie doručovacích úloh
- Prepojenie s registratúrou a ÚPVS
- Podpora rôznych spôsobov a konfigurácií doručovania
- Spracovanie doručovacích úloh cez poštové podacie hárky(klasické a elektronické) s kontrolou údajov podľa portálu Slovenskej pošty
- Evidencia elektronických a papierových doručeníek, dátumov doručovania
- Možnosť nastavenia alternatívnych spôsobov doručovania

2.6. Integrácia na referenčné registre a IS CSRÚ

Osoby a metaúdaje lokálneho registra IS Fabasoft sú synchronizované s referenčnými registrami: register fyzických osôb (ďalej „RFO“), register právnických osôb (ďalej „RPO“) a register adries (ďalej „RA“). Výmena údajov prebieha na pravidelnej dennej báze prostredníctvom automatických úloh a spracovania zmenových dávok. Prepojením s používateľským prostredím sú implementované aj služby pre ad-hoc dožiadanie údajov o osobách. Pre tento proces je vybudované prepojenie agendových systémov na IS CSRÚ pre referencovanie údajov klientov na prihláškach priemyselného vlastníctva. Prostredníctvom IS CSRÚ sú využívané nasledovné referenčné registre/objekty evidencie:

- RPO
- RFO
- RA.

Na základe technického riešenia IS CSRU je implementovaná služba GetConsolidatedReferenceData, cez ktorú sú zasielané správy so špecifickou štruktúrou pre daný register. Integrácia umožňuje okrem iného:

- Vyhľadávať osobu na základe základných údajov,
- Získať identifikátor fyzickej osoby,
- Získať detail osoby na základe identifikátora,
- Vyžiadať a stiahnuť zmenové dávky,
- Aktualizovať číselníky a adresy.

2.7. Špecializovaná registratúra

Modul špecializovaná registratúra na správu predmetov priemyselných práv. Svojimi funkciami podporuje činnosti odborných pracovníkov ÚPV SR pri výkone činností nad priemyselnými právami, podporu výmeny údajov s partnermi ÚPV SR, publikovanie informácií a automatizáciu procesu správy priemyselných práv. Základnými funkciami sú:

- konanie o prihláške (agenda činností realizovaná počas životného cyklu prihlášky),
- manažment listov,
- žurnál zmien a ukladanie zmien,
- správa poplatkov,
- podpora exportu údajov do vestníka,
- procesné spracovanie agendy priemyselných práv,
- medzinárodná výmena údajov,
- prevádzka IS TM View a IS DS View na poskytovanie informácií o ochranných známkach a dizajnoch.

2.7.1. Evidencia údajov k špecializovaným spisom predmetov priemyselného vlastníctva

IS Fabasoft obsahuje súbor funkcionalít a aplikačných rozšírení pre vytváranie nových prihlášok a evidenciu údajov o nových prihláškach, žiadostiach a iných vstupných dokumentoch. Údaje sú do systému zaznamenávané v štruktúrovanej forme. Podateľňa ÚPV SR je vybavená funkcionalitou pre automatické načítavanie a extrakciu dát pre prihlášky a následné podania predmetov priemyselného vlastníctva v XML formáte. Z XML formulárov prihlášok prijatých z ÚPVS sú zaevidované subjekty, opisy, anotácie, zoznamy tovarov a služieb a iné atribúty obsiahnuté v prihláškach a následných podaniach. Údaje sú načítavané zo 45 XML formulárov vytvorených v rámci PES ÚPV SR.

IS Fabasoft podporuje aj spracovanie a extrahovanie údajov z XML podaní doručených cez elektronickú podateľňu EPO online filing (EPTOS).

2.7.2. Funkcie a vlastnosti

Spoločné funkcie a vlastnosti pre konanie o prihláškach:

- evidencia základných bibliografických údajov,
- doručené záznamy, odoslané záznamy, poplatky, publikácie, prehľad vykonaných operácií,
- automatické generovanie listov,

- vykonávanie operácií,
 - údaje o subjektoch a procesy s nimi (prevody subjektov, zmeny mien a adries),
 - licencie a záložné právo a procesy s nimi,
 - predlžovanie platnosti a obnovy platnosti,
 - Priority
 - Prevody, zmeny, licencie, záložné práva
 - Rozklad
 - Sporové konania (námietky, určovacie a zrušovacie konanie, výmazy)
 - Zastavenie konania
 - Zamietnutie konania
 - Zápisy a udelenia
- register (textový a html),
- právny stav
- poznámky, interné poznámky a opravy údajov vo vestníku,
- kategorizácia, navigácia a vyhľadávanie,
- pracovné zoznamy,
- generovanie titulných listov, osvedčení, výpisov z registra a pod.,
- správa platieb a poplatkov,
- správa vestníkov – automatizované vydávanie vestníka v PDF a xml forme,
- konfigurácie obsahu vestníka, registra, operácií, a bookmarkov,
- evidencia zmien údajov,
- správa aplikácie (prístupové práva, číselníky, konfigurácie),

2.7.3. Špecifické funkcie a vlastnosti

2.7.3.1. Patenty, Európske patenty a Úžitkové vzory

- anotácie SK, EN, Text, RTF,
- triedniky MPT – import MPT tried zo systéme IPC, pretriedovanie MPT,
- designácie,
- experty zverejnených a zapísaných prihlášok,
- prehľad XML súborov,
- import základných a bibliografických údajov z XML súborov,
- opis SK, EN, Text, RTF,
- import údajov prostredníctvom XML,
- konanie previazané s konaním na EPO.

2.7.3.2. Ochranné známky, Medzinárodné ochranné známky

- medzinárodné zápisy,
- čiastočné prevody a čiastočné výmazy,
- zoznamy tovarov a služieb,
- obrazové triedy,
- vyjadrenia, galéria vyjadrení,
- anglický zoznam tovarov a služieb,

- údaje o registrácii,
- import údajov prostredníctvom XML,
- export údajov OZ pre EUIPO formou systému TMView,
- export do SWORD/ASCEPTO

2.7.3.3. Dizajny

- vyobrazenie s variantami, galéria vyobrazení,
- čiastočné výmazy,
- opis dizajnu,
- odklad zverejnenia,
- export údajov pre EUIPO formou systému DesignView.

2.7.3.4. Dodatočné osvedčenia

- povolenia v EÚ a v SR

2.7.4. Práca s obsahom

Systém podporuje prácu s dokumentmi obsahujúcimi neštruktúrované dáta a manipuláciu s ich obsahom. Je to zabezpečené prostredníctvom DMS.

2.7.5. Moduly

- Ochranné známky
- Medzinárodné ochranné známky
- Európske ochranné známky
- Patenty
- Európske patenty
- Úžitkové vzory
- Dizajny
- Dodatočné osvedčenia
- PCT
- Správca registra osôb
- Správca platieb
- Správca vestníkov a publikácií
- Importy:
 - EP
 - MOZ
 - Anglické ZTS
- Exporty:
 - XML pre EPO - údajov v XML formáte (štandard ST.36)
 - Právne stavy PCT v národnej fáze
 - CompuMark
- CUET
- Párovanie skenov
- Zaručená konverzia

- Správa hlásení z IS Register
- Pretriedenie:
 - MPT
 - Obrazové triedy Wien
- Správa aplikácie:
 - aplikačný správca (číselníky, definície listov, dokumentov, poplatkov, operácií, sekcií vestníka a konfigurácie exportov pre register a vestník)
 - správca organizačnej štruktúry (používatelia, organizačná štruktúra)

2.7.6. Správca registra osôb

- Prehľad osôb na základe typu
- Vyhľadávanie subjektov v lokálnej databáze
- Vyhľadávanie osôb v referenčných registroch RPO, RFO, RA
- Vyhľadávanie osôb a kontrola stavu elektronickej schránky na ÚPVS
- Správa osôb

2.7.7. Správca platieb

2.7.7.1. Procesy

- Import platieb a poplatkov z výpisov
- Vyhľadanie platieb
- Sumarizácia platieb
- Prehľad platieb a refundácií
- Evidencia platieb
- Evidencia udržiavacích a správnych poplatkov
- Vytváranie platobných predpis na ÚPVS a generovanie variabilných symbolov
- Export udržiavacích poplatkov a stavov do EPO (postgrant proces)

2.7.7.2. Integrácie

- Synchronizácia na MEP (Modul elektronickej platieb)

2.7.8. Lehoty a notifikácie

- Konfiguračný nástroj pre flexibilnú tvorbu notifikácií
- Generovanie interných notifikácií do zásobníka práce
- Generovanie externých notifikácií cez eNotify ÚPVS
- SMS a email notifikácia klientov úradu

2.7.9. Správca vestníkov a publikácií

- Generovanie vestníka do PDF a XML
- Zaradenie nezaradených publikácií do sekcií
- Zaradenie publikácií do vestníka
- Sekcie vestníka

- Prehľad publikovaných vestníkov
- Evidencia publikácií

2.7.10. Importy

2.7.10.1. EP

- Importovacia aplikácia
- Import EP spisov
- Štatistiky importov EP

2.7.10.2. Integrácie:

- Synchronizácia údajov z importovacej aplikácie pre potreby Importu údajov do spisov EP
- Synchronizácia údajov z importovacej aplikácie pre potreby Exportu poplatkov do EPO

2.7.10.3. MOZ

- Import údajov zo štruktúry XML pre MOZ s deziagnáciou SK
- Import údajov zo štruktúry XML pre MOZ s deziagnáciou EM
- Štatistiky importov MOZ
- Import obrázkov do spisov MOZ
- Import obsahov záznamov

2.7.10.4. Číselníky

- Import číselníka LOC,
- import číselníka ZTS,
- import číselníka MPT.

2.7.11. Exporty

2.7.11.1. XML pre EPO Konfigurácia exportu

- Export údajov vo formáte xml

2.7.11.2. Právne stavy PCT v národnej fáze

- Export údajov vo formáte xml

2.7.11.3. CompuMark

- Export údajov v definovanom formáte unl

2.8. Integrácie na interné systémy ÚPV SR

Na podporu úplnej realizácie elektronického spracovania podaní a vedenia konaní IS Fabasoft realizuje nasledovné integrácie na interné systémy cez webové služby:

- IS PES ÚPV SR
 - poskytovanie údajov zo spisov, metaúdajov, číselníkov, registrov
- IS Register
 - poskytovanie údajov do registra priemyselných práv ÚPV SR

- riešenie hlásených chýb v referenčných dátach pozostávajúca z:
 - automatizované zaznamenávanie nálezov – prostredníctvom webových služieb môže používateľ IS Register alebo systém automaticky zaslať informáciu o nájdenom nedostatku v zverejnených údajoch priemyselných práv.
 - Používateľského prostredia pre správu hlásení – používateľ v špecializovanej role má dostupné prostredie a funkcie pre spracovanie a riešenie nahlásených chýb v publikovaných údajoch
 - Nástroje na riešenie chýb a oprava údajov – systém obsahuje nástroje v podobe funkcionality pre procesné ako aj mimoriadne riešenie opráv dát v registroch ako napr.:
 - Nahradzovanie subjektov na biznis objektoch systému
 - Operácie pre opravu dát ako súčasť uceleného konania
 - Špecializovanú rolu pre opravu jednotlivých údajov
- IS Webregistre
 - poskytovanie údajov z registrov priemyselných práv ÚPV SR, ktoré sú dostupné verejne alebo po autentifikácii
 - publikovanie obsahu spisu/protokolu
 - poskytovanie metaúdajov, číselníkov, registrov
 - zabezpečovanie fulltextového vyhľadávania vo zverejňovaných dokumentoch
- IS Štatistický modul

zdrojom údajov pre štatistický modul je primárne IS Fabasoft, v rámci ktorého je prepojenie a automatizované zasielanie dát do dátového skladu štatistického modulu. V IS Fabasoft sa vykonávajú nasledovné činnosti:

- Vytvorenie automatizovaných úloh pre spúšťanie exportov
- Vytvorenie skriptov pre extrakciu a transformáciu dát pre dátový sklad
- Spracovanie exportu do prenos

Koncepcia spracovania dát do štatistického modulu je založená na metóde čiastkových inkrementov, čo znamená pravidelné exportovanie a spracovanie dát denných prírastkov – denné prírastky sú stanované na základe zmeny atribútu „Dátum poslednej zmeny“, ktorý má každý objekt v IS Fabasoft

3. IS PES ÚPV SR

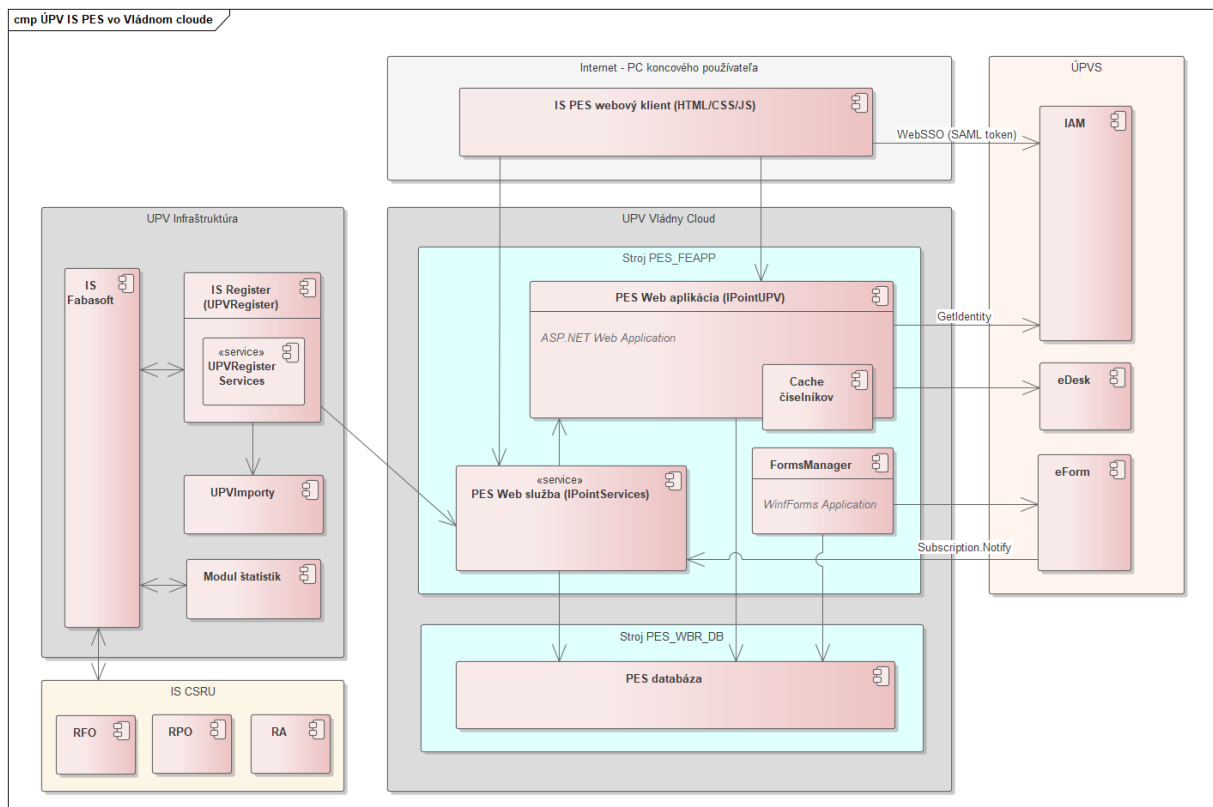
Portál elektronických služieb, ktorý zabezpečuje časť realizácie elektronického podania smerom od občana k ÚPV SR, pozostáva z nasledovných hlavných komponentov:

- **PES Web aplikácia (IPointUPV)** – komponent reprezentuje webové používateľské rozhranie aplikácie IS PES + podporné knižnice:
 - **IAM Adapter** – adaptér na napojenie PES ÚPV SR s rozhraniami IAM ÚPVS
 - **G2G Adapter** – adaptér na napojenie PES ÚPV SR s G2G rozhraním ÚPVS za účelom posielania správ do eDesk a na napojenie aplikácie Forms Manager za účelom registrovania formulárov do eForm ÚPVS
 - Certifikáty ÚPVS – SP a IDP
- **PES Web služba (IPointServices)** – komponent s webovými službami poskytujúci číselníky pre portál PES a získavajúci údaje zo spisov, údaje z registrov RFO, RPO a číselníky z rozhrania UWS Fabasoft.
- **Cache číselníkov** - pre efektívne využívanie systémových prostriedkov v rámci Vládneho Cloudu
- **Forms Manager** – aplikácia na publikovanie formulárov na portál PES a registrovanie formulárov do eDesk ÚPVS

- **PES databáza** – databáza na ukladanie rozpracovaných podaní a stromu (zoznamu formulárov) pre zobrazenie formulárov publikovaných cez Forms Manager na webovom portáli PES
- **Watch dog** – nástroj pre sledovanie expirácie certifikátov a dostupnosti služby PES Web Services
- **Elektronické formuláre** – formuláre sú vytvorené v nástroji MS InfoPath. Celkový počet registrovaných formulárov je 45 ks. Pre jednu elektronickú službu je registrovaný jeden elektornický formulár.

3.1. Integrácia medzi IS Fabasoft a PES ÚPV SR

Zdrojom údajov číselníkov pre PES ÚPV SR je vrstva webových služieb, ktorej zdrojom údajov je rozhranie IS Fabasoft. Tento systém poskytuje rozhranie s názvom Univerzálna webová služba (UWS) pre potreby integrácie s ďalšími systémami. Pre volanie univerzálnej webovej služby je použitý štandard SOAP verzie 1.2. Prostredníctvom UWS sú údaje zo spisov špecializovanej registratúry, údaje z RFO a RPO, poskytované číselníky ŠÚ SR, ale aj špeciálne číselníky ÚPV SR.



Obrázok 2 Opis integrácií PES na FBS a ÚPV

3.2. Použité technológie portálu:

- Portál je prevádzkovaný v prostredí Vládneho cloudu
- OS Windows server 2016
- Platforma NET 4.5
- ASP.NET Web aplikácia beží na IIS 8 web serveri
- Databáza Microsoft SQL Server 2019
- Integrácie s externými systémami pomocou služieb SOAP 1.2

- Formuláre sú renderované pomocou XSLT transformácií. PDF generované pomocou Apache FOP.
- Web rozhranie zabezpečená pomocou certifikátu Thawte RSA CA 2018 (podpora protokolu TLS 1.1 a vyšších)
- Integrácia na ÚPVS moduly IAM, G2G, STS, eDesk, eForm

3.3. Legislatívny rámec

Správa systému je ovplyvnená nasledovnými právnymi predpismi:

- Zákon 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)
- Zákon 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách)
- Vyhláška č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
- Vyhláška č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy

4. IS Webregistre

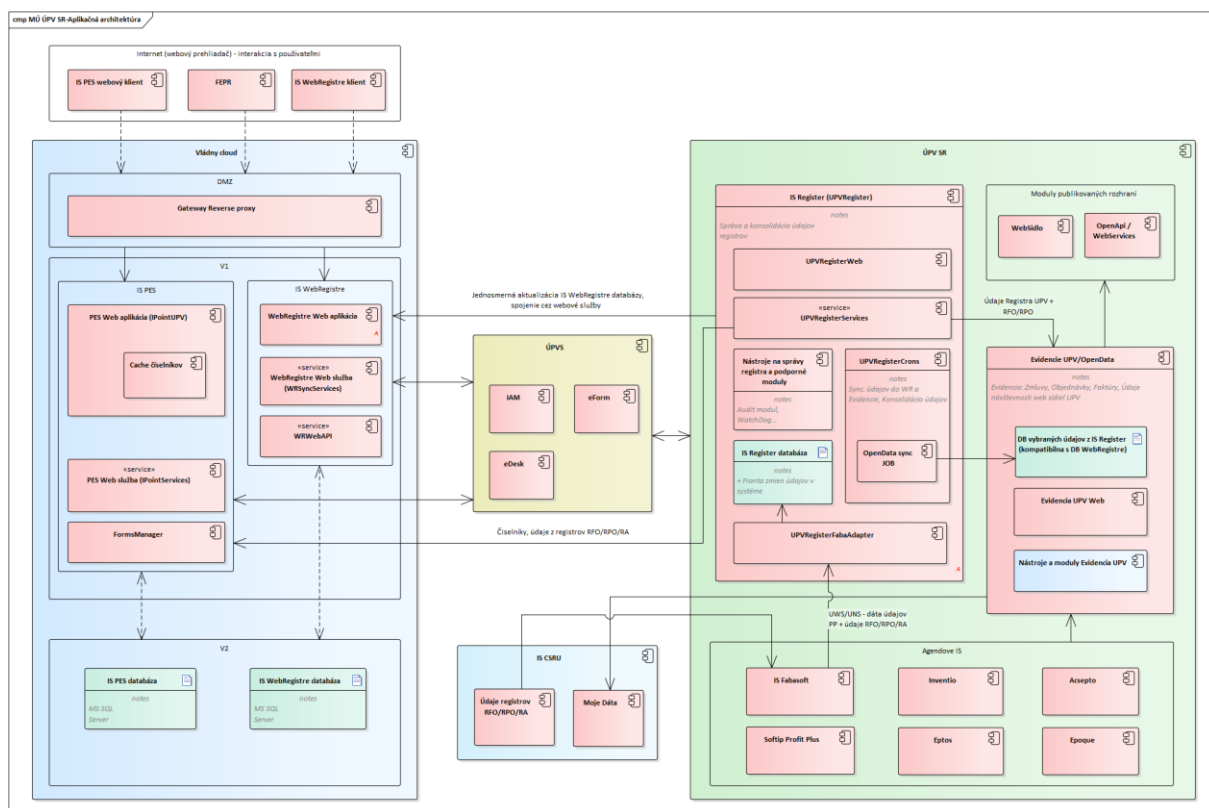
Modul Webregistre sprístupňujúci vybrané údaje z registrov sa skladá z nasledovných komponentov:

- **WebRegistre Web aplikácia (WebRegistre)** – webové používateľské rozhranie aplikácie IS WBR. Jeho hlavnou úlohou je riešiť interakciu s používateľmi (občanmi). + podporné knižnice:
 - **IAM Adapter** – je spoločný komponent so systémom PES ÚPV SR.
 - **Search engine** – logický modul, ktorý maximálne optimalizuje tvorbu požiadaviek na MS SQL Server v zmysle rýchleho vyhľadávania.
 - Certifikáty ÚPVS – SP
- **WebRegistre Web služba (WRSyncServices)** - Webová služba, ktorá integruje IS WBR nasadené vo Vládnom cloude na IS Register. Služba komunikuje s IS Register a aktualizuje IS WBR databázu aktuálnymi zdrojovými údajmi objektov priemyselného práva (patenty, úžitkové vzory, dizajny, ochranné známky, európske patenty s určením pre SR, dodatkové ochranné osvedčenia).
- **WRWebAPI** - webová služba sprístupňuje údaje z IS WebRegistrov pre Federálny Európsky Patentový Register (FEPR).
- **WebRegistre databáza** – databáza slúžiaca na ukladanie dát Webregistrov
- **Watch dog** – nástroj pre sledovanie expirácie certifikátov a dostupnosti služby WR Web Services

4.1. Integrácia medzi IS Register a WBR

Zdrojom dát je IS Register pričom synchronizácia je jednosmerná. Modul poskytuje rozhranie pre vloženie a update metadát pre prvky každej oblasti priemyselného práva. Integračné rozhranie IS WBR je realizované službou WRSyncServices, ktorá prijíma synchronizačné dávky odosielané z komponentu UPVRegisterCrons umiestnenom v IS Register. V rámci integrácie sú prenášané obsahy položiek protokolu a zverejnené a udelené spisy pre Patenty, Úžitkové vzory, Európske patenty s určením pre SR a údajmi objektov priemyselného práva (patenty, úžitkové vzory, dizajny, ochranné známky, európske patenty s určením pre SR, dodatkové ochranné

osvedčenia). Položky protokolu sú zobrazované na základe úspešného prihlásenia cez IAM Adapter a stotožnením so subjektom v IS Fabasoft.



Obrázok 3 Opis integrácie WBR na IS Register, FBS a ďalšie systémy

4.2. Použité technológie portálu:

- Portál je prevádzkovaný v prostredí Vládneho cloudu
- OS Windows Server 2012 R2 Standard
- Platforma NET 4.5
- ASP.NET Web aplikácia beží na IIS 8 web serveri
- Databáza Microsoft SQL Server Standard (64-bit) 2012 SP4
- Integrácie s externými systémami pomocou služieb SOAP 1.2
- Web aplikácia zabezpečená pomocou certifikátu Thawte RSA CA 2018 (podpora protokolu TLS 1.1 a vyšších)
- Integrácia na ÚPVS modul IAM

4.3. Legislatívny rámec

Správa systému je ovplyvnená nasledovnými právnymi predpismi:

- Zákon 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov

- Zákon 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov
- Zákon 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Vyhláška č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
- Vyhláška č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy

5. IS Register ÚPV

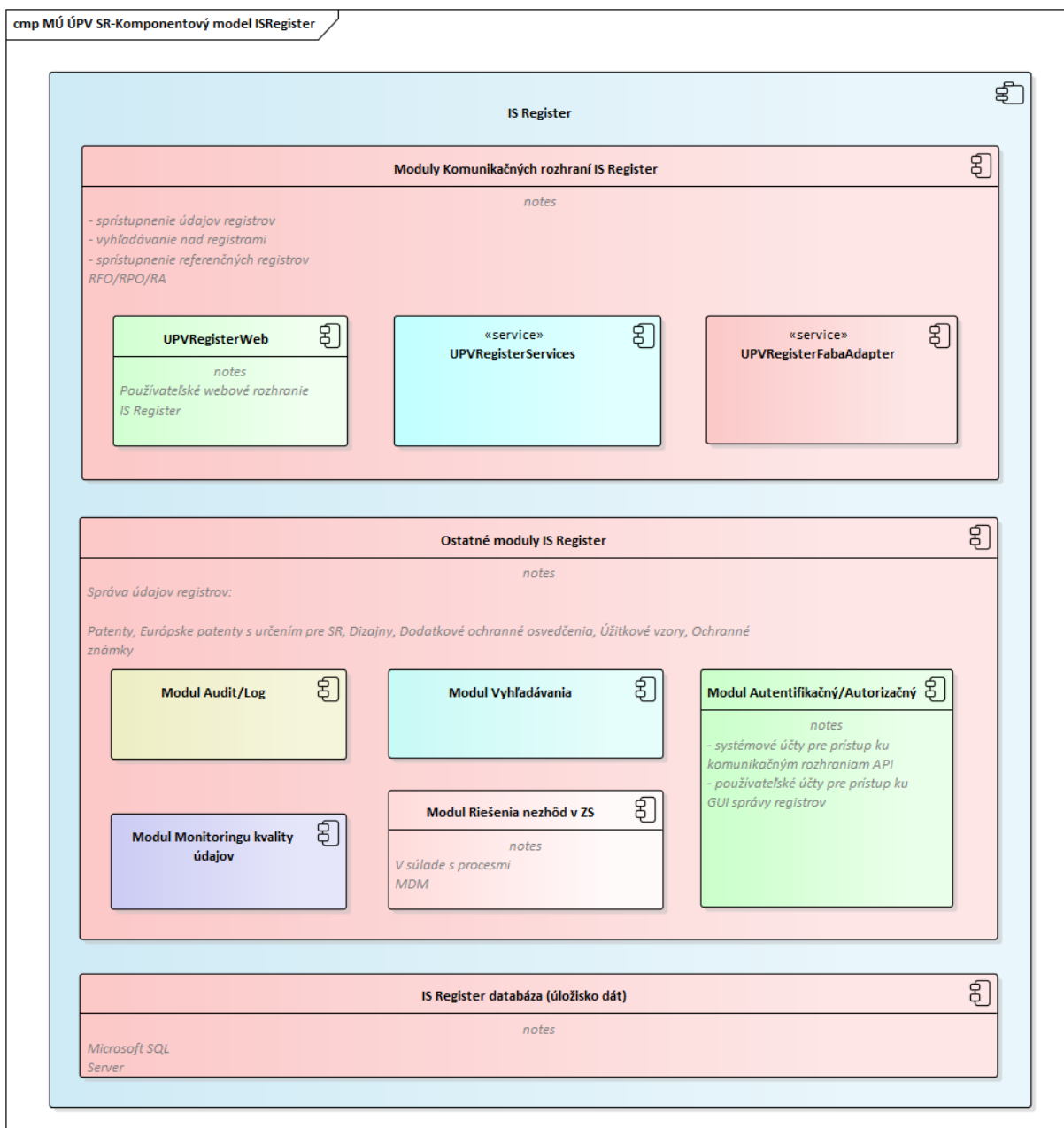
Primárna funkcionality IS Registra je správa registrov úradu z nižšie uvedených oblastí a aj dátovým zdrojom údajov registrov pre ďalšie moduly (OpenData, WebRegistre, ...).

IS Register spravovuje údaje týchto registrov:

- Patenty,
- Európske patenty s určením pre SR,
- Dizajny,
- Dodatočné ochranné osvedčenia,
- Úžitkové vzory,
- Ochranné známky.

Skladá sa z nasledovných komponentov:

- **IS Register webová aplikácia (UPVRegisterWeb)** - Komponent reprezentuje webové používateľské rozhranie aplikácie IS Register. Jeho hlavnou úlohou je riešiť interakciu s používateľmi. Používateľské rozhranie modulu IS Register bude realizované formou Web aplikácie, ktorá bude po autentifikovaní používateľa sprístupňuje funkcionality modulu (monitoring kvality údajov, správu registra, vyhľadávanie, ...).
- **UPVRegisterServices** - Úlohou webovej služby je poskytnúť možnosť integrácie na IS Register. Pre integrované systémy sprostredkuje údaje IS Registra a sprostredkované údaje registrov z IS CSRU (RFO/RPO/RA).
- **UPVRegisterFabaAdapter** - komponent pomocou vstavanej web služby a zároveň web klienta na IS Fabasoft UWS reprezentuje dátový adaptér, ktorý bude pomocou spracovania notifikácií o zmenách údajov vo IS Fabasoft naplňať údajmi (zo všetkých šiestich oblastí priemyselného práva uvedených vyššie) modul IS Register.
- **UPVRegisterCrons** - Primárnou úlohou služby je zabezpečiť synchronizáciu údajov v IS WBR databáze podľa databázy IS Register.



Obrázok 4 Komponentový model IS Register

5.1. Správa registra a manažment kvality údajov

Táto funkcionálna predstavuje proces celkovej správy IS Register ako je náhľad registra s aktuálnymi dátami a aktuálnymi informáciami. Hlavnou úlohou celého procesu je konsolidácia dát prijatých z IS Fabasoft. Obsahom konsolidácie je v rámci procesu zápisu odhaliť nezrovnalosti v údajoch a ich odstránením tak zvýšiť kvalitu dát v IS register. Proces pozostáva z týchto fáz:

- **Notifikácia z IS Fabasoft a spracovanie v IS Register** – predstavuje proces prijatia dát do IS Register prostredníctvom notifikácií prijatých z IS Fabasoft. IS Fabasoft je jediný zdroj dát pre IS Register. Po prijatí sú tieto dáta uložené do IS Register.

- **Proces automatických validačních mechanismů** – představuje proces automatického aplikování validačních mechanismů na záznamy PP v IS Registru. Tieto validačné mechanizmy sú spúšťané na základe vopred určenej časovej periodicity nad presne určenou množinou dát.
- **Manuálne zaevidovanie hlásenia** – predstavuje proces manuálneho zaevidovania validácie a odoslania hlásenia do IS Fabasoft, v prípade, ak používateľ identifikoval nezrovnalosť v údajoch.
- **Správa validácií** – slúži na správu validácií, ktoré skončili s odoslaním hlásenia do IS Fabasoft alebo validácií, ktoré je potrebné manuálne spracovať používateľom. Správa validácií poskytuje základnú funkčnosť pre spracovanie validácií.
- **Publikácia dát** – vybrané záznamy IS Registra sú publikované vo WBR a zároveň do modulu Evidencia ÚPV, kde sú následne publikované ako Open Data.
- **Monitorovanie kvality údajov** – slúži na sledovanie kvality údajov po konsolidácii dát v rámci IS Register.

Po uložení údajov do IS Register procesný model prechádza dvomi procesmi súbežne:

- **Publikácia dát** - po spracovaní notifikácie z IS Fabasoft a uložení údajov do IS Register sa automaticky začína proces publikácie dát, a to bez ohľadu na to, aké budú výsledky následných automatických validačných mechanismů. Záznamy sú publikované do WBR, kde sú prístupné pre verejnosť. Zároveň sú poskytnuté systému Evidencia ÚPV, odkiaľ sú prostredníctvom datasetov publikované ako OpenData.
- **Proces automatických validačních mechanismů** - Po zapísaní údajov sú údaje skontrolované prostredníctvom automatických validačních mechanismů. Validačné mechanizmy sú spúšťané na základe časovača v dohodnutej časovej periodicite nad dohodnutou množinou dát uložených v rámci IS Register. Záznam môže byť vyhodnotený ako správny, kedy je vytvorená validácia v stave „OK“ alebo pri nesplnení validačných podmienok je zaevidovaná validácia v stave „Nahlásená do FB“ alebo „Na manuálne spracovanie“. Negatívny výsledok validácie môže byť automaticky poslaný do IS Fabasoft ako hlásenie alebo je posunutý na manuálne spracovanie používateľom.

5.2. Moduly komunikačných rozhraní IS Register

Komunikačné rozhrania slúžia na prepojenie (integráciu) IS Register s okolitými modulmi IS (internými/externými) - existujúcimi ako aj dodatočne vybudovanými v budúcnosti. Integrácia je realizovaná pomocou štandardných zdokumentovaných služieb (http/s protokol), ktoré predstavujú univerzálne API poskytujúce Centrálnu a podporné funkcie pre zdieľanie a integráciu údajov. Zoznam komponentov, ktoré poskytujú komunikačné rozhrania IS Register je nasledovný:

- IS Register webová aplikácia (UPVRegisterWeb)
- UPVRegisterServices
- UPVRegisterFabaAdapter

5.3. Modul Audit/Log

Biznis entity systému, ktoré je potrebné auditovať (ukladať si zmeny na entitách - kedy nastala zmena, kým bola iniciovaná, akou operáciou a pod.). Komponent zbiera informácie o vykonaných operáciách a zmenách nad entitou. Následne ich synchrónne spracováva a ukladá do entít audit log-u v rámci tej istej transakcie, ktorá operáciu nad entitou vykonáva.

5.4. Modul Autentifikačný modul/Autorizačný

Modul zabezpečuje identifikácie technických/používateľských účtov a kontrolu oprávnení prístupu k údajom. Pre autentifikáciu aj autorizáciu v rámci používateľského rozhrania sú použité doménové účty s príslušnými aplikačnými rolami v Active Directory ÚPV SR.

5.5. Modul vyhľadávania

Zabezpečuje rozšírené vyhľadávanie nad údajmi registrov (patenty, európske patenty s určením pre SR, dizajny, dodatkové ochranné osvedčenia, úžitkové vzory, ochranné známky) na základe vstupných kritérií. Modul ďalej poskytuje funkcie vyhľadania pre GUI rozhranie IS Register a zároveň sú možnosti vyhľadania prístupné externým systémom cez Web API IS Register.

5.6. Modul Monitoringu kvality údajov

V rámci celého informačného systému sú zbierané a zaznamenávané údaje pre vyhodnocovanie sledovaných ukazovateľov za účelom monitorovania priebehu spracovania dát a vyhodnotenia kvality údajov. Monitorovanie je proces prebiehajúci nad celým procesom od importu zo zdrojov až po správu registra. Počas celého procesu sú tak dostupné údaje, ktoré môžu slúžiť na ďalšiu analýzu.

5.7. Modul riešenia nezhôd v zdrojových systémoch

Pri zobrazení záznamu prijatých dát z IS Fabasoft môže správca IS Register identifikovať nezrovnalosť dát vedených v ÚPV SR voči zdrojovému systému. Modul umožňuje zaevidovať takúto nezrovnalosť dát v správe IS Register. V prípade zistenia nezrovnalosti používateľ kontaktuje zdrojový systém IS Fabasoft pomocou rozhrania pre hlásenie chýb v zdrojových dátach (prostredníctvom webových služieb bude môcť správca IS Register zaslať informáciu o nájdenom nedostatku a manuálne zaevidovať hlásenie).

5.8. IS Register databáza

Databáza IS Register je vybudovaná a prevádzkovaná na MS SQL Server Standard 2016.

6. IS Evidencie

Hlavným cieľom IS Evidencie je zabezpečiť a spravovať údaje jednotlivých objektov evidencie vrátane ich integrácie do IS CSRÚ a poskytovania údajov vo formáte otvorených údajov (datasety, OpenAPI). Úroveň zverejňovaných datasetov je 4* a je definovaná nasledovne:

- Dataset je dostupný vo webovom prostredí.
- Obsah datasetu je štruktúrovaný tak, že umožňuje automatizované spracovanie.
- Dataset je poskytovaný v otvorenom formáte, nezávislom od konkrétneho proprietárneho softvéru.
- Na identifikáciu entít datasetu sa používajú referencovateľné identifikátory v podobe URL, čím je možné na tieto entity transparentne odkazovať z ostatných datasetov.
- Vo formáte RDF/XML.

Pre potreby riadenia vytvárania, zverejňovania a pristupovania k údajom datasetov sú súčasťou modulu IS Evidencie komponent „**Riadenie a publikácia údajov**“ s UI prezentovaným vo webovom prehliadači (HTML + Javascript + HTTPS) s využitím technológie Microsoft .Net . Komponent obsahuje nasledujúcu funkčnosť :

1. Správu používateľov modulu a ich oprávnení v module. Autentifikácia sa vykonáva voči Active Directory.
2. Zoznam poskytovaných datasetov, kde je okrem iného nastavená aj periodicita zberu údajov zo zdrojových systémov a zverejňovania pre portál otvorených dát.
3. Pre potreby zberu údajov zo zdrojových systémov je pre každý zdroj dát vytvorený špeciálny konektor, ktorý zohľadní špecifiká zdroja dát.
4. Samotnú prípravu údajov datasetov. Táto sa vykonáva na základe definovanej štruktúry datasetov a dátovej základne systémov, ktorých údaje sú predmetom zverejnenia ako otvorené údaje.
5. Všetky činnosti v systéme, či už vykonané používateľom, alebo systémom automaticky sú auditované a aplikácia obsahuje prostriedky pre zobrazenie a export auditu.
6. Funkcionalita pre generovanie API Key pre autentifikáciu Open API prístupov do otvorených údajov, ako aj zobrazenie auditu týchto prístupov.

V rámci IS Evidencie sú nasledujúce datasety:

- Údaje patentov
- Údaje európskych patentov s určením pre SR
- Údaje úžitkových vzorov
- Údaje dizajnov
- Údaje ochranných známk
- Údaje dodatkových ochranných osvedčení
- Údaje zmlúv
- Údaje objednávok
- Údaje faktúr
- Údaje návštevnosti:
 - webového sídla ÚPV SR
 - wbr.indprop.gov.sk
 - mef.indprop.gov.sk
 - ipc.indprop.gov.sk
- Zoznam otvoreného softvéru používaného v ÚPV SR
- Výsledky vyhodnotenia kvality údajov

6.1. API rozhranie pre publikovanie otvorených údajov

Platforma pre zvýšenie dostupnosti údajov prostredníctvom REST služieb v štandarde Open API 3.0. Údaje všetkých vytvorených datasetov sú prístupné aj prostredníctvom REST služieb popísaných štandardom OpenAPI 3.0 (<https://github.com/OAI/OpenAPI-Specification/blob/master/versions/3.0.0.md>) zverejnených na portáli ÚPVS. Volanie služieb Open API pre poskytovanie údajov sú autorizované prostredníctvom API Keys, ktoré autentifikujú dotaz.

6.2. Moje dáta

Moje údaje (MyData) reprezentujú údaje týkajúce sa subjektov, občanov a podnikateľov, ktoré sú zverejňované tretej strane, predovšetkým OVM. V rámci modulu je zabezpečené monitorovanie aktivít, ktoré sa týkajú operácií s týmito údajmi v súvislosti s právami dotknutých osôb a to predovšetkým:

- Evidencia MyData - informácia o údajoch s konkrétnym obsahom, ktoré sa v jednotlivých evidenciách príslušných orgánov verejnej moci nachádzajú,
- Informovanie o zmenách v MyData - notifikácia o zmenách a opravách MyData,
- Evidenciu prístupu k MyData - informácia o tom, aký subjekt, kedy, za akým účelom k jej údajom pristupoval a aký mal na to právny dôvod.

Pre prístup k Mojim údajom je využívaný modul MOU (Manažment osobných údajov), ktorý sa buduje ako nadstavba nad IS CSRÚ.

6.3. Integrácia na IS CSRÚ

integrácia na IS CSRÚ je formou poskytovateľa údajov. Z pohľadu konceptu integrácie na IS CSRÚ je implementovaná integrácia formou sprostredkovaného volania služby. Pre integráciu sú využívané služby Poskytovateľa (úradu) v zmysle Integrovaného manuálu Poskytovateľa.

Integráciu na IS CSRÚ v rámci IS Evidencie zabezpečuje komponent „**Riadenie a publikácia údajov**“, ktorý obsahuje nasledujúcu funkčnosť :

1. Správu používateľov modulu a ich oprávnení v module. Autentifikácia je vykonávaná voči Active Directory.
2. Správu OE (objektov evidencií), ktoré sú poskytované do IS CSRÚ. V tejto časti je riešená periodicita zberu údajov zo zdrojových systémov.
3. Pre potreby zberu údajov zo zdrojových systémov je pre každý zdroj dát vytvorený špeciálny konektor, ktorý zohľadní špecifiká zdroja dát.
4. Samotnú prípravu údajov OE. Táto sa sa vykonáva na základe definovanej štruktúry datasetov a dátovej základne systémov, ktorých údaje sú predmetom poskytovania.
5. Všetky činnosti v systéme, či už vykonané používateľom, alebo systémom automaticky sú auditované a aplikácia obsahuje prostriedky pre zobrazenie a export auditu.
6. Generovanie API Key pre autentifikáciu Open API prístupov, ako aj zobrazenie auditu týchto prístupov.

V IS Evidencie sa zabezpečuje poskytovania objektu evidencie Odpis z registra priemyselných práv pre iné OVM.

7. IS Štatistický modul

Hlavnou úlohou štatistického modulu je zlepšenie prehľadu nad štatistikami prichádzajúcich a odchádzajúcich spisov v rámci úradu. Zabezpečuje pravidelné automatické načítavanie údajov z IS Fabasoft, do vytvorených grafických vizualizácií načítaných dát s dodatočnou možnosťou filtrácie nad danými dátami, ako aj možnosťou vytvárania na mieru šitých tabuliek dostupných dát, z ktorých je možné vytvárať na mieru šité vizuálne reprezentácie.

V manuálnom režime modulu, v ktorom si používateľ s rolou administrátora môže vytvárať na mieru šité grafické vizualizácie dát s možnosť výberu jednej alebo viacerých tabuliek dostupných dát, ktoré bude používateľ môcť spájať na základe špecifických požiadaviek, a tým vytvárať unikátne tabuľky. S týmito tabuľkami používateľ ďalej manipuluje formou dodatočnej filtrácie dát v tabuľke a výberom jednotlivých stĺpcov, ktoré si používateľ želá použiť v grafickej vizualizácii danej tabuľky. Následne sa vytvorí grafická vizualizácia danej tabuľky podľa toho, čo najviac vyhovuje vzhľadom ku daným dátam.

Štatistický modul zabezpečuje export dostupných dát a export ich vizuálnej reprezentácie. Jendotlivé funkcionality štatistického modulu sú:

- Načítanie dát z IS Fabasoft - zber dát je zabezpečený cez crawler, ktorý čaká na prísun dát zo zdrojového systému.
- Spracovanie dát - zabezpečené algoritmami v programovacom jazyku Python a jemu príslušnými knižnicami.
- Uchovávanie histórie - Každá zmena vykonaná nad načítanými a spracovanými dátami zo zdrojového systému je riadne zaznamenaná a verziovaná pre účel sledovania týchto zmien nad jednotlivými atribútmi.
- Uloženie dát v SQL forme – dátú sú ukladané do SQL databázy za účelom ľahkého prístupu a ďalšej manipulácie s nimi v programovacom jazyku SQL.
- Logovanie - Informácie o procese spracovania dát, výkonnostných parametroch spracovania, počte prenesených dát sú sledované a zaznamenávané cez crawler.
- Rozhranie pre tvorbu štatistík - Načítané a spracované dáta zo zdrojového systému sú prístupné formou grafického webového rozhrania navrhnutého a spracovaného programovacím algoritmom v jazyku Python a jemu príslušných knižníc používaných na dané účely.
- Tvorba štatistík a reportov - Vizualizácia dát vo forme grafov, tabuliek, KPI ukazovateľov, kontingenčných tabuliek, prípadne ďalších foriem dátového vyobrazenia sú generované programovacím algoritmom v jazyku Python a jemu príslušnými knižnicami.
- Prepojenie dát - Väzby medzi jednotlivými dátovými entitami sú prepojené na základe zadefinovaného kľúča za účelom možnosti nadefinovania viac ako jednej väzby medzi entitami.
- Export dát – umožňuje v rámci užívateľského webového rozhrania exportovať spracované dáta a ich grafickú reprezentáciu vo formátoch excel, csv, pdf a png.
- Riadenie prístupov - používateľ má prístup k daným kokpitom a teda zhlukom dát na základe jemu pridelenej roly.
- Otvorenosť - Grafické webové rozhranie umožňuje jeho rozšírenie a dopĺňanie dodatočných modulov v budúcnosti.
- Architektúra - Grafické webové rozhranie je oddelené od databázy na základe princípu model view controller za účelom ochrany dát.
- Organizovanie obsahu - Načítané a spracované dáta zo zdrojového systému sú následne organizované do dátových celkov na základe preddefinovaných logických zhlukov, tzv. kokpitov, za účelom jednoduchej navigácie v dátach.

8. Paušálne služby sa poskytujú v nižšie uvedenom rozsahu

8.1. Servisné služby, pri ktorých sa neodpočítavajú výkony z predplatených hodín:

Všetky služby uvedené v tomto bode sú poskytované bez ohraničenia rozsahom človekohodín v príslušnom kalendárnom mesiaci v rámci mesačného paušálu podľa zmluvy.

- odstraňovanie väd aplikačnej vrstvy systémov v produkčnej a testovacej prevádzke podľa podmienok SLA,
- osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností JIS,
- nasadzovanie patchov opravených funkčností JIS,
- riešenie výkonnostných incidentov spôsobených dodaným aplikačno – programového vybavenia (ďalej ako „APV“),
- zabezpečenie funkčnosti JIS
- poskytovanie konzultácií pracovníkom Verejného obstarávateľa, telefonicky alebo elektronicky,
- pohotovosť – hotline pre zber požiadaviek, služba pre preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou systémov a požiadavkami servisnej podpory Objednávateľa,
- garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému HW a SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,
- dokumentovanie zmien a zásahov v konfiguráciách a databáze systému súvisiacich s odstraňovaním väd a oznámenie o zásahoch v produkčnej databáze,
- udržiavanie personálneho prostredia potrebného k zásahom Objednávateľa,
- udržiavanie a prevádzkovanie totožného informačného prostredia pre vývoj nových vlastností, integrácií a overovanie správania systémov v prostredí Poskytovateľa,
- prevádzka Informačného systému pre správu požiadaviek.

8.2. Servisné služby, pri ktorých sa odpočítavajú výkony z predplatených hodín:

Služby uvedené v tomto bode sú poskytované (i) v rozsahu [Predmet] predplatených človekohodín v príslušnom kalendárnom mesiaci v rámci mesačného paušálu podľa zmluvy a (ii) v rozsahu prevyšujúcom [Predmet] predplatených človekohodín v príslušnom kalendárnom mesiaci nad rámec mesačného paušálu. V prípade nevyužitia predplatených človekohodín v rozsahu podľa predchádzajúcej vety sa nevyužité človekohodiny prenášajú do ďalších kalendárnych mesiacov a môžu sa v rámci jedného kalendárneho roka kumulovať. Prenos človekohodín medzi kalendárnymi rokmi nie je možný.

- Riadenie interného tímu,
- Nastavenie kópie produkčnej databázy, ktorú sprístupní Objednávateľovi, ako testovacej databázy a iné nastavenia potrebné pre testy riešení,
- Odstraňovanie väd v JIS, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom Používateľov,
- Úprava dát v dôsledku ich neúplnosti alebo nesprávnych postupov Používateľov,

- Monitorovanie, dohľad a zabezpečenie prevádzkových postupov JIS,
- Inštalácia nových verzií aplikácie,
- Ladenie výkonnosti aplikácie,
- Obnova aplikačného software,
- Rekonfigurácia parametrov aplikačného systému,
- Návrh prispôsobenia APV k novým verziám operačných a databázových systémov a aplikačných serverov,
- Prispôsobenie systémov organizačným zmenám spoločnosti,
- Optimalizácia databáz a replikačných konfigurácií,
- Profylaktická podpora podľa požiadaviek Objednávateľa,
- Zmeny nastavení a konfigurácie systémov podľa požiadaviek Objednávateľa,
- Drobná požiadavka na zmenu, menšie úpravy alebo legislatívne požiadavky aplikácii JIS (napr. tlačových výstupov, zostáv a výberov dát požiadaviek Objednávateľa),
- Rozširovanie funkcionality požiadaviek Objednávateľa,
- Vyškolenie pracovníkov verejného obstarávateľa na prevádzkové postupy modulov,
- Konzultácie pri úprave elektronických formulárov Objednávateľom,
- Analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie aplikačného software JIS vrátane dátového modelu pre menšie úpravy.
- Správa a aktualizácia certifikátov ÚPVS (SP, IDP) vrátane komunikácie a testovania

9. Licenčný maintenance

Paušálna ročná cena vrátane nároku na inštaláciu novej verzie obsahuje právo Objednávateľa na:

- inštaláciu nových verzií jednotlivých SW počas obdobia, pre ktoré je zaplatená podpora SW komponentov a to v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu SW
- prístup k správam o úpravách a údržbe (patches) SW komponentov a to v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu SW

p.č.	Názov položky	Názov produktu	Licenčný model	Merná jednotka	Počet
1	SW pre Správu registratúry (všeobecná a špecializovaná)	Fabasoft eGov-Suite	per user	ks	150
2	SW pre E-archív	Fabasoft eGov-Suite 2016	multilicencia	ks	1
3	SW pre digitalizáciu	GSCAN	multilicencia	ks	1
4	SW pre Elektronické formuláre	iPoint	multilicencia	ks	1
5	SW pre fulltextové vyhľadávanie	EntSearch	per user	ks	150
6	SW pre monitoring systému	Fabasoft app.telemetry	per user	ks	150

Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Objednávkové služby sú realizované prostredníctvom zmenového konania - formálnej procedúry, ktorou sa realizuje požiadavka Objednávateľa na zmenu systému JIS. Výsledkom je upgrade alebo nová verzia obsahujúca riešenie pre jednu alebo viac požiadaviek na zmenu.

V rámci objednávkových služieb Poskytovateľ poskytuje komplexné analytické a programátorské služby za účelom rozvoja, rozšírenia a úpravy funkcionalít, integrácie a upgrade JIS.

2.1.2 Dôvodom na úpravu JIS môžu byť:

- a) implementácia novej alebo úprava existujúcej funkčnosti na základe legislatívnych zmien, zmien metodiky, alebo požiadaviek vyplývajúcich z integrácie v rámci e-Governmentu,
- b) implementácia novej alebo úprava existujúcej funkčnosti na základe užívateľských požiadaviek vyplývajúcich z prevádzky IS KPÚ za účelom optimalizácie,
- c) zmeny v infraštruktúre a technológiách Objednávateľa (technologický upgrade).

Zmenové konanie tvoria nasledovné činnosti:

Požiadavka na zmenu

Návrh riešenia

Časová a cenová kalkulácia

Schválenie návrhu riešenia a časovej a cenovej kalkulácie

Odovzdanie a prevzatie upgrade do akceptačných testov

Akceptačné testy

Vady a nedostatky dodaného programového vybavenia

Akceptácia upgrade a jeho implementácia do produkčnej prevádzky

Štandardy pre poskytovanie Služieb

Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS

1. Úrovne podpory používateľov:

Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod verejného obstarávateľa – IS Solution manager, ktorý je v správe verejného obstarávateľa (zabezpečuje prevádzkovateľ IS).
- **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje Objednávateľ).
- **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje Poskytovateľ).

2. Definícia:

Podpora L1 (podpora 1. stupňa) - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie.

Podpora L2 (podpora 2. stupňa) – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

Podpora L3 (podpora 3. stupňa) - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých hlásení, ktoré nevie vyriešiť Podpora L2, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov pracovníkmi Poskytovateľa alebo pracovníkmi externej podpory dodávateľa Poskytovateľa.

3. Pre služby sú definované takéto SLA:

- Vady a požiadavky nahlasuje pracovník Podpory L2 prostredníctvom zadania do IS Helpdesk. IS Helpdesk poskytuje a prevádzkuje Poskytovateľ. Menný zoznam pracovníkov Podpory L2 Objednávateľa, ktorí majú právo zadávať vady a požiadavky do IS Helpdesk bude dohodnutý v písomnej forme medzi Projektovými manažérmi.
- Dostupnosť L3 podpory pre IS je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

3.1. Riešenie incidentov – SLA parametre

Za incident je považovaná chyba IS, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS napr. výpadok

poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu, Ústredného portálu verejnej správy alebo komunikačnej infraštruktúry. Čas mimo pracovné hodiny Podpory L3 sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava. V prípade námietok zo strany Poskytovateľa riešia rozpor dohodou Projektový manažéri za obe strany.

- 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 neumožňuje používať časť systému a ohrozuje zabezpečenie základných činností Objednávateľa. Znemožňuje využívanie systémov požadovanej kvalite, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné resp. je pre Objednávateľa finančne neúnosné.
C	Stredná	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému a neohrozuje základné činnosti Objednávateľa. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní systémov, alebo jeho častí. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením Objednávateľa, ak je pre Objednávateľa finančne únosné.
D	Nízka	Chyby a nedostatky, ktoré neobmedzujú zabezpečenie základných činností Objednávateľa a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku systémov. Kozmetické a drobné chyby.

3.2. Vyžadované reakčné doby:

Označenie priority incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Odstránenie havarijného stavu do	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾
A	4 hodín	10 pracovných hodín	16 hodín
B	4 hodín	10 pracovných hodín	16 hodín
C	12 hodín	24 pracovných hodín	32 hodín
D	24 hodín	40 pracovných hodín	62 hodín

- Požiadavky na hlásenie Incidentov v IS Helpdesk sa spracúvajú 24 hodín a 7 dní v týždni.
- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom a vyriešením incidentu úspešným uchádzačom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu verejným obstarávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť verejného obstarávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je úspešný uchádzač oprávnený požadovať od verejného obstarávateľa schválenie riešenia incidentu.
- (3) Incidenty nahlásené verejným obstarávateľom úspešnému uchádzačovi v rámci testovacieho prostredia:
 - a) Majú prioritu 3 a nižšiu
 - b) Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
 - c) Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vzťahnutý k práve testovanej funkcionalite

RTO (Recovery Time Objective)

RTO -ukazovateľov dostupnosti dát, ktorý vyjadruje množstvo času potrebné pre obnovenie dát a úplnej prevádzky nedostupného systému. Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa garantovať dobu RTO na úrovni **24 hodín**.

RPO (Recovery Point Objective)

RPO - ukazovateľov dostupnosti dát, ktorý vyjadruje, do akého stavu (bodu) v minulosti možno obnoviť dáta, aké množstvo dát môže byť od vymedzeného okamihu stratené. Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa garantovať dobu RPO na úrovni **4 hodiny**.

Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	8 hodín	od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	16 hodín	od 15:00 hod. - do 7:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Dostupnosť produkčného prostredia IS	97%	<ul style="list-style-type: none"> • 97% počas 8/5 t.j. max ročný výpadok je 60 hod. • Maximálny mesačný výpadok je 5 hodín. • Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 8.00 hod. do 16.00 hod. počas pracovných dní v týždni. • Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 8:00 hod. - do 16:00 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.

Garancia funkčnosti prevádzky a dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa

Garantované parametre prevádzky, parametre SLA predstavujú Objednávateľom definovanú skupinu merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na funkčnosť prevádzky a dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa.

Počas celej doby platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy je Poskytovateľ povinný garantovať funkčnosť prevádzky a dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa dodržiavaním nasledovných parametrov SLA:

Dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa je parameter, ktorý je vyjadrený ako podiel času, počas ktorého môže Objednávateľ používať Informačný systém k požadovanému účelu v dohodnutom rozsahu a kvalite podľa funkčnej špecifikácie k dĺžke celého sledovaného obdobia, ktorým je kalendárny mesiac. Výsledná hodnota je vyjadrená v percentách. Podkladom pre kalkuláciu je dostupnosť Informačného systému v produkčnom prostredí Objednávateľa v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. počas pracovných dní v týždni, ktorá bude posudzovaná ako maximálna dostupnosť 100%.

Dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa bude vypočítaná podľa vzťahu:

$$\text{Dostupnosť} = \frac{T_s - T_n}{T_s} \times 100\%$$

Ts - Celkový čas v mesiaci počítaný v minútach.

Tn - Celkový čas nedostupnosti produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa v mesiaci (kritický incident/vada/porucha), počítaný v minútach, počas ktorého nemôže Objednávateľ používať Informačný systém k požadovanému účelu v dohodnutom rozsahu a kvalite podľa funkčnej špecifikácie.

Nedostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t. j. nahlásenie kritického incidentu na L3 v čase od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní). Do doby nedostupnosti produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa sa nebudú započítavať:

- servisné okná,
- čas, kedy bolo prerušenie prevádzky spôsobené:
 - nedostupnosťou iného ISVS integrovaných inštitúcií (IS CSRÚ, ÚPVS, RFO, RPO a pod.), neuvedeného v tejto SLA Zmluve resp. infraštruktúrou GovNet,
 - výlučne preukázateľným konaním Objednávateľa a to len po dobu obvykle potrebnú na odstránenie takéhoto porušenia,
 - plánovanou údržbou a nevyhnutnými technickými zásahmi na produkčnom prostredí Objednávateľa, realizovanými prevádzkovateľom vládneho cloudu ako aj Poskytovateľom na aplikáciách a programovom vybavení Informačného systému. Plánovaná údržba, realizovaná Poskytovateľom, musí byť ohlásená Objednávateľovi minimálne 7 pracovných dní pred začiatkom plánovanej činnosti.
 - okolnosťami tretích strán (SLA poskytované prevádzkovateľom vládneho cloudu) vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa.
 - okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť Poskytovateľa. Okolnosťou, ktorá vylučuje zodpovednosť Poskytovateľa sa rozumie okolnosť, ktorá nastala nezávisle od vôle Poskytovateľa, Poskytovateľ nemohol túto okolnosť predvídať a nemohol jej zabrániť. Za takúto okolnosť sa nepovažuje stav, ktorý vznikol na základe hospodárskych pomerov Poskytovateľa. Prerušenie prevádzky sa považuje za prerušenie podľa tohto odseku len pokiaľ trvá táto okolnosť.

Zľava z ceny za Paušálne služby

V prípade nedodržania garantovaných hodnôt parametrov SLA v sledovanom období, za ktoré nesie zodpovednosť Poskytovateľ, vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu z ceny Paušálnych služieb - pravidelného mesačného poplatku pripadajúceho na príslušný kalendárny mesiac v nasledovnej výške:

Parameter SLA	Rozsah dosiahnutej Hodnoty	Zľava z ceny Paušálnych služieb
Dostupnosť produkčného prostredia Nedodržanie hodnoty parametra na úrovni 97,0 % / mesiac.	97,00 % - 90,00%	5 %
	89,99 % - 85,00%	10 %
	84,99 % - 80,00%	20 %
	<79,99 %	30 %

Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia

Pri jednotlivých požiadavkách (zmenových konaniach) sa postupuje nasledovne:

	Objednávateľ	Poskytovateľ	Poznámka
1.	Zadanie požiadavky na zmenu v IS Helpdesk.		Autorizuje Projektový manažér Objednávateľa
2.		Návrh spôsobu realizácie podľa rozsahu v rámci paušálu, resp. prostredníctvom Objednávkových služieb	
3.	Odsúhlasenie spôsobu realizácie	Odsúhlasenie spôsobu realizácie	Ďalej len pre zmenové konanie
4.	Odsúhlasenie Projektovým manažérom Objednávateľa	V prípade potreby vypracovanie štúdie vykonateľnosti	Ďalej len pre súhlas
5.	Odsúhlasenie kompetentnými zamestnancami podľa platných pravidiel k opodstatnenosti zmeny	V prípade potreby vypracovanie štúdie vykonateľnosti	Ďalej len pre súhlas
6.	Požiadavka na vypracovanie návrhu riešenia, časovej a cenovej kalkulácie		
7.		Posúdenie komplexnosti zadania, resp. požiadavka o doplnenie podkladov	
8.	Doplnenie podkladov		Ak je potrebné
9.	Konzultácie, za účelom podrobnej definície požadovanej zmeny (Vyžiadanie konzultácie. Potvrdenie konzultácie. Potvrdené na úrovni Projektových manažérov)	Konzultácie môžu predchádzať zadaniu požiadavky, takže postupnosť krokov môže byť v poradí 9,1. Ak je zadanie jednoznačné a jasné, konzultácie nie sú potrebné	
10.		Vypracovanie návrhu riešenia, časovej a cenovej kalkulácie	

	Objednávateľ	Poskytovateľ	Poznámka
11.	Odsúhlasenie kalkulácie		Možnosť úpravy požiadavky a kalkulácie návrat ku kroku 6 Ďalej pre súhlas
12.	Vystavenie záväznej objednávky		Ďalej len pre súhlas
13.		Vypracovanie podrobného harmonogramu realizácie	Do 5 dní po podpise návrhu riešenia
14.	Odsúhlasenie harmonogramu		
15.		Realizácia riešenia	
16.		Odovzdanie na akceptačné testy	
17.	Odsúhlasenie testovacích scenárov		
18.	Vypracovanie harmonogramu testovania		
19.	Akceptačné testy		Podpis Protokolu o odovzdaní upgrade na akceptačné testy
20.		Vypracovanie a dodávka opravného patchu (záplaty)	Ak je potrebné
21.	Akceptácia patchu (záplaty)		
22.	Nasadenie do prevádzky	Prípadná podpora pri nasadení	Podpis Protokolu o akceptácii obidvomi stranami
23.		Fakturácia	