**OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

Cieľom predmetu zákazky je zabezpečenie a garantovanie plynulej funkčnosti prevádzky, služieb a systémovej podpory v aktuálnom technologickom a legislatívnom prostredí pre IS na elektronickú správu registratúry na platforme Fabasoft eGov-Suite 2016 a pre jeho funkčné rozšírenia, ktoré vzniknú na základe požiadaviek Národného centra zdravotníckych informácií (ďalej len „NCZI“).

Základom pre definovanie rozsahu predmetu zákazky je poskytovanie služieb a systémovej podpory existujúceho IS Fabasoft a integračného rozhrania na Ústredný portál verejnej správy.

Prínosom pre NCZI musí byť garantovanie plynulej a bezpečnej prevádzky IS v stabilnom technologickom prostredí.

# Potrebný rozsah údržby, služieb pre zabezpečenie aktuálneho technologického a legislatívneho prostredia je na 24 mesiacov alebo do vyčerpania finančného limitu zmluvy.

1. **Ročný aktualizačný poplatok za licencie (RAP)**

Systém je aktuálne budovaný na báze už existujúceho produktu Fabasoft eGov-Suite pre právnický subjekt s počtom používateľov do 300 zamestnancov, s  možným nárastom max. do 350 zamestnancov, ktorí pracujú v systéme registratúry pod tipom súbežných licencií.

Počet nových používateľov je v rozsahu max. 50 licencii pre pomenovaného používateľa typu Fabasoft eGov-Suite.

Aktualizácia softvérových licencií produktu Fabasoft eGov Suite:

* V každom roku v rozsahu 10 licencií – pomenovaný používateľ a 50 licencií – súbežný používateľ.
* V každom roku od zakúpenia nových licencii v rozsahu max. 50 licencii pre pomenovaného používateľa
1. **SERVICE-LEVEL AGREEMENT (SLA)**

Služba technickej a aplikačnej podpory, (predpokladaný rozsah **2000 človeko-hodín počas trvania zmluvy**), bude poskytovaná formou help-desk (hotline) s možnosťou nahlasovania chýb a incidentov cez zákaznícky portál bez obmedzenia počtu hlásení za kalendárny mesiac, resp. prostredníctvom e-mailu na adresu kontaktnej osoby Dodávateľa. NCZI povolí vzdialený VPN prístup pracovníkom Dodávateľa do produkčného prostredia len na základe vyžiadania formou žiadosti o pridelenie prístupu a zároveň len za účasti kompetentných zamestnancov NCZI. Údržba prevádzkovaného IS Fabasoft, ktorá bude poskytovaná formou správy aplikačného a databázového prostredia, administráciou IS Fabasoft správy prístupových práv a rolí IS Fabasoft k verziám systému s možnosťou ich inštalácie Dodávateľom v mieste poskytovania služby. Požadovaná podpora 8/5. Čerpanie bude realizované na základe nahlásenej požiadavky/problému/incidentu cez help-desk (hotline), resp. prostredníctvom e-mailu na adresu kontaktných osôb a následne v zmysle vzájomnej a schválenej objednávky. V prípade nevyužitia predpokladaného rozsahu hodín na SLA prevádzku možnosť ich presunu a využitia na službu zmenovej podpory IS.

Priorita je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS.

Priorita „NÍZKA (C)“, resp. bežná vada, bežná porucha aplikácie/í ktorá neobmedzuje zabezpečenie prevádzky IS a elektronických služieb, alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku IS.

* Požadovaná doba odozvy na incident do 1 hod.
* Požadovaná doba trvalého vyriešenia problému do 72 hod. od nahlásenia incidentu.

Priorita „STREDNÁ (B)“, resp. vážna vada, porucha aplikácie/í, ktorá neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci softvéru. Spôsobuje však problémy s využívaním a prevádzkovaním softvéru alebo jeho komponentov. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením, resp. iným technologickým postupom.

* Požadovaná doba odozvy na incident do 1 hod.
* Požadovaná doba trvalého vyriešenia problému do 48 hod. od nahlásenia incidentu.

Priorita „URGENTNÁ (A)“, resp. kritická vada/havária, znamená, že incident spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť IS, vrátane kritických funkcionalít produkčného prostredia IS nevyhnutných na jeho používanie, pričom chybná, alebo nedostupná, funkcionalita má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť produkčného prostredia IS nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne, a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

* Požadovaná doba odozvy na incident do 1 hod.
* Požadovaná doba trvalého vyriešenia problému do 24 hod. od nahlásenia incidentu.
1. **SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA – SPRÁVA INCIDENTOV/PROBLÉMOV**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Dodávateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenie označených incidentov, (kategória služby „incident“) a problémov (kategória služby „problém“), ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS.

* **Spôsob nahlasovania**
* prostredníctvom help-desk (hotline),
* e-mailom z adries kontaktných osôb.

Čas trvania Incidentu sa počíta od jeho vytvorenia alebo založenia v help-desk portáli alebo od zahlásenia elektronickou poštou (e-mailom).

* **Základné činností poskytované v rámci služby:**
1. Klasifikácia – výstupom je:
* odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, kategórie a priority, resp.
* návrh na preklasifikovanie podpornej služby, kategória a priority.
1. Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:
* návrh náhradného (Urgentná (A), Stredná (B), Nízka (C)) a konečného (Urgentná (A), Stredná (B), Nízka (C)) riešenia s analýzou dopadov,
* kvalifikovaný odhad termínu jeho dodania vrátane dodania úspešných výsledkov testov a potrebnej dokumentácie,
* potreba zásahu – prístupu Dodávateľa do IS,
* indikovaná cenová ponuka riešenia,
* rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 1. a 2. musí vykonať Dodávateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom help-desk portálu, resp. prostredníctvom e-mailu na adresu kontaktnej osoby Objenávateľa v dohodnutom čase doby odozvy.

1. Vyriešenie incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je:
* vyriešenie incidentu, resp. poskytnutie náhradného riešenia,
* obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
* funkčný test a security review,
* dodanie releasu (Fix, HotFix...).
1. Uzavretie – výstupom je:
* akceptácia Objednávateľa.

V prípade, že pri vykonávaní funkčného testu a security review – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že incident stále trvá, tak táto požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

1. Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

V prípade potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho incidentu Dodávateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia incidentu v adekvátnom časovom termíne. Školenie by bolo poskytnuté 10 kľúčovým používateľom (správca registratúry, referent registratúry a podateľne, 2x zástupca za prevádzku, 2x zástupca za testovanie, zástupca za bezpečnosť, 3x zástupca za odbornú asistentku). V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia incidentu. Ak pri riešení incidentu alebo problému dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, Dodávateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Dodávateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS).

1. **SLUŽBA** **ZMENOVÁ PODPORA – SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE/UPDATE**

Služby zmenovej podpory pre IS Fabasoft (predpokladaný rozsah **5000 človeko-hodín počas trvania zmluvy**) budú realizované vo forme odborných konzultácií, tvorby aplikačnej metodiky, návodov a pracovných postupov. Analytické, testovacie a dokumentačné práce, systémové a databázové práce, programátorské práce, implementačné práce a školenia súvisiace s IS Fabasoft, pričom NCZI odoberie rozsah a objem služieb podľa aktuálnej potreby na základe objednávok. Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Dodávateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia požiadaviek na zmenu v IS (kategória služby „zmena“). Spôsob nahlasovania prostredníctvom help-desk (hotline) alebo e-mailom z adries kontaktných osôb. Finálne objednanie zmenovej požiadavky realizované prostredníctvom emailu z adries kontaktných osôb odoslaním podpísanej/schválenej objednávky.

Zoznam činností:

1. Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu.
2. Vypracovanie indikovanej cenovej ponuky, súčasťou ktorej je Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu Dodávateľom. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii zmeny.
3. Po akceptovaní predloženej cenovej ponuky bude požiadavka na zmenu realizovaná až po zaslaní objednávky Objednávateľa v help-desk portáli, resp. prostredníctvom e-mailu na adresu kontaktnej osoby Objednávateľa.
4. Testovanie zmeny - Dodávateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátanie dodania testu vykonávaný v súlade s metodikou SDL v odsúhlasenom rozsahu.
5. Plán realizácie zmeny - záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Dodávateľ Objednávateľovi prostredníctvom portálu help-desk, resp. prostredníctvom e-mailu na adresu kontaktnej osoby Objednávateľa.
6. Záverečné akceptovanie zapracovania – Nasadenie požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v produkčnom prostredí IS potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol“. V prípade zistenia defektu, je povinný Dodávateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe stanovenej časmi poskytovanej služby.
7. **ZMENOVÉ PRÍRUČKY A DOKUMENTÁCIA**

Ak pri realizácií požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, Dodávateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administratórskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien a zaškoliť správcu registratúry a administrátora IT za NCZI. V prípade potreby, resp. rozsiahlejších zmien v IS, zabezpečí Dodávateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa a to pre 10 kľúčových používateľov (správca registratúry, referent registratúry a podateľne, 2x zástupca za prevádzku, 2x zástupca za testovanie, zástupca za bezpečnosť, 3x zástupca za odbornú asistentku). V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

1. **TECHNICKÁ A ODBORNÁ SPÔSOBILOSŤ**

*1.* ***§ 34 ods. 1 písm. a) ZVO***

Podľa § 34 ods. (1) písm. a) ZVO uchádzač preukáže **zoznamom poskytnutých služieb** podobného alebo rovnakého charakteru ako je predmet zákazky za predchádzajúcich 5 rokov od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov; dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa ZVO.

Minimálna úroveň:

Zoznamom musí uchádzač preukázať, že za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania v Úradnom vestníku EU (ďalej len „rozhodné obdobie“)realizoval služby rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky, t. j. **služby v oblasti podpory a servisu a/alebo rozvoja informačných systémov elektronického spracovania spisov a administratívnych procesov** súvisiacich so zabezpečením udržateľnosti existujúceho IS, v ktorých bolo plnenie za všetky realizované služby v súhrnnej hodnote minimálne 285.000,- EUR bez DPH, pričom minimálne 1 z týchto zákaziek bola v hodnote minimálne 250.000,- EUR bez DPH a týkala sa IS využívajúceho SW platformu Fabasoft eGov Suite alebo ekvivalentnú SW platformu slúžiacu pre IS zabezpečujúci elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov t. j. registratúrny systém s vysokým stupňom zhody s požiadavkami výnosu č. 525/2011 Z. z.

*2.* ***§ 34 ods. 1 písm. g) ZVO***

Podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO uchádzač preukáže **údajmi o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy** alebo riadiacich zamestnancov (údaje o kľúčových expertoch) formou predloženia profesijných životopisov podpísaných dotknutou osobou a predložením dokladov, ktoré sú vyžadované pri jednotlivých pozíciách kľúčových expertov (resp. formou predloženia ekvivalentných dokladov).

Každý uchádzačom predložený profesijný životopis alebo ekvivalentný doklad, podpísaný dotknutou osobou, musí obsahovať minimálne:

* meno a priezvisko príslušného kľúčového experta;
* najvyššie dosiahnuté vzdelanie príslušného kľúčového experta;
* história zamestnania/odbornej praxe príslušného kľúčového experta vo vzťahu k predmetu zákazky (zamestnávateľ/odberateľ, trvanie pracovného pomeru/trvanie odbornej praxe/, rok a mesiac od – do, pozícia, ktorú príslušný kľúčový expert zastával);
* praktické skúsenosti príslušného kľúčového experta (názov zmluvy/projektu/predmetu plnenia zmluvy, názov odberateľa/zamestnávateľa, pozícia na zmluve/projekte/predmete plnenia zmluvy, stručný opis zmluvy/projektu/predmetu plnenia zmluvy, obdobie rok a mesiac od - do poskytovania služieb, kontaktné údaje odberateľa – názov, sídlo, emailový a telefonický kontakt, kde si bude môcť verejný obstarávateľ overiť informácie);
* dátum a podpis príslušného kľúčového experta.

Minimálna úroveň

|  |
| --- |
| **Kvalifikovaný špecialista č. 1 (Projektový manažér) – min. jedna osoba v tejto pozícii** a) minimálne **5-ročné praktické skúsenosti** (odborná prax) v oblasti projektového riadenia IT projektov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom; b) minimálne **3 praktické skúsenosti** (odborná prax) s realizáciou projektov v pozícii projektového manažéra v oblasti IT, pričom minimálne jeden projekt musí byť zameraný na implementáciu alebo podporu SW riešenia zabezpečujúceho elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov t. j. registratúrny systém s vysokým stupňom zhody s požiadavkami výnosu č. 525/2011 Z. z., túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom; c) platný **certifikát projektového manažmentu Certifikovaný projektový manažér napr. PRINCE 2 úrovne „Practitioner“** alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný akreditačnou alebo certifikačnou autoritou; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu. |
| **Kvalifikovaný špecialista č. 2 (Procesný analytik, špecialista v oblasti analýzy a modelovania procesov na SW platforme pre elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov) – min. jedna osoba v tejto pozícii**a) minimálne **5-ročné praktické skúsenosti** (odborná prax) v oblasti procesnej analýzy a modelovania procesov elektronického spracovania dokumentov a administratívnych procesov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom;b) minimálne **3 praktické skúsenosti** (odborná prax) s procesnou analýzou SW riešenia zabezpečujúceho elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov, pričom minimálne jeden projekt musí byť zameraný na implementáciu alebo podporu SW riešenia zabezpečujúceho elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov t. j. registratúrny systém s vysokým stupňom zhody s požiadavkami výnosu č. 525/2011 Z. z.; uchádzač túto podmienku preukáže profesijným životopisom;c) platný **certifikát Špecialista na analýzu procesov, modelovanie procesov a integračný dizajn na platforme Fabasoft eGov Suite 2016 – 2023**preukazujúci schopnosť práce s procesnými analytickými alebo modelovacími softvérovými nástrojmi alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný príslušnou autoritou; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.*Zdôvodnenie podmienky účasti: Verejný obstarávateľ má v rámci IS systému implementovanú registratúru založenú na platforme Fabasoft eGov Suite, moduly, ktoré sú predmetom podpory sú založené na tomto produkte alebo s ním tesne komunikujú a sú závislé od jeho rozhrania. Jedná sa o kľúčový komponent riešenia. Očakávajú sa zásahy do tohto modulu, analýza problémov a opravy aj na úrovni zdrojového kódu. Z uvedeného dôvodu nie je možné akceptovať certifikáty iných výrobcov alebo certifikovaných autorít.* |
| **Kvalifikovaný špecialista č. 3 (Špecialista pre elektronickú registratúru / programátor pre platformu Fabasoft na elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov) – min. jedna osoba v tejto pozícii**a) minimálne **5-ročné skúsenosti** (odborná prax) v oblasti návrhu architektúry a vývoja SW riešení pre elektronické spracovanie dokumentov a administratívnych procesov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom; b) minimálne 3 praktické skúsenosti (odborná prax) s návrhom architektúry a programovaním SW riešení zabezpečujúcich elektronické spracovanie dokumentov a administratívnych procesov založeného na SW platforme Fabasoft; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom;c) platný certifikát Fabasoft Špecialista pre návrh softvérových riešení, softvérovej architektúry a vývoja softvérových riešení na platforme Fabasoft eGov Suite 2016 - 2023; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.*Zdôvodnenie podmienky účasti: Verejný obstarávateľ má v rámci IS systému implementovanú registratúru založenú na platforme Fabasoft eGov Suite, moduly, ktoré sú predmetom podpory sú založené na tomto produkte alebo s ním tesne komunikujú a sú závislé od jeho rozhrania. Jedná sa o kľúčový komponent riešenia. Očakávajú sa zásahy do tohto modulu, analýza problémov a opravy aj na úrovni zdrojového kódu. Z uvedeného dôvodu nie je možné akceptovať certifikáty iných výrobcov alebo certifikovaných autorít.* |
| **Kvalifikovaný špecialista č. 4 (Support manažér)**a) minimálne **3 roky** praxe pri poskytovaní služieb hotline podpory, poskytovaní podpory prevádzky a pohotovosti.b) Certifikát Fabasoft Špecialista na podporu, analýzu problémov, riešenie problémov a údržbu komplexných informačných systémov založených na Fabasoft e-Gov Suite 2016 – 2023*Zdôvodnenie podmienky účasti: Verejný obstarávateľ má v rámci IS systému implementovanú registratúru založenú na platforme Fabasoft eGov Suite, moduly, ktoré sú predmetom podpory sú založené na tomto produkte alebo s ním tesne komunikujú a sú závislé od jeho rozhrania. Jedná sa o kľúčový komponent riešenia. Očakávajú sa zásahy do tohto modulu, analýza problémov a opravy aj na úrovni zdrojového kódu. Z uvedeného dôvodu nie je možné akceptovať certifikáty iných výrobcov alebo certifikovaných autorít.* |

Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje svoju odbornú spôsobilosť a ktoré sú vyhotovené v inom ako štátnom jazyku, t. j. v inom ako slovenskom jazyku, musia byť predložené v pôvodnom jazyku a súčasne musia byť úradne preložené do štátneho jazyka, t. j. do slovenského jazyka, okrem dokladov a dokumentov predložených v českom jazyku.

Kľúčoví experti, ktorí budú uvedení v ponuke uchádzača sa musia reálne podieľať na plnení predmetu zákazky.