

SLUŽBY REZERVAČNO-PREDAJNÉHO ONLINE SYSTÉMU PRE SND

1.1 Stručný opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je sprístupnenie služieb informačného systému pre predaj vstupeniek zo strany Slovenského národného divadla (ďalej len „SND“), rezerváciu a nákup vstupeniek klientmi a podporné funkcie systému správy podujatí (ďalej aj len „služby dostupnosti IS“), ako aj pravidelná servisná a technická podpora a rozvoj služieb dostupnosti IS.

Cieľom Verejného obstarávateľa (ďalej aj len „Objednávateľ“) v rámci tohto verejného obstarávania je, aby IS v rámci služieb dostupnosti poskytoval minimálne:

- moderné a komplexné služby súvisiace s predajom vstupeniek SND, ako aj podporné funkcie systému správy podujatí SND a
- klientom/zákazníkom jednoduché a intuitívne prostredie pre všetky úkony týkajúce sa rezervácie a nákupu vstupeniek SND.

Celkový rozsah predmetu zákazky sa skladá z nasledujúcich celkov:

1. Sprístupnenie služieb dostupnosti IS a poskytovanie služieb dostupnosti IS,
2. Pravidelná servisná a technická podpora sprístupnených služieb dostupnosti IS,
3. Rozvoj služieb dostupnosti IS podľa aktuálnych požiadaviek Objednávateľa alebo podľa návrhu úspešného Uchádzača (ďalej aj len „Poskytovateľ“) po odsúhlasení Objednávateľom, odrážajúci aktuálne vývojové trendy v oblasti predmetu zákazky s cieľom zvýšenia kvality poskytovaných služieb užívateľom tohto IS,
4. Školenie zamestnancov Objednávateľa.

Termín plnenia:

Sprístupnenie služieb dostupnosti IS: do 3 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania (návrh Zmluvy o poskytovaní služieb tvorí prílohu č. 2 súťažných podkladov).

Poskytovanie služieb dostupnosti IS: 36 mesiacov odo dňa sprístupnenia služieb dostupnosti IS.

Miesto plnenia:

Miesto plnenia je sídlo Poskytovateľa, alebo iné miesto dohodnuté medzi Objednávateľom a Poskytovateľom alebo vyplývajúce z tejto prílohy č. 1A Opis predmetu zákazky, technické požiadavky, ako aj z prílohy 1B Vlastný návrh plnenia predmetu zákazky predmetných súťažných podkladov.

1.2 Definícia pojmov a skratiek

SND	Slovenské národné divadlo
HB	Historická budova
NB	Nová budova
ŠP	Štátna pokladnica
SW	Software
HW	Hardware
IS	Informačný systém

2. Požiadavky na služby dostupnosti IS

V nasledovných kapitolách sú uvedené minimálne a preferované požiadavky Verejného obstarávateľa na architektúru, funkcionality a vlastnosti služieb dostupnosti IS. Verejný obstarávateľ v ponuke Uchádzača požaduje splnenie všetkých uvedených minimálnych požiadaviek. Preferované požiadavky zo strany Uchádzača môžu, avšak nemusia byť splnené.

2.1 Všeobecné požiadavky

Uchádzači pri návrhu služieb dostupnosti IS musia zohľadňovať nasledovné všeobecné princípy/požiadavky na služby dostupnosti IS:

1.	Modularita
2.	Portál
3.	Aplikačné rozhranie
4.	Bezpečnosť
5.	Orientácia na zákazníka
6.	Údaje

2.2 Legislatívne požiadavky

1.	Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri poskytovaní požadovaného predmetu zákazky všetky relevantné všeobecne záväzné právne predpisy platné na území Slovenskej republiky, ako aj záväzné technické normy, prípadne tiež iné normy, interné predpisy, s ktorými bol Objednávateľom oboznámený (najmä zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o eGovernmente)).
----	---

2.3 Funkcionálne požiadavky

2.3.1 Používatelia

Objednávateľ požaduje, aby k systému mohli pristupovať:

1.	Interní používatelia <ul style="list-style-type: none">• Administrátori• Obchodníci• Pokladníci• Zamestnanci iných oddelení za účelom zobrazovania Reportov/prehľadov. Predpokladaná záťaž, ktorú budú generovať interní používatelia, je približne 12 súčasne prístupujúcich zamestnancov Objednávateľa .
2.	Zákazníci (verejnosť) - Možnosť prístupu k IS: za účelom využívania vstavaných funkcionalít systému musí byť zákazník schopný sa v systéme registrovať, prihlásiť, obnoviť si svoje heslo autorizáciou za pomoci emailu.. Registrácia môže byť vynechaná v prípade, že daný systém umožní všetky prípady použitia popísané nižšie aj bez registrácie používateľa, avšak s relevantnou autorizáciou a autentifikáciou používateľa. Predpokladáme možnosť viacerých úrovní zákazníka (napr. bežný zákazník, držiteľ abonenty, VIP zákazník). Predpokladaná záťaž, ktorú bude generovať verejnosť, je 500 súčasne prístupujúcich zákazníkov.
3.	Integrované systémy - Interné a externé systémy (popísané v kapitole 2.3.3). - Informačné systémy tretích strán pomocou Application Programming Interface, interface pre programové prepojenie aplikácií (API) – plná podpora REST API.

2.3.2 Predaj vstupeniek a rezervácií – komplexná administrácia predstavenia

2.3.2.1 Typy vstupeniek a operácie s nimi

Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval predaj vstupeniek a rezervácií cez osobný aj online predaj:

P.č.	Opis požiadavky
1.	Správa miest podujatí na úrovni miest konania <ul style="list-style-type: none">• Možnosť správy budov – napr. HB, NB.• Možnosť vytvorenia celkom nových priestorov, pre účely tvorby podujatí SND mimo ich priestorov.
2.	Komplexná správa sál (miestností) na úrovni zvolenej budovy <ul style="list-style-type: none">• Možnosť editácie grafického layoutu danej sály ako aj usporiadanie miest.
3.	Správa žánrov či kategórií (Opera, Balet, Činohra).

4.	Administrácia podujatia – ako základné parametre podujatia uvádzame najmä: <ul style="list-style-type: none"> - Názov - Dátum - Čas - Dĺžka predstavenia - Žáner - Budova - Sála - Kapacita.
5.	Kategorizácia miest pre jednotlivé podujatia / predstavenia <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia stavu sedadla (voľné, rezervované, predané, blokované, úradne blokované, blokované pre držiteľa abonentky a pod.).
6.	Funkcionalita hromadnej správy podujatí <ul style="list-style-type: none"> • Hromadné pridávanie podujatí – napr. divadelné predstavenie na viac termínov v rovnakej sále a pod.. • Na hromadnú sálu predpokladáme napr. jednoduché „Wizardy“ kde používateľ zvolí kritéria vytvorenia či úpravy predstavenia / predstavení. • Preferuje sa funkcionalita prvotného vyblokovania miest pri zadávaní predstavenia.
7.	Funkcionalita pridávania skrytých podujatí <ul style="list-style-type: none"> • Podujatia, ktoré nebudú prístupné zo stránky predaja vstupeniek, ale len po doručení linku na konkrétne skryté predstavenie.
8.	Cenotvorba vrátane správy zliav <ul style="list-style-type: none"> - Viac v kapitole 2.3.2.6.
9.	Zmeny a zrušenie rezervácií <ul style="list-style-type: none"> - V prípade nutnosti možnosť zmeny dátumu či času zakúpeného predstavenia s následnou notifikáciou pre návštevníkov s možnosťou vrátenia vstupného. - Možnosť zvoliť formu a kanál notifikácie = SMS / email. Rozosielanie e-mailov o zrušení môže byť realizované externou službou. SND aktuálne na túto službu využíva software SmartEmailing.
10.	Hromadné blokovanie sedadiel.
11.	Správa vizuálov tlačených vstupeniek <ul style="list-style-type: none"> - Možnosť doplnkových textov globálne, ako aj pre podujatie či konkrétne vstupenku. - Globálna možnosť úpravy vizuálu tlačených verzií vstupeniek – logá partnerov a pod.
12.	Správa doplnkových služieb a balíkov <ul style="list-style-type: none"> - Možnosť nákupu doplnkovej služby k vstupenke – napr. rezervácia VIP stola v salóniku s občerstvením pre danú vstupenku. - Možnosť pridania doplnkovej služby za definovaných pravidiel – napr. ak je suma košíka vyššia ako 100 EUR, môže si zákazník vybrať doplnkovú službu za 0 EUR.

2.3.2.2 Typy rezervácií a operácie s nimi

2.3.2.3 Forma vstupenky

P.č.	Opis požiadavky
1.	Objednávateľ požaduje, aby mala vstupenka pre potrebu preukázania platnosti minimálne nasledovné formy: <ul style="list-style-type: none"> - písomná forma: <ul style="list-style-type: none"> • vstupenka tlačená priamo v pokladnici SND, • vstupenka vytlačená zákazníkom – tzv. HomePrint, - elektronická forma: <ul style="list-style-type: none"> o záznam o predanej vstupenke (napr. vstupenka v mobile, elektronická vstupenka uložená len v IS), o QR kód či iný identifikátor vstupenky.
2.	Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval jednoznačnú a jedinečnú identifikáciu vstupenky.
3.	Modul kontroly vstupenky:

	<ul style="list-style-type: none"> - možnosť načítania QR kódu či iného identifikátora vstupenky a overenie jej platnosti, - rovnako možnosť sprístupnenia API volania pre overenie vstupenky, - automatické zneplatnenie po vstupe – systém musí upozorniť pri opakovanom vstupe rovnakej osoby, - režim odchod – v prípade, že sa osoba ešte vráti, - notifikácia pri zľavnenom vstupe, - uvedenie mena v prípade zľavnenej vstupenky.
4.	<p>Modul využitia doplnkových služieb vstupenky</p> <ul style="list-style-type: none"> - možnosť zneplatniť doplnkovú službu k vstupenke (príklad prípadu použitia – návštevník si zakúpi bežnú vstupenku na predstavenie s doplnkovou službou – pri vstupe bude jeho príchod zaregistrovaný, túto vstupenku nebude možné použiť na ďalší vstup. Po príchode do gastroprevádzky sa preukáže vstupenkou, kde mu doplnkovú službu vydajú, zároveň mu danú službu zo vstupenky zneplatnia – túto opäť nebude možné použiť na opakované uplatnenie doplnkovej služby). - Uvedenú požiadavku je rovnako možné riešiť aj odovzdaním identifikátora vstupenky s doplnkovou službou do systému iKelp POS Mobile, ktorý bude daný identifikátor rozoznávať ako voucher.

2.3.2.4 Spôsob predaja vstupeniek

P.č.	Opis požiadavky
1.	<p>Pokladňa SND</p> <p>Objednávateľ požaduje vytvorenie samostatného modulu Pokladňa pre zrýchlený predaj vstupeniek jednotlivcom v pokladni SND:</p> <ul style="list-style-type: none"> - predaj vstupeniek koncovému zákazníkovi – návštevníkovi štandardnou platbou (uvedené nižšie), - predaj z konta konkrétneho zákazníka – možnosť čerpať z jeho kreditu (uvedenú funkcionálnosť je možné nahradiť darčkovými poukazmi – tzv. vouchermi) - predaj vouchrov či darčkových poukazov, - predaj darčkových či iných predmetov.
2.	<p>Obchodné oddelenie SND</p> <p>Objednávateľ požaduje okrem klasického pokladničného modulu, ktorý bude slúžiť najmä na predaj jednotlivcom aj predajný modul pre obchodné oddelenie. Jeho rozšírenie oproti klasickému modulu Pokladňa spočíva v nasledovnej funkcionálnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hromadný predaj s generovaním faktúry, - vystavenie dobropisu, storno faktúry.
3.	<p>Online:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obmedzenie / ukončenie online predaja = možnosť definovať čas či počet predaných vstupeniek, nad ktoré bude online predaj ukončený (príklad prípadu použitia: ukončenie predaja pri naplnení 95 percentnej kapacity spolu s predajom na pokladni, zároveň ukončenie online predaja 4 hodiny pred predstavením), - správa možnosti rezervácie, dĺžky rezervácie, obmedzenie opakovanej rezervácie – Objednávateľ požaduje možnosť obmedziť návštevníkom platnosť rezervácie miesta na predstavenie ako aj ošetrovanie v zmysle zablokovania opakovanej rezervácie rovnakým zákazníkom, - správa obmedzenia dĺžky nákupu – Objednávateľ požaduje možnosť meniť dobu obmedzenia zotrvania vstupeniek či produktov v online nákupnom košíku za účelom blokácie – uvedenú požiadavku možno realizovať aj prostredníctvom zmenových požiadaviek - zobrazenie a správa zákazníckych rezervácií, nákupov, histórie objednávok, kreditu. (zobrazenie kreditu možno nahradiť darčkovými poukazmi – tzv. vouchermi).
4.	<p>Predajné miesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - v prípade záujmu Objednávateľa sprístupnenie samostatného modulu „Predajné miesta“ do 60 dní od písomného oznámenia Objednávateľa - modul Predajné miesta umožní:

	<ul style="list-style-type: none"> - nakupovať a/alebo vyzdvihnúť lístky aj v sieti maloobchodnej či inej prevádzky, s ktorou/ ktorými má Objednávateľ za týmto účelom vytvorený zmluvný vzťah - predaj vstupeniek koncovému zákazníkovi – návštevníkovi štandardnou platbou (uvedené nižšie).
--	--

2.3.2.5 Spôsob platby

P.č.	Opis požiadavky
1.	<p>Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval a akceptoval rôzne spôsoby platby (úhrady) vstupeniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hotovosť (na pokladni), ako aj integrácia e-kasa modul, - pre modul pokladňa aj úhrada pro-forma faktúr, - platobné karty (integrácia terminálov TatraBanky), - internet banking tlačidlá – integrácia platobnej brány ŠP, - faktúra (integrácia fakturačného SW), - voucher, - zákaznícke konto - kredit. (možno nahradiť darčekomými poukazmi – tzv. vouchermi).
2.	<p>Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval vrátenie sumy za vstupenky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dobropis – vystavenie dobropisu, - vrátenie hotovosti, - vrátenie na platobnú kartu, - vrátenie prevodom, - pripísanie kreditu do konta používateľa, prípadne vystavenie vouchera s nastaviteľnou platnosťou v nominálnej hodnote vrátenej vstupenky.

2.3.2.6 Uplatnenie zliav

P.č.	Opis požiadavky
1.	<p>Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval realizovať online predaj vstupeniek pre všetkých klientov využívajúcich rôzne klientske zľavy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - príkladom môžu byť napr. ZŤP, študenti umeleckých škôl, seniori, mimoriadne zľavy, množstevné zľavy.
2.	<p>Možnosť administrácie zliav a prístup k nim:</p> <ul style="list-style-type: none"> - v rámci aplikácie sa očakáva viacero typov zliav, ktoré bude možné editovať (výška zľavy, typ zľavy = percentuálna, či zľava na celkovú čiastku), - možnosť automatického overenia pre daný typ zľavy (napr. automatické overenie karty ISIC pre študentskú zľavu), - pre priamy predaj preferujeme aj možnosť nastaviť používateľovi minimálne na úrovni role, či môže využívať pri predaji aj zľavy a aké.
3.	<p>Podpora nulových lístkov:</p> <ul style="list-style-type: none"> - podpora lístkov, ktorých cena bude 0 EUR = zadarmo. <p>V tomto prípade Objednávateľ požaduje možnosť online nákupu či priameho nákupu bez využitia platobnej brány.</p>
4.	Podpora vouchrov, zľavových kódov.

2.3.3 Integrácia na interné a externé systémy a systémy tretích strán

P.č.	Opis požiadavky
1.	Integrácia účtovného systému
2.	Integrácia overovania platnosti preukazu študenta (fakultatívne)

2.3.3.1 Interné a externé systémy SND

P.č.	Názov	Popis rozhrania	Smer toku dát	Poznámka
1.	Softip	DB konektor, iné	SOFTIP ← →	bude dopracované až v rámci rozvoja IS
2.	Štátna pokladnica	iné	ŠP ← →	Nutná integrácia platobnej brány štátnej pokladnice – Online platby kartou, online platby platobnými tlačidlami

2.3.3.2 Systémy tretích strán

P.č.	Názov	Popis rozhrania	Smer toku dát	Poznámka
1.	SmartEmailing	REST API	SmartEmailing ←	voliteľné
2.	CKM Online	REST API	CKM ←	voliteľné
3.	iKelp POS Mobile	REST API	iKelp ←	voliteľné

2.3.4 Prístup používateľov

2.3.4.1 Prístup pre zamestnancov

P.č.	Opis požiadavky
1.	V rámci role managementu je nutné vyvinúť role, prípadne maticu oprávnení, ktoré bude následne možné priradovať používateľom v systéme. Predpokladaná záťaž, ktorú budú generovať interní používatelia, je približne 12 súčasne prístupujúcich zamestnancov Objednávateľa. Objednávateľ v rámci prístupu interných používateľov preferuje SSO / existujúci LDAP ako spôsob autorizácie, nepovažujeme ho však za nutný.

2.3.4.2 Zákaznícky prístup (portál)

P.č.	Opis požiadavky
1.	Jazykové mutácie Objednávateľ požaduje, aby portál pre návštevníka obsahoval minimálne jazykové mutácie na úrovni jazykov SK, EN, DE.

2.3.4.3 Kontaktné centrum

P.č.	Opis požiadavky
1.	Kontaktné centrum Poskytovateľa služby <ul style="list-style-type: none"> - V prípade poskytovania servisných služieb Objednávateľ požaduje systém na správu incidentov a zmenových požiadaviek, do ktorého bude môcť zasahovať podľa osobitných podmienok servisnej zmluvy, ako aj telefonický helpdesk v slovenskom jazyku.

2.3.4.4 SMS

P.č.	Opis požiadavky
1.	Objednávateľ požaduje, aby mal IS implementované SMS rozhranie , ktorého využitie bude zamerané na výstupnú komunikáciu smerom k zákazníkovi. Cez toto rozhranie budú poskytované notifikácie, informácie o zmene v rámci podujatia, ponuky a pod. Riadenie SMS správ musí byť súčasťou IS s nasledovnými prípadmi použitia: <ul style="list-style-type: none"> - informácia o zrušení / presune podujatia (všetci návštevníci zvoleného predstavenia). - informácia o refundácii, riešenia jedinečného prípadu (označený návštevník). - špeciálna ponuka (všetci návštevníci zodpovedajúci kritériám filtra).

2.4 Technické a bezpečnostné požiadavky

2.4.1 Požiadavky na IKT infraštruktúru

P.č.	Opis požiadavky
1.	Verejný obstarávateľ požaduje od Uchádzača, aby súčasťou jeho ponuky bol aj komplexný návrh riešenia prostredia potrebného na prevádzkovanie služby dostupnosti IS: <ul style="list-style-type: none">- Nutné je poskytnúť poskytovanie vo vlastnom dátovom centre / cloudové riešenie.

2.4.2 Bezpečnostné požiadavky

P.č.	Opis požiadavky
1.	Logovanie udalostí v systéme, možnosť spätného auditu.

2.4.3 Požiadavky na rozšíriteľnosť IS

P.č.	Opis požiadavky
1.	Podpora zmien v systéme na základe prípadných neskorších zmenových požiadaviek. Systém nesmie byť uzavretý a musí podporovať neskoršie dopracovanie funkcionality.

2.4.4 Požiadavky na spoľahlivosť a prevádzkyschopnosť IS

P.č.	Opis požiadavky
1.	Garantovaná dostupnosť Objednávateľ požaduje garantovanú dostupnosť vo výške 99,8% spolu s ohlásenými odstávkami, čo predstavuje 87,6 minúty mesačne, zároveň 99,98% bez ohlásených odstávok čo predstavuje 9 minút mesačne. Do tejto výšky sa nezapočítava pravidelná údržba systému v trvaní maximálne 3 hodiny týždenne prebiehajúca v nočných hodinách približne v čase od 01:00 hod. do 05:00 hod.

2.4.5 Požiadavky na monitoring

P.č.	Opis požiadavky
1.	Monitoring webových služieb <ul style="list-style-type: none">- Poskytovateľ je povinný zabezpečiť vlastné riešenie monitoringu dostupnosti webových služieb s príslušným systémom upozornovania – pričom pri každom výpadku je nutné informovať aj Objednávateľa.
2.	Monitoring infraštruktúry <ul style="list-style-type: none">- Poskytovateľ zabezpečí infraštruktúru, pričom je povinný aplikovať naň monitoring, ktorý sprístupní Objednávateľovi za účelom auditu.

2.4.6 Požiadavky na bezpečnosť a ochranu osobných údajov

P.č.	Opis požiadavky
1.	IS musí spĺňať požiadavky nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie GDPR“) a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).

2.5. Požiadavky na spôsob a formu implementácie (testovanie riešenia a prechod do produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS)

P.č.	Opis požiadavky
1.	Požiadavky na testovanie služieb dostupnosti IS Služby dostupnosti IS musia byť Poskytovateľom pred nasadením do produkčnej prevádzky otestované na testovacom prostredí Poskytovateľa: <ul style="list-style-type: none">- funkcionálne testovanie,- bezpečnostné testovanie. Testovacie prostredie musí mať zhodnú konfiguráciu s produkčným prostredím (okrem

	požiadavky na vysokú dostupnosť).
--	-----------------------------------

2.6 Dokumentácia

P.č.	Opis požiadavky
1.	Súčasťou sprístupnenia služieb dostupnosti IS je dodanie dokumentácie v elektronicky editovateľnej forme (napr. odt., xdoc., xlsx.) ako aj vo forme vhodnej pre tlač (napr. .pdf), pričom Objednávateľ požaduje, aby táto bola odovzdaná najneskôr 14 dní protokolárnym sprístupnením služieb dostupnosti IS (t.j. pred podpísaním Záverečného akceptačného protokolu).
2.	Súčasťou dodávanej dokumentácie sú najmä tieto dokumenty: - Vyhodnotenie testovania. - Používateľská príručka pre personál SND.
3.	Dokumentácia musí byť vypracovaná v slovenskom jazyku. Dokumentácia bude akceptovaná aj v českom jazyku.

3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS

Opis požiadavky
<p>Predmetom servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS je záväzok Poskytovateľa poskytovať asistenčné služby, konzultačné služby, služby údržby a aplikačnú a technickú podporu služieb dostupnosti IS po dobu 36 mesiacov odo dňa sprístupnenia služieb dostupnosti IS (produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS) Objednávateľovi.</p> <p>Poskytovateľ sa zaväzuje, že servisnú a technickú podporu služieb dostupnosti IS bude vykonávať v zhode s príslušnými technickými normami a právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a ak je to relevantné aj s internými predpismi Objednávateľa vzťahujúcimi sa výslovne na tento predmet zákazky.</p> <p>1 Kategórie chýb (incidentov a vád)</p> <p>Rozdelenie incidentov a vád podľa stupňa závažnosti:</p> <p>1.1 Incident kategórie (A) alebo kritická systémová vada</p> <p>Incident kategórie (A) alebo kritická systémová vada je vada, ktorá spôsobuje tak závažné problémy, že ďalší priebeh, ani dodržanie predpokladaného časového plánu akceptačných testov nie je možné a/alebo Objednávateľ nemôže služby dostupnosti IS používať alebo ovládať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti, alebo ďalšie fungovanie služieb dostupnosti IS nemôže byť rozumne zaručené. Incidenty alebo vady tejto kategórie by spôsobili veľkú stratu alebo úplné znemožnenie samotnej podstaty využitia služieb dostupnosti IS alebo, že sa služby dostupnosti IS alebo iné systémy Objednávateľa zastavia alebo poškodia. Incidentom alebo vadou tejto kategórie je aj to, že služby dostupnosti IS nie sú schopné spracovať bežnú prevádzkovú záťaž.</p> <p>1.2 Incident kategórie (B), alebo majoritná systémová vada</p> <p>Incident kategórie (B) alebo majoritná systémová vada je vada, ktorá ak nie je opravená, by ohrozila ďalšie pokračovanie akceptačných testov a/alebo by vážne ohrozovala ďalšiu prevádzku iných častí služieb dostupnosti IS. Vada druhej úrovne by zapríčinila, že by neboli podporované niektoré časti funkcií služieb dostupnosti IS bez rozumnej náhrady. Takouto vadou je aj neschopnosť spracovať maximálnu možnú prevádzkovú záťaž.</p> <p>1.3 Incident kategórie (C) alebo minoritná systémová vada</p> <p>Incident kategórie (C) alebo minoritná systémová vada je vada, ktorá môže spôsobiť čiastočný neúspech akceptačných testov a/alebo ktorá sa prejaví iba niekedy a je spôsobená drobnými konštrukčnými nedostatkami alebo je výlučne kozmetickej povahy. Za bežných prevádzkových podmienok by nebola stratená žiadna dôležitá funkcia služieb dostupnosti IS alebo by bolo možné pre jej prekonanie nájsť rozumnú alternatívu. Táto vada by neohrozila prevádzku služieb dostupnosti IS s reálnymi dátami.</p> <p>2 Spôsob komunikácie</p> <p>2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas prevádzky a servisnej podpory služieb dostupnosti IS bude poskytovaná odborná a technická asistencia všetkými štandardnými komunikačnými kanálmi (napr.</p>

telefón, email, vzdialený prístup).

2.2 Poskytovateľ bude za účelom zabezpečenia podpory produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS prevádzkovať nepretržitý bod kontaktu pre poverených pracovníkov Objednávateľa – Service desk. Každý incident alebo vada bez ohľadu na spôsob ich nahlásenia bude tiež evidovaný elektronickým formulárom prostredníctvom servisného nástroja, resp. jeho ekvivalentom (softvér správy životného cyklu incidentov, vád a požiadaviek), ktorý bude prevádzkovať Poskytovateľ.

2.3 Objednávateľ prostredníctvom poverených zamestnancov nahlási incident alebo vadu (telefonicky, e-mailom, alebo priamym zadáním do nástroja správy životného cyklu incidentov) na Service desk. V hlásení incidentu Objednávateľ opíše, ako sa incident alebo vada prejavuje; ak to vie posúdiť, uvedie tiež o aký incident kategórie A až C alebo o akú vadu sa podľa tejto časti prílohy súťažných podkladov jedná. Ak Objednávateľ nevie posúdiť incident, t.j. o kategóriu akej vady ide, pre účely maximálnej doby vyriešenia incidentu alebo vady sa bude tento považovať za incident kategórie C. Prijatie nahlásenia incidentu alebo vady Poskytovateľ bezodkladne potvrdí Objednávateľovi písomnou formou (pričom postačuje aj elektronicky vo forme e-mailu) a nahlásený incident alebo vadu v stanovenej maximálnej lehote vyrieši.

3 Typ a rozsah služieb servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS

3.1 Asistenčné služby

3.1.1 Predmetom je poskytovanie odbornej a technickej asistencie, súčinnosti Objednávateľovi pri identifikácii, riešení a odstraňovaní novovzniknutých incidentov, resp. problémov spôsobujúcich stratu dostupnosti funkcionalít poskytovaných služieb dostupnosti IS na dohodnutej úrovni a ich vyriešenie podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov.

3.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pre produkčné prostredie poskytovať asistenčné služby 8 hodín denne (medzi 9:00 – 17:00 hod.) 5 dní v týždni (t.j. pondelok až piatok, vrátane štátom uznaných sviatkov). V rámci testovacej prevádzky sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať asistenčné služby v pracovné dni (t.j. pondelok až piatok, s výnimkou štátom uznaných sviatkov) medzi 9:00 – 17:00 hod. Pre testovaciu prevádzku minimálna miera služieb dostupnosti IS stanovená nie je.

3.1.3 Incidentsy a vady služieb dostupnosti IS sú z hľadiska odozvy rozdelené do 3 kategórií ako je uvedené v bode 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov.

a) Incident kategórie A alebo kritická systémová vada

Maximálna doba odozvy (Poskytovateľ v tejto lehote potvrdí prijatie hlásenia incidentu alebo kritickej systémovej vady a oznámi Objednávateľovi spôsob a predpokladanú dobu na jeho vyriešenie) na incident kategórie A alebo kritickú systémovú vadu je jedna (1) hodina.

Maximálna doba vyriešenia nahláseného incidentu (vyriešenie incidentu znamená obnovenie fungovania IS ako celku alebo príslušnej samostatnej časti/funkcionality IS, za predpokladu že riešenie incidentu je predmetom zákazky, pričom doba vyriešenia začína plynúť od potvrdenia prijatia hlásenia incidentu) kategórie A alebo kritickej systémovej vady sú štyri (4) hodiny (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov).

b) Incident kategórie B alebo majoritná systémová vada

Maximálna doba odozvy (Poskytovateľ v tejto lehote potvrdí prijatie hlásenia incidentu a oznámi Objednávateľovi spôsob a predpokladanú dobu na jeho vyriešenie) na incident kategórie B alebo majoritnú systémovú vadu sú dve (2) hodiny.

Maximálna doba vyriešenia nahláseného incidentu kategórie B alebo majoritnej systémovej vady je dvanásť (12) hodín (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov).

c) Incident kategórie C alebo minoritná systémová vada

Maximálna doba odozvy (Poskytovateľ v tejto lehote potvrdí prijatie hlásenia incidentu alebo systémovej vady a oznámi Objednávateľovi spôsob a predpokladanú dobu na jeho vyriešenie) na incident kategórie C alebo minoritnú systémovú vadu sú štyri (4) hodiny.

Maximálna doba vyriešenia nahláseného incidentu kategórie C alebo minoritnej systémovej vady je stodvadsať (120) pracovných hodín (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov).

Pre vylúčenie pochybností, čas mimo vyššie uvedené pracovné hodiny sa do doby odozvy ani do doby vyriešenia nahláseného incidentu nezapočítava.

3.2 Konzultačné služby

Služby, ktorých cieľom je poskytovanie pomoci Objednávateľovi cestou technických a odborných konzultácií a poradenstva pri riešení:

- existujúcich nešpecifikovaných problémov služieb dostupnosti IS, ktoré nie sú charakterizované ako incidenty popísané v bode 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov,
- modifikácií, rozvoja funkčnosti a architektúry služieb dostupnosti IS v testovacom a produkčnom prostredí,

Konzultačné služby požaduje Objednávateľ vykonávať cestou štandardných komunikačných kanálov (viď. Spôsob komunikácie).

3.3 Služby údržby

3.3.1 Sú služby, ktoré zabezpečujú poskytovanie prác spojených proaktívnou kontrolou, monitoringom a údržbou. V rámci tejto časti podpory sleduje Poskytovateľ stav jednotlivých častí služieb dostupnosti IS tak, aby predchádzal vzniku incidentu alebo vady ľubovoľnej kategórie.

3.3.2 V prípade, že si služby údržby budú vyžadovať výpadok, obmedzenie funkcionality alebo nedostupnosť časti služieb dostupnosti IS, takýto výpadok musí byť schválený Objednávateľom a doba výpadku nebude zohľadňovaná ako nedostupnosť služieb dostupnosti IS, tzn. nebude považovaná za incident kategórie A.

3.3.3 Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa vykonať služby údržby primárne vzdialenou správou.

3.4 Aplikačná a technická podpora

3.4.1 Poskytovateľ je povinný pravidelne analyzovať a Objednávateľovi navrhnúť zmeny v konfigurácii jednotlivých súčastí alebo v architektúre služieb dostupnosti IS s cieľom zvýšenia ich výkonnosti alebo optimalizácie, ktoré po zhodnotení Objednávateľom môžu byť realizované v rámci rozvoja služieb dostupnosti IS.

3.4.2 Poskytovateľ je povinný aplikovať novšie verzie softvérových komponentov, ak vedú k zvýšeniu výkonnosti, optimalizácie odozvy služieb dostupnosti IS.

3.4.3 V prípade, že si služby aplikačnej a technickej podpory budú vyžadovať výpadok, obmedzenie funkcionality alebo nedostupnosť časti služieb dostupnosti IS, takýto výpadok musí byť schválený Objednávateľom a doba výpadku nebude zohľadňovaná ako nedostupnosť služieb dostupnosti IS, tzn. nebude považovaná za incident kategórie A.

4 Ďalšie všeobecné požiadavky na servisnú a technickú podporu služieb dostupnosti IS zo strany Objednávateľa

4.1. Plánovaná odstávka produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS z dôvodu vykonania služieb údržby alebo aplikačnej a technickej podpory môže byť max. na 8 hod., nesmie byť vykonávaná viac ako 2x štvrťročne, pričom do tohto času sa nezapočítava pravidelná údržba systému v trvaní maximálne 3 hodiny týždenne prebiehajúca v nočných hodinách od 01:00 hod. do 05:00 hod.

4.2 Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi na ním uvedený kontakt, elektronicky v strojovo čitateľnom formáte (e-mailom):

- 1x štvrťročne (najneskôr do 5 pracovných dní od začiatku nasledujúceho štvrťroka) záznam o všetkých vzniknutých incidentoch alebo vadách a ich riešení za prechádzajúci kalendárny štvrťrok.
- 1x ročne (najneskôr do 5 pracovných dní od začiatku nasledujúceho kalendárneho mesiaca) záznam o všetkých vzniknutých incidentoch alebo vadách, ich riešení a dostupnosti služieb dostupnosti IS za obdobie jedného roka od začiatku poskytovania servisnej a technickej podpory alebo jedného roka od predchádzajúceho ročného záznamu vzniknutých incidentov alebo väd.

4.3 Objednávateľ si vyhradzuje právo definovať obsah záznamov vzniknutých incidentov a väd.

4.4 Závazok Poskytovateľa poskytovať služby servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS podľa tejto prílohy súťažných podkladov sa nevzťahuje na:

- riešenie problémov spôsobených zásahmi iných osôb (iných, ako sú osoby poskytujúce služby podľa predmetných súťažných podkladov alebo zamestnanci Objednávateľa konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa),
- riešenie problémov spôsobených používaním služieb dostupnosti IS za iným než určeným účelom,

- riešenie problémov spôsobených používaním ďalšieho softvéru, ktorý priamo, či nepriamo súvisí s prevádzkou služieb dostupnosti IS,
- riešenie problémov spôsobených vedomým, či nedbalým jednaním alebo opomenutím zo strany Objednávateľa,
- riešenie problémov spôsobených používaním služieb dostupnosti IS v rozpore s dodanou dokumentáciou.

5 Úroveň poskytovania služieb servisnej a technickej podpory

5.1 Úroveň poskytovaných služieb servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS bude vyhodnocovaná a vykazovaná na báze období v trvaní jedného štvrtého, pričom pre úroveň a kvalitu poskytovaných služieb servisnej a technickej podpory sa uplatnia parametre služieb pre jednotlivé služby, uvedené vyššie.

5.2 Úroveň poskytovania služieb servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS, ktoré má dosiahnuť Poskytovateľ, sa budú vyhodnocovať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov:

5.2.1 Výpadok služieb dostupnosti IS je:

a) prerušenie prevádzky služieb dostupnosti IS sprevádzané úplnou nedostupnosťou služieb aplikačného a databázového softvéru (aplikačného a/alebo databázového servera), spôsobené výlučne v dôsledku poruchy aplikačného alebo databázového softvéru, okrem pravidelnej údržby systému v trvaní maximálne 3 hodiny týždenne prebiehajúcej v nočných hodinách od 01:00 hod. do 05:00 hod., alebo

b) nedostupnosť služieb aplikačného a databázového softvéru s časovo priamym dopadom, spôsobená výlučne v dôsledku poruchy aplikačného alebo databázového softvéru okrem pravidelnej údržby systému v trvaní maximálne 3 hodiny týždenne prebiehajúcej v nočných hodinách od 01:00 hod. do 05:00 hod.

5.2.2 Doba výpadku služieb dostupnosti IS je čas, ktorý uplynie medzi prvým nahlásením incidentu alebo vady (výpadku služieb dostupnosti IS) určenému zamestnancovi Poskytovateľa systémovým hlásením alebo Poskytovateľom, ktorý sa dozvie o takomto výpadku služieb dostupnosti IS, a časom, kedy Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi, že výpadok služieb dostupnosti IS bol odstránený.

5.2.3 Doba odozvy je čas, ktorý uplynie medzi prvým zalogovaním volania v nástroji Service Desku Poskytovateľa (status Open), prípadne systémovým hlásením, a časom ktorý potrebuje Služba Service Desk na zodpovedanie volania s informáciou o zámere riešenia Incidentu alebo vady (status In progress).

5.2.4 Doba vyriešenia incidentu alebo vady znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie služieb dostupnosti IS (služba/prevádzka bola obnovená), pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu alebo vady kontaktnou osobou Objednávateľa do okamihu, keď Objednávateľ vykoná aspoň náhradné riešenie problému (workaround).

5.2.5 Doba náhradného riešenia znamená čas potrebný na redukovanie alebo odstránenie dopadu incidentu alebo vady, pre ktorý úplné vyriešenie nie je dostupné. Doba vyriešenia požiadavky znamená čas potrebný na implementáciu riešenia, ktoré v plnom rozsahu obnoví služby dostupnosti IS a odstráni incident alebo vadu tak, aby sa zabránilo jeho opakovaniu nasadením zmeny alebo vydania (release). Čas je počítaný od okamihu nahlásenia požiadavky kontaktnou osobou Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ vyrieši túto požiadavku.

5.2.6 Doba trvalého vyriešenia znamená čas do nájdenia a implementovania finálneho trvalého riešenia v danej verzii služieb dostupnosti IS. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu alebo vady kontaktnou osobou Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ implementuje finálne riešenie.

5.3. Za odstránenie výpadku služieb dostupnosti IS sa bude považovať:

- preukázateľná obnova funkcionality overená v produktívnej prevádzke alebo
- odstránenie poruchy čiastočnej nedostupnosti s priamym podnikovým dopadom, ktorá takú čiastočnú nedostupnosť sprevádza.

4 Rozvoj služieb dostupnosti IS

P.č.	Opis požiadavky
1.	V rámci rozvoja služieb dostupnosti IS (ďalej len „Dodatočné služby a práce“) budú

	implementované všetky technicky realizovateľné požiadavky na Dodatočné služby a práce navrhnuté či už Objednávateľom alebo Poskytovateľom a schválené Objednávateľom. Ďalšie podrobnosti súvisiace s rozvojom služieb dostupnosti sú uvedené v Zmluve, ktorej návrh je prílohou č. 2 týchto súťažných podkladov.
--	--

5 Školenie zamestnancov Objednávateľa

P.č.	Opis požiadavky
1.	Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať školenia pre zamestnancov Objednávateľa v nasledovnom rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> • základné školenia
2.	Objednávateľ požaduje v rámci programu školení vykonať nasledujúce kroky: <ul style="list-style-type: none"> • vytvorenie školiacich materiálov • príprava školenia • vykonanie školenia • odovzdanie potvrdení o školení Miesto školenia: Bratislava
3.	Základné školenia <p>3.1 Základné školenia musia byť vykonané najneskôr do termínu sprístupnenia služieb dostupnosti IS.</p> <p>3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pripraviť a vykonať základné školenia pre zamestnancov Objednávateľa podľa jednotlivých skupín používateľov v nasledovnom rozsahu:</p> <p>3.2.1 Školenie správcov v rozsahu cca 5 hodín na Objednávateľom určenom mieste/určených miestach v Bratislave na základe dohodnutých termínov – pre zaškolenie max. 3 správcov pre 1 školenie (dĺžka trvania jedného školenia je min 1 hod.)</p> <p>3.2.2 Školenie používateľov v rozsahu cca 5 hodín na Objednávateľom určenom mieste/určených miestach v Bratislave na základe dohodnutých termínov – pre zaškolenie max. 10 hlavných používateľov pre 1 školenie (dĺžka trvania jedného školenia je min 1 hod.)</p> <p>Objednávateľ určí používateľov, ktorí budú zaškolení, podľa jednotlivých logických oblastí sprístupnených služieb dostupnosti IS.</p> <p>3.3 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť všetky školiace materiály v elektronickej forme, pričom školiace materiály budú tiež odovzdané Objednávateľovi elektronicky.</p> <p>3.4 Školenia bude prebiehať v priestoroch Objednávateľa na testovacom prostredí podľa harmonogramu, ktorý vypracuje Objednávateľ s Poskytovateľom v čase pred sprístupnením služieb dostupnosti IS, t.j. v čase pred produkčnou prevádzkou sprístupnených služieb dostupnosti IS.</p> <p>3.5 Zaškolení zamestnanci Objednávateľa obdržia potvrdenie o absolvovaní školenia a následne môžu zaškoliť iných zamestnancov Objednávateľa.</p>