

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky (Požiadavky na „benefitný systém Cafetéria“ (ďalej len „BSC“), požiadavky na služby a ich štandardy a technická špecifikácia zamestnaneckej platobnej karty)

A. Požiadavky na BSC

BSC musí spĺňať tieto požiadavky:

1. BSC ako webový portál slúži na komunikáciu s klientmi (prostredníctvom webového prehliadača) a používa zabezpečený protokol https, podporuje minimálne webové prehliadače Chrome, Edge, Firefox, Safari na operačných systémoch Windows, MacOS, iOS a Android.
2. Webový portál BSC má verziu pre neobmedzený prístup z mobilných zariadení (tzv. responzívny dizajn), pričom BSC automaticky deteguje prístup z mobilného webového prehliadača a automaticky vracia mobilnú verziu webového portálu.
3. Webový portál BSC poskytuje minimálne základnú úroveň autentizácie používateľov menom a heslom, pri dodržaní politiky hesiel (uvedenej v bezpečnostnom štandarde certifikátu riadenia bezpečnosti dát). Požadujeme použitie min. dvojfaktorovej autentizácie, napr. heslo skombinované s jednorazovým heslom alebo autorizáciou cez autentifikačnú aplikáciu (nie však SMS kódy). Pokiaľ BSC umožňuje viacero možností autentizácie, ktoré spĺňajú minimálne požiadavky verejného obstarávateľa, uchádzač sa s verejným obstarávateľom dohodne na výbere konkrétneho spôsobu autentizácie.
4. BSC umožňuje správcovi konfigurovať parametre autentizačných mechanizmov (dĺžka hesla, počet neúspešných pokusov o prihlásenie podobne).
5. BSC umožňuje resetovanie autentizácie (zabudnuté heslo, zablokovaný používateľ a pod.) automaticky samotným zamestnancom alebo správcom BSC.
6. BSC umožní správcovi importom (napr. súbor csv, xlsx a pod.) alebo ručne pridať nových používateľov (onboarding pri prijatí do pracovného pomeru) a naopak ich odstrániť (ukončenie pracovného pomeru) z hľadiska autentizácie prostredníctvom bezpečného komunikačného kanálu čím sa myslí zašifrovanie obsahu a jeho poskytnutie, doručenie prostredníctvom kontaktného e-mailu oprávnenej osoby zmluvnej strany.
7. BSC je prístupné nepretržite s výnimkou plánovaných odstávok a neplánovaných výpadkov. Plánované odstávky nesmú presiahnuť 12 hodín mesačne a sú realizované v čase zníženej intenzity používania a teda v pracovné dni od 00:00 h do 6:00 h a 20:00 h až 24:00 h a počas dní pracovného pokoja. Neplánovaný výpadok BSC nesmie presiahnuť 12 hodín.
8. BSC má platný certifikát riadenia bezpečnosti dát ISO 27001 : 2014.
9. BSC spracúva osobné údaje zamestnancov prípadne iné údaje v súlade so zákonmi a predpismi platnými v SR pre túto oblasť.
10. Zamestnanec bude informovaný o podmienkach spracúvania svojich osobných údajov najneskôr pri ich získavaní.
11. Pri prvom prihlásení zamestnanca do BSC bol informovaný o podmienkach spracúvania ich osobných údajov.
12. Ak pri spracúvaní osobných údajov v BSC zamestnancov dochádzalo k cezhraničnému prenosu do tretej krajiny, musí byť zabezpečený súlad tohto prenosu s pravidlami prenosu osobných údajov do tretích krajín (rozhodnutie o primeranosti, štandardné doložky o ochrane údajov a iné).
13. BSC zabezpečuje prenos údajov pre smer „NBS – BSC“ a „BSC – NBS“ prostredníctvom bezpečného komunikačného kanálu, čím sa myslí zašifrovanie obsahu a jeho poskytnutie, doručenie prostredníctvom kontaktného e-mailu oprávnenej osoby zmluvnej strany, tak aby pri prenose bola zabezpečená dôvernosť, integrita a autentickosť prenášaných údajov.
14. BSC nepretržite loguje aktivity zamestnancom BSC – napr. objednávka benefitu, prihlásenie/odhlásenie používateľa do systému, dátum, čas a úkon, ktorý vykonal. Logy budú archivované po dobu 12 mesiacov. Po uplynutí doby budú logy automaticky zmazané.
15. BSC umožňuje nastaviť dizajnovú modifikáciu po zmluve s verejným obstarávateľom.
16. BSC umožňuje zamestnancovi prepínanie textov do jazykovej mutácie slovenskej a anglickej.
17. BSC umožňuje zamestnancom vyhľadávanie a objednávanie benefitov podľa zvolených kritérií.
18. BSC umožňuje verejnému obstarávateľovi správu rekreačných poukazov podľa zákona (Zákonník práce, § 152a).
 - a. Systém umožňuje zabezpečenie distribúcie a správu rekreačných poukazov slúžiacich na splnenie povinnosti zabezpečenia rekreácie zamestnancov v súlade s platnou legislatívou.
 - b. Systém umožňuje objednávateľovi objednávanie rekreačných poukazov pre zamestnancov objednávateľa, ktorí spĺnia zákonné nároky.
 - c. Systém posudzuje a počíta zákonné nároky na príspevok na rekreáciu podľa §152a Zákonníka práce, pričom zodpovednosť za sledovanie oprávnených výdavkov a splnenia zákonných podmienok zamestnancom je na strane poskytovateľa.
 - d. Systém po absolvovaní rekreácie a čerpaní rekreačného poukazu zamestnancom objednávateľa preverí splnenie zákonných podmienok zamestnancom objednávateľa k prvému dňu rekreácie a sprístupní objednávateľovi informáciu o splnení zákonných podmienok minimálne v rozsahu

dátum začatia rekreácie a vzťah spolucestujúcich osôb k zamestnancovi prostredníctvom čestného vyhlásenia v elektronickej podobe.

- e. Systém vedie evidenciu oprávnených výdavkov zamestnancov podľa § 152a Zákonníka práce a výdavkov na zrážku zo mzdy s možnosťou importu/exportu dát, evidenciu podkladov pre zúčtovanie príspevku na mesačnej báze, prehľad, štatistiky a kontrolu čerpania príspevku u zamestnancov. Zároveň objednávateľ na mesačnej báze bude poskytovať údaje poskytovateľovi o reálnom čerpaní rekreačného príspevku (pri predložení účtovných dokladov zamestnancom) podľa §152a ZP.
19. BSC umožňuje verejnému obstarávateľovi správu stravovania, uplatniť požiadavku na pripísanie a odpisovanie stravných jednotiek na zamestnaneckú (stravovaciu) platobnú kartu podľa zákona (Zákonník práce, § 152).
20. BSC umožňuje správcovi parametricky členiť zamestnancov do rôznych kategórií (vedúci zamestnanci, bežní zamestnanci, s dobou zamestnania do 1 roka, nad 2 roky a pod.).
21. BSC umožňuje správcovi modifikovať prístup pre zamestnancov k jednotlivým kategóriám benefitov a položkám kategórií (zdravie, šport, ubytovanie, rekreácia, kultúra, voľnočasové aktivity, vzdelávanie, wellness, stravovanie a pod.).
22. BSC umožňuje správcovi nahrávať/zadávať ručne/hromadne mimoriadne limity jednotlivým zamestnancom.
23. BSC umožňuje správcovi na základe nástupu a výstupu zamestnanca parametricky nastaviť výšku limitu.
24. BSC umožňuje správcovi členiť benefity do jednotlivých skupín kategórií – peňaženiek.
25. BSC umožňuje správcovi nastaviť parametricky limity čerpania pre jednotlivé typy kategórií benefitov - peňaženiek a prípadne na jednotlivé benefity pre vybraných zamestnancov podľa kategórie zaradenia (vedúci zamestnanci, bežní zamestnanci, s dobou zamestnania do 1 roka).
26. BSC umožňuje správcovi hromadne (importom v súbore, alebo iným druhom hromadnej zmeny) prideliť zamestnancom finančné limity na čerpanie podľa jednotlivých typov kategórií benefitov - peňaženiek.
27. BSC neumožňuje prečerpanie pridelených finančných prostriedkov na jedného zamestnanca.
28. BSC sleduje pridelené limity na jednotlivé kategórie benefitov - peňaženky.
29. BSC umožňuje správcovi blokovat' a odblokovat' prístup zamestnanca, odpočítat' a pripočítat' (opraviť) body zamestnancovi a mať možnosť zistiť históriu požiadaviek zamestnanca.
30. BSC loguje prístup správcu na účty jednotlivých zamestnancov.
31. BSC umožňuje správcovi spravovať interné benefity, nahrávať ich čerpanie pre zamestnancov tak, aby ich zamestnanci mali zobrazené v BSC.
32. BSC umožňuje správcovi nastaviť obmedzenia prístupu k vybraným kategóriám a jednotlivým benefitom pre zamestnanca alebo kategóriu zamestnancov,
33. BSC umožňuje verejnému obstarávateľovi v prostredí vložiť vlastné kategórie interných benefitov (napr. zdravotníctvo a pod.) v rámci ceny za správu BSC bez toho aby musel čerpať služby Zmeny a rozvoj.
34. BSC umožňuje verejnému obstarávateľovi tvorbu kategórií benefitov - peňaženiek aj z benefitov uchádzača aj z interných benefitov,
35. BSC umožňuje správcovi nastaviť maximálny počet/limit poskytovanej služby u interných benefitov a prípadne počet bodov za jednotlivé benefity.
36. BSC umožňuje v rámci interných kategórií benefitov - peňaženiek zadávať ich podkategórie s možnosťou zadania počtu čerpaní a ceny pre zamestnanca,
37. BSC umožňuje správcovi samostatne nastavovať maximálny celkový počet poskytovaných interných benefitov zamestnancom. Pri prekročení tohto limitu systém neumožní zamestnancovi takýto benefit čerpať.
38. Poskytovateľ BSC mal možnosť do kategórii benefitov dopĺňať ďalších zmluvných partnerov služieb na základe požiadavky verejného obstarávateľa.
39. BSC umožňuje zamestnancom kombináciu úhrady za jednotlivé benefity (napr. čiastočne z limitu na benefity a zvyšok vlastnou platobnou kartou, elektronickými poukážkami, a iné).
40. BSC umožňuje zamestnancom vykonať platbu v e-shope, priamo v kamennej predajni, prevádzke u zvoleného zmluvného predajcu/partnera poskytovateľa BSC.
41. BSC umožňuje zamestnancom vykonať prípadné storno objednávky.
42. BSC umožňuje zamestnancom vykonať presuny finančných prostriedkov medzi jednotlivými kategóriami zamestnaneckých benefitov - peňaženkami. Maximálna výška presunu je parametricky nastaviteľná správcom.
43. BSC umožňuje zamestnancom vykonať presuny prostriedkov na mimoriadny vklad na DDS, na vyplatenie peňažnej hotovosti, ktoré budú spracované v rámci BSC a v rámci importného súboru importované zamestnancovi na spracovanie mzdy. Maximálne limity presunu na DDS a vyplatenie hotovosti je možné parametricky nastaviť.

44. BSC automaticky spracuje a vytvorí výstupný súbor obsahujúci osobné číslo zamestnanca, kód a názov peňaženky, z ktorej boli na mesačnej báze čerpané prostriedky, obdobie čerpania a suma jednotlivých vyčerpaných prostriedkov. V prípade, ak zamestnanec vykoná presun prostriedkov na DDS alebo hotovosť, bude súbor obsahovať pre tieto položky samostatné kódy a názvy (napr. mimoriadny vklad na DDS, peňažná hotovosť).
 45. BSC pre verejného obstarávateľa vytvorí súbor s informáciou o zamestnancoch a počte objednaných benefitov. (napr. koľko a kde si zamestnanec objednal jednotlivých benefitov.)
 46. Správca systému musí mať možnosť tento výstupný súbor za jednotlivých zamestnancov hromadne nahráť do mzdového systému.
 47. Zákaznícka podpora pre zamestnancov verejného obstarávateľa (HELPDESK) e-mailom a telefonicky je dostupná v pracovných dňoch po dobu minimálne 8 hodín.
 48. technická podpora BSC pre správcov emailom a telefonicky v pracovných dňoch bola po dobu minimálne 8 hodín.
 49. BSC obsahuje používateľské príručky pre správcov systému a návody pre zamestnancov.
 50. po skončení každého kalendárneho mesiaca uchádzač vytvorí daňový doklad a elektronický súbor na úhradu za reálne čerpanie služieb a benefitov pre verejného obstarávateľa (Mesačné vyúčtovanie).
 51. BSC poskytne detailné a sumárne informácie o čerpaní benefitov a zostatkoch limitov pre verejného obstarávateľa ako celku po zamestnancoch (podľa kategórií benefitov, kategórií zamestnancov, histórie obdobia od do, celkom, výšky a čerpania limitu, a ďalšie).
 52. BSC umožňuje viesť evidenciu interných benefitov (podľa kategórií čerpania, využívania zamestnancami a pod.).
 53. BSC v prípade odstávky alebo úprav na strane dodávateľa odošle notifikáciu jednotlivým zamestnancom a správcom.
 54. BSC odosiela notifikáciu správcom pri vytváraní mesačných výstupných súborov.
- Osobitne:**
55. Uchádzač vykoná zaškolenie správcov verejného obstarávateľa a pripraví príručky obsluhy systému vrátane inštruktážnych videí, 5 školiacich webinárov (s nahrávkami webinárov) a 3 prezenčných školení, všetko v cene implementácie BSC.
 56. Uchádzač poskytne súčinnosť pri komunikačnej kampani pre všetkých zamestnancov verejného obstarávateľa – propagačné materiály, návrh komunikácie na zamestnancov, brožúry, všetko v cene implementácie BSC.

B. Požiadavky na služby a ich štandardy

1. Implementácia BSC:

- 1.1 Uchádzač riadi implementáciu BSC ako projekt.
- 1.2 Súčasťou projektu implementácie BSC je Projektová dokumentácia.
- 1.3 Projektová dokumentácia obsahuje:
 - 1.3.1 Rámcový plán projektu,
 - 1.3.2 Etapové plány projektu,
 - 1.3.3 Revízie etapových plánov projektu,
 - 1.3.4 Plán testovania poskytnutého BSC,
 - 1.3.5 Plán školení užívateľov a správcov poskytnutého BSC,
 - 1.3.6 Správa o testovaní poskytnutého BSC,
 - 1.3.7 Funkčný prijímací protokol.
- 1.4 Uchádzač sa v rámci implementácie BSC zaväzuje Riadenie projektu na strane dodávateľa a spolupráca s organizačnými zložkami projektu na strane verejného obstarávateľa.
- 1.5 Príprava realizácie projektu - činnosti spojené s vypracovaním plánu projektu a revízií plánov a spracovanie uvedených dokumentov.
- 1.6 Podmienky na prípravu a vykonanie akceptačného testovania:
 - 1.6.1 Predmetom akceptačného testovania je testovanie poskytnutého BSC a testovacia prevádzka BSC podľa požiadaviek, záväzkov, postupov, štandardov, zodpovedností, oprávnení a úloh dohodnutých v zmluve a v prílohe k zmluve.
 - 1.6.2 Testovanie poskytnutého BSC a testovacia prevádzka poskytnutého BSC budú vykonané v testovacom prostredí uchádzača alebo ak sa na tom verejný obstarávateľ a dodávateľ dohodnú, v produkčnom prostredí uchádzača.
 - 1.6.3 Testovanie poskytnutého BSC bude vyhodnotené podľa kritérií na vyhodnotenie testovania poskytnutého BSC a testovacia prevádzka podľa kritérií na vyhodnotenie testovacej prevádzky (ďalej „akceptačné kritériá“), ktoré vypracuje uchádzač.
 - 1.6.4 Ak sa počas akceptačného testovania vyskytne taký počet nedostatkov a chýb poskytnutého BSC, že nebude možné pokračovať v akceptačnom testovaní alebo budú naplnené iné podmienky pre prerušenie akceptačného testovania uvedené v požiadavkách na BSC uvedené v Prílohe č. 1 zmluvy, verejný obstarávateľ má oprávnenie

prerušit akceptačné testovanie. V prípade, ak prerušenie akceptačného testovania spôsobí omeškanie v plnení termínov dohodnutých v zmluve a v rámcovom pláne projektu, zodpovedá sa toto prerušenie uchádzač.

- 1.6.5 Ak sa akceptačné testovanie nemôže úspešne ukončiť v dôsledku opakovanej chyby a/alebo nedostatku poskytnutého BSC a jeho produktovej dokumentácie, ktorú odhalil verejný obstarávateľ a písomne ju oznámil uchádzač, považuje sa to za podstatné porušenie zmluvy.
 - 1.7 Uchádzač sa zaväzuje vykonať implementáciu BSC verejnému obstarávateľovi do 30 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy, a to najneskôr do 31.10.2023.
 - 1.8 Implementácia BSC je úspešne vykonaná po vykonaní akceptačného testovania, ktoré vykoná uchádzač a podpíše akceptačného protokolu, ktorý podpíše verejný obstarávateľ a uchádzač. Súčasťou implementácie BSC je konfigurácia, ktorá sa vykonáva za súčinnosti verejného obstarávateľa.
 - 1.9 Uchádzač pri implementácii BSC stanovuje akceptačné kritériá, ak nie je písomne oprávnenou osobou zmluvnej strany dohodnuté inak, pričom zároveň si verejný obstarávateľ vyhradzuje právo neakceptovať implementáciu BSC v prípade, ak poskytnutý BSC nespĺňa všetky verejného obstarávateľa požiadavky upravené v Prílohe č. 1 zmluvy.
 - 1.10 Uchádzač sa bezodkladne po vykonaní implementácie BSC zaväzuje verejnému obstarávateľovi dodať sprievodnú dokumentáciu k BSC, ktorá obsahuje používateľské príručky pre verejného obstarávateľových správcov BSC a návody pre zamestnancov verejného obstarávateľa.
 - 1.11 Uchádzač sa zaväzuje dodať verejnému obstarávateľovi uvedenú dokumentáciu vždy pri zmene, doplnení funkcionality BSC, pri akomkoľvek uprade BSC; pri update BSC iba v prípade, ak to uchádzač považuje za nevyhnutné.
- 2. Správa BSC zahŕňa prevádzku BSC po technickej stránke, technickú údržbu BSC, odstraňovanie porúch BSC, priebežné aktualizácie BSC formou opravných balíkov (patch):**
- a) Podpora – v tejto službe sa uchádzač zaväzuje poskytnúť verejnému obstarávateľovi riešenie a odstránenie problémov kategórie „Iný problém“. Služba bude. Táto služba zároveň zahŕňa aj koordináciu a riadenie poskytovania služieb verejnému obstarávateľovi.
 - b) Údržba – v tejto službe sa uchádzač zaväzuje poskytnúť verejnému obstarávateľovi riešenie a odstránenie problémov kategórií: „Zásadný problém“, „Závažný problém“ a „Nepodstatný problém“.

Správa BSC**Prevádzka BSC – Podpora a údržba**

Uchádzač sa zaväzuje, že zabezpečí odstránenie problému alebo náhradné riešenie a doby odozvy na riešenie problémov, ktoré znefunkčňujú alebo obmedzujú funkčnosť BSC. Verejný obstarávateľ a uchádzač v čase uzatvárania zmluvy rozlišujú nasledovné kategórie problémov a čas odozvy a riešenia problémov.

Kategória problému	Popis problému	Čas odozvy	Čas vyriešenia
Zásadný problém	Do tejto kategórie spadajú všetky problémy spojené s používaním a rutinnou prevádzkou BSC oznámené uchádzačovi verejným obstarávateľom, u ktorých sa riešením problému zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom BSC a táto chyba alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v rutinnej prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) BSC nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) BSC. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber údajov a nie je možné vykonať prístup.	Do 2 h	Do 24 h

Závažný problém	Do tejto kategórie spadajú všetky problémy spojené s používaním BSC oznámené uchádzačovi verejným obstarávateľom, u ktorých sa riešením problému zistí, že je spôsobený: A. vadou alebo chybou alebo nedostatkom BSC a táto vada a/alebo chyba a/alebo nedostatok obmedzuje jeho používanie v rutinej prevádzke nasledovne: 1. Niektoré aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) BSC nie sú funkčné alebo nie je umožnený prístup k niektorej aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) BSC. 2. Nie je možné vykonať výber niektorých položiek, nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z BSC alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým položkám v BSC. B. nedostatkom BSC identifikovaným verejným obstarávateľom ako vysoké bezpečnostné riziko.	Do 4 h	Do 48 h
-------------------------------	---	---------------	----------------

Nepodstatný problém	Do tejto kategórie spadajú všetky problémy spojené s používaním BSC a oznámené uchádzačovi verejným obstarávateľom A. ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné problémy a častočne obmedzujú jeho používanie v rutinej prevádzke a vyžaduje si 1. Nastavenie parametrov systému uchádzačom. 2. Úpravy dodávaného systému v malom rozsahu podľa požiadavky verejného obstarávateľa. B. ktoré sú spôsobené nedostatkom BSC identifikovaným verejným obstarávateľom ako stredné alebo nízke bezpečnostné riziko	do 5 dní	Do 10 dní
Iný problém	Do tejto kategórie spadajú všetky problémy spojené s používaním BSC, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený chybou alebo nedostatkom BSC avšak problém spôsobuje nejasnosti pri jeho používaní v rutinej prevádzke a vyžaduje si: 1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania BSC. 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania BSC.	Spätná odozva na požiadavku je do 10 dní od prijatia požiadavky, alebo je poskytnutá aj bezprostredne, pokiaľ ide o poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania BSC.	do 30 dní

1. Doba určená pre nahlasovanie problému verejným obstarávateľom je uplatňovaná po dobu poskytovania služby infolinky uchádzača.
2. Za čas nahlásenia problému sa považuje čas zadania problému verejným obstarávateľom do Service desku (systém verejného obstarávateľa na zadávanie a evidovanie požiadaviek a problémov poskytovateľov služieb).
3. Uchádzač oznámi spôsob a lehotu odstránenia problému BSC verejnemu obstarávateľovi na dohodnutú e-mailovú adresu alebo zadaním návrhu riešenia problému do Service Desku verejného obstarávateľa.
4. Uchádzač je povinný dodať verejnemu obstarávateľovi používateľskú a administrátorskú dokumentáciu k BSC v tlačenej podobe a elektronicky najneskôr v lehote 15 pracovných dní pred začatím prevádzky BSC pre príslušného verejného obstarávateľa.

5. Uchádzač je povinný najneskôr v lehote začatia prevádzky BSC na základe zmluvy oznámiť verejnému obstarávateľovi prístupové údaje (prihlasovacie meno a heslo) pre prihlásenie správcov verejného obstarávateľa do BSC.
6. Uchádzač sa zaväzuje vložiť do BSC údaje o zamestnancoch verejného obstarávateľa poskytnuté verejným obstarávateľom najneskôr v lehote 10 dní po implementovaní BSC a pre každého zamestnanca verejného obstarávateľa vytvoriť v BSC zamestnanecký účet. Uchádzač sprístupní zamestnancom verejného obstarávateľa prístup do účtov BSC po zmluve s verejným obstarávateľom.
7. Verejný obstarávateľ je oprávnený prostredníctvom BSC nastavovať oprávnenia k jednotlivým zamestnaneckým účtom pre využívanie funkcionalít BSC.
8. Verejný obstarávateľ od uchádzača požaduje nastavenie funkcionality pre správcu BSC dorúčením písomnej alebo e-mailovej objednávky verejného obstarávateľa.
9. Zmluvné strany sa dohodli, že počas trvania zmluvy bude na evidovane problémov a väd BSC prednostne verejným obstarávateľom využívaný informačný systém na evidenciu a správu prevádzkových incidentov poskytnutý verejným obstarávateľom (ďalej ako „IS Service desk“), pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. IS Service desk eviduje problém a vadu ako incident.
10. Služba Podpora bude uchádzačom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom, prostredníctvom telefónu alebo elektronickou poštou v systéme verejného obstarávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (IS Service desk).

3. Služba Zmeny a rozvoj

1. Pre účely zmluvy sa pod pojmom Služba Zmeny a rozvoj rozumie služba riadenia zmien umožňujúca
 - 1.1 predbežnú analýzu požiadaviek verejného obstarávateľa a rámcový návrh ich riešenia,
 - 1.2 následnú funkčnú analýzu požiadaviek verejného obstarávateľa a detailný návrh ich riešenia vrátane cenovej ponuky,
 - 1.3 samotnú úpravu BSC podľa požiadaviek verejného obstarávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti BSC.
2. Uchádzač sa zaväzuje poskytnúť verejnému obstarávateľovi Službu Zmeny a rozvoj v rozsahu maximálne do **600 osobohodín** počas trvania zmluvy, ak o vykonanie tejto služby verejný obstarávateľ požiada formou písomnej objednávky.
3. Verejný obstarávateľ požaduje, aby uchádzač poskytoval Službu Zmeny a rozvoj tak, aby pri poskytnutí tejto služby nedošlo k zásahu do autorských práv tretích osôb, ktoré sa podieľali na vytvorení BSC.
4. Pre Službu Zmeny a rozvoj sa vypracováva Projektová dokumentácia, ktoré obsahuje Rámcový plán projektu, Plán testovania výsledku poskytnutej služby v BSC, Správa o testovaní poskytnutého BSC po zmene zo Služby Zmeny a rozvoj.
5. Odovzdanie a prevzatie výsledku Služby Zmeny a rozvoj je úspešné vykonané po vykonaní akceptačného testovania, ktoré vykoná uchádzač a podpíše akceptačného protokolu, ktorý podpíše verejný obstarávateľ a uchádzač.

4. Konzultácie na pracovisku verejného obstarávateľa

- Služba Konzultácie na pracovisku verejného obstarávateľa bude uchádzačom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke formou priamej účasti uchádzača na pracovisku verejného obstarávateľa – jedná sa o objednávkovú platenú službu nad rámec paušálnych platieb za správu BSC.
- Predmetom týchto platených objednávkových konzultačných služieb je dodanie informácií, analýz, odporúčaní a konceptov nad rámec štandardného dodaného a prevádzkovaného riešenia – obvykle formou dodania dokumentov (napr. gap analýza, koncept, návrh, odporúčania a pod.) alebo spoločných workshopov.
- Predmetom konzultačných služieb nemôže byť poradenstvo k prevádzke dodaného a prevádzkovaného riešenia v rámci služby správa BSC.
- Uchádzač sa zaväzuje poskytnúť verejnému obstarávateľovi službu Konzultácie na pracovisku verejného obstarávateľa v rozsahu maximálne do **120 osobohodín** (stodvadsať) počas trvania zmluvy, ak o vykonanie tejto služby verejný obstarávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej uchádzačovi a v množstve v akom o to verejný obstarávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada. Dostupnosť Konzultácií na pracovisku verejného obstarávateľa je počas pracovných dní v čase od 8:00 h do 16:00 h.
- Uchádzač je povinný poskytnúť verejnému obstarávateľovi Konzultáciu na pracovisku verejného obstarávateľa (obvykle spoločný workshop, porada), alebo online (napr. MS TEAMS, e-mail) na základe písomnej objednávky, ktorá bude uchádzačovi doručená, elektronickou poštou.
- Uchádzač po poskytnutí služby Konzultácia na pracovisku verejného obstarávateľa odovzdá verejnému obstarávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov konzultácie, na základe ktorých zástupca verejného obstarávateľa potvrdí svojim podpisom poskytnutie služby Konzultácia na pracovisku verejného obstarávateľa v požadovanej kvalite.

5. Zákaznícka a technická podpora k systému BSC (HELPDESK)

- Uchádzač sa zaväzuje poskytovať verejnému obstarávateľovi počas trvania zmluvy Helpdesk. V rozsahu podľa štandardov poskytovateľa BSC, prípadné požadované odchýlky, požiadavky nad rámec štandardov, sú uvedené časti A. tejto prílohy.

C. Technická špecifikácia zamestnaneckej platobnej karty

1. Stručná špecifikácia množstva:

- 1.1 Celkové predpokladané maximálne množstvo stravných jednotiek počas trvania zmluvy je 1300 zamestnancov x 12 mesiacov x 25 stravných jednotiek za mesiac x 4 roky zmluvy čo je 1 560 000 ks stravných jednotiek.
- 1.2 Nominálna hodnota jednej stravnej jednotky je určená verejným obstarávateľom. Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo zmeniť výšku nominálnej hodnoty stravnej jednotky počas trvania zmluvy.
- 1.3 Celkové predpokladané množstvo zamestnaneckých platobných kariet je 1300 kusov.

2. Minimálne požiadavky na zamestnanecké platobné karty:

- 2.1 Technické vlastnosti zamestnaneckej platobnej karty:
 - 2.1.1 názov a logo uchádzača;
 - 2.1.2 vystavená na meno držiteľa karty - zamestnanca verejného obstarávateľa;
 - 2.1.3 opatrená najmenej 3 osobitnými ochrannými prvkami proti falšovaniu a zneužitiu;
 - 2.1.4 bezkontaktná;
 - 2.1.5 použitie karty musí byť viazané na znalosť osobného identifikačného kódu – PIN kódu, s možnosťou jeho zmeny v sieti bankomatov slovenských bánk a ich zahraničných pobočiek alebo iným spôsobom, pričom požiadavka na zadanie PIN kódu sa uplatní pri platení sumy, ktorá prevyšuje 50 eur;
 - 2.1.6 minimálna platba kartou od 0,01 eur (minimálna hodnota transakcie realizovanej zamestnaneckou kartou 0,01 eur);
 - 2.1.7 použiteľná na účel stravovania (nie výber v hotovosti) a úhradu zamestnaneckých benefitov;
 - 2.1.8 dátum expirácie (vyznačený rok a mesiac), pričom verejný obstarávateľ požaduje zabezpečiť platnosť zamestnaneckých platobných kariet počas celého trvania zmluvy;
 - 2.1.9 v prípade ceny, ktorá je vyššia ako zostatok na karte osobitne na stravovanie, zamestnancovi umožniť v hotovosti doplatiť skutočnú účtovanú cenu.
- 2.2 Ďalšie požiadavky:
 - 2.2.1 Bezplatné poskytnutie mobilnej aplikácie (pre operačné systémy Android a iOS) a online prístupu do webového portálu uchádzača pre držiteľov zamestnaneckých platobných kariet s možnosťou:
 - vlastného profilu (meno, heslo);
 - požiadať o okamžité zablokovanie zamestnaneckej platobnej karty v prípade jej straty, krádeže alebo zničenia;
 - sledovať prevody (dotácie) od zamestnávateľa;
 - overiť zostatok hodnoty elektronických stravných jednotiek na webovom portáli uchádzača; po každej transakcii sa zobrazí aktuálny zostatok účtu zamestnaneckej platobnej karty;
 - kontroly a prehľad všetkých transakcií.
 - 2.2.2 Zriadenie prístupu do informačného systému - zákazníckeho portálu pre vybrané osoby verejného obstarávateľa na účely správy zamestnaneckých platobných kariet (zákazníckym portálom sa rozumie informačný systém prevádzkovaný poskytovateľom služby, v ktorom kontaktné osoby verejného obstarávateľa môžu zadávať objednávky a sledovať stav ich spracovania a plnenia, ako aj všetky zamestnanecké platobné karty v rámci svojej organizačnej jednotky), pričom zákaznícky portál musí umožňovať:
 - spravovanie zamestnaneckých platobných kariet prostredníctvom užívateľského profilu,
 - dobýjanie zamestnaneckých platobných kariet,
 - zabezpečenie nových zamestnaneckých platobných kariet do maximálne 24 hodín od nahlásenia straty, v prípade ak držiteľ kartu stratí alebo nebude funkčná,
 - 2.2.3 Možnosť správy (prístupu pre testovanie) informačného systému - zákazníckeho portálu pred spustením do prevádzky bez zbytočného odkladu od účinnosti zmluvy.