**Príloha č. 2 Opis predmetu zákazky**

Služby technickej a servisnej podpory na zabezpečenie prevádzky „softvéru pre zobrazenie hrobových miest, predaj hrobových miest, inventarizáciu hrobových miest a jednoduchú orientáciu návštevníkov na cintorínoch mesta Bratislavy a jeho súčastí, a to:

* súbor mapových aplikácií a služieb
* súbor databázových (agendových) aplikácií a pasportov
* súbor komunikačných a integračných rozhraní

Obstarávateľ používa na zber a prenos údajov operačný systém Rocky Linux 8.10, databázový systém PostgreSQL 12 + PostGIS 3.1.11,PHP: 7.4.33, http server: Nginx 1.20.1 ,Mapserver: 7.6.5

Softvér využíva server, na ktorý sa pripája 63 používateľov.

**Zoznam služieb:**

* Užívateľská podpora a asistenčné služby pri riešení problémov a požiadaviek používateľov.
* Riešenie incidentov.
* Konzultácie, zaškolenie používateľov a metodická pomoc.
* Pravidelná aktualizácia servera a verzií modulov softvéru.
* Zaistenie potrebnej podpory a aktualizácie programového vybavenia a procesov užívateľov viazaných na legislatívu.
* Preventívny monitoring a údržba serveru a programového vybavenia, profylaxia
* Drobné úpravy funkčnosti, či vzhľadu programového vybavenia a prispôsobovanie požiadavkám používateľov.
* Správa databázy,údržba databázy, úpravy databázových štruktúr..
* Priebežná aktualizácia prevádzkovej a technickej dokumentácie.
* Exporty dát.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Položka - činnosť | Jednotka | Maximálny predpokladaný počet človekohodín za 1 rok |
| Bežný a pravidelný servis | človekohodina | 100 |
| Hotline servis (mimoriadne požiadavky) | človekohodina | 100 |
| Drobné úpravy funkčnosti | človekohodina | 30 |

Zoznam poskytnutých služieb vychádza z potreby objednávateľa zabezpečiť riadny a bezpečný chod aplikácie - softvéru na evidenciu hrobových miest a agendy s tým súvisiacej (GIS, CRM).

Súčasťou je aj používateľská podpora a asistenčné služby pri riešení incidentov, problémov a požiadaviek používateľov rovnako tak bežných ako aj prioritných.

* Bežný a pravidelný servis - cez pracovné dni od 8:00 do 17:00
* Bežný a pravidelný servis – lehota nástupu do 12 hodín od zadania požiadavky zo strany zamestnanca objednávateľa a lehota plnenia do 12 hodín od nástupu.
* údržba dB, kontrola/inštalácia aktualizácií softvéru, kontrola/inštalácia aktualizácií servera aj po 17:00
* pri kritickej aktualizácii, ktorá by obmedzila alebo ohrozila prevádzku systému alebo pri Prioritnom servise - lehota nástupu do 2 hodín a lehota plnenia do 12 hodín od nástupu,
* pre Kritické Incidenty v Pracovnej dobe od 00:00 hod. do 24:00 hod. v každom dni v týždni (24/7).

Softvér pozostáva z dvoch vzájomne prepojených častí:

* GIS = mapová aplikácia pre priestorovú orientáciu a editáciu
* CRM aplikácia = databázová aplikácia pre správu a evidenciu všetkých objektov

Ďalšie informácie sú uvedené v prílohe č. 2 Rámcovej dohody ( príloha č. 3 Výzvy).