***„Zabezpečenie služieb podpory prevádzky a rozvoja automatizovaného systému pre správu registratúry“***

Národné centrum zdravotníckych informácií (ďalej aj len „**NCZI**“, „**Objednávateľ**“ alebo „**verejný obstarávateľ**“) na svojich hardvérových prostriedkoch prevádzkuje systém automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft eGov Suite 2016 (ďalej aj len „**IS**“ alebo „**IS Fabasoft**“). Systém zabezpečuje elektronické spracovanie a manažment elektronických dokumentov a administratívnych procesov.

Elektronická správa registratúry komplexne rieši procesy definované v legislatívnych predpisoch súvisiacich s legislatívnymi normami upravujúcimi archívnictvo a správu registratúry. Zabezpečuje spravovanie a riadenie dokumentov počas celého ich životného cyklu vrátane archivovania.

Riešenie elektronickej registratúry je v súlade s príslušnou  legislatívou, najmä:

* Zákonom č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
* Vyhláškou Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 628/2002 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
* Výnosom MV SR č. 525/2011 Z.z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry.
* Vyhláškou MV SR č. 410/2015 Z.z. o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu
* Zákonom č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov
* Výnosom MF SR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy
* Vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 48/2019 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o administratívnej bezpečnosti utajovaných skutočností

Elektronická registratúra zabezpečuje odosielanie elektronických podaní pre osoby a iné inštitúcie. Všetka elektronická komunikácia v zmysle zákona 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) bude zapísaná do registratúry a registratúrne číslo bude automaticky odoslané v doručenke osobe, ktorá podania vytvorila. Zároveň komplexne zastrešuje procesy definované v platných legislatívnych normách, zabezpečuje spravovanie a riadenie dokumentov počas celého ich životného cyklu vrátane archivovania v zmysle výnosu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z. v znení opatrenia MV SR č. 203/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry s úrovňou hodnotenia „Vysoká úroveň“ (č. certifikátu: SVS–OAR1-2022/006685 zo dňa 21. apríla 2022).

**Predmet služieb podpory prevádzky a rozvoja**

Predmetom tejto zákazky je poskytnutie a zabezpečenie služieb spojených s prevádzkou a údržbou IS Fabasoft a licencií, ako aj zabezpečenie služieb zmien a rozvoja existujúceho IS Fabasoft počas 36 mesiacov.

Predmetné služby musia byť poskytované v súlade s platnou legislatívou, technickými normami, bezpečnostnými a IT štandardami, metodikami/usmerneniami vzťahujúcimi sa na informačné systémy na správu registratúry a poskytované služby, ako napr.:

* Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
* Výnos Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry v znení neskorších predpisov
* Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
* Zákon č. 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 č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
* Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
* Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
* Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (<https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf?csrt=3181741314547744407>“)
* Vyhláška č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov
* Vyhláška č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov
* Vyhláška č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy v znení neskorších predpisov
* Vyhláška č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v znení neskorších predpisov
* Vyhláška č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov.

**Služby podpory prevádzky** budú zahŕňať zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS vrátane riešenia incidentov/problémov.

**Služby zmenovej podpory a školení** budú zahŕňať úpravy a zmeny funkčnosti existujúceho systému IS Fabasoft, ktoré vyplynú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, a tiež osobitné školenia užívateľov a administrátorov na IS Fabasoft, ktoré nie sú spojené s realizáciou zmeny/rozvoja IS.

**Služby aktualizácie licencií** budú zahŕňať **z**abezpečenie štandardnej ročnej aktualizácie softvérových licencií SW platformy použitej v IS na elektronickú správu registratúry (licenčný maitenance) na roky 2026-2028.

Služby budú poskytované počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov   
a dní pracovného pokoja v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Uvedený čas poskytovania sa vzťahuje na všetky služby. Služby budú poskytované v slovenskom jazyku.

### Služby podpory prevádzky

Poskytovanie druhoúrovňovej podpory:

* Service desk
* Profylaktika aplikačnej vrstvy
* Manažment incidentov

Služby podpory prevádzky poskytne úspešný uchádzač (ďalej aj len „**Poskytovateľ**“) mesačne (mesačný paušálny poplatok) odo dňa účinnosti zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej aj len „**zmluva**“) po celú dobu jej platnosti.

**Poskytovateľ:**

* zabezpečí tím druhoúrovňovej podpory prostredníctvom vzdialeného prístupu:
  + ***Service desk, Profylaktika aplikačnej vrstvy, Manažment incidentov***
* zaväzuje sa poskytovať služby podľa zmluvy počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod.
* v prípade nahlásenia chyby od 16.00 hod. do 24.00 hod. alebo počas dní pracovného pokoja sa za začiatok plynutia reakčnej doby považuje čas 8.00 hod. prvého pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom bola nahlásená chyba. V prípade nahlásenia chyby počas pracovného dňa od 00.00 hod do 8.00 hod. sa za začiatok plynutia reakčnej doby považuje čas 8.00 hod. toho pracovného dňa v ktorom bola nahlásená chyba.

**Service desk**

Rozsah činností vykonávaných v rámci mesačného paušálu:

* Poskytovanie druhoúrovňovej servisnej podpory,
* Zabezpečenie príjmu dotazov, požiadaviek a chýb a identifikáciu a riešenie prijatých dotazov od zodpovednej osoby zo strany Objednávateľa,
* Prijaté dotazy o chybách, ktoré nebude možné vybaviť interným metodickým usmernením používateľov, budú postúpené na druhoúrovňovú podporu Poskytovateľa,
* Vytvorenie „ticketu“ na opravu incidentu/ problému v servisdeskovej aplikácii Poskytovateľa,
* Identifikácia chyby, riešenie a následné zaznamenanie spôsobu vyriešenia pre potreby Objednávateľa,
* Prevádzka Service desku,
* Prevádzka a vedenie projektovej kancelárie,
* Riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Service Desku,
* Príprava a testovanie nových release,
* Udržiavanie dokumentácie v aktuálne platnom stave,
* Identifikácia incidentu/problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Objednávateľa,
* Poskytovanie konzultácií.

Samotné riešenie servisných incidentov, zapracovanie funkčných požiadaviek, legislatívnych zmien a nefunkčností zapríčinené nesprávnym používaním IS Fabasoft nie sú súčasťou služieb Service desk.

**Profylaktika aplikačnej vrstvy**

Rozsah činností vykonávaných v rámci mesačného paušálu:

* Pravidelná periodická kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia IS Fabasoft,
* Pravidelná periodická kontrola nastavenia IS podľa naposledy odsúhlaseného stavu aplikácie, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb,
* Kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
* Pravidelná mesačná kontrola prostredí, v ktorých aplikácia beží,
* Udržiavanie dokumentácie v aktuálne platnom stave – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej,
* Realizácia prevádzkových zásahov (správa IS Fabasoft),
* Podpora a aktualizácia konfigurácie IS,
* Uvedené služby budú automaticky poskytované na všetkých prostrediach aplikácie.

**Manažment incidentov/problémov**

Rozsah činností vykonávaných v rámci mesačného paušálu:

* Poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických a nekritických incidentov/problémov v stanovenom čase,
* O výsledku servisného zásahu bude Poskytovateľ informovať Objednávateľa bezodkladne,
* reakčná doba a taktiež lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.,
* Posúdenie incidentu/problému na kritický alebo nekritický je v kompetencii Objednávateľa po konzultácii s Poskytovateľom,
* Aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením incidentu/problému sa rozumie aj zníženie úrovne incidentu/problému, t. j. z kritického na nekritický; toto však nezbavuje Poskytovateľa povinnosti úplne odstrániť incident/problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému,
* Poskytovanie reportov o hláseniach.

Zapracovanie zmenových požiadaviek, legislatívnych zmien nie sú súčasťou služieb Manažment incidentov/problémov.

**Kategórie incidentov/problémov a doby pre riešenie servisných požiadaviek:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória incidentov** | **Služba / Aktivita** | **Reakčná doba** |
| Kritická (A/1) | Doba odozvy | 1 hod |
| Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 16 hod |
| Doba trvalého vyriešenia | 24 hod |
| Nekritická (B/2; C/3) | Doba odozvy | 1 hod |
| Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 24 hod |
| Doba trvalého vyriešenia | 40 hod |

**Nahlasovanie servisných požiadaviek – incidentov/problémov:**

Prioritne cez Service Desk Poskytovateľa, v prípade nefunkčnosti tejto aplikácie na e-mailovú adresu oznámenú Poskytovateľom. V prípade výpadku/nedostupnosti e-mailu sa nahlasuje telefonicky alebo iným spôsobom odsúhlaseným zmluvnými stranami. Po nahlásení požiadavky inak ako cez Service Desk je Objednávateľ povinný zaevidovať požiadavku vždy aj do Service Desk, a to bezodkladne. Nahlásenie incidentu/problému s prioritou „Kritická“ sa vždy realizuje prednostne telefonicky.

Nahlasovaný incident/problém musí obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu a urýchlenie jeho vyriešenia:

* meno používateľa/ žiadateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila,
* podrobný popis,
  + Na akej žiadosti,
  + Popis incidentu/problému – čo systém vypisuje,
  + Printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu,
  + Popis činností / krokov po ktorých k chybe prišlo,
  + Chyba sa prejavuje len u jedného používateľa alebo je globálna?
  + Preverili incident kľúčoví používatelia u Objednávateľa?
  + Kategória incidentu
* typ prostredia (produkčné, predprodukčné)

Poskytovateľ je povinný príjem servisnej požiadavky Objednávateľa potvrdiť v Service Desk v Dobe odozvy. V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky potvrdiť v stanovenej lehote e-mailom a v prípade výpadku/nedostupnosti e-mailu telefonicky alebo iným spôsobom odsúhlaseným zmluvnými stranami. Ak Poskytovateľ reaguje na nahlásenú požiadavku inak ako cez Service Desk, je poskytovateľ povinný vykonať zápis o reagovaní na nahlásený incident/problém vždy aj do Service Desk, a to bezodkladne; v prípadoch, kedy sa nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu/problému uskutočnilo inak ako prostredníctvom Service Desk, sa zmluvné strany zaväzujú dodatočne zaevidovať takúto požiadavku do Service Desk, a to bezodkladne po obnovení dostupnosti Service Desk.

Oprávnená osoba Poskytovateľa informuje oprávnenú osobu Objednávateľa o priebehu riešenia a vyriešenia incidentu/problému. V momente úspešného vyriešenia incidentu/problému s prioritou „Kritická“ o tom informuje oprávnená osoba Poskytovateľa oprávnenú osobu Objednávateľa aj telefonicky. Incident/problém bude riešený na základe priority určenej Objednávateľom.

**Správa incidentov / problémov**

1. Klasifikácia – výstupom je:

* odsúhlasenie klasifikácie,
* návrh na preklasifikovanie,
* odsúhlasenie kategórie,
* návrh na preklasifikovanie kategórie,
* odsúhlasenie priority,
* návrh na preklasifikovanie priority.

1. Analýza - preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

* analýza incidentu,
* návrh náhradného riešenia s analýzou rizík a analýzou dopadov,
* kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo
* návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
* potreba zásahu - prístupu Poskytovateľa do IS,
* rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti pod bodmi 1. a 2. (Klasifikácia a Analýza) musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom Service desku, resp. prostredníctvom e-mailu na adresu kontaktnej osoby Objednávateľa, a to do uplynutia Doby odozvy.

1. Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je:

* vyriešenie, resp. náhradné riešenie,
* obnova, resp. dočasná obnova prevádzky, funkčný test a security review.

1. Uzavretie – výstupom je:

* Akceptácia Objednávateľa
* Uzavretie incidentu/problému v Service Desku.

Súčinnosť Objednávateľa:

Poskytovateľ pre zabezpečenie prevádzky systému podľa parametrov zmluvy a jej príloh môže vyžadovať nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa, napr.:

* riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť Objednávateľa,
* riešenie problémov infraštruktúry IS v priestoroch dátových centier Objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán,
* zabezpečenie prevádzky HW/ SW infraštruktúry, na ktorých je prevádzkovaný IS Fabasoft,
* prevádzku a inštaláciu aktualizácií a patchov štandardného systémového software,

prevádzku sieťovej infraštruktúry,

* podľa potreby na vyžiadanie Poskytovateľa zabezpečenie konektivity k systému z internej siete Objednávateľa i zo vzdialeného prístupu (VPN),
* zabezpečenie prístupu do potrebných priestorov Objednávateľa pre konzultantov Poskytovateľa, ak je to nevyhnutné pre poskytnutie služieb,
* zabezpečenie súčinnosti zamestnancov Objednávateľa a tretích strán (napr. poskytovateľov cloudových a pod. služieb pre Objednávateľa) pri odstraňovaní incidentov.

Podmienkou akceptácie vyriešenia incidentu/problému je dodanie všetkých výstupov a dokumentácie (jej aktualizácie) uvedených v bodoch 4. a 5., ak Objednávateľ nerozhodne inak. V prípade, že pri vykonávaní funkčného testu a security review – akceptácii konečného vyriešenia incidentu Objednávateľ zistí, že incident stále trvá, tak táto servisná požiadavka bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia požiadavky ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia oznámenia Objednávateľa o trvaní incidentu/problému.

V prípade, že nahlásený incident/problém má za následok znemožnenie prevádzky IS (kategória kritická), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kľúčovými používateľmi Objednávateľa, súbežne s riešením incidentu/problému, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené činnosti Objednávateľa.

V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia incidentu/problému dôjde Objednávateľom k zisteniu nových chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú pre tieto chyby Objednávateľom založené nové incidenty/problémy. Novovzniknuté incidenty/problémy budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa klasifikácie ich priority

Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia incidentu / problému Objednávateľom do akceptovania / neakceptovania, resp. nahlásenia defektov, alebo súvisiacich nových incidentov Objednávateľom sa do času riešenia incidentu / problému Poskytovateľom nezapočítava.

V prípade nutnosti zabezpečenia súčinnosti iného partnera alebo zamestnanca na strane Objednávateľa pre potreby vyriešenia incidentu/problému, čas na zabezpečenie náhradného riešenia a / alebo doba trvalého vyriešenia začína plynúť od poskytnutia súčinnosti v zmysle zmluvy.

1. Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

V prípade potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho incidentu/problému Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia incidentu/problému v adekvátnom časovom termíne dohodnutom medzi zmluvnými stranami. Školenie bude poskytnuté 7 kľúčovým používateľom (správca registratúry, referent registratúry a podateľne, 2x zástupca za prevádzku, 2x zástupca za testovanie, zástupca za bezpečnosť,). V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia incidentu/problému. Školenia je možné nahrávať zo strany Objednávateľa.

Objednávateľ za účelom poskytnutia školení pripúšťa aj vzdialenú/on-line formu školení po dohode zmluvných strán.

Pri odovzdaní riešenia (najmä ak pri riešení incidentu/problému dôjde k zmene funkcionality IS) je poskytovateľ povinný zabezpečiť aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie k IS so zaznamenaním vykonaných zmien vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS, bezpečnostnej dokumentácie, analýzu rizík, plán kontinuity činnosti, hodnotenie hrozieb a zoznam zraniteľností.

Ak sa Objednávateľ a Poskytovateľ nedohodnú inak, Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby podpory prevádzky (vrátane riešenia incidentov/problémov) aj v prípade, že Objednávateľ použil IS nesprávnym spôsobom alebo ide o chybu (incident/problém) spôsobenú zásahom zamestnanca Objednávateľa alebo ním poverenou treťou osobou, ako aj v prípade, že ide o chybu funkčnosti IS vyvolanú zmenami (úpravami) vykonanými Objednávateľom alebo ním poverenou treťou osobou. V prípade, ak ide o chybu (incident/problém) vyvolanú zmenou (úpravou) IS Objednávateľom (poverenou treťou osobou), o ktorej nebol Poskytovateľ vopred informovaný, Objednávateľ si nebude uplatňovať zmluvnú pokutu podľa Zmluvy. Poskytnutie Služieb podpory prevádzky v uvedených situáciách je zahrnuté v mesačnom paušálnom poplatku za Služby podpory prevádzky.

### Služby zmenovej podpory a školení

Služby budú poskytované na základe objednávky vystavenej Objednávateľom. Tieto služby sú riadne prebraté akceptačnými protokolmi. Objednávka a akceptačný protokol budú prílohou faktúry za poskytnuté služby. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v zmluve.

Výstupy služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkovaný IS.

Služby budú poskytované nad rámec mesačného paušálu, na základe čiastkových objednávok v predpokladanom **maximálnom rozsahu 600 MD** počas trvania zmluvy.

Prostredníctvom týchto služieb Poskytovateľ na základe objednávky realizuje pre objednávateľa najmä nasledovné činnosti (ďalej aj ako „**požiadavky na zmenu**“ alebo „**zmenové požiadavky**“):

* návrh a implementácia nových potrieb a požiadaviek Objednávateľa na elektronizáciu a automatizáciu, unifikáciu administratívnych procesov Objednávateľa za účelom nasadenia nových rozširujúcich funkcionalít a služieb, ktoré zachovajú základný princíp IS a zároveň rozšíria a doplnia funkcionalitu a vytvoria tiež možnosti pre integráciu na prípadne ďalšie informačné systémy Objednávateľa;
* analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho IS Fabasoft a vybudovanie integračných rozhraní na IS tretích strán;
* implementácia odborných aplikácií na elektronické spracovanie administratívnych procesov (DMS) Objednávateľa. Pod odbornými aplikáciami rozumieme funkčné celky/ agendy so špecifickou funkcionalitou pre danú oblasť alebo typy dokumentov. Sú určené na automatizáciu elektronizáciu a digitalizáciu komplexných procesov, kde sa pracuje s papierovými dokumentmi alebo inými formami obsahu, pričom je ich možné integrovať s externými systémami. Umožňuje ľahko archivovať svoje dáta, nezávisle na ich druhu a pôvode, na jednom mieste, s podporou pre automatizáciu a audit s cieľom transparentnosti vo všetkých spracovávaných dokumentoch;
* školenia koncových užívateľov IS Fabasoft v rámci realizácie zmenovej požiadavky (Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou);
* implementačné služby súvisiace s realizáciou technologického update platformy Fabasoft;
* rozvojové aktivity, ktoré zabezpečia dodatočnú funkčnosť, škálovateľnosť, potrebnú parametrizáciu a optimalizáciu a očakávaný rozvoj systému, ktorý je predpokladom pre trvalú udržateľnosť a ďalšiu integráciu IS Fabasoft na IS tretích strán podľa požiadaviek Objednávateľa,
* iné úpravy/zmeny a rozvoj IS Fabasoft podľa potrieb Objednávateľa.

**Realizácia procesu zmenových požiadaviek**

Spôsob nahlasovania: prostredníctvom Service Desk alebo e-mailom kontaktných osôb. Objednanie zmenovej požiadavky bude realizované prostredníctvom e-mailu kontaktných osôb odoslaním schválenej objednávky objednávateľa, pričom NCZI odoberie rozsah a objem služieb podľa aktuálnej potreby.

Nižšie uvedený zoznam činností alebo ich obsah si vyhradzuje Objednávateľ upraviť/zmeniť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov zmenových požiadaviek podľa potrieb objednávateľa, resp. s prihliadnutím na obsah/typ konkrétnej zmenovej požiadavky (aktivity).

**Zoznam činností:**

1. Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár „Požiadavka na zmenu“, ktorého vzor tvorí prílohu zmluvy.

1. Vypracovanie ponuky

V rámci riešenia požiadaviek na zmenu, Objednávateľ osloví Poskytovateľa na vypracovanie indikatívnej ponuky, ktorá bude obsahovať návrh riešenia realizácie zmenovej požiadavky a odhad prácnosti a ceny (požaduje sa dodať s detailným rozpadom pre jednotlivé aktivity). V rámci materiálu bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k realizácii predmetnej požiadavky na zmenu. Ak Objednávateľ neurčí dlhšiu lehotu, Poskytovateľ vypracuje ponuku najneskôr v lehote 5 pracovných dní od doručenia formulára.

1. Realizácia požiadavky na zmenu

K začatiu realizácie požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní objednávky zo strany Objednávateľa určenými oprávnenými osobami Objednávateľa a potvrdením oprávnenou osobou Poskytovateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

Realizácia zmeny pozostáva z:

1. Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie (predprodukčné) inštancie v prostredí Poskytovateľa,
2. Príprava migračných skriptov, ak sú potrebné,
3. Výkon interných funkčných / integračných testov v prostredí Poskytovateľa,
4. Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
5. Podpora pri výkone funkčného a Akceptačného testu u Objednávateľa,
6. Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí Objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel,
7. Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
8. Otestovanie požiadavky na zmenu

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátanie dodania testu vykonávaného v súlade s metodikou SDL v odsúhlasenom rozsahu, a následne zmenu nasadiť na testovacie (predprodukčné) prostredie Objednávateľa.

1. Záverečné akceptovanie

Zapracovanie - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní akceptačného testu potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol“, ktorého vzor je prílohou zmluvy. Akceptáciu Objednávateľ vykonáva na vlastnom testovacom (predprodukčnom) prostredí a následne aj produkčnom prostredí IS, po nasadení zmeny Poskytovateľom.

Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať realizovanú zmenu, ak spĺňa požiadavky v zmysle odsúhlasených funkčných špecifikácií/testovacích kritérií a v priebehu akceptácie sa nevyskytnú žiadne nedostatky/chyby poskytnutého plnenia, resp. ním vyvolané.

Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi plnú súčinnosť počas akceptácie a pri nasadení zmeny na prostredie IS (predprodukčné/testovacie/produkčné) u Objednávateľa.

Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej 5 (päť) pracovných dní pred vykonaním akceptačného testu u Objednávateľa e-mailom informovať objednávateľa o pripravenosti výsledku realizovanej zmeny na začatie akceptačného testu u objednávateľa, pričom je zároveň povinný priložiť písomný protokol a výsledky testov z vlastných interných testov, ktorými preukazuje pripravenosť výsledku služby na splnenie akceptačných kritérií. Ako súčasť písomnej informácie podľa predchádzajúcej vety je poskytovateľ povinný uviesť aj informáciu o verzii zdrojového kódu; zdrojový kód a súvisiacu dokumentáciu k plneniu odovzdá poskytovateľ pred vykonaním akceptačného testu.

Po úspešnom vykonaní akceptačných testov a splnení prípadných ďalších podmienok podľa zmluvy alebo podmienok dohodnutými medzi zmluvnými stranami, spíšu zmluvné strany akceptačný protokol.

V prípade neúspešného vykonania akceptačného testu, objednávateľ určí nový termín pre akceptačný test. Ak sa zmluvné strany nedohodli inak, poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní po neúspešnom akceptačnom teste odstrániť všetky chyby/nedostatky poskytnutého plnenia a opätovne predložiť výsledok realizovanej zmeny na vykonanie akceptačného testu. Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať týmto spôsobom, až dokým nebudú splnené všetky akceptačné kritériá pre príslušný akceptačný test, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

1. Dokumentácia

Ak v súvislosti s realizáciou zmenovej požiadavky (zmeny v IS) má dôjsť ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ je spolu s dodaním nových funkcionalít/modulov, príp. ich úprav, povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia (t. j. pred nasadením na PREDPROD objednávateľa) aj dodanie potrebnej/aktualizovanej dokumentácie/príručiek k IS Fabasoft (administrátorskej, prevádzkovej, bezpečnostnej, používateľskej a pod.) so zaznamenaním vykonaných zmien, vrátane bezpečnostnej správy, ktorá obsahuje rizikovú analýzu, security review podľa metodiky SDL a výsledky z penetračných. Rovnako je poskytovateľ povinný udržiavať aktuálnu komplexnú dokumentáciu k IS (vrátane zdrojových kódov, bezpečnostnej dokumentácie a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS) a odovzdať ju objednávateľovi.

1. Školenia

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ požadované školenia pre Objednávateľa, a to pre 10 kľúčových používateľov (správca registratúry, referent registratúry a podateľne, 2x zástupca za prevádzku, 2x zástupca za testovanie, 2x zástupca za bezpečnosť, 2x zástupca za odbornú asistentku). V tomto prípade sa osobitná odplata za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky príslušnej dodávky zmenovej požiadavky (zmeny/úpravy IS) ako súčasť služby. Školenia je možné nahrávať zo strany Objednávateľa.

Objednávateľ za účelom poskytnutia školení pripúšťa aj vzdialenú/on-line formu školení po dohode zmluvných strán.

**Školenia, ktoré nie sú súčasťou realizácie zmenovej požiadavky**

Požiadavka na školenie zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy IS v rozsahu podľa potreby a na základe objednávky Objednávateľa. Odplata za školenie bude fakturovaná Poskytovateľom po podpise akceptačného protokolu; Objednávka a akceptačný protokol budú prílohou faktúry za poskytnuté služby podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb.

Spôsob nahlasovania: prostredníctvom Service Desk alebo e-mailom kontaktných osôb. Objednanie školenia bude realizované prostredníctvom e-mailu kontaktných osôb odoslaním schválenej objednávky objednávateľa.

Objednávateľ za účelom poskytnutia školení pripúšťa aj vzdialenú/on-line formu školení po dohode zmluvných strán.

Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou.

Školenia je možné nahrávať zo strany Objednávateľa.

### Služby aktualizácie licencií

Služby aktualizácie licencií Fabasoft eGov Suite budú poskytované na ročnej periodicite . Tieto služby budú poskytované na základe schválenej objednávky Objednávateľa a riadne prebraté akceptačnými protokolmi ku dňu dodania služieb v rokoch 2026-2028.

**Služby aktualizácie licencií Fabasoft eGov Suite**

Služba obsahuje zabezpečenie štandardnej ročnej aktualizácie softvérových licencií (licenčný maitenance) na najnovšiu verziu produktu.

Rozsah činností vykonávaných v rámci tejto služby:

* predmetom ročnej aktualizácie sú výlučne počítačové programy, ktoré sú distribuované vendorom/ partnerom vendora so zastúpením na území SR,
* najnovšia verzia znamená najnovšiu verziu toho istého programového produktu v rozsahu zakúpených licencií, ktorá zahŕňa súhrnnú podporu softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, databázy, internetové prehliadača, kancelárske balíky) s aktuálnymi technológiami a platformami a optimalizuje využitie zdrojov,
* ročná aktualizácia pozostáva zo zaslania, resp. sprístupnenia programov Objednávateľovi na dohodnutom nosiči dát s návodom na inštaláciu a popisom vecných a technických zmien.
* výkon inštalácie najnovšej verzie počítačového programu a jeho nasadenia v jednotlivých prostrediach Objednávateľa, a taktiež prípadných nevyhnutných úprav aplikácie z dôvodu nasadenia najnovšej verzie nie sú zahrnuté v cene Ročnej aktualizácie softvérových licencií. Táto inštalácia bude vykonaná iba po dohode zmluvných strán.
* Objednávateľ momentálne disponuje so 300 ks licenciami Fabasoft eGov Suite typu - pomenovaný (registrovaný) používateľ
* Poplatok za aktualizáciu softvérových licencií SW platformy použitej v IS na elektronickú správu registratúry je stanovený ako ročný paušálny poplatok.