



Príloha č. 1 - Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je servisná a aplikačná podpora elektronických služieb na základe zadania hlavného mesta a zabezpečenie dostupnosti služieb pre obyvateľov.

Zákazka sa skladá zo:

- a) Servisnej podpory na 1 rok v očakávanej výške 46 080 EUR vrátane DPH
- b) Aplikačnej podpory s hodinovou sadzbou 58,80 EUR vrátane DPH (očakávaný počet hodín 300 človekohodín, maximálne do vyčerpania alokácie 18 000 EUR vrátane DPH)

Hlavné mesto SR Bratislava spolu s mestskými časťami poskytuje svoje elektronické služby na portáli esluzby.bratislava.sk. Hlavné mesto má záujem zabezpečiť funkčnosť, dostupnosť a rozvoj služieb tak, aby napĺňali zákonné požiadavky, reflektovali zmeny v nastavení fungovania štátneho IT a napojenia na elektronické schránky ako aj aplikačnú podporu pri rozvoji kľúčovej funkcionality.

Technické riešenie súčasných elektronických služieb je komplexné riešenie viacerých firiem. Portál je postavený na produktoch spoločnosti Lomtec ActiveOffice a ActiveWeb. Produkty sú vystavané na platforme MS .NET.

Info modul je komponent, ktorý zahrňuje nasledovné funkcionality:

- Štruktúrovaný pohľad na zoznam elektronických služieb prostredníctvom životných situácií.
- Poskytovanie informácií o hlavnom meste a mestských častiach.
- Poskytovanie informácií na zverejňovanie pochádzajúcich z jednotlivých systémov.
- Poskytovanie informácií pre potreby riadenia a monitorovanie interných projektov H M a MČ.

Jeho hlavnou úlohou je zobrazovanie statických informácií na ponúkané služby.

Info modul je prepojený na elektronické formuláre prostredníctvom odkazov na elektronické formuláre. V info module sa realizuje dokončenie a **finalizácia** elektronického podania. Pod pojmom finalizácia rozumieme doplnenie prípadných príloh a podpisovanie ZEP-om.

Súčasný modul obsahuje naprogramované rutiny pre transformáciu údajov z XML s následným vytvorením úradného dokumentu (EUD) v zmysle zákona eGov pre SKTalk 3.0.

Info modul je samostatný modul dostupný na adrese <https://esluzbyba.sk/info>.

Elektronické formuláre sú samostatné naprogramované mikro aplikácie, ktoré sú interpretované JAVA interpreterom. Formuláre sú uložené na samostatnom aplikačnom serveri, volané cez URL linku. Formuláre boli dodané ako subdodávka firmy Softec.

Komponent procesná integrácia sa skladá z troch komponentov:

- BPM - Business Process Management
- BRE - Business Rule Engine
- WFM - Workflow management



Primárnou úlohou procesnej integrácie je riadenie toku medzi jednotlivými pripojenými systémami od okamihu stiahnutia podania z eDesku magistrátu alebo mestských častí až po samotné spracovanie v príslušnom komponente. Predstavuje platformu, prostredníctvom ktorej komunikujú komponenty integrovaného inforačného systému medzi sebou, vrátane manažmentu biznis procesov.

RPOD je vystavaný nad komponentami procesnej integrácie, ktorý disponuje grafickým rozhraním pre používateľov. Riadenie podaní je schopné prijímať notifikácie o zmene stavu procesu vykonávania elektronických služieb od okolitých komponentov, ale aj od pracovníkov úradu.

RPOD pomocou procesnej integrácie (BRE) rozhoduje o potrebe vytvorenia inštancie prijatej správy (pretože správa z eDesku môže byť iného typu ako podanie) v RPOD.

V prípade, že príjemca je MČ, cez rozhranie bude podanie dostupné pre MČ. Následne RPOD čaká na notifikácie o zmene stavu podania z MČ.

RPOD je proprietárne riešenie od spoločnosti Intelsoft east z ERP systému Helios.

Pomocou služieb komponentu RPOD sprístupnených na ESB zbernici bude zabezpečené prijímanie notifikácií zo strany úradov o zmene stavu spracovania služby, ktoré majú opodstatnenie z hľadiska komponentu RPOD a celkovej orchestrácie postupu spracovania elektronickej služby. Okrem integrácie formou webových služieb bude zabezpečená integrácia s komponentom RPOD aj pomocou GUI rozhrania prostredníctvom dashboardu, určeného pracovníkom úradov.

Komponent RPOD poskytuje nasledovné integračné rozhrania:

- RPOD_GetIncomingMailList - Služba poskytuje zoznam dosiaľ neprevzatých záznamov.
- RPOD_ConfirmIncomingMail - Služba poskytuje potvrdenie prevzatia došlého záznamu.
- RPOD_GetIncomingMailDetail - Služba poskytuje detailné informácie o došlom zázname.

V súčasnosti sa na integrovaný informačný systém mesta Bratislava a mestských častí pripája 17 backendových systémov mestských častí (MČ) prostredníctvom vystavaného integračného rozhrania. Komunikácia prebieha cez zbernicu ESB Red Hat Fuse s komponentom RPOD. Prostredníctvom rozhrania je možné získať zoznam neprevzatých záznamov, získať detail záznamu, ale aj prevziať záznam.

Zdrojové kódy sú dostupné na vyžiadanie všetkým účastníkom súťaže.

V rámci servisnej zmluvy požadujeme, aby:

1. Bola zabezpečená technická podpora vo forme:
 - a. riešenia prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní hardvéru a softvéru u Objednávateľa a/alebo u ďalších oprávnených organizácií, vrátane vykonania zásahu a odstraňovania závad hardvéru a softvéru a vybavovanie reklamácií,



- b. zaistenia prevádzkyschopnosti hardvéru,
 - c. profylaktiky dodanej výpočtovej techniky,
 - d. zaistenia prevádzkyschopnosti softvéru,
 - e. rozvoji funkcionalít softvéru na základe plánov vývoja a zadania hlavného mesta,
 - f. poskytovania nových verzií softvéru – upgrade prednostne formou elektronického plnenia,
 - g. odovzdávania patchov a hotpatchov,
 - h. odovzdávania informácií o nových verziách softvéru,
 - i. poskytovania podpory na aktuálnu verziu softvéru,
 - j. odborných rád ku správne a efektívnemu prevádzkovaní formou poradenstva s využitím všetkých dostupných komunikačných prostriedkov /prostredníctvom telefónu, faxu, elektronickej pošty, internetu/ v rámci Hot-line pohotovosti každý pracovný deň v dobe medzi 8:00 – 16:00,
 - k. technologického upgrade softvéru - zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných externých produktov, podpora štandardov a štandardov stanovených pre informačné systémy verejnej správy,
 - l. update a upgrade (zaistenie funkčnosti v novej verzii softvéru) špeciálnych dovývojev a úprav realizovaných na základe objednávok a zmlúv uzavretých s Objednávateľom,
 - m. konzultácií v rámci aplikačnej podpory.
2. Bola zabezpečená legislatívna podpora - Služby legislatívnej podpory zahŕňajú zaisťovanie zhody s legislatívou platnou a všeobecne záväznou na území Slovenskej republiky.
 3. Bola zabezpečená súčinnosť s NASES v rámci správy technických účtov hlavného mesta a mestských častí.
 4. Bola dostupná technická podpora počas pracovných dní medzi 8-17 hod.
 5. Boli zabezpečené servisné zásahy v nasledovných časových limitoch:
 - a. 0-8 hodín (počas pracovných hodín) pre chyby s prioritou Kritická.
 - i. Medzi kritické chyby patrí nedostupnosť informačného systému pre obyvateľov.
 - b. Do 48 hodín pre chyby označené ako Závažná.
 - i. Medzi závažné chyby patria chyby, ktoré bránia využívaniu informačného systému, napríklad nesprávne doručovanie podanie, nemožnosť odoslať podania a podobne.
 - c. Do 5 pracovných dní pre chyby označené ako Bežné.
 - d. Do 30 pracovných dní pre chyby označené ako Kozmetické.

Zodpovednosťou Poskytovateľa je udržiavať vyššie uvedené služby dostupné a funkčné aspoň 95% času. V prípade nezabezpečenia tejto dostupnosti v kalendárnom mesiaci zaniká Poskytovateľovi nárok na časť servisnej odmeny za správu technickej infraštruktúry za tento mesiac.

