

Príloha č. 1

POŽIADAVKY REZERVAČNO-PREDAJNÉHO ONLINE SYSTÉMU PRE ŠDKE

1) Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je sprístupnenie služieb informačného systému (IS), ktorý poskytuje: predaj a rezerváciu vstupeniek na predstavenia a podujatia Štátneho divadla Košice (ďalej len „ŠDKE“) v pokladniach ŠDKE a v online priestore. Predmetom zákazky je aj pravidelná servisná a technická podpora, rozvoj IS na základe zmenových požiadaviek a školenie zamestnancov ŠDKE.

1.1 Termín plnenia:

Sprístupnenie služieb dostupnosti IS: do 3 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.

Poskytovanie služieb dostupnosti IS: 18 mesiacov odo dňa sprístupnenia služieb dostupnosti IS.

1.2 Miesto plnenia:

Miesto plnenia je sídlo Poskytovateľa, alebo iné miesto dohodnuté medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

1.3 Definícia pojmov a skratiek

- ŠDKE – Štátne divadlo Košice
- 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

Objednávateľ požaduje, aby rozhrania pre administráciu systému, predaj vstupeniek a podujatí (Pokladňa) boli dostupné ako webová aplikácia dostupná pre štandardné webové prehliadače.

Aplikácia pre čítanie vstupeniek musí byť dostupná buď ako webová alebo natívna aplikácia.

Predaj vstupeniek musí poskytovať možnosť vloženia formulára pre nákup vstupenky a jej checkoutu do webu Objednávateľa.

Systém musí mať dostupné a zdokumentované API rozhranie, ktoré obsahuje všetky metódy potrebné pre kúpu lístka alebo rezerváciu, ako aj ďalšie volania, ktoré využíva checkoutproces / používateľské rozhranie pre nákup lístka poskytovaného Poskytovateľom. API umožní Objednávateľovi integráciu systému do webovej stránky Objednávateľa a integráciu na systémy tretích strán – účtovné systémy (napr. SAP), mailový klient a pod.

2.2 Legislatívne požiadavky

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], vyhlášku 85/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o riadení projektov a zákon 95/2019 o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

2.3 Funkcionálne požiadavky

2.3.1 Používatelia

Objednávateľ požaduje, aby k systému mohli pristupovať:

1) Interní používatelia

Objednávateľ požaduje funkcionálnu vytváranie rôznych rolí v IS.

- Administrátori
- Pokladníci
- Zamestnanci iných oddelení za účelom zobrazovania Reportov/prehľadov prevod do účtovníctva, prepojenie
- Obchodný útvar - rozšírenie o možnosť hromadný predaj s vytavením faktúry, vystavenie dobropisu, storno faktúry

Predpokladaná záťaž, ktorú budú generovať interní používatelia, je približne 10 súčasne prístupujúcich zamestnancov Objednávateľa z rôznych pracovísk.

Uchádzač v rámci vlastného návrhu plnenia poskytne Objednávateľovi prístup do demo prostredia IS vo formáte, ktorý bude Objednávateľ schopný zobrazovať a testovať (odkaz na webstránku alebo aplikáciu pre operačný systém Windows alebo Mac, súbor na stiahnutie on-line, cd demo verziu, súbor na disku či usb zariadení).

2) Zákazníci (verejnosť)

Možnosť prístupu k IS: zákazník musí byť schopný sa v systéme registrovať, prihlásiť, obnoviť si svoje heslo autorizáciou za pomoci emailu. Predpokladáme rôzne skupiny zákazníkov (napr.

bežný zákazník, držiteľ abonentky, VIP zákazník). Prístup môže byť aj bez registrácie, ale s požiadavkou na aspoň jeden kontaktný údaj. Predpokladaná záťaž, ktorú bude generovať verejnosť, je 500 súčasne prístupujúcich zákazníkov.

3) Integrované systémy

- napojenie na interné a externé systémy prostredníctvom API (popísané v kapitole 2.3.3).

Uchádzač v rámci vlastného návrhu plnenia poskytne Objednávateľovi odkaz na API a jeho dokumentáciu.

2.3.2 Predaj vstupeniek a rezervácií

2.3.2.1 Typy vstupeniek a operácie s nimi

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

Opis požiadavky:

1) Správa podujatí na úrovni miest konania

- Možnosť správy budov – napr. Historická budova, Malá scéna a iné priestory v rámci prezentácie divadla.
- Možnosť vytvorenia celkom nových priestorov, pre účely tvorby podujatí ŠDKE mimo divadelných budov ŠDKE.

2) Komplexná správa miestností na úrovni zvolenej budovy

- Možnosť úpravy grafickej reprezentácie sedenia pre priestory, ktoré sú flexibilné.

3) Správažánrov či kategórií (Opera, Balet, Činohra, Iné, ...)

4) Administrácia podujatia

Základné parametre pri vytváraní podujatia:

- Názov
- Dátum
- Čas
- Dĺžka predstavenia
- Žáner
- Miesto
- Cena
- Popis podujatia

5) Kategorizácia miest pre jednotlivé predstavenia / podujatia

- Evidencia stavu zaplnenosti priestorov, alebo podujatia
- Evidencia stavu sedadla (voľné, rezervované, predané, blokované, blokované pre držiteľa abonentky, ...)

6) Funkcionalita hromadnej správy podujatí

- Hromadné pridávanie podujatí – napr. divadelné predstavenia viac termínov v rovnakom priestore a pod.
 - pri vytváraní ďalších termínov podujatí si môže administrátor zvoliť atribúty ktoré chce kopírovať

- Preferuje sa funkcionalita prvotného vyblokovania miest pri zadávaní predstavenia

7) Funkcionalita pridávania skrytých podujatí

- Podujatia, ktoré nebudú prístupné zo stránky predaja vstupeniek, ale len po doručení linku na konkrétne skryté predstavenie.

8) Cenotvorba vrátane správy zliav

Objednávateľ požaduje pri vytváraní podujatí možnosť upravovať ceny pre jednotlivé podujatia.

- Viac v kapitole 2.3.2.6.

9) Zmeny a zrušenia podujatí

- V prípade nutnosti možnosť zmeny dátumu či času zakúpeného predstavenia s následnou notifikáciou pre návštevníkov s možnosťou vrátenia vstupného.
- Kanál pre notifikácie ohľadom predstavení / podujatí bude e-mail. Rozosielanie e-mailov o zrušení môže byť realizované externou službou.

10) Hromadné blokovanie sedadiel

11) Správa a úprava vizuálov tlačných a elektronických vstupeniek

- Možnosť doplniť text do vizuálu vstupenky globálne, ako aj pre špecifické podujatie - napr. logá partnerov alebo vloženie odkazu na web, alebo upútavky na súvisiace podujatie

12) Správa doplnkových služieb a balíkov - preferovaná požiadavka

Objednávateľ preferuje možnosť nákupu doplnkovej služby k vstupenke

- Možnosť definovania pravidiel pre nákup doplnkovej služby – napr. ak je suma košíka vyššia ako 50 EUR, môže si zákazník vybrať doplnkovú službu za 0 EUR.

13) Predaj na mieste

- možnosť predaja lístkov na mieste.

2.3.2.2 Typy rezervácií a operácie s nimi

1) Správa rezervácií

- Možnosť zakúpenia / rezervácie vstupeniek

2.3.2.3 Forma vstupenky

Opis požiadavky:

1) Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval tlač vstupeniek prostredníctvom laserovej tlačiarne

- IS musí umožňovať tlač na už predtlačenný papier / lístok
- IS musí poskytovať možnosť tlače opakovanej vstupenky
- IS musí obsahovať možnosť tlače voľnej vstupenky alebo možnosť skupinovej vstupenky pre viac ľudí
- Export lístkov z IS musí podporovať štandardné výstupové formáty lístkov pre tlač

2) Objednávateľ požaduje, aby mala vstupenka pre potrebu preukázania platnosti minimálne nasledovné formy:

- tlačaná forma

- vstupenka tlačená priamo v pokladnici ŠDKE
- vstupenka vytlačená zákazníkom – tzv. HomePrint
- **elektronická forma**
 - záznam o predanej vstupenke (napr. vstupenka v mobile, elektronická vstupenka uložená len v IS),
 - QR kód či iný identifikátor vstupenky.

3) Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval jednoznačnú a jedinečnú identifikáciu vstupenky.

- Modul kontroly vstupenky:
 - možnosť načítania QR kódu či iného identifikátora vstupenky a overenie jej platnosti,
 - 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.
 - aplikácia pre čítačky lístkov musí umožňovať čítanie 1D a 2D čiarových kódov cez snímač, (preferujeme čítanie aj 3D čiarových kódov a NFC technológiu pre snímanie lístkov v mobilných zariadeniach)

Uchádzač v rámci vlastného návrhu plnenia poskytne Objednávateľovi prístup do aplikácie pre operačné systémy Android alebo iOS vo forme odkazu na jej stiahnutie. V prípade že nie je možné nainštalovať aplikáciu Objednávateľom na jeho vlastných zariadeniach, poskytne Uchádzač snímky obrazovky jednotlivých obrazoviek tejto aplikácie.

2.3.2.4 Spôsob predaja vstupeniek

Opis požiadavky

1) Pokladňa ŠDKE

Objednávateľ požaduje sprístupnenie samostatného modulu Pokladňa pre zrýchlený predaj vstupeniek fyzicky na mieste

- predaj vstupeniek koncovému návštevníkovi štandardnou platbou (viď. Spôsob platby)
- predaj z konta konkrétneho zákazníka – možnosť čerpať z jeho kreditu (uvedenú funkcionality je možné nahradiť darčekomými poukazmi – tzv. voucherami)
- predaj vouchrov či darčekomých poukazov,

2) Online:

- zobrazenie a správa zákazníckych rezervácií, nákupov, histórie objednávok, kreditu. (zobrazenie kreditu možno nahradiť darčekomými poukazmi – tzv. voucherami).
- obmedzenie / ukončenie online predaja = možnosť definovať čas či počet predaných vstupeniek , nad ktoré bude online predaj ukončený (napr. ukončenie online predaja 3 hodiny pred predstavením)

- správa možnosti rezervácie, dĺžky rezervácie, obmedzenie opakovanej rezervácie
- správa obmedzenia dĺžky nákupu - obmedzenie zotrvania vstupeniek v online nákupnom košíku
- zobrazenie a správa zákazníckych rezervácií, nákupov, histórie objednávok

2.3.2.5 Spôsob platby

Opis požiadavky

- 1) **Objednávateľ požaduje aby IS umožňoval a akceptoval rôzne spôsoby platby (úhrady) vstupeniek:**
 - hotovosť (v pokladnici),
 - platobné karty (integrácia terminálov podporovaných platobnou bránou Štátnej pokladnice)
 - online platba –**nutná integrácia platobnej brány Štátnej pokladnice**
 - voucher / darčeková poukážka
 - zákaznícke konto (vstup zadarmo - napr. ak je zákazník členom vernostného programu)
- 2) **Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval vrátenie sumy za vstupenky:**
 - vrátenie hotovosti,
 - vrátenie na platobnú kartu,
 - vrátenie prevodom,
 - pripísanie kreditu do konta používateľa, prípadne vystavenie vouchera / darčkovej poukážky s nastaviťnou platnosťou v nominálnej hodnote vrátenej vstupenky (výhoda)
- 3) **Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval:**
 - zaznamenávanie detailných informácií o transakciách a ich export v podporovanom formáte pre účtovné systémy
- 4) **Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval:**
 - predaj skupinových vstupeniek

2.3.2.6 Uplatnenie zliav

Opis požiadavky

- 1) **Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval realizovať online predaj vstupeniek pre všetkých klientov využívajúcich rôzne klientske zľavy:**
 - Príkladom môžu byť napr. ZŤP, študenti, seniori, mimoriadne zľavy a pod.
- 2) **Možnosť administrácie zliav a prístup k nim:**
 - očakáva sa viacero typov zliav, ktoré bude možné editovať (výška zľavy, typ zľavy = percentuálna, či cenová)
 - možnosť automatického overenia pre daný typ zľavy (napr. 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) Podpora nulových lístků:

podpora lístků, kterých cena bude 0 EUR = zadarmo. V tomto případě Objednatel požaduje možnost online nákupu či přímého nákupu bez využití platební brány. **Podpora vouchrů / darčkových poukázek, zřavových kódů.**

2.3.3 Integrácia na interné a externé systémy a systémy tretích strán

Opis požiadavky

1) Integrácia účtovného systému SOFTIP PROFIT aktuálne a systém SAP od 01.01.2024

Integrácia bude realizovaná po nasadení systému, na základe dokumentácie dodanej Objednávateľom, ako zmenová požiadavka, ktorá bude súčasťou cenovej ponuky

- integrácia platební brány ŠP pri online platbe kartou.

2) Web na predaj lístků

Predaj online vstupeniek sa bude uskutočňovať na WEBovom rozhraní Dodávateľa IS.

3) Napojenie na MailChimp

Systém by mal umožňovať integráciu na Mailchimp API - prihlásenie zákazníka do newsletteru ŠDKE (v rámci checkout procesu).

2.3.4 Prístup používateľův

2.3.4.1 Prístup pre zamestnancův

Opis požiadavky

V rámci role manažmentu je nutné vyvinúť role, prípadne súbor oprávnení, ktoré bude následne možné priradovať používateľom v systéme.

Predpokladaná záťaž, ktorú budú generovať interní používatelia, je približne 10 súčasne prístupujúcich zamestnancův Objednávateľa.

2.3.4.2 Zákaznícky prístup (portál)

Objednávateľ požaduje, aby rozhranie pre predaj a rezerváciu obsahovalo minimálne dve jazykové mutácie na úrovni jazykov SK, EN.

2.3.4.3 Kontaktné centrum

Opis požiadavky

1) Kontaktné centrum poskytovateľa služby

V prípade poskytovania servisných služieb Objednávateľ požaduje:

- prístup do systému na zadávanie chýb a zmenových požiadaviek, ktoré bude môcť zadávať podľa osobitných podmienok servisnej zmluvy
- telefonický helpdesk v slovenskom jazyku.

2.3.4.4 Notifikácie

Opis požiadavky

Objednávateľ požaduje, aby mal IS implementované rozhranie pre notifikácie zasielané e-mailom, ktorého využitie bude zamerané na výstupnú komunikáciu smerom k zákazníkovi. Cez toto rozhranie budú poskytované notifikácie, informácie o kúpe lístka:

- zrušení / presune podujatia (všetci návštevníci zvoleného predstavenia).
- refundácii, riešenia jedinečného prípadu (označený návštevník).
- špeciálnej ponuke (všetci návštevníci zodpovedajúci kritériám filtra).

2.4 Technické a bezpečnostné požiadavky

2.4.1 Požiadavky na IKT infraštruktúru

Opis požiadavky

Verejný obstarávateľ požaduje od Uchádzača, aby súčasťou jeho ponuky bol aj návrh riešenia prostredia potrebného na prevádzkovanie služby dostupnosti IS na serveroch spravovaných Uchádzačom, ak je to potrebné.

2.4.2 Bezpečnostné požiadavky

Verejný obstarávateľ požaduje od Uchádzača logovanie udalostí v systéme, možnosť spätného auditu.

2.4.3 Požiadavky na rozšíriteľnosť IS

Opis požiadavky

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

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

Opis požiadavky

1) Monitoring webových služieb

- Poskytovateľ je povinný zabezpečiť vlastné riešenie monitoringu dostupnosti webových služieb s príslušným systémom upozorňovania – pričom pri každom výpadku je nutné informovať aj Objednávateľa.

2) Monitoring infraštruktúry

- 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

Opis požiadavky

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“). Rovnako musí spĺňať požiadavky zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, ktorý do nášho právneho poriadku zavádza smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972.

- Objednávateľ má možnosť odstrániť alebo anonymizovať osobné údaje používateľa systému priamo v administračnom rozhraní IS.

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

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.
- Testovacie prostredie musí mať zhodnú konfiguráciu s produkčným prostredím (okrem požiadavky na vysokú dostupnosť).

2.6 Dokumentácia

Súčasťou sprístupnenia služieb dostupnosti IS je dodanie dokumentácie (používateľskej príručky) 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). Alternatívou je sprístupnenie dokumentácie v online prostredí, ktoré Poskytovateľ IS priebežne aktualizuje. Dokumentácia musí byť vypracovaná v slovenskom jazyku. Dokumentácia bude akceptovaná aj v českom jazyku.

2.7 Požiadavky na HW zariadenia

Dodávateľ sa zaväzuje počas celej doby trvania servisnej zmluvy mať aktualizovaný zoznam dostupných a kompatibilných zariadení s dodávaným IS, ktorý bude zdieľaný s Objednávateľom.

3) Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS

Opis požiadavky:

Poskytovateľ IS sa zaväzuje poskytovať asistenčné a konzultačné služby, aplikačnú a technickú podporu služieb dostupnosti IS počas celej doby trvania zmluvy odo dňa sprístupnenia služieb dostupnosti IS (produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS) Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje k vykonávaniu technickej a servisnej podpory služieb dostupnosti IS v súlade s príslušnými technickými a právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a ak je to relevantné, aj s internými predpismi Objednávateľa vzťahujúcimi sa výslovne na tento predmet zákazky.

3.1 Kategórie chýb (incidentov a vád)

Rozdelenie incidentov a vád podľa stupňa závažnosti:

- **Kritické vady:**

Incident kategórie (A) alebo kritická systémová vada je vada, ktorá znemožňuje používateľom využívať základné funkcie služieb IS ako je zakúpenie vstupenky, načítanie platnosti vstupenky, spracovanie platby, správa údajov v administratívnom rozhraní.

- **Majoritné vady:**

Incident kategórie (B) alebo majoritná systémová vada je vada, ktorá spôsobuje, že nie sú podporované niektoré časti funkcií služieb dostupnosti IS bez rozumnej náhrady.

- **Minoritné vady:**

Incident kategórie (C) alebo minoritná systémová vada je vada, ktorá neohrozuje prevádzku služieb dostupnosti IS.

3.2 Spôsob komunikácie

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas prevádzky a servisnej podpory služieb dostupnosti IS bude poskytovaná odborná a technická asistencia všetkými štandardnými komunikačnými kanálmi (napr. telefón, email, vzdialený prístup).
- 2) Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi prístup do Service desk-u, v ktorom bude možné prostredníctvom elektronického formulára nahlasovať incidenty, vady, alebo požiadavky na zmenu.
- 3) Objednávateľ prostredníctvom poverených zamestnancov nahlási incident alebo vadu (telefonicky, e-mailom, alebo priamym zadáním do Service desk-u). 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.

3.3 Typ a rozsah služieb servisnej a technickej podpory dostupnosti IS

3.3.1 Asistenčné služby

- 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.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje pre produkčné prostredie poskytovať asistenčné služby 8 hodín denne 5 dní v týždni (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) 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 kritickéj 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 kategórie A alebo kritickéj 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 štyridsaťosem (48) hodín (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov).

3.3.2 Konzultačné služby

Služby, ktorých cieľom je poskytovanie pomoci Objednávateľovi cestou technických a odborných konzultácií a poradenstva, ktoré sa týkajú napríklad modifikácií, rozvoja funkčnosti a architektúry služieb dostupnosti IS v testovacom a produkčnom prostredí. Konzultačné služby požaduje Objednávateľ vykonávať cestou štandardných komunikačných kanálov (vid'. Spôsob komunikácie).

3.3.3 Služby údržby

- 1) Služby, ktoré zabezpečujú poskytovanie prác spojených s profylaxiou služieb dostupnosti IS na pravidelnej báze, proaktívnou kontrolou a monitoringom. V rámci tejto časti podpory sleduje Poskytovateľ stav jednotlivých častí služieb dostupnosti IS tak, aby predchádzal vzniku incidentu alebo vady ľubovoľnej kategórie.
- 2) Poskytovateľ vykonáva samostatne profylaktické, diagnostické, prípadne konfiguračné práce jednotlivých častí služieb dostupnosti IS takým spôsobom, aby nebol narušený chod služieb dostupnosti IS.
- 3) 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 akonedostupnosť služieb dostupnosti IS, tzn. nebude považovaná za incident kategórie A.
- 4) Periodicita a rozsah profylaxie musí byť uvedený v Zmluve
- 5) Plánovaná odstávka produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS z dôvodu vykonania služieb údržby alebo aplikačnej a technickej podpory môže byť max. na 4 hod., nesmie byť vykonávaná viac ako 2x štvrťročne.

3.3.4 Aplikačná a technická podpora

- 1) Poskytovateľ je povinný pravidelne analyzovať a Objednávateľovi navrhovať 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.
- 2) Poskytovateľ je povinný aplikovať novšie verzie softvérových komponentov, ak vedú k zvýšeniu výkonnosti, optimalizácie odozvy služieb dostupnosti IS.
- 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.

3.3.5 Servisná a technická podpora

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.

4) Rozvoj služieb dostupnosti IS

V rámci rozvoja služieb dostupnosti IS (ďalej len „Dodatočné služby a práce“) budú implementované všetky požiadavky na Dodatočné služby a práce navrhnuté či už Objednávateľom alebo Poskytovateľom a schválené Objednávateľom.

- 1) Dodatočné služby a práce bude Poskytovateľ poskytovať na základe jednotlivých objednávok zadaných zo strany Objednávateľa (ďalej len „Objednávka“).
- 2) Každé Objednávke bude zo strany Objednávateľa predchádzať požiadavka zadaná v Service desku Poskytovateľa
- 3) Poskytovateľ sa zaväzuje na základe Požiadavky Objednávateľa vypracovať návrh riešenia a cenový odhad.
- 4) Na základe predloženého návrhu riešenia Požiadavky po jej akceptovaní, Objednávateľ doručí Objednávku Poskytovateľovi
- 5) Dodatočné služby a práce bude Poskytovateľ realizovať až po doručení Objednávky zo strany Objednávateľa
- 6) Dodatočné služby a práce odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi formou preberacieho protokolu (ďalej len „Preberací protokol“), ktorý bude schválený a podpísaný oprávnenými zástupcami Objednávateľa a Poskytovateľa.

5) Školenie zamestnancov Objednávateľa

Opis požiadavky

Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať školenia pre zamestnancov Objednávateľa v nasledovnom rozsahu:

- základné školenia

5.1 Základné školenia:

- musia byť vykonané najneskôr do termínu sprístupnenia služieb dostupnosti IS.
- 1) **Poskytovateľ sa zaväzuje pripraviť a vykonať základné školenia pre zamestnancov Objednávateľa podľa jednotlivých skupín používateľov v nasledovnom rozsahu:**

- Školenie správcov– pre zaškolenie max. 3 správcov pre 1 školenie
- Školenie používateľov– pre zaškolenie max. 7 hlavných používateľov pre 1 školenie

2) Školenia budúprebiehať v priestoroch Objednávateľa na testovacom prostredí.