Opis predmetu zákazky:

**„Migrácia registratúrneho systému do cloudu a SLA“**

Obsah

[Podrobná špecifikácia Diela, Školenia a špecifikácia služieb Prevádzka, Podpora, Poradenstvo a rozvoj a Exit služby 5](#_Toc194308808)

[Skratky a pojmy 5](#_Toc194308809)

[Všeobecné požiadavky na RIS 7](#_Toc194308810)

[Zdrojový kód 7](#_Toc194308811)

[Bezpečnosť 8](#_Toc194308812)

[Zálohovanie 8](#_Toc194308813)

[Migrácia dát 9](#_Toc194308814)

[Reporting 9](#_Toc194308815)

[Riadenie prístupov 10](#_Toc194308816)

[Predpokladaný počet používateľov 10](#_Toc194308817)

[Testovanie 10](#_Toc194308818)

[Dokumentácia 10](#_Toc194308819)

[Požiadavky na technické riešenie a architektúru 11](#_Toc194308820)

[Požiadavky na SW licencie a licenčné požiadavky 12](#_Toc194308821)

[Požiadavky na prostredie 12](#_Toc194308822)

[Projektový manažment 12](#_Toc194308823)

[Elektronická podateľňa 12](#_Toc194308824)

[Integračná platforma 13](#_Toc194308825)

[Popis aktuálneho stavu (As-is) 13](#_Toc194308826)

[Popis budúceho stavu (to-be) 15](#_Toc194308827)

[Registratúra 16](#_Toc194308828)

[Popis aktuálneho stavu (as-is) 16](#_Toc194308829)

[Popis budúceho stavu (to-be) 17](#_Toc194308830)

[Technická špecifikácia 17](#_Toc194308831)

[Funkčná špecifikácia 17](#_Toc194308832)

[Kľúčové vlastnosti pre Úrad BBSK ako orgán verejnej moci 18](#_Toc194308833)

[Funkcie podateľne 18](#_Toc194308834)

[Funkcie registratúry 19](#_Toc194308835)

[Funkcie správcu registratúry 20](#_Toc194308836)

[CÚET 21](#_Toc194308837)

[Integrácia na centrálne systémy a referenčné registre 21](#_Toc194308838)

[Integrácia na registre povolení v oblasti zdravotníctva, farmácie a sociálnych služieb (registre e-VÚC) 21](#_Toc194308839)

[Integrácia na ERP 22](#_Toc194308840)

[Legislatíva 22](#_Toc194308841)

[Zabezpečenie služieb (SLA) 24](#_Toc194308842)

[Školenie 24](#_Toc194308843)

[Prevádzka 24](#_Toc194308844)

[Monitoring 25](#_Toc194308845)

[Podpora 25](#_Toc194308846)

[Hot-line a podpora koncových používateľov v režime 5x8 25](#_Toc194308847)

[Odstraňovanie vád RIS a potrebné zmeny nastavení podľa požiadaviek používateľov 25](#_Toc194308848)

[Požiadavka na reporty 26](#_Toc194308849)

[Akceptačné konanie 26](#_Toc194308850)

[Parametre kvality poskytovanej služby Podpora 26](#_Toc194308851)

[Servisná podpora 27](#_Toc194308852)

[Technologická podpora 28](#_Toc194308853)

[Údržba licencií 28](#_Toc194308854)

[Profylaktická kontrola a analýza chybových hlásení, bezpečnostné aktualizácie všetkých komponentov 29](#_Toc194308855)

[Plán rozvoja v rámci mesačného paušálu (súčasť služby Podpora) 29](#_Toc194308856)

[Poradenstvo a rozvoj 30](#_Toc194308857)

[Exit služby 30](#_Toc194308858)

# Podrobná špecifikácia Diela, Školenia a špecifikácia služieb Prevádzka, Podpora, Poradenstvo a rozvoj a Exit služby

Opis predmetu zákazky v súlade s časťou B. Súťažných podkladov

Predmetom zákazky je dodanie Diela – RIS a jeho následná prevádzka vo vládnom cloudovom prostredí (vrátane migrácie všetkých údajov a používaných modulov z aktuálne prevádzkovaného informačného systému Registratúra (isvs\_2530)), alebo migrácia existujúceho informačného systému Registratúra (isvs\_2530) z lokálne prevádzkovanej infraštruktúry Úradu BBSK do nového RIS a jeho následná prevádzka vo vládnom cloudovom dátovom centre.

Predmetom zákazky je aj následné zabezpečenie prevádzkovej podpory a rozvoj RIS.

Výsledkom procesu verejného obstarávania bude uzavretie Zmluvy.

Pripúšťa sa alternatívne riešenie, ktoré bude spĺňať požiadavky na dielo špecifikované v tejto prílohe č. 1 Zmluvy.

# Skratky a pojmy

|  |  |
| --- | --- |
| OvZP | Organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK špecifikované v prílohe č. 7 Zmluvy |
| RIS | Registratúrny informačný systém |
| KEP | Kvalifikovaný elektronický podpis |
| CEP | Centrálna elektronická podateľňa |
| ÚPVS | Ústredný portál verejnej správy |
| eIDAS | Pravidlá Európskej únie pre elektronickú identifikáciu, autentifikáciu, dôveryhodné služby, elektronické podpisy, elektronické pečate, elektronické časové pečiatky, elektronické dokumenty, elektronické doručovacie služby pre registrované zásielky, certifikačné služby pre autentifikáciu webových sídiel, predpísané Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 910/2014. |
| ASICe | Podpisový kontajner - formát elektronicky podpísaného dokumentu |
| eDesk | Modul elektronických komunikačných schránok ÚPVS |
| SLA | Service level agreement; dohoda o úrovni poskytovaných služieb |
| CÚET | Centrálna úradná elektronická tabuľa |
| BBSK | Banskobystrický samosprávny kraj |
| BBRSC | Banskobystrická regionálna správa ciest |
| IS | Informačný systém |
| SkTalk | Formát elektronickej správy je založený na schéme elektronickej správy, ktorá je štandardom middleware protokolov sieťovej komunikácie podľa osobitného predpisu [1.](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2022/385/vyhlasene_znenie.html#poznamky.poznamka-1) Elektronická správa sa prenáša s použitím SkTalk. |
| UAT | User Acceptance Test |
| Zmluva | Zmluva o dielo a poskytovaní služieb uzatvorená medzi Objednávateľom a Poskytovateľom |
| BBSK | Banskobystrický samosprávny kraj |
| LDAP | Lightweight Directory Access Protocol. Štandardizovaný aplikačný protokol navrhnutý na dotazovanie a modifikáciu adresárových služieb, fungujúci cez TCP/IP. |
| SW | Software, softvér |
| MV SR | Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky |
| ŠÚ SR | Štatistický úrad Slovenskej republiky |
| GP SR | Generálna prokuratúra Slovenskej republiky |
| CSRU | Centrálna správa referenčných údajov |
| NASES | Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby |
| RPO | Register právnických osôb |
| RFO | Register fyzických osôb |
| RTFO | Register trestov fyzických osôb |
| RTPO | Register trestov právnických osôb |
| VÚC | Vyšší územný celok |
| Helpdesk | Informačný systém zriadený Poskytovateľom na nahlasovanie a sledovanie incidentov, problémov |
| Preexistentný open source softvér  | open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. |
| Preexistentný obchodne nedostupný proprietárny softvér | softvér tretej strany (vrátane databáz), ktorý vznikol činnosťou Poskytovateľa alebo tretej strany inak než v dôsledku plnení povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy, nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný ani na trhu bežne dostupný, ale inak spĺňa znaky preexistentného obchodne dostupného proprietárneho softvéru.  |
| Preexistentný obchodne dostupný proprietárny softvér  | softvér tretej strany (vrátane databáz) výrobcu/subjektu vykonávajúceho hospodársku činnosť bez ohľadu na jeho právny status a spôsob financovania, ktorý je v čase uzavretia Zmluvy na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo Európskej únie bez obmedzení a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou sa rozumie každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu. Preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW musí spĺňať nasledovné znaky (i) nie je/nebol vyrábaný/dodávaný na základe špecifických potrieb verejného obstarávateľa, (ii) v podobe, v akej je ponúkaný na trhu, je bez väčších úprav jeho vlastností a prvkov aj dodávaný/vyrábaný/uskutočňovaný pre Objednávateľa, (iii) v podobe, v akej je dodávaný/vyrábaný/uskutočňovaný pre Objednávateľa, je dodávaný/vyrábaný aj pre iné subjekty na trhu.  |

Ak sú v tejto prílohe č. 1 uvedené pojmy, ktoré sú definované v Zmluve, používajú sa vo význame vyplývajúcom zo Zmluvy. Ak sú v tejto prílohe č.1 uvedené pojmy, ktoré nie sú definované v Zmluve, používajú sa vo význame vyplývajúcom z prílohy č.1 aj pre účely Zmluvy.

# Všeobecné požiadavky na RIS

Jazyk aplikácie: slovenčina

Používatelia: prístupy z viacerých organizácií – BBSK, OvZP a BBRSC

Notifikácie: Objednávateľom konfigurovateľné notifikácie

Audit: nastavenie logovania nad záznamami a spismi

Bezpečnosť: zabezpečenie ochrany dát a prístupu vrátane riadenia oprávnení a šifrovania dát

Dostupnosť: nepretržite s minimálnymi plánovanými a vopred nahlásenými výpadkami

## Zdrojový kód

Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi na požiadanie bezodplatne odovzdať aktuálny úplný zdrojový kód k Dielu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní od doručenia písomnej požiadavky Objednávateľa, v slovenskom jazyku, v počte 1 ks na neprepisovateľnm technickom nosiči dát. Povinnosť podľa predchádzajúcej vety sa vzťahuje aj na každý upgrade RIS.

Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálny úplný zdrojový kód zapečatený, na neprepisovateľnom technickom nosiči dát; v prípade upgradu RIS aj s označením časti a verzie RIS, ktorej sa týka. Za odovzdanie úplného zdrojového kódu Objednávateľovi sa rozumie odovzdanie technického nosiča dát vopred určenej osobe Objednávateľa. O odovzdaní a prevzatí technického nosiča dát s úplným zdrojovým kódom a dokumentáciou (aktuálne existujúce verzie funkčnej špecifikácie, prevádzkovej dokumentácie, užívateľskej dokumentácie a metadáta) úplného zdrojového kódu bude oboma Zmluvnými stranami podpísaný písomný preberací protokol podľa prílohy č. 6 tejto Zmluvy.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že Poskytovateľ nie je povinný dodať zdrojové kódy vzťahujúce sa k akýmkoľvek iným softvérovým dielam alebo produktom, ktoré neboli vytvorené, upravené alebo modifikované Poskytovateľom špeciálne za účelom dodania alebo dohodnutej podpory a rozvoja RIS.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že zdrojový kód, ktorý bude Poskytovateľom vytvorený počas upgrade RIS na základe tejto Zmluvy, bude spĺňať podmienky Zákona ITVS.

Objednávateľ je povinný zachovávať dôvernosť odovzdaného úplného zdrojového kódu, ak nie je ďalej stanovené inak. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený úplný zdrojový kód pre tretie osoby v prípade zmeny poskytovateľa služieb.

Úplný zdrojový kód musí byť spustiteľný v prostredí Objednávateľa a musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane podrobnej dokumentácie (aktuálne existujúce verzie funkčnej špecifikácie, prevádzkovej dokumentácie, užívateľskej dokumentácie a metadáta) úplného zdrojového kódu takejto časti RIS.

Objednávateľ môže zdrojový kód alebo zmeny zdrojových kódov upravovať a/alebo spracúvať sám alebo poveriť úpravou tretie osoby (a to najmä zmenou, kopírovaním, prekladom, prispôsobením, modifikovaním, distribuovaním, publikovaním a začlenením do iných diel). Pokiaľ však dôjde k zásahu do úplného zdrojového kódu diela zo strany Objednávateľa alebo tretej strany neautorizovanej Poskytovateľom, povinnosti Poskytovateľa zo záruky vzťahujúcej sa k RIS zanikajú.

## Bezpečnosť

Požaduje sa, aby bol RIS implementovaný a následne prevádzkovaný v súlade so Zákonom o KB a aby bol zabezpečený jeho súlad s požiadavkami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a nariadenia GDPR.

Prístup používateľov do RIS musí byť riadený na základe funkčných a dátových oprávnení. RIS musí byť integrovaný s centrálnym systémom riadenia identít BBSK LDAP, v rámci ktorého sú evidovaní všetci zamestnanci a ich zaradenie na príslušné pracovné pozície. Priradenie oprávnení na prístup k údajom, prípadne modulom RIS, alebo ich funkcionalitám musí byť riadené na základe príslušnosti zamestnanca do určených užívateľských skupín v rámci centrálneho LDAP BBSK.

Aktivita používateľov musí byť zaznamenávaná formou auditného žurnálu tak, aby bolo možné kedykoľvek získať prehľad o tom, kto, kedy a aké aktivity v systémy vykonal.

## Zálohovanie

Zálohovanie produkčného prostredia, ako aj jeho prípadnú obnovu zabezpečuje Poskytovateľ následne po každej implementovanej a akceptovanej zmene v systéme formou zálohy celej entity virtualizovaného prostredia, v ktorom zmena nastala, na médiu, ktoré musí byť geograficky oddelené od miesta prevádzkovaného cloudu.

Nakoľko systém RIS bude zaradený medzi kritické informačné systémy BBSK, zálohovanie je potrebné nastaviť tak, aby bolo možné obnoviť prevádzku RIS v priebehu jedného pracovného dňa od vzniku takejto potreby. Požaduje sa vykonávať týždenné zálohovanie a to v rozsahu úplnej zálohy virtualizovaného prostredia. Požaduje sa zabezpečiť dostupnosť poslednej úplnej zálohy. Komplexné zálohovanie dát sa požaduje vykonávať raz mesačne. Priebežné zálohovanie údajov bude vykonané každodenne a to v nočných hodinách.

Objednávateľ je oprávnený vyžiadať od Poskytovateľa zaslanie archívnych kópií svojich dát, a to až štyrikrát ročne. Aj bez vyžiadania je Poskytovateľ povinný doručiť Objednávateľovi bezpečným spôsobom, odsúhlaseným Zmluvnými stranami, úplný archív dát Objednávateľa, a to s dátami ku dňu 31.12., najneskôr do 10 pracovných dní po skončení kalendárneho roka.

## Migrácia dát

Ku dňu uzatvorenia Zmluvy sú dáta dostupné v informačnom systéme Registratúra (isvs\_2530), pričom týmto systémom je Fabasoft eGov-Suite 2016.

Účelom Zmluvy je nasadenie nového registratúrneho systému (RIS) v cloudovom prostredí (t.j. vládne dátové cloudové centrum) vrátane zmigrovaných dát zo systému Fabasoft eGov-Suite 2016 od roku 2004.

Poskytovateľ je povinný vykonať migráciu dát v súlade s podmienkami Zmluvy a je povinný postupovať s odbornou starostlivosťou tak, aby žiadnym konaním alebo nekonaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa Zmluvy nedošlo k zničeniu, strate alebo poškodeniu dát Objednávateľa. Ak má Poskytovateľ pri akomkoľvek, hoci aj vecnom konaní alebo nekonaní Objednávateľa za to, že môže dôjsť k zničeniu, strate alebo poškodeniu dát Objednávateľa je na to povinný Objednávateľa preukázateľne upozorniť.

Migráciu dát do RIS uskutoční Poskytovateĺ tak, aby sa pred každou migráciou najprv vykonala a Objednávateľovi odovzdala záloha dát podliehajúcich migrácii. Ak sa Zmluvné strany osobitne nedohodnú inak, záloha bude Objednávateľovi odovzdaná na dátovom úložisku určenom Objednávateľom, pričom bude vždy na zálohe neoddeliteľne a prehľadne vyznačené, o aké dáta z akého informačného systému ide a uvedený dátum, ku ktorému došlo k vzniku dátovej zálohy.

Poskytovateľ je povinný dáta Objednávateľa preniesť do RIS tak, aby boli do RIS prenesené všetky dáta, ktorých prenos Objednávateľ požaduje, a to tak, aby bola zaručená ich úplnosť a neporušenosť.

## Reporting

Možnosť prehľadných výstupov a manažérskych reportov; API rozhranie resp. reporting pre potreby dátového skladu BBSK.

Objednávateľ disponuje nástrojom Power BI a preferuje tento nástroj na tvorbu reportov.

## Riadenie prístupov

Správa užívateľov bude realizovaná pomocou správy identít (IAM), ktorá bude integrovaná s centrálnou správou užívateľov BBSK – LDAP. Integrácia na LDAP BBSK (Active Directory resp. Azure AD resp. MS Entra (Azure AD)) s využitím SSO.

## Predpokladaný počet používateľov

400 používateľov na Úrade BBSK, 230 užívateľov v rámci OVzP, 70 používateľov na BBRSC.

## Testovanie

UAT uskutoční Objednávateľ vlastnými kapacitami podľa testovacích scenárov dodaných Poskytovateľom. Otestovanie RIS pred odovzdaním do UAT je súčasťou implementácie systému.

Cieľom UAT je otestovať RIS na základe akceptačných kritérií, ktoré budú súčasťou detailnej analýzy.

UAT testovanie sa uskutoční v testovacom prostredí. Poskytovateľ bude poskytovať podporu pri UAT testoch.

Poskytovateľ pripraví testovacie scenáre pre UAT testy.

Chyby zistené pri UAT testoch sa budú zadávať do nástroja pre správu testovania (nástroj bude upresnený pred zahájením testovania). Nástroj poskytne Poskytovateľ.

Budú realizované 3 kolá UAT, pričom po každom kole Poskytovateľ opraví chyby tak, aby boli opravené pred nasledujúcim kolom testovania.

Počas prevádzky RIS budú periodicky raz za 6 mesiacov vykonávané testy s cieľom včas identifikovať možné prevádzkové problémy a to opakovaním akceptačného testovania v rozsahu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ testov** | **Testy realizuje** | **Požiadavky na Poskytovateľa** |
| Bezpečnostné testy  | Poskytovateľ  | Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov  |
| Záťažové testy  | Poskytovateľ  | Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov  |
| Systémové integračné testy  | Poskytovateľ  | Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov  |
| Penetračné testy  | Poskytovateľ | Súčinnosť a podpora pri príprave, realizácii a vyhodnotení testov  |

## Dokumentácia

Objednávateľ požaduje nasledovnú dokumentáciu k RIS:

* Školiace materiály - pripraví Poskytovateľ. Dokument bude obsahovať body, ktoré sa budú školiť vrátane obrazoviek a popisu funkcie,
* Detailný design vrátane popisu infraštruktúry,
* Administratívna príručka.

Jazyk dokumentácie: Slovenčina

## Požiadavky na technické riešenie a architektúru

Dodaný RIS bude sprístupnený Objednávateľovi cez zabezpečený prístup, pričom samotný RIS bude postavený na moderných technológiách, natívne fungujúcich v cloudovom prostredí, kvôli škálovateľnosti, flexibilite a budúcemu rozvoju. Poskytovateľ zabezpečí prevádzku RIS v cloude – vládnom cloudovom dátovom centre počas celej doby platnosti Zmluvy a to s dostatočnou výkonovou kapacitou a konektivitou. Prístup do RIS musí byť umožnený z bežných zariadení vrátane mobilných (tablet, mobilný telefón) a to prostredníctvom bežných prehliadačov  alebo špeciálnej mobilnej aplikácie.

Požaduje sa vybudovanie ucelenej systémovej architektúry zabezpečujúcej:

* single sign on – do RIS sa prihlasuje užívateľ len raz, využitím LDAP služieb Objednávateľa,
* otvorenosť a integrovateľnosť riešenia - riešenie musí mať jasne popísané rozhrania, ktorými je zabezpečená komunikácia,
* jednotnú a spoločnú údajovú základňu, ktorá zabezpečí, že každá informácia je v RIS uchovaná len na jednom mieste,
* flexibilitu a užívateľsky jednoduchú konfigurovateľnosť, ktorá umožní realizáciu jednoduchej customizácie RIS bez zmeny zdrojového kódu,
* prevádzkovú stabilitu a požadovanú dostupnosť,
* zodpovedajúcu úroveň bezpečnosti riešenia,
* aktualizáciu a údržbu softwaru,
* archiváciu a zálohovanie dát - umožňujúcu zálohovanie celých, alebo inkrementálnych záloh na externé zálohové médium. Administračne jednoduchý spôsob obnovy zálohovaných údajov. Archiváciu Objednávateľ požaduje ako súčasť riešenia.

RIS musí byť prevádzkovaný a bude odovzdaný do používania Objednávateľovi v cloude (t.j. vládnom dátovom cloudovom centre). Prevádzku bude Poskytovateľ zabezpečovať počas celého trvania Zmluvy a ktorá je popísaná v samostatnej kapitole.

Je požadované, aby RIS spĺňal prísne kritéria na bezpečnosť údajov. Riešenie musí byť zabezpečené proti zásahu neoprávnenými osobami, či už z prostredia mimo Objednávateľa, ako aj v rámci neho. Poskytovateľ tiež musí preukázateľne spĺňať vysoké požiadavky na bezpečnosť pri prevádzkovaní RIS:

* vysoká dostupnosť riešenia,
* monitoring a technická podpora,
* riadenie bezpečnostných incidentov.

Komunikácia bude zabezpečená prostredníctvom protokolu https, zabezpečeným certifikátom podpísaným certifikačnou autoritou. SSL certifikáty podpísané certifikačnou autoritou je potrebné poskytnúť zo strany Objednávateľa v rámci súčinnosti. Do RIS sa užívateľ prihlasuje len jedenkrát, a to vždy po prihlásení užívateľa do operačného systému a otvorení si RIS. Do RIS je následne prihlásený automaticky využitím SSO (single sign on).

RIS musí byť zabezpečený voči útokom typu SQL injection, cross site scripting a DoS (Denial of Service). RIS musí vedieť poskytnúť reporty z auditového žurnálu a logovanie aktivít používateľov.

Požaduje sa, aby RIS bol prevádzkovaný v súlade s bezpečnostným projektom BBSK, s bezpečnostnými požiadavkami podľa aktuálne platnej legislatívy, v súlade so štandardami platnými pre informačné systémy verejnej správy ako aj uznávanými bezpečnostnými normami.

### Požiadavky na SW licencie a licenčné požiadavky

Poskytovateľ v rámci dodania Diela dodá všetky potrebné licencie, ktoré Objednávateľ potrebuje k používaniu Diela pre požadovaný počet užívateľov.

Služby podpory musia pokrývať všetky dodané licencie počas doby platnosti Zmluvy.

Poskytovateľ v rámci dokumentácie uvedie zoznam všetkých licencií systémov, ktoré v rámci Diela budú dodané a sú pre jeho prevádzku nevyhnutné.

V prípade, že Dielo alebo jeho ktorákoľvek časť bude spĺňať náležitosti autorského diela podľa autorského zákona, je Poskytovateľ povinný postupovať podľa čl. VII bod 18 Zmluvy.

### Požiadavky na prostredie

K dispozícii budú 3 prostredia aplikácie:

* Vývojové,
* Testovacie,
* Produkčné.

Objednávateľ požaduje nasadenie systému a všetkých jeho komponentov vo vládnom  cloude. Objednávateľ rovnako požaduje integráciu LDAP služby pre správu používateľov (Active Directory, Azure AD).

## Projektový manažment

Požaduje sa, aby projekt implementácie RIS bol zo strany Poskytovateľa riadený v súlade s vyhláškou č. 179/2020 Z. z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy. V rámci projektového riadenia sa požaduje použitie metodiky Prince 2 alebo ekvivalentu.

# Elektronická podateľňa

Elektronická podateľňa zabezpečuje v zmysle príslušných právnych predpisov jediný akceptovaný spôsob prijímania a odosielania právne relevantných elektronických dokumentov, vrátane automatizácie súvisiacich činností a procesov v rámci celého životného cyklu spracovania a vybavenia dokumentov prijatých, resp. vytvorených v prostredí Objednávateľa, vrátane sprievodných dokumentov.

Od 1.1.2021 sú všetky orgány verejnej moci povinné používať služby spoločného modulu CEP. Preto od 1.1.2021 musí aj Úrad BBSK povinne využívať služby CEP. Je nutné dodanie takého riešenia, pri ktorom bude systém zabezpečovať spoluprácu RIS s CEP na ÚPVS minimálne v rozsahu:

* overenie elektronických podpisov v rámci prijatých elektronických záznamov,
* autorizácia vytvorených elektronických záznamov v súlade s eIDAS (KEP aj KEPe),
* využívanie kvalifikovanej elektronickej pečate uloženej na ÚPVS,
* správoplatnenie rozhodnutia (ASICe, obsahujúci doložku právoplatnosti a vykonateľnosti spoločne autorizovanú s pôvodným autorizovaným rozhodnutím).

# Integračná platforma

## Popis aktuálneho stavu (As-is)

Integračná platforma zabezpečuje komunikáciu medzi jednotlivými komponentami informačných systémov Úradu BBSK navzájom a zároveň vystupuje ako spoločné komunikačné rozhranie smerom na ÚPVS a spoločné moduly e‑Governmentu. Pre koncového používateľa je skrytá na pozadí.

Smerom na spoločné moduly poskytuje integráciu na:

* Modul elektronického doručovania ÚPVS – slúži na odosielanie správ,
* eDesk ÚPVS – schránka úradu je presmerovaná do elektronickej podateľne Úradu BBSK,
* Register adries MV SR,
* Register fyzických osôb MV SR, Register právnických osôb ŠÚ SR, Register trestov fyzických osôb GP SR,
* Centrálna úradná elektronická tabuľa ÚPVS – zverejňovanie,
* Overovanie existencie elektronickej schránky na UPVS,

Interne zabezpečuje komunikáciu medzi:

* elektronickou podateľňou,
* registratúrnym systémom,
* elektronické formuláre eSlužieb.

Na riadenie práce medzi zamestnancami nie je integračná platforma využívaná, workflow zabezpečuje registratúrny systém.

Aktuálne použitý framework: Integračná platforma - ITGovSuite

Integračná platforma ITGovSuite predstavuje integračný middleware typu MOM (message oriented middleware), ktorá umožňuje odosielanie a prijímanie správ medzi distribuovanými systémami. Na distribúciu jednotlivých správ integračná platforma podporuje deklaratívne vytváranie jednoduchých integračných procesov. Tieto podporujú rôzne typy vstupných a výstupných rozhraní, vrátanie SOAP, REST, HTTP, FTP. Integračná platforma podporuje v rámci integračného procesu komponenty pre routovanie správ a transformáciu správ ako sú MessageRouter, PayloadTypeRouter, RecipientListRouter, XPathRouter, Splitter, content enricher, message translator. Technologické riešenie integračnej platformy je postavené a kompletne implementované na Microsoft .Net 4.5. Dodané riešenie podporuje zasielanie auditných informácii pre potrebu monitoringu.

Integračná platforma poskytuje v rámci riešenia BBSK procesy pre zabezpečenie vnútornej medzimodulovej integrácie, ale aj procesy pre zabezpečenie integrácie na externé systémy. V rámci zabezpečovania služieb pre elektronické úradné doručovanie poskytuje sadu procesov pre pripojenie na CEP. Prostredníctvom týchto procesov zabezpečuje integrácia preberanie elektronickej komunikácie z eDesk schránky inštitúcie BBSK a jej zápis do registratúry Fabasoft. Táto funkcionalita poskytuje aj rozhranie na monitoring komunikácie medzi ÚPVS a BBSK a zabezpečuje aj notifikovanie administrátora o vzniknutých chybách formou e-mailu a funkcionalitu pre doposielanie správ pri ktorých nastane počas prenosu medzi ÚPVS a BBSK komunikačná chyba.

Integrácia poskytuje ďalej integračné rozhrania pre podpisovanie elektronickou pečaťou, prácu s časovými, pečiatkami a elektronickými podpismi. Tieto služby sa využívajú v rámci integračných procesov napojených na registratúru Fabasoft a ÚPVS CEP.

Integračná platforma poskytuje aj integračné rozhrania pre služby zaručenej konverzie poskytované od IOMO, tieto sa používajú v rámci integračných procesov ktoré sú prepojené na registratúru Fabasoft.

Konektory integračnej platformy:

* G2G async service
* MEF Sync services
* MEF subscriber
* eNotify
* MDUERZ
* REP
* IAM sync services
* MED services
* CEP sync services
* eDesk sync services
* eDesk lookup service
* URZI
* Číselníky ŠÚSR
* RPO
* RA
* RFO
* Služby zaručenej konverzie IS Fabasoft

**Integračné rozhranie IS Fabasoft (UWS)**

Pre potreby integrácií poskytuje IS Fabasoft univerzálnu webovú službu (UWS), pomocou ktorej externé systémy využívajú funkcie pre prácu s objektmi (vytváranie, čítanie, modifikácia, mazanie) a vykonávajú volania rôznych integračných akcií. Pre volanie univerzálnej webovej služby je použitý štandard SOAP verzie 1.2.

IS Fabasoft zároveň poskytuje univerzálnu notifikačnú službu (UNS), čo je komunikačný kanál, ktorým sú zasielané informácie o vzniknutých udalostiach do externých systémov (napr. vznik objektov, modifikácia, a pod.).

Integračné rozhranie poskytuje referenčné údaje o právnických a fyzických osobách pre ostatné systémy, z lokálneho registra vytvoreného v IS Fabasofte. Zdrojom dát lokálneho registra sú referenčné registre RFO/RPO a ÚPVS IAM, lokálny register využíva referenčné a iné všeobecne definované údaje (napr. zo ŠUSR, RA). Služby referenčných registrov sú poskytované vo forme webových servisov dostupných prostredníctvom integračnej platformy. Vstupy aj výstupy služieb aplikačného rozhrania sú realizované vo forme XML.

Na zabezpečenie týchto činností slúži softvérový komponent Register osôb implementovaný v rámci integrovaného IS Fabasoft. Koncepcia lokálneho registra osôb vychádza zo štandardov pre ISVS a súvisiaceho výnosu Ministerstva financií SR.

Integračné rozhranie IS Fabasoft rovnako poskytuje pre ostatné systémy definované číselníky, potrebné napr. pri vypĺňaní elektronických formulárov.

IS Fabasoft prostredníctvom integrácie využíva služby CEP ÚPVS, pre potreby podpisovania dokumentov, prácu s časovými pečiatkami, overovania elektronických podpisov, a pre potreby sťahovania podaní z eDesk schránky BBSK na ÚPVS a ich následne zaevidovanie a spracovanie v registratúre.

IS Fabasoft prostredníctvom integrácie využíva služby zaručenej konverzie od IOMO, ktoré ďalej v rámci registratúry poskytuje pre používateľov v module Zaručená konverzia.

## Popis budúceho stavu (to-be)

RIS bude dodaný tak, aby zabezpečil s externými systémami (referenčné registre a iné centrálne systémy verejnej správy) minimálne v rozsahu:

* integrácia na modul eDesk ÚPVS,
	+ preberanie všetkých elektronických záznamov v schránke ÚPVS,
* integrácia na modul elektronického doručovania ÚPVS - odosielanie elektronických záznamov na ÚPVS,
* integrácia na modul IAM ÚPVS - vyhľadávanie a získavanie údajov identít v prípade OVM,
* Integrácia na CEP,
	+ overovanie podpisov v elektronických dokumentoch,
	+ podpisovanie KEPe s využitím certifikátu uloženého v NASES,
	+ získanie časovej pečiatky pre podpísanie mandátnym certifikátom alebo pečaťou organizácie,
* zverejňovanie a správa zverejnených záznamov na CÚET (detaily v časti Registratúra/Popis budúceho stavu (to-be),
* integrácia na centrálne služby a registre RPO, RA, RFO, RT FO prostredníctvom integrácie na IS CSRÚ tam, kde to je možné. V opačnom prípade integrácia priamo na príslušný register (detaily v časti Registratúra/Popis budúceho stavu (to-be); Objednávateľ požaduje súčinnosť Poskytovateľa pri tvorbe integračných zámerov
* integrácia na registre e-VÚC (detaily v časti Registratúra/Popis budúceho stavu (to-be),
* Integrácia na ePodací hárok Slovenskej pošty, a.s.,
* Integrácia na CÚD (centrálne úradné doručovanie),
* Integračný middleware typu MOM (message oriented middleware), ktorá umožňuje odosielanie a prijímanie správ medzi distribuovanými systémami.
* Integrácia na služby zaručenej konverzie od IOMO

Integrácia RIS na externé systémy musí byť navrhnutá tak, aby bola použiteľná aj pre OvZP, pričom OvZP využijú len funkcionalitu, ktorú im povoľuje platná legislatíva.

# Registratúra

## Popis aktuálneho stavu (as-is)

Úrad BBSK využíva systém na správu registratúry Fabasoft eGov-Suite 2016 (isvs\_2530). Systém v sebe integruje funkcie WFM (toky práce, spracovanie a schvaľovanie záznamov), DMS (priamo v systéme sa ukladajú elektronické záznamy, resp. skeny listinných záznamov) a registratúru.

Automatizovaná správa registratúry zabezpečuje jednoznačnú centrálnu evidenciu a procesné spracovanie všetkých registratúrnych dokumentov vrátane dokumentov, ktoré sú súčasťou špecializovaných registrov ako aj elektronických dokumentov prijatých, resp. odoslaných cez elektronickú podateľňu.

Podporuje procesné spracovanie registratúrnych dokumentov s možnosťou eskalácie a kontroly termínov, automatickú evidenciu všetkých relevantných registratúrnych dokumentov (záznamov a spisov) vrátane prevodu papierových dokumentov do digitálnej formy, automatickú tvorbu všetkých evidenčných pomôcok (napr. registratúrny denník) v elektronickej aj tlačovej forme, monitoring spracovania záznamov a spisov, vedenie histórie záznamu a spisu, všetky potrebné funkcie pre správcu registratúry, napr. ročná uzávierka spisov a pod.

Podporuje životný cyklus dokumentov od príchodu do organizácie, resp. ich vzniku v organizácii, prevodu do digitálneho tvaru, ak je to potrebné cez spracovanie, vybavenie a uloženie v elektronickom registratúrnom stredisku.

Aktuálne však systém neposkytuje všetku potrebnú funkcionalitu a bude potrebné niektoré jej časti doplniť resp. nahradiť inými riešeniami.

Systém pre správu registratúry je kľúčovým agendovým systémom, ktorý v sebe integruje najdôležitejšie činnosti a pracuje s ním každý zamestnanec Úradu BBSK.

Aktuálne použité licencie: Fabasoft eGov-Suite

Typ licencie: pomenovaný používateľ

Počet licencií: 500 ks Úrad BBSK a OVzP, 70 ks BBRSC.

## Popis budúceho stavu (to-be)

Správa registratúry a dokumentov je kľúčová pre efektívne fungovanie Úradu BBSK. Preto sú požiadavky na funkčnosť veľmi rozsiahle. Rovnako tak legislatívne požiadavky sú popísané v širšej škále zákonov, vyhlášok a metodických pokynov. Tie najdôležitejšie sú uvedené v nasledujúcom zozname:

### Technická špecifikácia

* responzívny dizajn (možnosť práce aj na mobilných zariadeniach),
* tzv. tenký klient – prístup zo všetkých moderných internetových prehliadačov (Chrome, Edge, Firefox, Safari) v najnovších verziách dostupných v čase implementácie vrátane zabezpečenia funkčnosti aj v budúcich verziách týchto internetových prehliadačov,
* integrácia na LDAP BBSK (Active Directory resp. Azure AD resp. MS Entra) s využitím SSO,
* integrácia na IS CSRÚ prostredníctvom [integračnej platformy](#_Integračná_platforma),
* možnosť prehľadných výstupov a manažérskych reportov; API rozhranie resp. reporting pre potreby dátového skladu BBSK,
* Tlačové zostavy minimálne v rozsahu:
	+ preberacie zoznamy pre rozdeľovanie prijatých listinných záznamov na organizačné útvary,
	+ spisový obal,
	+ PDF transformácia elektronického formulára, ktorý je súčasťou elektronického záznamu,
	+ doložka o autorizácii,
	+ odovzdávacie zoznamy do príručnej registratúry a registratúrneho strediska,
	+ vyraďovacie zoznamy,
* vizuálne alebo e-mailové upozorňovanie používateľov na zmeny stavu systému (napr. pribudli záznamy na schválenie, nový záznam na spracovanie, chyba doručenia záznamu a pod.),
* správa používateľov a ich údajov minimálne v rozsahu:
	+ priradenie k organizačnej štruktúre,
	+ dočasné alebo trvalé zastupovanie,
	+ okamžité blokovanie konkrétneho používateľa,
	+ predvypĺňanie údajov vytváraných záznamov podľa prihláseného používateľa.

### Funkčná špecifikácia

* certifikácia Ministerstva vnútra SR na úrovni Vysoká úroveň (https://www.minv.sk/swift\_data/source/verejna\_sprava/odbor\_archivov\_a\_registratur/sprava\_registratury/informacne\_systemy\_na\_spravu\_registratury/Prehlad\_vydanych\_certifikatov\_202311\_26.pdf),
* funkcia registratúry - overovanie existencie elektronickej schránky na UPVS,
* využívanie registratúry pre všetky OvZP a BBRSC s ich napojením na schránku UPVS danej organizácie (§ 15 ods. 4 vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 410/2015 Z. z.  o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu v platnom znení).

### Kľúčové vlastnosti pre Úrad BBSK ako orgán verejnej moci

* evidencia prijatých aj vytvorených listinných aj elektronických záznamov a súvisiacich spisov,
* jasné rozlíšenie listinných a elektronických záznamov, listinných a elektronických/hybridných spisov,
* filtrovanie prijatých záznamov podľa stavu (nový, pridelený na útvar, pridelený spracovateľovi, vrátený od spracovateľa, vybavený), filtrovanie vytvorených záznamov podľa stavu (nový, schvaľovaný, autorizovaný, zamietnutý, na odoslanie, odoslaný, doručený, vybavený, rozhodnutie na správoplatnenie, právoplatné rozhodnutie), kontrola prístupu (osobitne pre čítanie a upravovanie) k spisu na základe
	+ role spracovateľa,
	+ role správcu registratúry alebo technického správcu registratúry,
	+ príslušnosti k organizačnému útvaru,
	+ časového obmedzenia,
	+ manuálneho nastavenia používateľov,
* auditovanie všetkých operácií nad záznamami a spismi s možnosťou ich prezerania,
* vyhľadávanie záznamov a spisov minimálne podľa:
	+ roku spracovania,
	+ čísla (pri zázname podľa všetkých jeho čísiel),
	+ názvu/veci záznamu,
	+ odosielateľa/adresáta,
	+ dátumu vytvorenia alebo uzatvorenia,
	+ agendy,
	+ spracovateľa,
	+ útvaru na ktorom je spracovávaný,
	+ miesta uloženia,
	+ spôsobu vybavenia,

### Funkcie podateľne

* Funkcie podateľne pre listinné záznamy minimálne v rozsahu:
	+ zaevidovanie prijatého záznamu (s možnosťou uloženia naskenovaného obsahu záznamu),
	+ rozdeľovanie listinných záznamov podľa agendy a organizačnej štruktúry a tvorba preberacích zoznamov,
	+ preberanie záznamov na listinné doručovanie z organizačných útvarov,
	+ generovanie hromadných podacích hárkov podľa druhu zásielky pri listinnom doručovaní, zasielanie podacích hárkov cez rozhranie ePodací hárok a spracovanie prijatých doručeniek,
* prideľovanie došlých záznamov spracovateľom podľa organizačnej štruktúry alebo automatizovane podľa agendy,
* pri prijatých elektronických záznamoch minimálne
	+ uchovávanie originálneho elektronického záznamu (napr. SkTalk správy),
	+ priame zobrazovanie náhľadu záznamu použitím HTML transformácie pre elektronický formulár obsiahnutý v správe,
	+ možnosť vytlačenia PDF transformácie pre elektronický formulár obsiahnutý v správe,
	+ zobrazenie všetkých príloh elektronického záznamu v štruktúre kontajnerov spolu s informáciami o podpisoch a ich overení s možnosťou prevzatia (download) podpísaných aj nepodpísaných verzií príloh (napr. ako v eDesk schránke na ÚPVS),
	+ stotožňovanie odosielateľa záznamu minimálne voči zoznamu elektronických schránok ÚPVS a interným záznamom BBSK,
	+ poloautomatizované zaraďovanie záznamov do súvisiacich spisov na základe zhodnosti ID transakcie ÚPVS.

### Funkcie registratúry

* možnosť zaradenia prijatého záznamu do existujúceho spisu (vyhľadávanie na základe čísla, názvu, odosielateľa) alebo nového spisu (automatizované vytvorenie),
* sledovanie lehoty vybavenia prijatých záznamov,
* možnosť importovania externých elektronických záznamov (odpis z RPO, výpis z katastra, odpis z RT FO) a vkladania do spisu vrátane overenia a zobrazenia podpisov,
* možnosť vytvárania elektronických interných listov, vrátane procesu schvaľovania, ktorý je nastaviteľný podľa organizačnej štruktúry alebo podľa agendy,
* pri vytváraných záznamoch:
	+ proces schvaľovania a autorizácie vytvoreného záznamu nastaviteľný podľa organizačnej štruktúry alebo podľa agendy,
	+ možnosť vyžiadania súčinnosti od ľubovoľného zamestnanca v procese schvaľovania,
	+ uchovávanie histórie všetkých verzií záznamu v prípade prerobenia a opakovaného schvaľovania,
	+ možnosť pripojenia internej správy vrátane príloh v celom procese vytvárania, schvaľovania a autorizácie vytvoreného záznamu,
	+ vyhľadávanie adresátov záznamov minimálne v interných záznamoch BBSK a v zozname elektronických schránok ÚPVS,
	+ evidencia adresátov na vedomie ako súčasť záznamu, doručovanie všetkým adresátom, možnosť vytvorenia alternatívnej adresy pre doručenie (napr. v prípade neúspešného doručenia alebo právneho zastupovania žiadateľa),
* pri elektronických vytvorených záznamoch:
	+ vytváranie elektronických záznamov vo formáte elektronického formulára (minimálne rozhodnutie, úradný list a všeobecné podanie voči inému orgánu verejnej moci) priamo v systéme registratúry,
	+ predvypĺňanie obsahu vytváraného elektronického záznamu zo šablóny, ktorú si používateľ v minulosti uložil,
	+ možnosť autorizácie kvalifikovaným elektronickým podpisom (mandátny certifikát) alebo kvalifikovanou elektronickou pečaťou na základe agendy alebo rozhodnutia spracovateľa,
	+ možnosť vytvorenia listinného rovnopisu vrátane doložky o autorizácii, možnosť listinného doručovania,
* pri listinnom doručovaní:
	+ zapisovanie doručeniek a podrobné sledovanie stavu doručenia všetkým adresátom (aj na vedomie) s možnosťou alternatívneho doručovania pri neúspešnom doručení,
	+ možnosť pribalenia odosielaného záznamu k inému odosielanému záznamu (odkaz na záznam a spoločné sledovanie doručenia),
* pri elektronickom doručovaní:
	+ možnosť doručovania doporučene, do vlastných rúk a do vlastných rúk s fikciou doručenia,
	+ podrobné sledovanie stavu doručenia všetkým adresátom (aj na vedomie) s automatickou zmenou stavu odoslaného záznamu a s možnosťou alternatívneho doručovania pri neúspešnom doručení,
	+ uchovávanie elektronických doručeniek spolu so záznamom,
	+ vytvorenie formuláru Úradný list a Rozhodnutie s erbom BBSK,
* pri vytvorenom zázname – rozhodnutí:
	+ odosielanie adresátovi a po správoplatnení rozhodnutia opakované odosielanie adresátovi a adresátom na vedomie,
	+ správoplatnenie elektronického rozhodnutia podľa platnej legislatívy (pôvodné podpísané rozhodnutie podpísané spolu s doložkou právoplatnosti a vykonateľnosti podľa štandardu eIDAS),
* možnosť presúvania spisov do príručnej registratúry,
* správa príručnej registratúry, vrátane možnosti zapožičania spisu spracovateľovi a presúvania spisov do registratúrneho strediska,
* správa registratúrneho strediska, vrátane:
	+ vyhľadávania spisov,
	+ možnosti zapožičania spisu spracovateľovi,
	+ prípravy vyraďovacích zoznamov a vyraďovania spisov,
	+ možnosti zapožičania spisu externému subjektu (napr. polícia a pod.)
* automatizované spracovanie došlej pošty – vyťaženie informácií z došlej pošta (elektronickej a papierovej) a zapísanie dát do záznamu a preddefinovanie spracovateľa (prípadne útvaru)

### Funkcie správcu registratúry

* minimálne tieto funkcie pre správcu registratúry:
	+ presúvanie spisov medzi útvarmi a spracovateľmi,
	+ presúvanie spisov do nového roku,
	+ opravovanie metadát o listinných záznamoch pri chybách používateľov,
	+ zneplatnenie listinného záznamu, ktorý bol vytvorený omylom alebo duplicitne,
	+ kontrola stavu elektronického doručovania s možnosťou opravy stavu doručenia pri zlyhaní ÚPVS,
	+ nástroje pre monitorovanie všetkých elektronických správ prijatých z ÚPVS:
		- vyhľadávanie podľa ID správy, názvu alebo IČO odosielateľa,
		- filtrovanie podľa rozsahu dátumov doručenia,
		- prepojenie na vytvorený záznam v prípade, že sa jedná o podanie,
		- prepojenie na odoslaný záznam v prípade, že sa jedná o doručenku alebo chybu doručenia,
		- zobrazenie/prevzatie celej SkTalk správy,
		- zobrazenie/prevzatie jednotlivých kontajnerov a príloh zo správy,
		- vizualizácia elektronických formulárov obsiahnutých v správe,
	+ nástroje pre archiváciu v zmysle platných zákonov
	+ nastavovanie parametrov systému,

### CÚET

Zverejňovanie a správa zverejnených záznamov na CÚET:

* CÚET je komponent ÚPVS, ktorý slúži na zverejňovanie povinne zverejňovaných dokumentov. Požadujeme implementáciu modulu, ktorý umožní prehľadnou formou zadávať požiadavky na zverejnenie, ale aj zaznamená a uchová históriu zverejnenia. Musí obsahovať tieto funkcie:
	+ zadať požiadavku na zverejnenie dokumentu,
	+ zadať požiadavku na zmenu doby zverejnenia alebo ukončenie zverejnenia,
	+ zobraziť potvrdenie prevzatia požiadavky na zverejnenie,
	+ zobraziť potvrdenie, že dokument bol zverejnený,
	+ zobraziť potvrdenie o ukončení zverejnenia,
	+ zobraziť priebeh zverejnenia,
	+ zobraziť odkaz na zverejnený dokument na CÚET.

### Integrácia na centrálne systémy a referenčné registre

Zamestnanci BBSK, OvZP a BBRSC potrebujú k výkonu práce prístup k údajom z centrálnych systémov a referenčných registrov, a tiež potrebujú mať vytvorenú možnosť zasielať údaje do centrálnych systémov a referenčné registre. Tieto funkcie budú realizované ako integrálna súčasť registratúry.

Požadovaná je minimálne nasledujúca funkcionalita:

* kontrola existencie fyzickej adresy v Registri adries MV SR,
* vyhľadanie právnickej osoby v RPO ŠÚ SR a získanie elektronického výpisu s možnosťou vloženia do spisu v registratúre,
* vyhľadanie fyzickej osoby v RFO MV SR a jej označenie ako záujmovej osoby, správa záujmových osôb, správa oprávnených používateľov pre styk s RFO,
* vyžiadanie elektronického odpisu z RTFO GP SR, uchovanie referenčných odkazov na odpis, vymazanie odpisu, správa oprávnených používateľov pre styk s RTFO,
* vyžiadanie elektronického odpisu z RTPO GP SR, uchovanie referenčných odkazov na odpis, vymazanie odpisu, správa oprávnených používateľov pre styk s RTPO – všetko v prípade, že bude register dostupný.

### Integrácia na registre povolení v oblasti zdravotníctva, farmácie a sociálnych služieb (registre e-VÚC)

Objednávateľ plánuje naďalej využívať registre e-VÚC, ktoré nie sú predmetom tohto verejného obstarávania.

V rámci Zmluvy je potrebné zabezpečiť integráciu týchto agendových systémov minimálne v rozsahu:

* uloženie rozhodnutia vo formáte XML (vygenerovaného v registroch vo formáte elektronického úradného dokumentu) ako nového vytvoreného záznamu (úradný list, alebo rozhodnutie) do registratúry vrátane vytvorenia doručovacích úloh a následného schválenia, autorizácie a odoslania na ÚPVS cez registratúru,
* uloženie schválených ordinačných hodín vo formáte XML (vygenerovaných v registroch vo formáte elektronického úradného dokumentu) ako nového vytvoreného záznamu do registratúry vrátane vytvorenia doručovacích úloh a následného schválenia, autorizácie a odoslania na ÚPVS cez registratúru,
* uloženie schváleného prevádzkového času vo formáte XML (vygenerovaného v registroch vo formáte elektronického úradného dokumentu) ako nového vytvoreného záznamu do registratúry vrátane vytvorenia doručovacích úloh a následného schválenia, autorizácie a odoslania na ÚPVS cez registratúru.

Vyššie uvedené príklady formulárov sa môžu v čase meniť a je potrebné vytvorenie záznamov riešiť s aktuálnymi a platnými formulármi.

Objednávateľ nevylučuje, že v budúcnosti bude potrebné doplniť aj zasielanie iných dokumentov z registrov. Súčinnosť pri integrácii na strane dodávateľa registrov zabezpečí Objednávateľ.

### Integrácia na ERP

Integrácia ERP a RIS zabezpečí automatický prenos dát z ERP (faktúru vystavenú v ERP, majetkové daňové priznania, zasielanie upomienok k pohľadávkam..), taktiež prenos dát z RIS do ERP (príjem účtovných dokladov založených v spise v RIS ale nutné pre spracovanie v ERP).

### Integrácia na DMS

Integrácia DMS a RIS zabezpečí automatický prenos dát z DMS (údaje o zmluvách).

Integrácia je jednosmerná, kde IS DMS posiela do registratúry údaje o zmluve vrátane finálnych dokumentov, vytvorením záznamu pre spis v zásobníku práce spracovateľa tak, aby tento mohol vložiť do príslušného spisu a odoslať zmluvné dokumenty na elektronický podpis zmluvným stranám.

# Legislatíva

Informačný systém na správu registratúry musí zabezpečiť vedenie správy registratúry v súlade s legislatívou v oblasti:

* správy registratúry
	+ Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
	+ Výnos Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry v znení neskorších predpisov,
	+ Vyhláška Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 410/2015 Z. z. o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu v znení neskorších predpisov,
	+ Vyhláška Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 628/2002 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
* e-Governmentu
	+ Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,
	+ Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2018 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o spôsobe vyhotovenia a náležitostiach listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu,
	+ Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 70/2021 Z. z. o zaručenej konverzii.
* informačných systémov verejnej správy
	+ Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
	+ Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov,
	+ Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
* kvalifikovaného elektronického podpisu
	+ Zákon č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov,
	+ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 z 23. júla 2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu o zrušení smernice 1999/93/ES (Ú. v. EÚ L 257, 28.8.2014) v platnom znení,
	+ STN ISO 14533-4, kapitola 3.3, Dlhodobé profily podpisov. Časť 4: Atribúty ukazujúce na (externé) dôkazy o existencii objektov používaných vo formátoch dlhodobého podpisu (ISO 14533-4) (97 4104).
* Slovenských technických noriem
	+ STN EN ISO 216 Písací papier a niektoré druhy tlačovín. Orezané formáty. Rady A a B a označovanie smeru výroby (ISO 216) (50 0042),
	+ STN 88 6101 Predtlač listových papierov na úradné a obchodné listy,
	+ STN 01 6910 Pravidlá písania a úpravy písomností.
* Logotypov štátnej správy
	+ Inštrukcia Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky č. 130.312/2016-OVDI z 22. augusta 2016 ustanovená uznesením Vlády Slovenskej republiky č. 52 zo 17. februára 2016.

Vyžaduje sa certifikát o zhode s výnosom Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry - https://www.minv.sk/swift\_data/source/verejna\_sprava/odbor%20archivov/dokumenty\_na\_webe/sprava\_registratury/Prehlad%20vydanych%20certifikatov\_201909.pdf.

# Zabezpečenie služieb (SLA)

## Školenie

Objednávateľ požaduje zabezpečiť školenie používateľov RIS minimálne v takomto rozsahu:

* Pri nasadení RIS je potrebné zaškolenie všetkých zamestnancov Objednávateľa, OvZP a BBRSC na bežné používanie systému. Možné aj online formou. Rozsah: Všetci používatelia.
* Zaškolenie tzv. power users (sekretárky, zamestnanci podateľne a pod.) na hĺbkovú znalosť RIS, ktorí budú neskôr schopní vykonávať interné školenia. Rozsah: max 20 používateľov.
* Školenie pre administrátorov RIS. Rozsah: max 6 používateľov.
* Preškolenie tzv. power users a administrátorov RIS pri každej významnej zmene.

## Prevádzka

RIS bude Poskytovateľom prevádzkovaný v zabezpečenom cloude počas celej doby platnosti Zmluvy. Je povinnosťou Poskytovateľa, aby cloud mal dostatočný výkon, kapacitu, ako aj konektivitu pre predpokladaný počet užívateľov. Infraštruktúra musí zodpovedať požadovanej architektúre riešenia opísanej v požiadavkách na RIS.

Objednávateľ požaduje zabezpečenie neprerušenej prevádzky, škálovateľnosti a vysokej dostupnosti v cloudovom prostredí.

Prevádzkyschopnosť RIS nesmie byť viazaná na dodávateľa riešenia IS, t. j. po uplynutí doby prevádzkovania Poskytovateľom musí byť umožnené systém prevádzkovať v réžii Objednávateľa, prípadne v inom cloudovom prostredí.

Objednávateľ požaduje, aby architektúra RIS umožňovala zvýšenie kapacity zvýšením počtu jednotlivých komponentov architektúry (rozloženie záťaže).

Poskytovateľ predloží návrh riešenia, kde z popisu architektúry musí byť zrejmé, že pri hardvérovom alebo softvérovom zlyhaní jedného z komponentov nedôjde k narušeniu prevádzky RIS a zníženiu komfortu jeho používateľov. Neprerušená prevádzka RIS musí byť zabezpečená mimo iného neexistenciou SPOF (Single Point of Failure – jeden bod zlyhania).

Od Poskytovateľa sa požaduje dostupnosť RIS minimálne na úrovni 99,5% (s výnimkou prípadov, keď príčinou nedostupnosti bude výpadok infraštruktúry Objednávateľa), pričom samotná hodnota dostupnosti v percentách sa vypočíta podľa vzorca:

Za nedostupnosť nie je považovaný čas plánovanej, vopred ohlásenej a vzájomne odsúhlasenej údržby, výpadky spôsobené zariadeniami tretích strán, nedostupnosť RIS v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa.

Rýchlosť odozvy RIS na strane používateľa nesmie trvať viac ako 3 sekundy.

Okrem produkčného prostredia je požadované aj sprístupnenie testovacieho prostredia s rovnakou dostupnosťou a s dostatočným výkonom a kapacitou.

Je požadované, aby komunikácia medzi používateľom a aplikáciou v cloude prebiehala cez zabezpečený informačný kanál pomocou bezpečného protokolu TLS alebo SSL.

Veľkosť vládneho cloudového úložiska je minimálne 1 TB. Poskytovateľ zabezpečí dostatočnú úroveň kapacít úložiska počas celej doby trvania Zmluvy bez navýšenia nákladov pre Objednávateľa. Objednávateľ disponuje cloudovým úložiskom v rámci predplatného MS365 a je možné jeho využitie pri implementácii a následnej prevádzke Diela.

Poskytovateľ je povinný vyvíjať úsilie, aby všetky dáta Objednávateľa umiestené v cloude boli chránené pred stratou, zničením či prípadným ich zneužitím v súlade s bezpečnostnými požiadavkami podľa aktuálne platnej legislatívy, v súlade so štandardami platnými pre informačné systémy verejnej správy ako aj uznávanými bezpečnostnými normami.

Ak to umožní situácia, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa na výpadok dostupnosti systému upozorniť v predstihu.

### Monitoring

Objednávateľ požaduje implementovať monitoring RIS do monitorovacieho systému Zabbix prevádzkovaného Objednávateľom.

## Podpora

V rámci prevádzkovej podpory je potrebné vykonávať' pravidelné aj nepravidelné zásahy do RIS, ktorých cieľom je udržať RIS plne funkčný a zároveň pre koncových používateľov plne použiteľný.

### Hot-line a podpora koncových používateľov v režime 5x8

Predmetom je poskytovanie poradenstva a riešenie operatívnych problémov koncových používateľov na základe telefonického alebo e-mailového kontaktu počas pracovných dní v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod.

Priama podpora koncových používateľov bude vykonávaná vzdialeným prístupom na ich pracovné stanice.

### Odstraňovanie vád RIS a potrebné zmeny nastavení podľa požiadaviek používateľov

Predmetom je:

* odstraňovanie chýb v softvéri, ktoré sa prejavia počas práce koncových používateľov,
* zmeny v nastaveniach RIS v súvislosti so zmenami procesov v organizácii alebo v súvislosti s legislatívnymi zmenami,
* generovanie a nahrávanie certifikátov pre komunikáciu s ÚPVS,
* zmeny v nastaveniach integračnej platformy alebo integrácií s ohľadom na zmeny v ÚPVS,
* voliteľne: vytváranie používateľských účtov, skupín, profilov oprávnení, útvarov, agend.

### Požiadavka na reporty

Sú vyžadované reporty o rozsahu poskytnutých služieb podpory aplikačného programového vybavenia, ktoré sú súčasťou hodnotenia úrovne poskytovaných služieb. Report bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

* Identifikátor problému v centrálnom Helpdesku Poskytovateľa,
* Dátum vytvorenia,
* Dátum poslednej zmeny,
* Identifikácia modulu/komponentu prípadne funkčnej časti RIS,
* Zadávateľ,
* Riešiteľ,
* Popis,
* Priorita (Typ požiadavky vzhľadom na SLA),
* Reakčná doba SLA,
* Odchýlka od reakčnej doby SLA,
* Doba neutralizácie problému SLA,
* Odchýlka od doby neutralizácie problému SLA,
* Rozsah služieb podpory aplikačného programového vybavenia v hodinách.

### Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora nepretržite počas trvania Zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná na mesačnej báze vždy na konci daného mesiaca. Fakturácia je vykonávaná podľa podmienok stanovených Zmluvou.

### Parametre kvality poskytovanej služby Podpora

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania problémov. Poskytovateľ poskytuje službu Podpora na základnej úrovni spracovania požiadaviek (USP). Čas sa vždy meria od momentu, kedy je problém zaznamenaný do Helpdesku alebo v prípade nedostupnosti Helpdesku od momentu nahlásenia problému alternatívnym spôsobom, t. j. od momentu doručenia hlásenia problému emailom alebo nahlásením problému telefonicky.

Ak sa Zmluvné strany prostredníctvom kontaktných osôb nedohodnú na rovnakej kategorizácii priority požiadavky, eskalujú požiadavku na osoby uvedené ako osoby zodpovedné za plnenie Zmluvy, ktoré sú povinné riešiť eskaláciu v rámci svojich kompetencií. Dohoda na ich úrovni má konečnú platnosť.

V prípade, že incident má za následok znemožnenie používania RIS (kategória A), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s odstránením incidentu, poskytnúť súčinnosť pri návrhu náhradného riešenia formou organizačného opatrenia tak, aby neboli narušené prevádzkové ani iné činnosti Objednávateľa.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas riešenia pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Poskytovateľa sa čas riešenia nepozastavuje, Poskytovateľ sa v prípade neodstránenia poruchy v stanovenom čase dostáva do omeškania.

V prípade, ak problém je možné odstrániť len upgradom/updatom RIS, a chyba nie je na strane Poskytovateľa, Poskytovateľ to vyznačí v Helpdesku, alebo v prípade výpadku RIS túto skutočnosť oznámi Objednávateľovi prostredníctvom emailu.

V rámci riešenia incidentu vyvinie Poskytovateľ maximálne úsilie tak, aby nedošlo ku strate a nekonzistencii dát.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia incidentu vykonaného Poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto skutočnosti oznámené Poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie incidentu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom nástrojov používaných u Poskytovateľa v rámci Helpdesku.

### Servisná podpora

Služby servisnej podpory prevádzky RIS zahŕňajú predovšetkým:

* Zabezpečenie servisnej podpory RIS odbornými zamestnancami Poskytovateľa pre riešenie hlásených incidentov, a to počas pracovných dní, v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod.,
* Odstraňovanie hlásených incidentov a odstraňovanie chýb v RIS, brániacich bezproblémovému používaniu informačného systému, s dodržaním požadovaných reakčných časov, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení incidentov,
* Poskytovanie odborných telefonických, mailových a osobných konzultácií pre kľúčových používateľov ohľadom poskytnutia odpovedí na otázky týkajúce sa problémových situácií, ktoré môžu vzniknúť pri používaní RIS, ako aj ohľadom spôsobu realizácie nových požiadaviek na RIS, a to počas pracovných dní, v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod.,
* prevádzka Helpdesku pre určených pracovníkov Objednávateľa pre nahlasovanie a riadenie životného cyklu riešenia incidentov a požiadaviek, a to počas pracovných dní, v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. Helpdesk musí zaznamenávať transparentne všetky udalosti, na základe ktorých bude možné preukázateľne dokladovať plnenie poskytovaných služieb a reakčných časov. Helpdesk musí mať funkcionalitu automatickej mailovej notifikácie určených zamestnancov Objednávateľa pri akejkoľvek zmene stavu riešenia nahláseného incidentu. Súčasťou používateľského rozhrania musí byť možnosť nahrať viaceré prílohy k incidentu (obrázky, dokumenty a pod.). V prípade nedostupnosti Helpdesku musí Poskytovateľ poskytnúť náhradné riešenie pre hlásenie incidentov, a to až do doby opätovného sprístupnenia Helpdesku.

Požadované parametre kvality služieb servisnej podpory RIS:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kategória incidentu* | *Reakčná doba odozvy* | *Doba vyriešenia* |
| *A*  | *4 pracovné hodiny* | *8 pracovných hodín* |
| *B* | *8 pracovných hodín* | *40 pracovných hodín* |
| *C* | *24 pracovných hodín* | *160 pracovných hodín* |

A – Kritický incident - chyba alebo nesplnená požiadavka znemožňuje prácu minimálne 50% používateľov. Poskytovateľ' je povinný do 4 pracovných hodín od nahlásenia incidentu navrhnúť riešenie a do 8 pracovných hodín od nahlásenia incidentu riešenie realizovať.

B – Vysoký incident - chyba alebo nesplnená požiadavka znemožňuje prácu minimálne 20% používateľov. Poskytovateľ' je povinný do 8 pracovných hodín od nahlásenia incidentu navrhnúť riešenie a do 40 pracovných hodín od nahlásenia incidetntu riešenie realizovať'.

C – Normálny incident - chyba alebo nesplnená požiadavka neznemožňuje prácu, ale jej riešenie je z dlhodobého hľadiska potrebné. Poskytovateľ je povinný do 24 pracovných hodín od nahlásenia incidentu navrhnúť riešenie a do 160 pracovných hodín od nahlásenia incidentu riešenie realizovať.

Zaradenie incidentu do príslušnej kategórie je na prvotnom posúdení Objednávateľa. V prípade rozporu o zaradení incidentu budú Zmluvné strany rokovať o zaradení incidentu do príslušnej kategórie.

### Technologická podpora

Technologická podpora oprávňuje Objednávateľa získať bez ďalších poplatkov najnovšie aktualizácie (update) a/alebo nové verzie (upgrade) SW aplikácie RIS v rozsahu dodaných licencií minimálne jedenkrát za 12 (dvanásť) mesiacov počas platnosti Zmluvy, ak sú uvoľnené k distribúcii koncovému užívateľovi.

Služba technologickej podpory zahŕňa:

* upgrade RIS pri prechode na vyššie verzie webových prehliadačov do 6 mesiacov od uvoľnenia vyššej verzie,
* upgrade novej verzie RIS do 6 mesiacov po písomnom oznámení Objednávateľa Poskytovateľovi o pláne nasadenia vyššej verzie využívaného podporného informačného systému (operačný systém, databázový server, aplikačný server),
* dodanie administrátorskej podpory pri upgrade systému na novú verziu (podpora implementácie/testovacej prevádzky, technická dokumentácia, testovacie postupy),
* aktualizácia užívateľskej dokumentácie pri upgrade SW aplikácie RIS,
* poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní/reinštalácií SW aplikácie RIS, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou užívateľskej alebo administrátorskej dokumentácie a nie sú zapríčinené chybou SW aplikácie.

### Údržba licencií

Predmetom je zabezpečenie pravidelných (ročných) úhrad za údržbu licencií (ročné aktualizačné poplatky, maintenance) tak, aby Objednávateľ využíval aktuálne verzie a bezpečnostné záplaty všetkých softvérových produktov.

Predmetom je aj inštalácia nových verzií operačných systémov, databázových systémov aj aplikácií a potrebná migrácia údajov.

### Profylaktická kontrola a analýza chybových hlásení, bezpečnostné aktualizácie všetkých komponentov

Predmetom sú pravidelné profylaktické práce (minimálne raz mesačne):

* kontrola logov,
* kontrola voľného priestoru na diskoch,
* kontrola vyťaženia CPU a RAM,
* kontrola dostupnosti bezpečnostných záplat pre softvérové produkty.

Výsledkom je návrh opatrení a v prípade bezpečnostných záplat ich bezprostredná aplikácia.

Poskytovateľ' vždy po uplynutí kalendárneho mesiaca odovzdá Objednávateľovi protokoly z administrácie RIS, ktoré budú obsahovať' minimálne:

* dátum a čas profylaktickej kontroly a zistené hodnoty (voľné miesto, priemerné vyťaženie),
* výnimočné stavy z logov RIS, zoznam aplikovaných bezpečnostných záplat a aktualizácií RIS,
* meno a priezvisko osoby, ktorá kontroly vykonala.

### Plán rozvoja v rámci mesačného paušálu (súčasť služby Podpora)

V rámci mesačného paušálu Poskytovateľ' zabezpečí rozvoj RIS v rozsahu zabezpečenia legislatívnych zmien a drobných úprav, ktoré nemenia zásadným spôsobom funkcionalitu systému.

#### Zabezpečenie legislatívnych zmien

Povinnosť Poskytovateľa zabezpečiť rozvoj RIS v rozsahu zabezpečenia legislatívnych zmien sa nevzťahuje na legislatívne zmeny veľkého charakteru, ktoré by zásadným spôsobom rozširovali funkcionalitu RIS, napr. keď zmenou zákona získa Objednávateľ novú kompetenciu, ktorá vyvolá potrebu spracovávania úplne novej agendy, pre ktorú je potrebný nový modul resp. funkcionalita RIS.

#### Drobné úpravy

Za drobné úpravy sú považované také úpravy, ktoré nemenia zásadným spôsobom funkcionalitu RIS:

* pridanie/odstránenie/zmena dátového poľa vo formulári alebo evidencii,
* zmena v nastavení niektorého z procesov v rámci agendového systému RIS,
* zmena komunikačných protokolov alebo rozhraní v rámci existujúcich integrácií na ÚPVS alebo spoločné moduly,
* zmena integrácie na agendové systémy,
* pridanie/zmena tlačových výstupov a štatistík.

Rozsah služby Podpora je 40 človekohodín mesačne. Ak Poskytovateľ v danom mesiaci poskytne Objednávateľovi službu Podpora v nižšom rozsahu než 40 človekohodín, budú nevyčerpané človekohodiny pripočítané k počtu hodín, ktoré sú zahrnuté do mesačného paušálu v ďalšom období. Ak plnenie poskytovateľa prekročí mesačný paušál, môžu sa Zmluvné strany dohodnúť na ďalšom čerpaní služby Podpora nad rámec mesačného paušálu, maximálne však do výšky 864 človekohodín (ďalej len ako „maximálny súhrnný rozsah služby nad paušál“) za celé obdobie trvania Zmluvy.

Objednávateľ nie je povinný vyčerpať celý maximálny súhrnný rozsah služby nad paušál..

## Poradenstvo a rozvoj

Služba Poradenstvo a rozvoj RIS zahŕňa:

* Zabezpečenie poskytovania poradenských služieb RIS odbornými zamestnancami Poskytovateľa počas pracovných dní, v čase od 8.00 hod do 16.00 hod.,
* Integráciu na ďalšie systémy Objednávateľa, alebo externé systémy podľa požiadaviek Objednávateľa vo vopred stanovenom rozsahu a za vzájomne odsúhlasených podmienok,
* Poradenstvo pri implementácii plnej funkčnosti systému RIS do procesov Objednávateľa,
* Realizáciu zmien funkčnosti, rozšírení, integrácií, školení, konfigurácií a nastavení RIS na základe požiadaviek Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie RIS, a to v súlade s registrom požiadaviek vytvoreným v rámci skúšobnej prevádzky,
* Zabezpečenie rozvoja RIS, a to napríklad v rámci nasledovných rozvojových tém:
	+ napojenie na CSRU a automatizácia získavania a odosielania referenčných údajov – podpora princípu 1 krát a dosť,
	+ bezpapierový úrad a bezpapierové spisy,
	+ doplnenie publikovania ďalších údajov z procesov Objednávateľa pre zvýšenie transparentnosti,
	+ publikovanie dát ako Opendata,
	+ využitie centrálneho Modulu dlhodobej archivácie elektronických dokumentov,
	+ evidencia zmlúv,
	+ zápožičky spisov externému subjektu (napr. polícii pri vyšetrovaní).

Služba Poradenstvo a rozvoj bude vykonávaná len na základe zadania požiadavky na rozvoj Objednávateľom do Helpdesku alebo na základe písomnej požiadavky zaslanej Poskytovateľovi zo strany Objednávateľa.

Proces objednania služby Poradenstvo a rozvoj sa začína vytvorením požiadavky a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku je oprávnená predložiť len oprávnená osoba zo strany Objednávateľa uvedená v zozname oprávnených osôb.

V prípade, ak Poskytovateľom odhadovaná pracnosť na realizáciu zadanej požiadavky je viac ako 2 hodiny, objednávke musí predchádzať vypracovanie cenovej kalkulácie Poskytovateľom v rozsahu požiadaviek Objednávateľa a to najneskôr do pätnástich pracovných dní od doručenia požiadavky. Pre vypracovanie návrhu riešenia poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie.

## Exit služby

V rámci Exit služieb Objednávateľ od Poskytovateľa požaduje:

* odovzdanie popisu systémov, aplikácií (aj tretích strán) a ich vzájomnej komunikácie (vrátane komunikačných portov a adries a komunikačných rozhraní),
* odovzdanie vyexportovaných dát zo všetkých aplikácií v XML štruktúre spolu s popisom tejto štruktúry; samostatné súbory (prílohy registratúrnych záznamov) môžu byť zakódované v Base64 ako súčasť XML exportu, alebo odovzdané samostatne, pričom v XML exporte budú jednoznačne referencovateľné,
* poskytnutie súčinnosti po dobu troch mesiacov od ukončenia Zmluvy (vo forme konzultačných služieb) novému poskytovateľovi služieb pri prevzatí administrácie systémov/aplikácií a pri importe údajov do nového systému,
* odovzdanie všetkých zdrojových kódov, ktoré vznikli v súvislosti s vykonaním Diela a poskytovaním služieb a nie sú súčasťou krabicového softvéru alebo softvéru tretích strán (teda aplikácií, ktoré boli vyrobené na mieru pre Objednávateľa),
* odovzdanie všetkých prihlasovacích údajov (administrátorských) k operačným systémom aj aplikáciám.

Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi všetky systémy, aplikácie, dáta, kódy a údaje špecifikované v popise Exit služieb najneskôr ku dňu zániku Zmluvy.

Rozsah služby Exit služby je maximálne 100 človekohodín počas doby trvania Zmluvy. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať celý maximálny súhrnný rozsah služby podľa predchádzajúcej vety.