**Opis predmetu zákazky**

1. **Názov predmetu zákazky**

Poskytovanie technickej podpory, úprav a servisu na informačný systém Centrálny register evidencie publikačnej činnosti 1 a 2 (CREPČ)

1. **Východisková situácia**

Centrum vedecko-technických informácií SR (CVTI SR) ako organizácia zriadená Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR (MŠVVaŠ SR) je poverená v rámci úloh, ktoré vyplývajú zo Zákona č. 131/2002 Z. z., Vyhlášky MŠVVaŠ SR č. 456/2012 a zmluvy s MŠVVaŠ SR o prevádzkovaní Centrálneho registra evidencie umeleckej činnosti uzatvorenej na základe § 108a, ods. 7 zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 296 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov prevádzkou, vývojom registra, verifikačným procesom dát v ňom obsiahnutých, vrátane zabezpečenia služieb technickej podpory a servisu. Správcom registra je MŠVVaŠ SR. CVTI SR, ako prevádzkovateľ CREPČ 1, 2, zabezpečuje online evidenciu, spracovanie, verifikáciu a archiváciu evidovaných záznamov o publikačnej činnosti prispievajúcich vysokých škôl v SR spolu s pripojenou dokumentáciou v zmysle metodiky k publikačným výstupom.

1. **Predmet zákazky**

Predmetom zákazky je poskytovanie technickej podpory, servisu, údržby a úpravy (ďalej aj ako „služby“) existujúcich systémov CREPČ 1, 2 **na** **10 mesiacov** od účinnosti zmluvy v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v častiach 4. a 5. V rámci prevádzkovej podpory a údržby sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať servisné služby v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku systému CREPČ1, 2. Servisnými službami sa rozumie podpora prevádzky jednotlivých modulov a zaistenie údržby systému CREPČ 1, 2. Systém CREPČ 1, 2 musí byť schopný prevádzky nepretržite (nerátajú sa plánované odstávky a výpadky infraštruktúry).

Služby nezahŕňajú podporu, údržbu a servis technických zariadení, na ktorých je systém CREPČ1, 2 u objednávateľa prevádzkovaný. Predmetom zákazky nie je zálohovanie dát ani ich bezpečnosť.

**Pojmy a definície**

**Informačný systém CREPČ1, 2**

Pod informačným systémom CREPČ1, 2 (ďalej Systém) prevádzkovaným v Dátovom centre pre vedu a výskum (ďalej DC VaV) rozumieme všetky jeho komponenty aj s ich funkcionalitami, ktorý je v prevádzke od r. 2007.

**Porucha**

Pod pojmom porucha sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie služby častí infraštruktúry Systému.

**Servisná požiadavka**

Požiadavka, ktorá sa dá zabezpečiť rutinnými alebo dobre definovanými postupmi (zmena hesla, zavedenie nového užívateľa a pod.).

**Incident**

Porucha alebo servisná požiadavka, neplánované prerušenie IT služby alebo zníženie kvality IT služby. Zlyhanie konfiguračnej položky, ktoré zatiaľ nemalo dopad na službu je tiež incidentom.

**Problém**

Príčina jedného alebo viacerých incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o probléme.

**Obnova (Recovery)**

Návrat konfiguračnej položky alebo IT služby do prevádzky. Obnova IT služby často zahŕňa aj obnovenie dát do známeho konzistentného stavu. Po obnove, ešte predtým, ako sa IT služba sprístupní používateľom, môžu byť potrebné ďalšie kroky (Obnova služby).

**Vyriešenie (resolution)**

Činnosť, ktorá rieši hlavnú príčinu incidentu alebo problému, alebo implementuje náhradné riešenie.

**Zmenová požiadavka**

Pod zmenovou požiadavkou sa rozumie doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti častí infraštruktúry Systému.

**Reakčný čas podpory**

Reakčný čas podpory je definovaný ako doba trvania medzi časom nahlásenia problému, incidentu alebo požiadavky a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o začatí riešenia konkrétnym riešiteľom na strane Dodávateľa.

**Doba riešenia (Fix-Time)**

Je čas od spätného hlásenia na miesto zadania (koniec reakčného času) po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený, resp. je poskytnuté náhradné riešenie. Do doby riešenia sa nezapočítava čas overovania riešenia na strane Objednávateľa.

**Hotline / Helpdesk I. úrovne**

predstavuje centrálny vstupný bod na nahlasovanie problémov, incidentov a požiadaviek. Úlohou prvej úrovne helpdesku je rozoznanie typu problému resp. incidentu a jeho presmerovanie na ďalšiu úroveň Servicedesku.

**Helpdesk II. úrovne**

rieši problémy, incidenty a požiadavky týkajúce sa systémovej podpory infraštruktúry Systému zaregistrované na Hotline / Helpdesk I. úrovne a posunuté priamo na druhú úroveň. Pod riešením sa rozumie obnovenie služby v definovanom časovom rámci. Táto úroveň je zabezpečovaná v spolupráci s oprávnenými pracovníkmi Objednávateľa.

**Helpdesk III. úrovne**

Pokiaľ riešenie problému, incidentu alebo požiadavky vyžaduje zmenu (napr. kódu, architektúry, procesu a pod.), prechádza do zmenového konania v Helpdesku III. úrovne. Táto úroveň je zabezpečovaná výlučne Dodávateľom a/alebo ním zazmluvnených tretích strán.

1. **Požiadavky na predmet zákazky:**
2. **Verejný obstarávateľ požaduje v rámci technickej podpory dodanie bežných servisných služieb viazaných k zabezpečeniu prevádzky informačného systému CREPČ1 v CVTI SR a  420 hodín odborných konzultačných služieb poskytovaných podľa potreby objednávateľa na základe jeho požiadaviek v požadovanej kvalite a v nasledujúcom rozsahu:**

* Pravidelný monitoring stavu systému a jeho bežná údržba s cieľom zabezpečiť optimálne prevádzkové podmienky.
* Podpora správcu systému pri údržbe databázy a údržbe systému - technické konzultácie.
* Podpora a servis systému vrátane jeho prípadnej reinštalácie.
* Diagnostika, dohľad, zálohovanie, zriaďovanie a archivácia databázy.
* Telefonická poradenská služba (hot-line), komunikácia formou elektronických kanálov (mail a pod.)
* Zverejňovanie štatistík pre verejnosť na portáli CREPČ.
* Export dát pre účely ich kontroly a spracovania prevádzkovateľom CREPČ.
* Spracovanie záznamov databáz CCC, WOS,SCOPUS z dôvodu automatizovanej kontroly údajov.
* Import dát Scimago, JCR a BKCI pre účely kontroly zdrojových dokumentov a zaradenia záznamov z dôvodu generovania výstupov a analýzy záznamov z pohľadu quartilu.
* Analýza zistených chýb v jednotlivých moduloch systému, identifikácia druhu a miesta chyby a ich odstraňovanie.
* Analytická, metodická a konzultačná podpora pri prevádzke systému.
* Spracovanie výstupov po opravných dávkach po ukončení kontrol záznamov v rámci stanoveného vykazovacieho obdobia.
* Spracovanie publikačných výstupov pre účely hodnotenia.

1. **Verejný obstarávateľ požaduje v rámci technickej podpory dodanie bežných servisných služieb viazaných k zabezpečeniu prevádzky informačného systému CREPČ2 v CVTI SR a 500 hodín odborných konzultačných služieb poskytovaných podľa potreby objednávateľa na základe jeho požiadaviek v požadovanej kvalite a v nasledujúcom rozsahu:**

* Pravidelný monitoring stavu systému a jeho bežná údržba s cieľom zabezpečiť optimálne prevádzkové podmienky.
* Podpora správcu systému pri údržbe databázy a údržbe systému a technické konzultácie.
* Podpora a servis systému vrátane jeho prípadnej reinštalácie.
* Zverejňovanie štatistík pre verejnosť na portáli CREPČ/CREUČ.
* Telefonická poradenská služba (hot-line) a komunikácia formou elektronických kanálov.
* Podpora a servis systému vrátane jeho prípadnej reinštalácie.
* Diagnostika, dohľad, zálohovanie, zriaďovanie a archivácia databázy.
* Export dát pre účely ich kontroly a spracovania prevádzkovateľom CREPČ.
* Spracovanie záznamov databáz CCC, WOS,SCOPUS z dôvodu automatizovanej kontroly údajov.
* Analýza zistených chýb v jednotlivých moduloch systému, identifikácia druhu a miesta chyby a ich odstraňovanie.
* Analytická, metodická a konzultačná podpora pri prevádzke systému.

1. **Verejný obstarávateľ požaduje analyticko-programátorské práce a úpravy v systéme CREPČ2 v rozsahu 1065 hodín**

* Dodávku nových verzií systému a ich zavedenie, vrátane dokumentácie.
* Úpravy funkcionalít systému menšieho rozsahu (aktualizácia kódovníkov, konfigurácia a parametrizácia systému podľa meniacich sa požiadaviek na používanie; menšie analytické práce, programátorské práce a databázové práce a konverzie dát);
* Rozšírená deduplikácia entít
* Úpravy položiek vo formulároch entít
* Úpravy notifikácií
* Úpravy zobrazovacích formátov, zostáv a štatistík

**Služby podpory a servisu**

Dodávateľ sa zaväzuje zaisťovať operatívnu podporu, v rámci ktorej budú môcť poverení pracovníci Objednávateľa hlásiť Dodávateľovi zistené problémy, incidenty a požiadavky prevádzky Systému. Len pre tieto účely sa Dodávateľ zaväzuje prevádzkovať elektronický systém pre správu incidentov, problémov a požiadaviek:

1. telefónna linka:
2. e-mailová adresa:
3. webová aplikácia pre evidenciu incidentov:

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať podporu Helpdesk II. úrovne a Helpdesk III. úrovne v rozsahu 8 hodín denne podľa servisného intervalu uvedeného v týchto požiadavkách.

Komunikačné kanály uvedené v rámci elektronického helpdesk systému sú jediné prípustné pre hlásenie zistených porúch a požiadaviek v rámci servisnej podpory Systému.

Kategórie nahlásených incidentov sa stanovujú nasledovne:

1. **Kategória A** – **Kritický incident** - znemožňuje prevádzku Systému, alebo jeho častí popr. spôsobuje zásadné incidenty pre správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku Systému.
2. **Kategória B** – **Podstatný incident** - obmedzuje prevádzku častí Systému, resp. je k dispozícii alternatívny proces pre zaistenie správnej spoľahlivej a bezpečnej prevádzky Systému.
3. **Kategória C** – **Nepodstatný incident** - incidenty, ktoré nespadajú do kategórie A ani   
   do kategórie B.

Termíny pre odstránenie nahlásených incidentov sa počítajú v rámci servisného intervalu a stanovujú sa nasledovne:

1. Kategória A – Kritický incident: Dodávateľ je povinný začať práce na riešení kritického incidentu najneskôr do 2 hodín od nahlásenia incidentu. Dodávateľ je povinný pokračovať v práci na obnovení služby do okamihu vyriešenia alebo do poskytnutia náhradného riešenia. Dodávateľ je povinný obnoviť službu najneskôr do 2 pracovných dní od prijatia oznámenia incidentu. Použitie náhradného riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv incidentu na prevádzku Systému nezbavuje Dodávateľa povinnosti službu obnoviť.
2. Kategória B – Podstatný incident: Dodávateľ je povinný začať práce na riešení podstatného incidentu najneskôr do 12 hodín od nahlásenia incidentu, Dodávateľ je povinný pokračovať v práci na obnovení služby do okamihu vyriešenia alebo do poskytnutia náhradného riešenia. Dodávateľ je povinný obnoviť službu najneskôr do 15 pracovných dní od doručenia oznámenia incidentu. Použitie náhradného riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv incidentu na prevádzku Systému, nezbavuje Dodávateľa povinnosti službu obnoviť.
3. Kategória C – Nepodstatný incident: Dodávateľ je povinný odstrániť príčinu incidentu v rámci nasadenia nasledujúcej verzie Systému, popr. v rámci pravidelnej plánovanej odstávky, pokiaľ nedôjde k inej dohode.

Ak povaha poskytovanej služby podpory neumožňuje, aby bola služba podpory vykonaná v danom čase, po vzájomnej dohode bude služba podpory vykonaná aj v termínoch mimo servisného intervalu, a to aj v dňoch pracovného pokoja alebo voľna, ako aj v nočných hodinách. V takýchto dňoch je Objednávateľ povinný umožniť vstup pracovníkom Dodávateľa do sídla Objednávateľa alebo na iné určené miesto a zabezpečiť zodpovednú osobu, ktorá bude prítomná počas celej doby vykonávania činnosti Dodávateľa.

Spôsob nahlásenia incidentu sa stanovuje nasledovne:

Oprávnení pracovníci Objednávateľa po zistení incidentu oznámia prostredníctvom stanovených komunikačných kanálov incident na elektronický helpdesk Systému. Nahlásenie incidentu musí obsahovať hlavne:

1. popis incidentu
2. popis akcií, ktoré incident vyvolali
3. návrh kategórie incidentu
4. čas ohlásenia incidentu
5. meno osoby, ktorá incident identifikovala prípadne nahlásila

Dodávateľ je povinný vykonať bezodkladne po prijatí hlásenia incidentu kontrolu jeho formálnej úplnosti; ďalej zaevidovať hlásenie do webovej aplikácie evidencie incidentov, (ak nebola táto použitá pre hlásenie incidentu) a postúpiť hlásenie k hodnoteniu incidentu.

Dodávateľ je povinný posúdiť nahlásený incident, a to hlavne z hľadiska:

1. dopadu na zabezpečenie procesov poskytovania služieb Objednávateľa svojim zákazníkom
2. technických príčin vzniku incidentu
3. spôsobu odstránenia incidentu

Pokiaľ dôjde k rozporu v hodnotení či sa jedná o incident, popr. k rozporu v stanovení kategórie incidentu, sú oprávnené osoby vo veciach technických povinní sa pokúsiť nájsť zhodu. Do dosiahnutia zhody platí hodnotenie a kategória ohlásená Objednávateľom. Jednanie o zhode nemá odkladný účinok na stanovené termíny odstránenia incidentov. Ak nedôjde k zhode, je platné hodnotenie a stanovenie kategórie incidentu ohlásenej Objednávateľom.

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 všetkým kontaktným pracovníkom Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu.

Dodávateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek budú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať len a iba zdokumentovanú funkcionalitu a nebudú obsahovať funkcionalitu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors) a všetky zmeny riadne premietne do repozitára zdrojových kódov Objednávateľa.

Dodávateľ je povinný odstrániť incident v čo najkratšom možnom termíne; zároveň je pre prípad možného nedodržania stanovených termínov Dodávateľ oprávnený navrhnúť Objednávateľovi alternatívne riešenie pre dobu potrebnú pre odstránenie incidentu. Objednávateľ je oprávnený toto riešenie odmietnuť.

Dodávateľ je povinný v rámci odstránenia incidentu aktualizovať súvisiacu dokumentáciu, ak spôsob zapracovania incidentu má dopad na dokumentáciu. V takom prípade je Dodávateľ povinný dodať aktualizovanú dokumentáciu do 30 kalendárnych dní od odstránenia incidentu.

**Pravidelné okná údržby**

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.

**Reporty o prevádzke Systému**

Dodávateľ je povinný vytvárať pravidelné reporty o riešení incidentov a o zmenách v dokumentácii a tieto poskytovať Objednávateľovi vždy v jeden týždeň pred fakturáciou.

**Preberacie konanie**

Zadanie požiadavky oprávnenou osobou prostredníctvom niektorého komunikačného kanála sa považuje za nahlásenie požiadavky a začínajú sa počítať termíny pre  jej vybavenie.

Dodávateľ je oprávnený konzultovať nahlásený problém s oprávnenou osobou Objednávateľa, ktorá problém nahlásila.

Dodávateľ poskytne návrh riešenia na testovanie v testovacom prostredí Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí testovanie návrhu riešenia, v prípade nutnosti aj za asistencie Dodávateľa.

V prípade zistenia nedostatkov v návrhu riešenia je Dodávateľ povinný zabezpečiť iné riešenie nahláseného problému a následne nové riešenie poskytnúť na testovanie v testovacom prostredí Objednávateľa.

V prípade, že návrh riešenia po testovaní nemá nedostatky, po schválení Objednávateľom toto riešenie nasadí Dodávateľ do produkčného prostredia Objednávateľa. Tieto procesy prebiehajú dovtedy, dokiaľ má návrh riešenia nedostatky.

Po nasadení riešenia do produkčného prostredia Objednávateľa prebehne testovanie. V prípade zistenia nedostatkov je Dodávateľ povinný zabezpečiť iné riešenie nahláseného problému a vyššie uvedené procesy prebiehajú dovtedy, dokiaľ má riešenie nedostatky.

Po úspešnom testovaní riešenia v produkčnom prostredí je možné uzavrieť požiadavku, a to potvrdením riešenia zo strany Objednávateľa niektorým z komunikačných kanálov.

1. **Požiadavky na dodanie:**

* základná doba pre poskytovanie služieb bude v pracovnej dobe objednávateľa (od 8:00 do 16:00), od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov;
* v prípade nutnosti, ak nastane kritický stav resp. dlhodobý problém s prevádzkou, zabezpečí dodávateľ okamžitý zásah, ktorým sprevádzkuje systém v čo najkratšom čase, a to vrátane jeho prípadnej reinštalácie;
* počas trvania služby sa dodávateľ zaväzuje dodať a zaviesť do prevádzky všetky úpravy a doplnenia po predchádzajúcom odsúhlasení objednávateľa. Dodávka bude zahŕňať aj príslušnú dokumentáciu;
* dodávateľ poskytne objednávateľovi po dobu trvania služby odborné konzultácie k systému. Konzultácie sa vykonajú operatívne podľa potreby prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky. V odôvodnených prípadoch sa po vzájomnej dohode môžu konzultácie vykonať osobne;

1. **Miesto a termín poskytovania služieb**

Miestom poskytovania služieb je:

1. CVTI SR, Lamačská cesta, Bratislava
2. Dátové centrum pre výskum a vývoj (DC VaV), Univerzitná 1, 010 01 Žilina

Služby budú poskytované priebežne po dobu 10 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy.