

Opis predmetu zákazky:

Predmetom zákazky je dodanie softvéru digitálnej knižnice zabezpečujúceho prístup najmä k zdigitalizovaným dokumentom z knižničných fondov viacerých inštitúcií. Primárnym poslaním softvéru je zabezpečenie online sprístupňovania digitalizovaných a born-digital dokumentov najmä pre slovenskú sieť knižníc, vysoké školy, vedecko-výskumné organizácie, vydavateľov vedeckých a vedecko-populárnych diel, ktoré slúžia na podporu vedy a výskumu. Okrem iných účelov je softvér určený aj na poskytovanie služieb Virtuálnych študovní pre vedu a výskum na Slovensku, prostredníctvom ktorých je sprístupňovaných približne 600 000 digitalizovaných strán študijnej a vedecko-výskumnej literatúry pre pracovníkov a študentov piatich slovenských univerzít (používatelia). Jedným z ďalších účelov softvéru je aj zabezpečovanie sprístupňovania digitalizovaného knižného fondu CVTI SR v priestoroch CVTI SR čo predstavuje zatiaľ približne 400 000 strán. V rámci dodávky softvéru je potrebné integrovať redakčný systém do softvéru digitálnej knižnice – vytváranie špecializovaných dynamicky generovaných prehľadových webových stránok, ktorý na základe rôznych (predovšetkým metadátových) faziet z naimportovaných dokumentov vytvára komplexný prehľad entít (osôb, miest, udalostí súvislostí a faktov) – cieľom funkcionality je mať možnosť prevádzkovať priestor pre realizáciu Digital humanities – ako nástroja na pomoc pri vzdelávaní a výskume – na základe naimportovaného rôznorodého digitálneho obsahu. Predmetom zákazky je aj poskytovanie a zabezpečenie služieb spojených s prevádzkou systému a to s cieľom zabezpečiť jeho dostupnosť a dlhodobú udržateľnosť v zmysle celého rozsahu opisu predmetu zákazky a to na tri roky. Služby podpory prevádzky budú zahŕňať zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky systému digitálnej knižnice vrátane riešenia incidentov. Cieľom opisu predmetu zákazky je zadefinovanie potrebných služieb a činností, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie systémovej, aplikačnej podpory a rozvoja softvéru digitálnej knižnice.

Aktuálny stav systému digitálnej knižnice (prehľad funkčných projektov) :

- Služba virtuálnej knižnice
 - Jednou z aktuálnych služieb, ktoré digitálna knižnica poskytuje je sprístupňovanie digitalizovaných knižničných dokumentov a elektronických knižných dokumentov prostredníctvom služby virtuálnych študovní (dedikovaný virtuálny priestor pre štúdium digitalizovanej literatúry). Služba virtuálnych študovní je momentálne zmluvne poskytovaná piatimslovenským univerzitám, Historickému ústavu SAV a ďalším právnickým subjektom. Virtuálnu študovňu zároveň poskytujeme periodikám vydávaných CVTI SR (ITlib a Quark).
 - Prevádzka virtuálnych knižníc predstavuje import na základe existujúceho katalogizačného záznamu z akademickej knižnice spolu s importom vopred vyšpecifikovaných metadát. Softvér digitálnej knižnice funguje ako jeden systémový celok, ktorý môže fungovať aj ako dedikovaný systém (samostatne virtuálne oddelený) pre konkrétnu akademickú knižnicu. Systém vie oddeliť digitálny obsah jednotlivých inštitúcií a pre každého zmluvného partnera vie vytvoriť vlastnú vstupnú webovú stránku, prípadne viaceré webové stránky na ktorých sú dostupné dynamicky generované digitálne objekty patriace výhradne do zbierky zmluvného partnera. Možnosti usporiadania objektov na špecializovaných webových stránkach – dedikovaných, napríklad akademickým knižniciam, je veľmi veľa a to v závislosti od množstva metadát. Na základe metadát sa cielene zoskupujú a pútavo prezentujú jednotlivé digitálne objekty. Systém

dynamicky a v reálnom čase na dedikovanú stránku akademickú knižnicu generuje aktuálne obálky kníh, ktoré boli práve importované, alebo najnovšie vydané. Prípadne spadajú pod určitý študijný program, boli vydané určitým autorským kolektívom v určitom roku, alebo boli vydané konkrétnym vydavateľom. Z hľadiska typov dokumentov systém na dedikovanej stránke akademickú knižnicu zoskupuje dokumenty na minimálne učebnice, zborníky a skriptá. Systém však poskytuje viac možností, dôležité je, že systém vie tieto skupiny flexibilne kombinovať a vytvárať nové skupiny podľa individuálnych požiadaviek akademickú knižnicu. Pri špecializovaných stránkach pre akademické knižnice má každá virtuálna knižnica vlastný dizajn. Digitalizované dáta akademickú knižnicu systém sprístupňuje len na vopred zadefinovanom rozhraní IP adres zaslaných akademickou knižnicou, pričom môže ísť o IP adresy akademickú knižnicu, celej univerzity a jej detašovaných pracovísk, spolu s internátmi a ďalšími priestormi školy. Z hľadiska dostupných funkcionalít systém poskytuje napríklad online poznámky, hodnotenie digitálneho obsahu používateľmi. Pre dostupnosť vyššie uvedených funkcií je potrebná autentifikácia do systému s platnou emailovou adresou. Systém digitálnej knižnice poskytuje dostatočný komfort aj neautentifikovaným používateľom a je na zväznení akademickú knižnicu, ktoré funkcie svojim používateľom sprístupní a ktoré ponechá nedostupné. Počas aplikácie tohto modelu je možné ponechať funkcionality kopírovania časti textu, časti obrázkov, prípadne stiahnutie niekoľkých strán z dokumentu, alebo celého dokumentu. Systém používateľom poskytuje vyhľadávanie podľa slov na úrovni celej zbierky, ale i konkrétneho dokumentu, zoskupovanie obsahu podľa fazi v kombináciách s inými kritériami (dátum vydania, výskyt frázy v obsahu). Z hľadiska funkcií pre autentifikovaných používateľov sú významné aj funkcie poznámok v texte, označenie obľúbeného obsahu a možnosti ich zdieľania s ostatnými používateľmi. V prípade neautentifikovaného prístupu je systém digitálnej knižnice prednastavený tak, že používateľ primárne pracuje len s dokumentmi akademickú knižnicu, vie si zobrazíť aj voľne prístupné dokumenty CVTI SR. Prípadne dokumenty z iných virtuálnych študovní – v takom prípade však len titulnú stranu spolu s metadátovým bibliografickým popisom. V prípade, že jednu nainportovanú knihu vlastní viaceré knižnice – sprístupňujeme jeden dokument vo viacerých študovniach zmluvných partnerov. V rámci virtuálnych študovní je jednou z ďalších možností vyhľadávania informácií aj plnotextové vyhľadávanie, ktoré môže byť umiestnené na dedikovanej titulnej stránke venovanej akademickú knižnici (vytvorenej v rámci redakčného systému digitálnej knižnice). Systém podporuje skloňovanie slov v slovenskom jazyku a je možné v rámci vyhľadávania viacerých termínov určiť ich vzájomnú blízkosť. Plnotextové vyhľadávanie je možné fazetovo skombinovať s bibliografickými metadátami, prípadne časovým rozsahom. Účelom Virtuálnej študovne je disponovať možnosťami okamžitého prístupu k potrebným dokumentom alebo informáciám pre zmluvných partnerov CVTI SR. Realizačné zmluvy k Virtuálnym študovniam CVTI SR sú dostupné na v rámci CRZ a ich súčasťou jej aj podrobný bibliografický zoznam nainportovaných knižných dokumentov :

- <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=4128866&l=sk>
- <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=4128888&l=sk>
- <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=4084349&l=sk>
- <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=4073067&l=sk>
- <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=4055530&l=sk>
- <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=4941761&l=skhttps://www.crz.gov.sk/index.php?ID=4789475&l=sk>
<https://www.crz.gov.sk/data/att/2467764.pdf>

Virtuálne študovne sú dostupné na nasledujúcich URL (s lokalizáciou do angličtiny):

- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-spu-v-nitre>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-upjs>

- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/itlib-virtualna-studovna>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/historicky-casopis-virtualna-studovna>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/casopis-historia-virtualna-studovna>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-sek>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-sek-1>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-sek-2>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-sek-3>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-sek-4>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-sek-5>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-sek-6>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-sek-7>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/digitalna-kniznica-sek-8>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/10>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/12>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/umb-digitalna-kniznica>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/aos-digitalna-kniznica>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/ggu-sav-digitalna-kniznica-gg-casopis>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/ucm-digitalna-kniznica>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/ggu-sav-digitalna-kniznica>

- Zoznam naimportovaných a sprístupnených dokumentov len z vlastníctva CVTI SR (v celkovom počte 1781 knižných dokumentov – dostupné na) :
 - https://www.cvtisr.sk/buxus/docs//digi/digitalna_kniznica_cvtisr.pdf
- Celkový orientačný počet naimportovaných knižných dokumentov je k 13.10.2020 cca 4 500. Celkový počet objektov sa zvyšuje na týždennej báze. Objem naimportovaných strán predstavuje k 03.11.2020 cca 990 000.
- Niektoré knižničné dokumenty sú niektorým používateľom prístupné až po autentifikácii (napríklad na základe IP adresy), v prípade neautentifikovaného používateľa systém zobrazí pri autorsky chránených dokumentoch len obálku daného dokumentu. Autentifikácia je multifaktorová a môže prebiehať na základe viacerých autentifikačných metód (napr. prihlásenie + IP adresa).
- Medzi súčasné funkcionality digitálnej knižnice patrí aj prepojenie na knižničný katalóg CVTI SR so zabezpečením transferu existujúcich bibliografických metadát. Oba systémy (softvér digitálnej knižnice a knižničný katalóg CVTI SR musia byť schopné medzi sebou komunikovať a minimálne dávkovo si vymieňať bibliografické metadátové informácie). Export naimportovaných objektov musí byť dostupný minimálne cez protokol OAI-PMH.
- Rôznorodý obsah digitálnej knižnice (články, strany, odseky) z rôznych knižničných dokumentov (periodiká, knihy, mapy) je možné na základe rôznych typov metadát, plného textu, dátumov, pospájať do nového komplexného recyklovaného informačného produktu, ktorý agreguje informácie z viacerých zdrojov digitálnej knižnice a vytvára komplexný prehľad objektov (osôb, miest, udalostí), súvislostí a faktov v hypertexte. Systém disponuje funkcionalitami integrovaného autonómneho redakčného systému na recyklovanie importovaných digitálnych objektov a vytváranie jednoduchých informačných prehľadov.

- Špecializované prehľadové stránky generované z naimportovaných objektov v digitálnej knižnici:

- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/80-rokov-cvtisr>
- <https://digitalnakniznica.cvtisr.sk/page/novinky-digitalna-kniznica-cvti-sr>

- Mesačná záťaž súčasného systému predstavuje cca 1 000 unikátnych používateľov z toho je približne 700 autentifikovaných rôznymi spôsobmi. Tendencia počtu používateľov bude zvyšujúca, len v roku 2021 predpokladáme trojnásobné zvýšenie počtu používateľov.

CVTI SR zabezpečuje tieto služby prostredníctvom systému digitálnej knižnice MediaInfo dostupného na základe zmluvy 121/PK/2013.

- **Informácie o licencií:**

- Súčasná licencia je obmedzená na importom 1 000 000 digitalizovaných strán tradičných knižničných dokumentov (prípadne born-digital) a je platná bez časového ohraničenia. Súčasná licencia povoľuje nasledujúce funkcie :

- prístup na základe kombinácií práv,
- rozšírené vyhľadávanie,
- extrakcia jednotlivých strán,
- anotácie,
- pravítka,
- redakčný systém MediaInfo,
- publikovanie dát,
- import audio/video,
- viacjazyčné rozhranie,
- zobrazovanie a zvýrazňovanie plného textu na skenoch,
- extrakcia zón ako obrázkov,
- možnosť manuálneho prepisu (rukopisy),
- podpora geolokácií,
- nahrávanie formulárov,
- podpora LDAP,
- vlastné LOGO / farby rozhrania,
- display,
- záložka obľúbené,
- extrakcia textu,
- stránkovanie,
- viacjazyčné metadátové polia,
- prepojenie na workflow,
- import PDF,
- zoskupovanie dokumentov,
- triedenie dokumentov,
- zdieľanie,
- editovanie OCR,
- porovnanie,
- preklad rozhrania systému – maximálny počet 10,
- košík na nakupovanie,
- import skenov,
- editovanie metadát,
- vyhľadávanie,
- stiahnutie celého objektu,
- preklad naimportovaných objektov,
- história,

- podpora rozhrania RTL,
- limit na počet zobrazených strán,
- import štandardov METS/ALTO,
- import dokumentov OFFICE.

Predmet zákazky je možné zabezpečiť rozšírením existujúcej licencie systému digitálnej knižnice MediaInfo z 1 000 000 digitalizovaných (príp. born-digital) strán/objektov (primárne knižničných dokumentov) na 2 000 000 alebo dodaním iného ekvivalentného softvéru s rovnakými alebo lepšími funkcionalitami s uvedením do identického stavu aký je opísaný **v aktuálnom stave systému a v prehľade funkčných projektov.**

Softvér musí spĺňať nasledujúce parametre a funkcionality:

- webové prezentačné riešenie pre primárne pre knihy, periodiká, rukopisy, mapy, obrazy, plány, videá ako aj iný skenovaný alebo born-digital obsah.
- pokročilé používateľské rozhranie musí používateľovi umožňovať nastavovanie individuálnych aplikácií, vytváranie osobných digitálnych knižníc, možnosť interaktívneho výberu textových blokov a obrázkov ako aj sťahovanie a tlač digitálneho obsahu na základe osobných prístupových práv.
- vertikálna a horizontálna škálovateľnosť webovej architektúry musí byť navrhnutá tak, aby bola schopná rásť spolu s rastom digitálnych zbierok.
- modularita softvéru musí umožňovať viaceré scenáre inštalácie a integrácie. Softvér musí vedieť fungovať nezávisle ako samostatné riešenie, ale musí byť aj integrovateľným riešením do existujúcej infraštruktúry (napríklad ako centrálny vyhľadávač, repozitár bibliografických záznamov, JPEG 2000 repozitár/server).
- musí umožňovať rýchle zobrazenie objemných/rozmerných skenov/objektov v intuitívnom a užívateľsky príjemnom prostredí webového prehliadača.
- zobrazenie každej veľkosti/rozlíšenia skenov/strany online bez potreby sťahovania celého súboru/strany.
- zobrazenie stoviek kompletných skenov súčasne pomocou single view (jedného pohľadu).
- plná kontrola – zobrazenia vodoznakov na stránkach a plná kontrola sťahovania skenov, kníh a objektov,
- podpora dynamických metadát pre zobrazovanie každého vodoznaku.
- viacjazyčné rozhranie.
- autentifikácia prostredníctvom LDAP a AD.
- podpora vytvárania skupín používateľov a možnosť limitovať prístupové práva pre skupiny používateľov/užívateľské práva.
- možnosť limitovať prístupové práva pomocou IP adries.
- verejný prístup/konto bez nutnosti prihlásenia s limitovanými prístupovými právami.
- možnosť viacjazyčného prehľadávania v metadátach a vyhľadávania v obsahoch plných textov.
- vyhľadávaný text sa zobrazí a zvýrazní priamo na zobrazenej strane.
- voľne rozširiteľná podpora schém metadát pre každý objekt.
- vyhľadávanie:
 - plnotextové,
 - vyhľadávanie v metadátach,
 - Booleovské operátory,
 - Proximity Search (príbuzné vyhľadávanie),
 - Fuzzy Search,

- fazetové triedenie výsledkov vyhľadávania,
- extrakcia vyťaženého textu.
- úprava vyťaženého textu.
- možnosť anotácie s koordinátami slov s uložením do obrázku.
- možnosť prekladu vybraného textu pomocou Google a Microsoft nástrojov.
- hierarchická kategorizácia objektov.
- anotácia textu a kreslenie priamo na zobrazený obsah.
- zdieľanie poznámok s ostatnými používateľmi a na sociálnych sieťach.
- celý import dokumentov (vrátane metadátového popisu) musí prebiehať online v rámci webového rozhrania softvéru.
- dávkové importy (alebo sériové publikovanie, alebo prostredníctvom definovaných identifikátorov).
- schopnosť upravovať metadáta po importe.
- hromadná úprava metadát pre mnohé importované objekty.
- jednoduché rozhranie s responzívnym dizajnom, ktoré funguje na všetkých počítačoch a inteligentných zariadeniach.
- podpora vyhľadávania vo videách (prostredníctvom titulkov).
- podpora geolokácií pre každý objekt a zobrazenie na interaktívnych mapách.
- vstavaný redakčný systém (CMS), ktorý umožňuje opätovné použitie častí zbierok na stránkach s prispôsobiteľným obsahom aktualizovaným v reálnom čase.
- kontrola expozície metadát a plného textu pre vyhľadávače na základe overených schém metadát. Možnosť ľubovoľnej selekcie exponovania konkrétnych objektov a konkrétnych metadát ako aj pridanie limitov množstva exponovaných údajov pre plný text.
- vystavenie častí zbierok prostredníctvom OAI-PMH na zber metadát.
- zber metadát z bibliografických systémov / služieb prostredníctvom služieb Z39.50 alebo SOAP.
- schopnosť získať metadáta zo služby Worldcat a podobných služieb.
- schopnosť pripojiť sa k platobným bránam napr. Paypal – požadovanie platby za prístup alebo sťahovanie určených objektov.
- možnosť integrácie s platobnými bránami a umožnenie predaja prístupu alebo predaj sťahovania objektov.
- možnosť zobrazovania tisícov digitálnych obrazov naraz, čo umožňuje rýchlu navigáciu medzi jednotlivými skenmi/stranami.
- možnosť zobrazenia viac ako jednej strany bok po boku.
- možnosť rýchleho zoomovania na ľubovoľnú časť digitálneho obrazu pre zobrazenie úplných detailov.
- podpora streamovania skenov/strán vo formáte JPEG 2000.
- podpora viacstupňového cachovania (fileserver, proxyserver, aplikačný server).
- podpora grafických formátov min. TIFF, JPG a PDF.
- možnosť prezerať zbierky podľa dátumu, typu a kategorizácie dokumentov.
- možnosť extrahovania textu a obrázkov priamo zo zobrazených dokumentov.
- možnosť online prekladu extrahovaného textu.
- podpora plnotextového vyhľadávania v rámci všetkých zbierok a dokumentov so zvýraznením nájdených výrazov priamo na zobrazenom dokumente.

- podpora plnotextového vyhľadávania v rámci vyselektovaných metadát, a/alebo fazet so zvýraznením nájdených výrazov priamo na zobrazenom dokumente.
- podpora faziet.
- podpora vytvárania vlastných "používateľských zbierok."
- podpora vytvárania zbierok z obrazov patriacich k rôznym dokumentom.
- podpora online generovania PDF dokumentov z jednotlivých strán alebo skupín strán.
- podpora linkovania na existujúce bibliografické metadáta.
- zdieľanie odkazov na špecifický dokument, jeho strany, prípadne konkrétnu časť jednej strany.
- plná kontrola nad funkciami používateľského rozhrania (zapínanie a vypínanie rôznych funkcií v závislosti na type).
- podpora úpravy popisných, technických a štruktúrnych metadát
- podpora kategorizácie a editovania metadát.
- neobmedzená možnosť vytvárania kategórií.
- možnosť personalizácie používateľského rozhrania (logo, pozadie, farby).
- zobrazenie vyhľadávaných výrazov na naskenovaných stranách knižničných dokumentov v reálnom čase.
- rozšíriteľná licencia.
- všetky funkcie vymenované v súčasnej licencií na 1 000 000 strán.
- licencia na minimálne 2 000 000 strán digitalizovaných (príp. born-digital) strán/objektov (primárne knižničných dokumentov) s neobmedzenou platnosťou v rozsahu trvania a počte používateľov.

Súčasťou predmetu zákazky je aj integrácia softvéru a uvedenie do prevádzky (do aktuálneho stavu opísaného ako „**Aktuálny stav systému digitálnej knižnice (prehľad funkčných projektov)**“) a to v mieste plnenia. V prípade dodania nového softvéru a nefunkčnosti prevádzkovaných služieb CVTI SR tretím stranám v rámci tzv. „Virtuálnych študovní“ znáša prípadné sankcie od zmluvných partnerov CVTI SR dodávateľ nového softvérového riešenia.

Softvér, alebo licencia musí byť dodaný a uvedený do prevádzky najneskôr do 6 týždňov od dňa účinnosti zmluvy.

Zákazka bude čiastočne financovaná z národného projektu Horizontálna IKT podpora a centrálna infraštruktúra pre inštitúcie výskumu a vývoja Dátového centra pre výskum a vývoj (ďalej len DC VaV) v rámci aktivity číslo 3 – Rozvoj a modernizácia digitalizačného pracoviska. V ktorom rozvíjame a modernizujeme infraštruktúru vybudovanú v rámci projektu DC VaV v programovom období 2007 - 2013 a zavádza a buduje nové komponenty pre komplexné fungovanie DC VaV tak, aby vyhovovalo požiadavkám výskumnej komunity a v plnej miere slúžilo ako výskumno-vývojová infraštruktúra pre celý rad výskumných oblastí. Projekt je zameraný na riešenie IKT podpory a centrálnej infraštruktúry pre inštitúcie výskumu a vývoja.

Dodávateľ je povinný (v prípade písomnej žiadosti objednávateľa) zabezpečiť a dodať :

- maximálne jedno celodenné školenie používateľov systému za každý kalendárny rok technickej podpory.
- používateľské príručky, manuál pre adminov.
- licenčný certifikát.

V rámci prevádzkovej podpory a údržby sa dodávateľ zaväzuje poskytovať servisné služby v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku systému. Servisnými službami sa pre účel zmluvy rozumie podpora produkčnej prevádzky a zaistenie údržby systému. systém musí byť schopný prevádzky s dostupnosťou najmenej 98% (nerátajú sa plánované odstávky a výpadky infraštruktúry).

Trojročná údržba softvéru, ktorá bude obsahovať nasledujúce služby :

- technická podpora,
- implementáciu novej verzie softvéru,
- rýchle opravy a aktualizáciu softvéru.

Dodávateľ je povinný zaisťovať operatívnu podporu, v rámci ktorej budú môcť pracovníci objednávateľa hlásiť dodávateľovi zistené problémy, incidenty a požiadavky prevádzky systému. Len pre tieto účely sa dodávateľ zaväzuje prevádzkovať elektronický helpdesk systém pre správu incidentov, problémov a požiadaviek.

Dodávateľ je povinný všetky údaje súvisiace so životným cyklom hlásenia incidentu evidovať vo webovej aplikácii pre evidenciu incidentov a zabezpečiť možnosť získať informácie o nahlásených problémoch, incidentoch a požiadavkách pracovníkom objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu.

Technická podpora je realizovaná najmä :

- cez zákaznícky online portál
 - kde sa vytvárajú jednotlivé incidenty a prideľuje sa im priorita,
 - do ktorého je možné spolu s textovým opisom incidentu možné nahrať záznam obrazovky, alebo inú podpornú dokumentáciu,
 - prostredníctvom ktorého je možné komunikovať s pracovníkmi podpory.
 - kde je možné sledovať celý priebeh incidentov.
 - v ktorom je možné komunikovať po slovensky, prípadne anglicky.
- Rýchlou opravou – ktorú považujeme za individuálnu opravu dôležitých funkcií systému, ktoré sú príčinou zastavenia produkcie systému, prípadne zastavenia poskytovania služieb.
- Aktualizáciou softvéru – ktorá predstavuje súbor opatrení, ktoré zlepšujú alebo opravujú produkt.
- Softvérovou záplatou – ktoré sú poskytované na riešenie významných problémov zistených v danej verzii produktu.
- Formou online školení a online podpory cez videokonferenciu so vzdialeným pripojením sa na plochu používateľa.
- Asistenciou pri migráciách a zálohách.
- Pomocou pri zbere štatistických údajov.
- Pomocou pri prepojení systému s inými systémami (napríklad synchronizácia metadát, komunikácia so systémami DMS, integrácia LDAP, AD, integrácia s platobnými bránami a inými produktmi tretích strán ktoré musia komunikovať so systémom).

Doba reakčnej odozvy

Závažnosť	Kritériá	Doba reakčnej odozvy
Nepodstatná	Spôsobuje malý dopad, alebo nemá vplyv na poskytovanie služieb.	Do 14 dní
Nízka	Spôsobuje malý dopad na poskytovanie služieb.	Do 96 hodín
Vysoká	Spôsobuje väčší dopad na poskytovanie služieb.	Do 48 hodín
Kritická	Spôsobuje závažný dopad na poskytovanie služieb.	Do 24 hodín
Zablokovanie	Celková nefunkčnosť systému, alebo poskytovaných služieb.	Do 8 hodín

Závažnosť jednotlivých incidentov technickej podpory si volí zákazník sám a dodávateľ má právo znižovať ich závažnosť len po vzájomnej dohode so zadávateľom incidentu.

Dodávateľ povinný v primeranom čase poskytnúť opravu nahláseného problému, alebo poskytnúť iné akceptovateľné riešenie.

Technická podpora je poskytovaná od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov, zamestnanci technickej podpory musia byť dostupní minimálne v čase 08:30 – 16:30.

Dodávateľ sa zaväzuje otestovať novo implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a následne až zmenu nasadiť na u objednávateľa.

Dodávateľ je povinný vykonávať údržbu Systému, čím sa rozumie zaistenie správnej, spoľahlivej a bezpečnej prevádzky celého systému, čo predstavuje hlavne:

- a) pravidelné vykonávanie administrácie systému,
- b) pravidelné vykonávanie výkonových optimalizácií systému,
- c) monitoring prevádzky systému,
- d) pravidelné zálohovanie systému,
- e) preverovanie obnoviteľnosti systému,
- f) zabezpečenie prípadnej reinštalácie systému.

Každá pravidelná údržba (update, upgrade, patch) sa môže vykonávať vo vopred naplánovaných časoch (oknách údržby) a to aj mimo servisného intervalu. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi včasné upozornenia o všetkých plánovaných časoch údržby systému.