**OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

**Názov predmetu zákazky : Centrálne riešenie pre** **automatizáciu omnikanálovej komunikácie**

**DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV**

**APV** alebo **Systém** je Centrálne riešenie pre automatizáciu omnikanálovej komunikácie.

**Človekodeň (ČD)** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.

**Človekohodina (ČH)** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby na strane Poskytovateľa (vrátane Subdodávateľa Poskytovateľa alebo inej tretej osoby na strane Poskytovateľa). Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).

**Defekt** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke (vrátane  jej príloh) doručenej Poskytovateľovi a/alebo funkčnými špecifikáciami na Systém dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom  tento nesúlad  môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Systému alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.

**Doba vyriešenia** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému Systému alebo jeho časti tak, aby Systém Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému.

**Doba odozvy** je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa tejto Zmluvy.

**Dokumentácia APV** – súbor dokumentov popisujúcich funkcionalitu APV. Dokumentáciu tvorí:

Používateľská príručka

Systémová dokumentácia

Zápisy z pracovných stretnutí týkajúce sa funkcionality APV

**Dostupnosť** **(DIS)** je schopnosť Systému vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa  vyjadruje v percentách dostupného času Systému. Parametre Dostupnosti sú uvedené v **Prílohe č. 6** Zmluvy.

**Fix** obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

**Garant Zmluvy Objednávateľa** je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

**Garant Zmluvy Poskytovateľa** je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

**HotFix** je urýchlene nasadená oprava Incidentu.

**Incident** je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky Systému a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky Systému a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou  informačných systémov verejnej správy.

**Konečné riešenie** znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti Systému ako pred výpadkom (prevádzka Systému bola plne obnovená).

**Náhradné / dočasné riešenie** zmenšuje alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti Systému, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť funkcionalít Systému nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov. Prevádzka produkčného prostredia Systému je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

**Požiadavka na zmenu (PNZ)** je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít Systému podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia Systému dodané na základe predchádzajúcich zmlúv.

**Prevádzkový čas služby** je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

**Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa** je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

**Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa** je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

**Priorita** je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu/Problému.

**Priorita „NÍZKA (C)“**, resp. bežná vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „STREDNÁ“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu Systému, pričom chybná funkcionalita tohoto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu Systému, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje jeho chod, chod inej časti Systému alebo chod celého Systému.

**Priorita „STREDNÁ (B)“**, resp. vážna vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „URGENTNÁ“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu Systému, pričom chybná funkcionalita tohto modulu má  negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Incident/Problém umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.

**Priorita „URGENTNÁ (A)“**, funkčnosti modulu Systému alebo chybnú funkčnosť modulu Systému  pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť Systému alebo jeho časti v produkčnom prostredí nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

**Problém** je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Incidente.

**Release** je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

**Service Desk (SD)** je elektronický informačný systém Objednávateľa (tiketovací systém Objednávateľa),  prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Service Desk definície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu, požiadavku na zmenu/konzultácu/súčinnosť a pod.

**Testy:**

**Funkčný test (FT)** je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

**Generálny test (GT)** je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu kritických funkcionalít alebo úplnej funkcionality APV. Výsledkom GT je  potvrdenie komplexnej funkcionality APV.

**Integračný test  (IT)** je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu APV so systémami, s ktorými je APV integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.

**Záťažový test (ZT)** je test zameraný na záťaž APV simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.

**Akceptačný test (AT)** je test, ktorým Objednávateľ testuje Poskytovateľom realizovanú zmenu funkcionality APV. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.

1. **Popis súčasného stavu na Národné centrum zdravotníckych informácií**

V podmienkach verejného obstarávateľa – Národné centrum zdravotníckych informácií (ďalej len „NCZI“) v súčasnosti neexistuje jednotný centralizovaný systém na správu a automatizáciu komunikácie s prijímateľmi a poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti. NCZI využíva v súčasnosti pre komunikáciu primárne webový portál, kontaktné centrum, eMail, SMS kanály a PUSH notifikácie. Náklady na prevádzku komunikačných kanálov sa neakceptovateľne zvyšujú, nakoľko je väčšina obslužných procesov realizovaná manuálne prostredníctvom kontaktného centra a pre zasielanie dôležitých správ sa primárne využíva SMS kanál.

Z dôvodu existencie mnohých systémov a IT riešení, NCZI nemá na jednom mieste prehľad o prichádzajúcej a odchádzajúcej komunikácii na prijímateľa alebo poskytovateľa zdravotnej starostlivosti. Každý IT systém musí riešiť vo vlastnej réžii generovanie a zasielanie správ, prípadne dedikované mikrostránky pre automatizáciu parciálnych interakcií na strane koncového občana alebo partnera. Takto vytvorené komunikácie sú často duplicitné, neprepoužiteľné a neflexibilné pre budúce zmeny.

NCZI nemá v súčasnosti žiadne technické riešenie, ktorým by bolo schopné pokryť in-app messaging na úrovni PUSH správ. Rovnako nemá technické vybavenie pre zabezpečenie automatizovanej konverzácie a riadenie platformovo špecifických súhlasov pre komunikáciu cez instant messaging poskytovateľov (napríklad WhatsApp, Google messaging, ...) alebo vo forme web chatBOTa.

1. **Popis očakávaného stavu na Národné centrum zdravotníckych informácií**



1. **Technické požiadavky na riešenie**
	1. Verejný obstarávateľ požaduje cloudové riešenie pre omnichannel komunikáciu
	2. Cloudové riešenie musí byť dedikované pre NCZI a oddelené na úrovni tenanta
	3. Cloudové riešenie musí byť na požiadanie prenositeľné a zmigrovateľné na infraštruktúru NCZI teda on-premise riešenie
2. **Špecifikácia predmetu zákazky systému pre automatizáciu omnikánálovej komunikácie**

Verejný obstarávateľ požaduje aby centrálny systém pre automatizáciu omnikanálovej komunikácie spĺňal nasledujúce funkčné požiadavky:

* 1. Musí byť lokálne integrovateľný do existujúceho IT prostredia NCZI (t. j. pre všetky prevádzkované platformy, systémy a aplikácie) prostredníctvom vystavených REST APIs a batch rozhraní.
	2. Musí byť schopný paralelne spracovávať požiadavky na generovanie a zasielanie komunikácie v reálnom čase cez synchrónne a asynchrónne online rozhrania ako aj veľkokapacitné dávkové rozhrania s možnosťou prioritizácie spracovania na úrovni jednotlivých komunikácii a správ.
	3. Musí byť schopný spracovávať okrem odchádzajúcej komunikácie aj prichádzajúcu komunikáciu – napríklad prichádzajúce eMaily, SMS správy. Uvedené odpovede musí byť schopný analyzovať, triediť a priradiť na ďalšie riešenie buď ako manuálnu úlohu pre operátora alebo automatizovane s využitím umelej inteligencie.
	4. Každá komunikácia musí byť konfigurovateľná administratívnym používateľom NCZI cez webové rozhranie z pohľadu časovania rozosielania ako aj plánovania jednotlivých vĺn rozosielania. Odosielanie bude možné realizovať okamžite, v pravidelných časových intervaloch alebo vo fixný čas definovaný na konkrétny dátum alebo deň v mesiaci / týždni.
	5. Každú spustenú komunikáciu musí byť možné administratívnym používateľom NCZI detailne monitorovať cez webové rozhranie systému na úroveň úplného detailu zasielaného obsahu a stavu správ. Samotné spracovanie musí byť možné v akomkoľvek momente pozastaviť, znovu spustiť alebo úplne zrušiť.
	6. Systém musí byť schopný poskytnúť on-line pohľad pre používateľov NCZI cez webové rozhranie na stav spracovávania komunikácii, dátových dávok, dokumentov, súborov a samotných správ v úrovni stavových informácií alebo prípadné chyby v spracovaní a zároveň umožniť náhľad na obsah v podobe aký bol zobrazený na strane koncového používateľa.
	7. Systém musí umožniť administratívnym používateľom NCZI navrhovať šablóny vizuálnym spôsobom bez potreby použitia programovacích a scriptových techník. Modelovanie šablón dynamických správ a mikrostránok musí byť možné len s využitím WYSIWYG (what you see is what you get) nástroja umožňujúcim vzájomné prepoužitie blokov v rámci šablón – takzvané master bloky. V prípade komplexných UIX scenárov je možné použitie HTML code editora.
	8. Jednotlivé šablóny musia byť verzované a ich zmeny musia podliehať striktnému schvaľovaniu pred zavedením do produkcie. V rámci schvaľovania systém musí poskytovať možnosť náhľadu dokumentu, správy vo finálnej forme. Systém musí umožňovať zobrazenie staršej verzie šablóny a klasifikovať šablóny podľa používateľsky definovaných metadát.
	9. Systém musí umožňovať administratívnym používateľom NCZI správu individuálnych práv, rolí a povolení pre jednotlivé šablóny dokumentov, správ so zabezpečením auditovateľnosti všetkých realizovaných zmien do systému.
	10. Systém musí umožňovať personalizovanie dynamických správ, najmä personalizované e-mailové správy a micro stránky s možnosťou vytvorenia tela obsahu (HTML) s možnosťou pripojenia príloh, napr. vo formáte PDF, definovania CTA a/alebo aktívnych prvkov na zber dátových vstupov od koncového používateľa.
	11. Musí umožniť administratívnym používateľom NCZI každú šablónu zapojiť do komunikačného scenára, ktorý sa bude modelovať vo forme komunikačného workflowu. Komunikačný workflow musí umožniť vygenerovanie a rozoslanie viacero správ cez viaceré komunikačné kanály na základe jednej vstupnej dátovej vety. Systém musí byť schopný realizovať automatizovaný komunikačný scenár medzi viacerými kanálmi s cieľom garantovanej doručiteľnosti (garancia doručenia), najlacnejšieho doručenia (minimalizácia nákladov) alebo najrýchlejšej reakcie koncového príjemcu správy (maximalizácia konverzie).
	12. Systém musí umožniť dizajnovanie šablón, generovanie, zasielanie a prijímanie správ minimálne z nasledujúcich kanálov: eMail, SMS, RCS, PUSH, WhatsApp, Facebook Messaging, Google Messaging, Viber, Signal s možnosťou vygenerovania personalizovanej linky spolu s vygenerovaním samotnej dedikovanej personalizovanej webovej stránky (microsite).
	13. Pre eMail kanál musí systém umožňovať sledovať stav doručenia správy, dôvod prípadného nedoručenia, ako aj aktivitu na strane koncového používateľa - otvorenie a prípadne kliknutie používateľa s rozlíšením na konkrétny link v email správe.
	14. Pre SMS kanál musí systém umožňovať sledovať stav doručenia správy, dôvod prípadného nedoručenia. Systém sa napojí na telekomunikačných operátorov prostredníctvom internej zazmluvnenej brány NCZI.
	15. Pre PUSH kanál musí systém zabezpečiť technické vybavenie vo forme integrovateľného SDK pre platformy iOS a Android. Systém musí byť schopný sledovať stav doručenia správy, dôvod prípadného nedoručenia, otvorenie správy.
	16. Pre RCS a Instant messaging kanály (napríklad WhatsApp, Google messaging) musí systém umožňovať sledovať stav doručenia správy, dôvod prípadného nedoručenia, ako aj aktivitu na strane koncového používateľa - otvorenie a prípadne kliknutie používateľa s rozlíšením na konkrétny link správe.
	17. Dedikované personalizované webové stránky (microsite) musia umožňovať zobrazovanie a zber personalizovaných údajov, upload, download priložených dokumentov. Prístup na samotnú microsite bude možný cez vloženú personalizovanú linku (pURL) z eMailu alebo SMS, pričom vstup môže byť dodatočne overený dohodnutým heslom alebo OTP zaslaným cez iný kanál na koncového používateľa
	18. Musí umožňiť administratívnym užívateľom NCZI vytvárať obslužné biznis procesy vo forme personalizovaných microsites, napríklad: pripomienka o termíne návštevy u lekára s možnosťou zmeny termínu návštevy, dodanie/vyžiadanie dodatočnej dokumentácie a podobne.
	19. Systém musí umožniť interným používateľom NCZI manuálne zaslanie AD-HOC správ na základe preddefinovanej šablóny cez webové rozhranie systému. O každej takto zaslanej správe bude uložená detailná informácia o tom kto, kedy a ako personalizoval danú správu pri odoslaní. Jednotliví užívatelia budú mať vždy prístup len do vybraných šablón podľa pridelených užívateľských rolí. Zasielanie takýchto správ bude možné jednotlivo alebo dávkovo na základe manuálne nahratého vstupného súboru v csv formáte.
	20. Systém musí poskytovať pre NCZI používateľov detailné online manažérske výstupy vo forme dashboardov a používateľsky prívetivých reportov dostupných cez web rozhranie, ktoré budú umožňovať získať analytický prehľad o:
		+ stave rozosielania jednotlivých komunikácii, štatistiky počtu rozoslaných jednotlivých správ a vygenerovaných dokumentov,
		+ detailná kontrola SLA na strane generovania výstupov a distribúcie dokumentov v požadovanom čase.
	21. Každá prichádzajúca alebo odchádzajúca komunikácia musí byť uložená a archivovaná po definovanú dobu v lokálnom elektronickom archíve – komunikačnej histórii. Systém bude umožňovať definovať retenčné periódy na úrovni komunikácie a príslušnosti komunikácie ku danému procesu alebo produktu. Komunikačná história musí uložiť detail na úrovni celého obsahu komunikácie a formy rovnakej aká bola prezentovaná koncovému používateľovi spolu so stavom doručenia a zachytenej aktivity na strane koncového používateľa. Uvedená informácia musí byť dostupná používateľom NCZI cez používateľské rozhranie systému alebo sprístupnené cez online API rozhrania, na ktoré budú môcť pristupovať interné aplikácie NCZI (napríklad call centrum, ..).
	22. Musí umožniť automatizovane riadiť konverzáciu s koncovým príjemcom správy prostredníctvom instant messaging alebo web chat kanálov vo forme chat BOTa, ktorý bude riadený preddefinovanými pravidlami v podobe konverzačného stromu v kombinácii so spracovaním vstupov v podobe voľného textu. Systém musí obsahovať modul s umelou inteligenciou pre plnú podporou NLU (natural language understanding)/NLP (natural language processing) spracovaním prirodzených voľne zadaných textových odpovedí od koncových príjemcov konverzácie. Konverzácia môže byť iniciovaná zo strany NCZI odchádzajúcou správou alebo občanom/partnerom vo forme prichádzajúcej správy.
	23. Musí byť schopný pri chatBOT interakcií s občanom / partnerom správne identifikovať zámer, v prípade identifikovaných viacero zámerov vedieť z daného kontextu identifikovať ten hlavný zámer, extrahovať personalizovanú hodnotu z odpovede klienta, prípadne zavolať interný systém obstarávateľa cez API rozhranie (získanie údajov, zrealizovanie požadovanej zmeny, ..), vytvoriť personalizovanú odpoveď a prípadne mať schopnosť odpovedať viacerými variantami odpovede bez dopadu na významovosť.
	24. Musí umožňovať administratívnym používateľom NCZI bez potreby programovania dizajnovať konverzácie na úrovni základných pravidiel, personalizovaných premenných, zámerov, entít a šablón odpovedí. Nadizajnované konverzácie bude možné otestovať a zároveň trénovať na dogenerovaných vzorkách odpovedí alebo dodaných vzoriek odpovedí z reálnej prevádzky.
	25. Musí umožniť administratívnym používateľom NCZI vytvárať obslužné biznis procesy vo forme konverzačného dialógu, napríklad: pripomienka o termíne návštevy u lekára s možnosťou zmeny termínu návštevy, dodanie/vyžiadanie dodatočnej dokumentácie a podobne.
	26. Musí poskytnúť pre administratívnych používateľov NCZI webové rozhranie pre úplný prehľad nad prebiehajúcimi konverzáciami, ich stav a prípadnú možnosť pozastavenia BOTa a  manuálneho zadania odpovede pre konkrétnu interakciu. Každá konverzácia bude mať definovaný fallback scenár - napríklad na spätný kontakt z call centra. Systém bude potrebné integrovať s existujúcim call centrovým systémom len na úrovni založenia úlohy na spätné zavolanie s obsahom základných informácií o danej konverzácii.
	27. Musí podporovať evidenciu súhlasov GDPR.
	28. Poskytovateľ musí zabezpečiť všetky potrebné registračné úkony (za súčinnosti právneho a security útvarov NCZI), integračné technické požiadavky pre správne fungovanie NCZI komunikácií prostredníctvom externých poskytovateľov instant messaging služieb na koncových občanov a partnerov.

1. **Požiadavky na predmet dodávky:**

Verejný obstarávateľ požaduje aby dodávateľ:

1. Naimplementoval a nakonfiguroval dedikované testovacie a produkčné prostredie Omnikanálového riešenia pre obstarávateľa s naplnením funkčných, technických a bezpečnostných požiadaviek definovaných verejným obstarávateľom,
2. Poskytol adekvátnu súčinnosť NCZI pre implementáciu integrácií existujúcich systémov zodpovedných za zasielanie a príjem správ od klientov/občanov,
3. Integroval systém s externou SMS bránou aktuálneho poskytovateľa SMS brány – Telekom
4. premigroval existujúce šablóny a definície eMail a SMS komunikácií, ktoré sa týkajú existujúcich – verejne automatizovaných procesov u nasledovných agend:
	1. vakcinácia
	2. testovanie
	3. eHranica
	4. CovidPass
5. Naimplementoval nové omnikanálové komunikácie, ktoré zabezpečia nákladovo efektívnejší model doručovania súčasných typov správ prostredníctvom nielen SMS a eMail kanálov, ale aj využitím napríklad PUSH, Instant Messaging kanálov (primárne WhatsApp).
6. Zabezpečil u nových omnikanálových komunikácií elimináciu paralelného zasielania rovnakej informácie cez viaceré kanály občanom, ktoré sa dnes zasiela z dôvodu chýbajúcej podpory medzikanálovej koordinácie a detekcie aktivity na strane príjemcu správy. Uvedené komunikácie budú voliť príslušný kanál na základe dostupných kontaktov a udelených súhlasov s komunikáciou. Zber súhlasov s komunikáciou cez príslušný kanál bude zabezpečený obstaraváteľom. Ďalší alternatívny doručovací kanál sa bude voliť len za predpokladu nesplnenia definovaných biznis podmienok (napríklad doručenie, otvorenie správy do 1 minúty) na prvotnom doručovacom kanáli.
7. Poskytol adekvátnu súčinnosť obstarávateľovi pre prebratie riešenia do prevádzky a zaškolenie interného tímu s cieľom umožniť interným užívateľom robiť zmeny do implementovaných komunikácií

**Ďalšie technické požiadavky na predmet dodávky:**

1. Systém musí zvládať spracovať nasledovné objemy komunikácie
	* min 10 mil správ mesačne v približnom rozložení
		+ 50% eMailov
		+ 20% SMS
		+ 30% PUSH, RCS a Instant messsaging komunikácie
	* Garantovaná priemerná priepustnosť systému na úrovni 1h
		+ 50tis eMailov
		+ 50tis SMS
		+ 30tis PUSH
		+ 30tis RCS a Instant Messaging kombinovane
	* Pomer batch a online API požiadaviek na zaslanie správ bude cca 1:1
	* Paralelný počet agentov pre obsluhu chatBOT konverzácií
		+ Štandardne 50
		+ Krátkodobý vrchol (2 hodiny) 200
2. Dodávateľ musí k systému dodať dokumentáciu pre správu systému, školenie pre dizajn a tvorbu komunikácií a používateľskú príručku.
3. Systém musí obsahovať grafické webové rozhranie pre správu systému bez nutnosti inštalácie „hrubého“ klienta.
4. Výrobca musí zabezpečovať vydávanie aktualizácií a opráv v závislosti na publikovaných a oznámených zraniteľnostiach.
5. Komunikácia medzi serverom a klientami musí byť šifrovaná.
6. Požaduje sa dodávka dvoch inštancií - testovaciu a produkčnú.
7. Obstarávateľ požaduje v ponuke uviesť presný názov ponúkaného produktu.
8. Obstarávateľ požaduje vypracovať návrh v jednej z dvoch variant
	* + on-premise inštalované v IT prostredí NCZI (DC)
		+ cloudové riešenie dedikované pre NCZI a oddelené na úrovni tenanta
9. Dodávateľ musí poskytovať možnosť postimplementačnej podpory a podporné služby pre produkt a jeho prevádzku.

1. **Podporné služby zahrnuté v SLA:**

1. **SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV, UPGRADE / UPDATE**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky APV. Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV.

**Spôsob nahlasovania:**

* Do aplikácie Service Desk. Aplikácia Service Desk je prioritný spôsob nahlasovania.
* Elektronickou poštou sa vykonáva v prípade, ak aplikácia Service Desk nie je dostupná alebo ak nie je zrealizovaná integrácia Poskytovateľa na Service Desk.
* Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A/1)“ musí byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením do aplikácie Service Desk alebo Elektronickou poštou. Service Desk je prioritný spôsob, elektronickou poštou sa následné nahlásenie vykonáva iba v prípade, že nie je možné nahlásenie do Service Desk (nedostupnosť, nerealizovaná integrácia Poskytovateľa).

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu spôsobom podľa článku 5. Zmluvy..

**Základné činností poskytované v rámci služby:**

1. **Klasifikácia – výstupom je:**
* odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, resp.
* odôvodnený návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
* odsúhlasenie kategórie služby Incident/Problém, resp.
* návrh na preklasifikovanie kategórie služby Incident/Problém,
* odsúhlasenie Priority, resp.
* návrh na preklasifikovanie Priority.
1. **Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:**
* návrh náhradného, resp. konečného riešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
* analýza rizík
* kvalifikovaný odhad termínu dodania riešenia vrátane dodania kompletnej dokumentácie (vrátane bezpečnostnej),
* potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do APV,
* rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 1. a  2. musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom Kontaktného miesta Poskytovateľa (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 4), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 2, resp. Tabuľka 3).

1. **Vyriešenie Incidentu,  resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je**
* vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
* obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
* funkčný test,
* bezpečnostné testy zhotoviteľom (Penetračné, Security Review podľa metodiky SDL, Riziková analýza)
* dodanie releasu (Fix , HotFix)
1. **Uzavretie – výstupom je:**
* akceptácia Objednávateľa,
* zápis o ukončení v aplikácii Service Desk.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii 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 mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v dohodnutom časovom termíne. V  tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu.

Ak pri realizácii Incidentu alebo Problému dôjde k zmene funkcionality APV, pri odovzdaní riešenia je Poskytovateľ povinný zabezpečiť aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie APV so zaznamenaním vykonaných zmien (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou APV, bezpečnostnej dokumentácie). Čas potrebný na dodanie takto aktualizovanej Dokumentácie APV sa nezapočítava do doby vyriešenia Incidentu alebo Problému.

1. **Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore**

Poskytovateľ je povinný vyhodnocovať nutnosť aktualizácie nasadenia nových verzií APV, v závislosti od aktualizácii (patch manažment a upgrade nových verzií) a infraštruktúrnych komponentov (použité platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a SW licencie a služby tretích strán) súvisiacich s prevádzkou APV, okrem infraštruktúrneho prostredia služieb cloudu, v ktorom bude prevádzkované APV. V prípade potreby aktualizácie APV je zároveň Poskytovateľ povinný ju realizovať na základe požiadavky Objednávateľa a v čase určenom Objednávateľom. V prípade potreby bezpečnostných aktualizácii je povinný zabezpečiť aktualizáciu APV v čase zodpovedajúcom pre vyriešenie Incidentu s Prioritou Urgentná (A/1) podľa Tab. 2.

1. **Súčinnosť Objednávateľa**

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 2. po vzájomnom odsúhlasení.

1. **Eskalačný proces**

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácií služby, resp. kategorizácií služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby.

1. Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov                               Tabuľka 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Meno a Priezvisko** | **Telefón** | **E-mailová adresa** |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov                                Tabuľka 2

|  |
| --- |
| **Prevádzkový čas služby pre Incidenty s Prioritou Urgentná (A/1)**  |
| Nonstop v režime 00:00 až 24:00  |
| **Prevádzkový čas služby pre Incidenty s Prioritou Stredná (B/2) a Nízka (C/3)**  |
| Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h  |
| **Cieľové úrovne služby**  |
| **Priorita**  | **Doba odozvy**  | **Doba vyriešenia**  |
| Urgentná (A/1)   | 1 hod  | 8 hod  |
| Stredná (B/2)  | 4 hod  | 40 hod   |
| Nízka (C/3)  | 9 hod  | 135 hod, alebo v rámci dohodnutých  termínov releasov  |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov                             Tabuľka 3

|  |
| --- |
| **Prevádzkový čas služby**  |
| Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h  |
| **Cieľové úrovne služby**  |
| **Priorita**  | **Doba odozvy**  | **Doba vyriešenia**  |
| Urgentná (A/1)  | 9 hod  | 40 hod  |
| Stredná (B/2)  | 18 hod  | 80 hod  |
| Nízka (C/3)  | 45 hod  | 135 hod, alebo v rámci dohodnutých  termínov releasov  |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov / Problémov                 Tabuľka 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Meno a Priezvisko** | **Telefón** | **E-mailová adresa** |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

# Upgrade / Update

V prípade, že od posledného Upgrade / Update bolo dodané také množstvo Fixov a Hotfixov, že Objednávateľ vyhodnotí túto skutočnosť ako vysoko náročnú na udržiavanie systému, má právo požiadať Poskytovateľa o vytvorenie podporu pri Upgrade / Update. Zaškolenie personálu v prípade nových funkcionalít.

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

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu APV (kategória služby „Zmena“). Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV.

**Spôsob nahlasovania:**

* Prostredníctvom aplikácie Service Desk s priložením formulára “Požiadavka na zmenu”.  Aplikácia Service Desk je prioritný variant.
* V prípade výpadku/nedostupnosti (nerealizovanej integrácie) Service Desk elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Požiadavka na zmenu“.

Zaznamenávania procesných činností, týkajúcich sa poskytovania služby bude realizované v aplikácii Service Desk. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

**Zoznam činností:**

1. **Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu**

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár “Požiadavka na zmenu“, resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

1. **Vypracovanie štúdie realizovateľnosti, analýzy rizík a analýzy dopadov**

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára “Požiadavka na zmenu” o štúdiu realizovateľnosti k zmene, analýzu rizík a analýzu dopadov k zmene a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie Poskytovateľ vo formulári “Požiadavka na zmenu“ . V analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti APV budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

1. **Vypracovanie cenovej ponuky**

Požiadavka na zmenu bude realizovaná na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), Poskytovateľ cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle ako súčasť formulára “Požiadavka na zmenu” prostredníctvom nahlasovacieho kanálu.

1. **Realizácia Zmeny**
* K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení  objednávky Objednávateľa schválenej Riadiacim výborom  Poskytovateľovi. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi. Súčasťou realizácie je vykonanie Rizikovej analýzy, Security Review podľa metodiky SDL a penetračných testov Poskytovateľom.
1. **Otestovanie Zmeny**

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

1. **Plán realizácie zmeny**

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom, formulára „Požiadavka na zmenu“.

1. **Záverečné akceptovanie**

Zapracovania – Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v  testovacom a následne v produkčnom prostredí APV potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“ a dodaní Bezpečnostnej správy, ktorá obsahuje Rizikovú analýzu, Security Review podla motodiky SDL a  Výsledky z penetračných testov,  vykonané Poskytovateľom V prípade zistenia defektu je povinný Poskytovateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe.

1. **Zmenové príručky a dokumentácia**

Ak pri realizácií Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality APV, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu, bezpečnostnej dokumentácie a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou APV).

Školenie

V prípade potreby, resp. v prípade rozsiahlejších zmien v APV zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

1. **Upgrade / Update v rámci zmenovej podpory**

Zoznam činností:

* Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
* Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
* Príprava migračných skriptov,
* Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
* Výkon interných funkčných / integračných testov,
* Výkon interného generálneho regresného testu,
* Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
* Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
* Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
* Bezpečnostné testy
* Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
* Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
* identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
* Veľkosť inštalačného balíčka
* Dopady na IT infraštruktúru:
* Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
* Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
* Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)

[Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],

* identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov celkový dopad „Veľký“.

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy, alebo v čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

1. **Release**
2. Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

1. Mimoriadny / Riadny,
2. Štandardný / Rizikový,
3. Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu) / Opravný (predovšetkým Fixy
4. Incidentov / Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov).

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. dátového modelu APV, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán (na základe rizikovej analýzy) a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam implementovaných CR, Fixov a HotFixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

1. Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
2. Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
3. Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu na strane Poskytovateľa
4. Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade / Update
5. Pravidlá pre nasadzovanie Release

Pre každý Release sa spracuje obsah, charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny) a samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

1. Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie CR (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v Tabuľke 5.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov.

Tabuľka 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória** | **Popis** | **Povolený počet Defektov** |
| **Urgentná**  | Kritický defekt s dopadom na funkcionalitu modulu APV~~,~~ ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku kritickej funkcionality APV, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.  |               0  |
| **Stredná**  | Vážny defekt s dopadom na funkcionalitu aspoň jedného modulu APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil prácu pracovníkov Objednávateľa. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov.  |               4  |
| **Nízka**  | Defekt s nepodstatným dopadom na funkcionalitu APV, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.  |               10  |

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia oprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa tak zmluvné strany dohodnú.

1. **SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky Objednávateľa na:

1. **Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)**

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality a prevádzky APV.

Odmena za konzultácie bude  v rámci Mesačnej paušálnej odmeny.

1. **Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“)**
* podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
* správa systému – používateľský systém, správa číselníkov, zoznam popisiek, správa navigácie, správa emailových šablón,
* oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa
* oprava chýb spôsobených poruchami infraštruktúry Objednávateľa (testovacie a produkčné prostredie)
* poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa pri odstraňovaní chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa, resp. poruchami infraštruktúry Objednávateľa

Odmena za administráciu bude v rámci Mesačnej paušálnej odmeny.

Poskytovateľ -  Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia,

Tabuľka 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Meno a Priezvisko** | **Telefón** | **E-mailová adresa** |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Tabuľka 7

|  |
| --- |
| **Prevádzkový čas služby**  |
| Konzultácia  | Pracovné dni  08:00 h - 17:00 h  |
| Administrácia  | Pracovné dni  08:00 h - 17:00 h  |
| **Cieľové úrovne služby**  |
| Kategória služby  | **Doba odozvy**  | **Doba vyriešenia**  |
| Konzultácia  | 12 hod  | Čas  bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov)  uvedených v Tabuľke 6 a Tabuľke 8.  |
| Administrácia  | 12 hod  |

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia,

Tabuľka 8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Meno a Priezvisko** | **Telefón** | **E-mailová adresa** |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

**5. Lehota dodávky:**

1. Lehota dodávky je najneskôr do 4 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy.