

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

Špecifikácia

Evidencia a správa pohľadávok (SPOH)

Definície, akronymy a skratky	4
Legislatíva	6
1. Úvod.....	8
2. Účel	9
3. Rozsah	9
4. Požadovaný stav	10
4.1. Hlavné okruhy požadovaného riešenia	10
4.2. Funkčné požiadavky	11
4.2.1. Evidencia dlžníkov	12
4.2.2. Evidencia pohľadávok.....	12
4.2.3. Evidencia platieb	12
4.2.4. Uspokojovanie pohľadávok.....	13
4.2.5. Konsolidácia.....	13
4.2.6. Evidencia zodpovedných referentov pohľadávok	13
4.2.7. Evidencia a generovanie splátkových kalendárov	14
4.2.8. Denník pohľadávok	14
4.2.9. Denník rozhodnutí.....	14
4.2.10. Archív evidencie pohľadávok.....	14
4.2.11. Prehľady pohľadávok.....	14
4.3. Administrácia systému	15
4.3.1. Role používateľov.....	15
4.3.2. Práva správcov útvarov organizačnej štruktúry	15
4.3.3. Číselníky – registre.....	16
5. Požiadavky na integrácie	16
5.1. Požiadavky na integráciu s registrami používaného ERP systému.....	16
5.2. Požiadavky na naplnenie počiatočných stavov podľa údajov aktuálneho saldokonta ERP systému verejného obstarávateľa.....	17
5.3. Požiadavky na integráciu s modulom FIN existujúceho ERP systému.....	17
5.4. Požiadavky na integráciu na účtovný systém ERP systému verejného obstarávateľa.....	17
5.5. Požiadavky na evidenciu splátkových kalendárov a integrácia na platby	18
5.6. Požiadavky na integráciu s IS ÚDZS Register úmrtí.....	18
5.7. Požiadavky na integráciu na IS Centrálny register pohľadávok štátu (CRPŠ).....	18
5.8. Požiadavky na integráciu s verejnými registrami	19
5.9. Požiadavky na integráciu s registrami verejného obstarávateľa – Registratúra	19
5.10 . Požiadavky na integráciu na riešenie DMS ÚDZS.....	19

5.11. Požiadavky na ďalšie integrácie	19
6. Technické parametre SW a HW	20
6.1. Serverová časť	20
6.2. Klientska časť	20
6.3. Existujúci ERP systém	21
6.4. Existujúci registratúrny systém	21
7. Všeobecné požiadavky na dielo	21
7.1. Požiadavky na dokumentáciu riešenia	21
7.2. Požiadavky na nasadenie do prevádzky	22
8. Logovanie	22
9. Radenie projektu	23
9.1. Manažment projektu	23
9.1.1. Harmonogram projektu	23
9.1.2. Projektový plán.....	25
9.1.3. Havarijný plán.....	25
9.1.4. EXIT Plán IS SPOH.....	26
9.1.5. Požiadavky na riadenie zmien a konfigurácie	26
9.1.6. Požiadavky na bezpečnosť IS SPOH.....	27
10. Služby poskytované pri prevádzke IS SPOH	28
10.1. Všeobecné požiadavky na služby	28
10.2. Služby	28
10.2.1. Služby systémovej a aplikačnej podpory (technická podpora)	28
10.2.2. Paušálne služby	29
10.2.3. Služby na požiadavku.....	30
10.2.3.1. Služby technickej podpory na požiadavku.....	30
10.2.3.2. Zmena a rozvoj systému IS SPOH	30
10.2.4. SW podpora.....	31
10.3. Požadované SLA služby	31
10.4. Požadované reakčné doby a doby vykonania opravy.....	35
11. Penetračné testy.....	35
12. Výkonové testy.....	35
13. Architektonický refaktoring	36
14. Monitoring.....	37
14.1. Kľúčové vlastnosti monitoringu.....	37
14.2. Požadované funkcie monitoringu	37

Definície, akronymy a skratky

PP	Pokuta uložená platiteľovi poistného
ZP	Pokuta uložená zdravotnej poisťovni v oblasti zdravotného poistenia
ZS	Pokuta uložená poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti
PZ	Správne konanie vo veci uloženia pokuty poskytovateľovi ZZS pri porušení ustanovení zákona č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
DO	Správne konanie vo veci uloženia pokuty poskytovateľovi záchrannej zdravotnej služby pri porušení ustanovení zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
DZZS	Pokuta uložená poskytovateľovi záchrannej zdravotnej služby zákon č. 578/2004 Z. z.
DOS	Dohoda o splátkach
DOP	Dohoda o odklade plnenia
DMS	Document Management System
ROD	Rozhodnutie o odpustení dlhu
RUV	Rozhodnutie o trvalom upustení od vymáhania pohľadávky štátu
CRPŠ	Centrálny register pohľadávok štátu
SK	Správne konanie
ZD	Správne konanie vo veci nesprávneho vedenia zdravotnej dokumentácie
SPOH alebo IS SPOH	Evidencia a Správa pohľadávok
API	Application Platform Interface
SD	Správne konanie vo veci nesprávneho poskytovania zdravotnej starostlivosti a za nesprávne vedenie zdravotnej dokumentácie (pozn. ide o kombináciu ZS a ZD)
CSRÚ	Centrálna správa referenčných údajov
PM	Správne konanie vo veci prehliadky mŕtveho
NKÚ	Najvyšší kontrolný úrad
ERP, ekonomický IS	Enterprise Resource Planning (Systém na plánovanie podnikových zdrojov)
FO	Fyzická osoba
PO	Právnická osoba
IS	Informačný systém
IS SK	Informačný systém správnych konaní
IS ÚDZS	Informačné systémy Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
IP ÚDZS	Integračná platforma Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
IT	Informačné technológie
ÚPSVaR	Úrad práce sociálnych vecí a rodiny
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
Používateľ	Narábajúci so službou, dátami
Prijímateľ	Využívateľ služby, dát
RFO	Register fyzických osôb
RPO	Register právnických osôb
RÚ	Register úmrtí

SLA	Service Level Agreement
F	Formulár
SW	skratka pre software
ÚDZS	Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
WS	Web Service/webová služba
Systém	Celok, ktorý pozostáva z častí (zložiek, prvkov, komponentov, elementov), medzi ktorými existujú väzby (vzťahy, súvislosti, relácie) prvky či javy (systému) a usporiadaná množina priamych a nepriamych vzťahov medzi nimi

Legislatíva

Legislatívnym rámcom vymedzujúcim existenciu, prevádzku, činnosť ÚDZS a tiež jeho informačné povinnosti sú:

Zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 581/2004 Z. z.“)

Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 576/2004 Z. z.“)

Zákon č. 577/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 577/2004 Z. z.“)

Zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 578/2004 Z. z.“)

Zákon č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 579/2004 Z. z.“)

Zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 580/2004 Z. z.“)

Zákona č. 374/2014 Z. z. o pohľadávkach štátu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 374/2014 Z. z.“)

Zákon č. 131/2010 Z. z. o pohrebníctve v znení neskorších predpisov

Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov

Zákon č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o byrokracii) v znení neskorších predpisov

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) (ďalej len „zákon č. 305/2013 Z. z.“)

Výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy

Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 69/2018 Z. z.“)

Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 765/2004 Z. z. o výške úhrady za úkony Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou v znení neskorších predpisov

Vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 771/2004 Z. z. o forme a náležitostiach

pitevného protokolu, o zozname pracovísk, na ktorých sa vykonávajú pitvy, a o požiadavkách na materiálo-technické vybavenie pracovísk, na ktorých sa vykonávajú pitvy v znení neskorších predpisov

Vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 107/2015 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy zdravotníckej informatiky a lehoty poskytovania údajov

1. Úvod

Podrobnú technickú a funkčnú špecifikáciu zadania pre verejné obstarávanie predkladá ÚDZS, ktorý svojou činnosťou neoddeliteľne patrí medzi významné súčasti celého rezortu zdravotníctva Slovenskej Republiky. ÚDZS bol zriadený zákonom č. 581/2004 Z. z. ako právnická osoba, ktorej sa v oblasti verejnej správy zveruje vykonávanie dohľadu nad poskytovaním zdravotnej a ošetrovateľskej starostlivosti a nad verejným zdravotným poistením.

ÚDZS v rámci svojej pôsobnosti definovanej § 18 zákona č. 581/2004 Z. z. a nižšie uvedených súvisiacich predpisov vydáva rozhodnutia o pokutách.

- Podľa ustanovenia § 26 zákona č. 580/2004 Z. z. úrad ukladá pokuty za porušenie zákona č. 580/2004 Z. z. nasledovným subjektom:

- a) poistencovi
- b) platiteľovi poistného
- c) úradu poverenému vedením matriky
- d) zdravotnej poisťovni.

Pohľadávky štátu sú v súčasnosti identifikované v IS Nuntio ako pokuta uložená platiteľovi poistného, poistencovi alebo zdravotnej poisťovni (typ SK podľa vnútorného predpisu ÚDZS).

- Podľa ustanovenia § 50 v spojení s ustanovením § 64 a 65 zákona č. 581/2004 Z. z. úrad ukladá pokuty za správne delikty a priestupky (za porušenie zákona č. 576/2004 Z. z., zákona č. 578/2004 Z. z., zákona č. 580/2004 Z. z. a zákona č. 581/2004 Z. z.) nasledovným subjektom:

- a) zdravotnej poisťovni
- b) poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti
- c) zariadeniu sociálnej pomoci
- d) detenčnému ústavu
- e) škole
- f) fyzickej osobe (prehliadajúci lekár, osoba prítomná pri prehliadke mŕtveho tela, osoba poskytujúca súčinnosť pri výkone dohľadu).

Pohľadávky štátu sú v súčasnosti identifikované v IS Nuntio ako pokuta uložená poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti (tu sú subsumované aj pokuty ukladané zariadeniu sociálnej pomoci, detenčnému ústavu a škole), zdravotnej poisťovni v oblasti zdravotného poistenia a v oblasti nákupu zdravotnej starostlivosti, pokuta uložená FO (typ SK podľa vnútorného predpisu ÚDZS – napr. ZP, ZS, PM, SD, ZD).

Poznámka: pokuty v type ZS ukladané zariadeniu sociálnej pomoci, detenčnému ústavu a škole bude vhodné/potrebné odlíšiť (na predpis a správu pohľadávky uvedené nebude mať vplyv). Rovnako bude treba z tohto typu odlíšiť pokuty na meranie dohľadu a neplnenie uložených nápravných opatrení.

- Podľa ustanovenia § 6 ods. 2 zákona č. 579/2004 Z. z. úrad ukladá pokuty za porušenie zákona č. 579/2004 Z. z. poskytovateľom záchrannej zdravotnej služby.

Pohľadávky štátu sú v súčasnosti identifikované v IS Nuntio ako pokuta uložená poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti - záchrannej zdravotnej služby (typ SK podľa vnútorného predpisu ÚDZS – PZ).

- Podľa ustanovenia § 82 zákona č. 578/2004 Z. z. úrad (právnej pozícii povoľovacieho orgánu) ukladá pokuty za porušenie zákona č. 578/2004 Z. z. poskytovateľom záchrannej zdravotnej služby (DO).

Pohľadávky štátu sú v súčasnosti identifikované v IS Nuntio (odborný modul) ako pokuta uložená poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti - záchrannej zdravotnej služby (typ SK podľa vnútorného predpisu ÚDZS – DZZS).

V rámci rozvoja IS ÚDZS, záverov kontroly NKÚ, vzhľadom na schválenú NKIVS a elektronizáciu verejného zdravotníctva, je potrebné zefektívniť fungovanie evidencie a správy pohľadávok v podmienkach ÚDZS s cieľom maximálnej automatizácie spracovávania údajov a ich ďalšieho poskytovania oprávneným prijímateľom. ÚDZS požaduje, aby bolo celé dielo vytvorené s použitím takých softvérových platforiem a produktov tretích strán, ktoré umožnia zabezpečiť technickú podporu diela a licencií od tretích strán na obdobie minimálne 4 rokov od odovzdania diela.

2. Účel

Účelom tohto dokumentu je identifikovať a popísať rozsah IS riešenia v takej miere, aby bolo možné zaistiť jeho koncepčný návrh a vypracovať kvalitnú cenovú ponuku. Cieľom tohto dokumentu je popis všetkých požadovaných funkčností. Detailný návrh riešenia bude následne dotvárať úspešný uchádzač.

3. Rozsah

Tento dokument naznačuje aktuálny stav IS ÚDZS vychádzajúc zo stavu aktuálneho ku dňu vyhlásenia verejnej súťaže. Popisuje všeobecné východiská existujúceho stavu evidencie údajov v heterogénnom informačnom prostredí a tiež existujúce technologické aspekty.

Hlavný rozsah spočíva v popise očakávaného riešenia požiadaviek ÚDZS na moderný informačný systém na evidenciu a správu pohľadávok (ďalej aj IS POH alebo SPOH).

Výsledkom celého riešenia na základe tejto verejnej súťaže má byť:

- a) Konkrétny IS SPOH, vrátane softvérových licencií výrobcu a/alebo distribútora štandardného softvéru/databázy, ktorá splní všetky požiadavky ÚDZS nevyhnutné pre dosahovanie základných cieľov tejto organizácie v rámci oblasti pohľadávok.
- b) Integrácia IS SPOH na ekonomický systém ÚDZS Softip Profit, vrátane jednotlivých modulov uvedených v časti 5.1 až 5.5)
- c) Integrácia IS SPOH na Register úmrtí (RÚ) vedený na ÚDZS, interný IS Správnych konaní (SK), Active Directory (AD),
- d) Integrácia IS SPOH na registratúru ÚDZS (Fabasoft 2023)
- e) Integrácia IS SPOH na CRPŠ
- f) Integrácia IS SPOH s verejnými registrami (RPO, RFO a Obchodný vestník SR) cez repliku vedenú prostredníctvom ÚDZS
- g) Integrácia na iné IS je požadovaná prostredníctvom integračnej platformy ÚDZS postavenej na platforme ORACLE
- h) Záručná doba na dielo 12 kalendárnych mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu
- i) Služby poskytované pri prevádzke na 24 kalendárnych mesiacov odo dňa podpisu finálnej akceptácie diela, s možnosťou využitia práva opcie v trvaní ďalších 12 mesiacov, pričom opciu možno opakovane predĺžiť o ďalších 12 mesiacov.
- j) Integrácia IS SPOH na modul Registratúra z dôvodu prideľovania registratúrnych spisov a registratúrnych záznamov.

4. Požadovaný stav

4.1. Hlavné okruhy požadovaného riešenia

Vznik pohľadávky:

Právoplatným a vykonateľným rozhodnutím o uložení pokuty (PP, ZP, a iné). Vyznačenie právoplatnosti a vykonateľnosti v príslušnom IS SK (nie je predmetom zákazky) sa predmetná pohľadávka súčasne prenesie do IS SPOH prostredníctvom integrácie do ekonomického IS ÚDZS (rovnako ako v súčasnosti).

Evidencia pohľadávok:

Identifikačné údaje o dlžníkovi a uloženej pokute budú, súčasne s odoslaním údajov o pohľadávke do ekonomického IS ÚDZS, automaticky z IS SK prenesené do IS SPOH.

V evidencii pohľadávok bude možné:

- editovať záznamy (jednotlivo/hromadne)
- zobrazovať pohľadávky u jednotlivých dlžníkoch (ak ich má viac)
- zobrazovať priradené platby, aj čiastkové, k pohľadávkam z ekonomického IS ÚDZS
- zobraziť a editovať čiastkové predpisy (v prípade splátkového kalendára) a ich plnenie z ekonomického IS ÚDZS

Uvedené bude možné nie len zobraziť vo zvolenom formáte, ale bude možné aj vytlačiť.

Údaje o jednotlivých dlžníkoch budú overované denne na interné registre: RÚ a externé registre (napr. RPO, RFO a obchodný vestník) s tým, že pri právnických osobách systém zobrazí/uvedie históriu PO (vznik zlúčením s inou právnickou osobou, zmena názvu, IČO, sídla), pri FO podnikateľovi napr. trvanie oprávnenia na podnikanie, ukončenie oprávnenia na podnikanie a pod. Taktiež údaje o jednotlivých dlžníkoch budú overované na údaje získané podľa § 29b zákona č. 580/2004 Z. z. (napr. Sociálna poisťovňa a ÚPSVaR).

Uspokojovanie pohľadávok:

- Výzva na úhradu
- Dohoda o splátkach (DOS)
- Dohoda o odklade platenia (DOP)
- Rozhodnutie o odpustení dlhu (ROD)
- Rozhodnutie o trvalom upustení od vymáhania pohľadávok štátu (RUV)
- Konsolidácia

IS SPOH má byť založený na sústavnom sledovaní pohľadávky, evidenciou stavu jej vybavovania (automatické stavy), jej presnej evidencii tak, aby boli dodržané všetky zákonom stanovené lehoty a zohľadnené všetky právne skutočnosti potrebné na korektné uplatnenie pohľadávky (DOS, DOP, RUV, ROD), generovaní všetkých opakovane používaných formulárov, sledovanie jednotlivých spôsobov uspokojovania pohľadávok a online sledovanie čiastkových resp. úplných úhrad s integráciou s registrami používaného ekonomického IS ÚDZS. IS bude podporovať číslovanie a verzionovanie formulárov a iných dokumentov, pričom súčasťou zadania je aj vývoj a implementácia formulárov.

IS SPOH má automaticky sledovať a upozorniť používateľa na blížiaci sa koniec lehoty. IS SPOH má

sledovať termíny splatnosti jednotlivých pohľadávok, ako aj nové termíny čiastkových pohľadávok vyplývajúcich z DOS/DOP, ako aj prípadné čiastkové úhrady pohľadávky (DOS, DOP), porovnávať s dohodnutými podmienkami v príslušnej dohode a priebežne avizovať nedodržanie jednotlivých dohôd.

Pohľadávky, ktoré po vykonateľnosti neboli v určenej lehote uhradené dobrovoľne ani na základe výzvy na úhradu a dlžník nepožiadala o DOS, DOP alebo ROD, IS SPOH má sledovať a referentovi avizovať, že je nutné konsolidovať pohľadávku.

IS SPOH na základe požiadavky referenta vygeneruje opakovane formulár (F) (napr. Výzvu na úhradu, DOS, ROD, DOP, Uznanie dlhu, RUV, žiadosť o konsolidáciu atď.) aj pre X pohľadávok (súčasne/jednotlivo podľa potreby používateľa).

Špecifickými prípadmi, ktoré majú vplyv na správu pohľadávok sú najmä výmaz spoločnosti z OR SR, likvidácia spoločnosti, konkurzné, reštrukturalizačné a dedičské konanie (úmrtie FO). V rámci týchto konaní sa vyskytujú právne skutočnosti, s ktorými právne predpisy spájajú vznik, zmenu alebo zánik práv a povinnosti subjektov resp. majú vplyv na postup úradu – konsolidácia pohľadávok. Pri uvedených typoch uspokojovania pohľadávok, IS zabezpečí automatizované zakladanie registratúrnych spisov pre každú pohľadávku samostatný registratúrny spis odoslaním pohľadávky do IS SPOH a registratúrnych záznamov (aj hromadne pre väčší počet registratúrnych spisov), príp. aj manuálne zakladania registratúrnych spisov. Zároveň zabezpečí doručovanie príslušných záznamov prostredníctvom ÚPVS.

Informácie o DOP, DOS, ROD, RUV budú zasielané prostredníctvom integrácie do ekonomického IS ÚDZS.

IS SPOH bude umožňovať vytvárať prehľady podľa zadania používateľa, ktoré budú pevne dané, resp. bude možné ich vytvárať individuálne navolením si vybraných položiek/kritérií za zvolené obdobie.

Požadujeme migráciu údajov zo súčasnej evidencie pohľadávok do IS SPOH. Minimálne však v rozsahu aktuálne otvorených spisov a pohľadávok v objeme 1.200.000 údajov.

Zverejňovanie pohľadávok:

IS SPOH bude plne integrovaná s CRPŠ na import údajov o pohľadávke a ich aktualizáciu v automatizovanom režime (v súčasnosti s podporou Oddelenia analýz ÚDZS). Zverejňovanie pohľadávok, bude realizované prostredníctvom CRPŠ.

4.2. Funkčné požiadavky

Navrhovaný systém má byť založený na sústavnom sledovaní pohľadávky systémom, evidenciou stavu jej vybavovania (automatické stavy), jej presnej evidencii tak, aby boli dodržané všetky zákonom stanovené lehoty a zohľadnené všetky právne skutočnosti potrebné na korektné uplatnenie pohľadávky, generovaní všetkých opakovane používaných formulárov (F), sledovanie jednotlivých spôsobov uspokojovania pohľadávok a online sledovanie čiastkových resp. úplných úhrad s integráciou s registrami používaného ERP systému.

Systém má mať možnosť automatizovaného overovania údajov o dlžníkovi prostredníctvom dostupných registrov a registrov spravujúcich ÚDZS a údajov podľa § 29b zákona č. 580/2004 Z. z.

Evidencia má byť podkladom na automatické zverejšňovanie pohľadávok prostredníctvom štandardizovaného rozhrania na Centrálny register pohľadávok štátu (CRPŠ) prevádzkovaný Ministerstvom financií podľa zákona č. 374/2014 Z. z. v definovaných termínoch

Systém má pri odlišných spôsoboch úhrady (dohoda o splátkach – DOS, dohoda o odklade platenia DOP) sledovať nové termíny splatnosti pohľadávky i prípadné čiastkové (pri DOS) úhrady, porovnávať s dohodnutými podmienkami v príslušnej dohode a predbežne avizovať nedodržiavanie dohôd. Po splnení zákonných podmienok vydať ROD alebo RUV.

Zjednodušenie práce spočíva v generovaní opakovane používaných a preddefinovaných formulárov pre zodpovedného referenta úradu.

Pri návrhu riešenia verejný obstarávateľ vyžaduje zabezpečiť postupy pre vysokú bezpečnosť údajov.

Verejný obstarávateľ vyžaduje služby poskytované pri prevádzke IS SPOH po dobu 24 mesiacov.

4.2.1. Evidencia dlžníkov

Evidencia dlžníkov bude slúžiť na evidenciu dlžníkov PO a FO, ktoré je možné deliť na FO – nepodnikateľ (FN) a fyzické osoby – podnikateľ (FP). Pre evidenciu dlžníkov bude prístupné zadanie nového záznamu, editácia záznamu, výmaz záznamu, zobrazenie pohľadávok vybraného dlžníka, v ktorom bude možné vidieť zoznam evidovaných pohľadávok pre daného dlžníka, predpisy platieb a platby k jednotlivým pohľadávkam.

Súčasťou evidencie bude zobrazenie zostavy platobná karta príslušného dlžníka s možnosťou jej vytlačenia. Pri jednotlivých dlžníkoch budú evidované v systéme stavy dlžníka s ohľadom na určité udalosti. Stavy budú závisieť jednak od zaevidovaných údajov ale aj od údajov získaných integráciou na iné IS. Ku každému stavu bude evidovaný aj dátum platnosti daného stavu. Podľa daných stavov bude možné v systéme filtrovanie údajov, grupovanie údajov, vyhľadávanie a vytváranie reportov.

4.2.2. Evidencia pohľadávok

Evidencia pohľadávok umožní zadanie nových pohľadávok prostredníctvom právoplatných a vykonateľných rozhodnutí o uložení pokuty z IS SK s údajmi o pohľadávke a dlžníkovi, editáciu záznamu pohľadávky, kontrolovaný výmaz záznamu prostredníctvom kontrolného okna, kópiu detailu na zadávanie nového záznamu s pred plnením hodnôt, uzávierku dokladov, likvidáciu a rozúčtovanie pohľadávok za zvolené obdobie.

Súčasťou evidencie pohľadávok musí byť evidencia predpisov pohľadávok. Predpisy sa riadia ustanoveniami zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“ alebo „SP“).

4.2.3. Evidencia platieb

Evidencia platieb pohľadávok bude implementovaná ako služba v rámci evidencie pohľadávok dlžníka, ako služba nad evidovanou pohľadávkou a bude umožňovať ku zaevidovanej pohľadávke zaevidovať finančné platby pohľadávky a to integráciou na ekonomický IS, kde sa prvotne evidujú

všetky prichádzajúce platby. Alternatívou k bodu č 4.2.1, 4.2.2 a 4.2.3 je vytvorenie jednej evidencie a v rámci nej filtrovať požadované údaje.

4.2.4. Uspokojovanie pohľadávok

Uložená pokuta sa stáva verejnou pohľadávkou štátu okamihom právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty a úrad ako jej správca je povinný vykonávať jej správu v súlade so zákonom č. 374/2014 Z. z.. Verejnou pohľadávkou štátu je právo štátu na peňažné plnenie, ktoré vzniklo v podmienkach úradu rozhodnutím.

IS SPOH musí pri rôznych spôsoboch hradenia (DOS, DOP) sledovať termíny splatnosti pohľadávky i prípadné čiastkové (pri DOS) úhrady pohľadávky, porovnávať s dohodnutými podmienkami v príslušnej dohode a priebežne vhodným spôsobom avizovať nedodržanie jednotlivých dohôd.

Pohľadávky, ktoré po vykonateľnosti neboli v určenej lehote uhradené dobrovoľne ani na základe výzvy na úhradu a dlžník nepožiadala o DOS, DOP alebo ROD, IS musí sledovať a referentovi avizovať, že je nutné požiadavku konsolidovať.

IS SPOH má za cieľ zjednodušovať prácu tým, že na základe požiadavky referenta vygeneruje opakovane používané formuláre (F) (Výzvu na úhradu, DOS, ROD, DOP, Uznanie dlhu atď.) aj pre X pohľadávok, čím dôjde k úspore času a práce referenta na výkon nerutinných činností pri súčasnom odstránení chybovosti dát v generovaných dokumentoch. Tvorba týchto formulárov je viazaná na prístupové právo.

Špecifickými prípadmi, ktoré majú vplyv na správu pohľadávok sú najmä výmaz spoločnosti z OR SR, likvidácia spoločnosti, konkurzné, reštrukturalizačné a dedičské konanie. V rámci týchto konaní sa vyskytujú právne skutočnosti, s ktorými právne predpisy spájajú vznik, zmenu alebo zánik práv a povinnosti subjektov resp. majú vplyv na postup úradu – najmä konsolidácia.

4.2.5. Konsolidácia

IS SPOH musí zabezpečiť generovanie žiadostí a prílohy (generovanie prílohy pre „x“ pohľadávok); po podpise zmluvy o vymáhaní pohľadávok štátu, resp. dodatku IS SPOH zabezpečí generovanie odovzdávacích protokolov jednotlivo alebo hromadne a k nim „pripojiť“ príslušné dokumenty v elektronickej podobe.

V prípade skutočností, ktoré majú vplyv na konsolidáciu (úhrada pohľadávky, resp. čiastočná úhrada pohľadávky dlžníkom priamo na účet úradu a pod.), IS upozorní používateľa na potrebu vygenerovania F s informáciou pre Slovenskú konsolidačnú, a.s.

4.2.6. Evidencia zodpovedných referentov pohľadávok

Systém musí umožniť evidovať zodpovedných referentov pohľadávok, ktorá slúži na pridelovanie pohľadávok jednotlivým referentom, s ohľadom aj na časovú platnosť priradenia pohľadávky referentovi.

4.2.7. Evidencia a generovanie splátkových kalendárov

Evidencia a generovanie splátkových kalendárov musí predstavovať samostatnú agendu v rámci evidencie pohľadávok, bude slúžiť na evidenciu, ale aj automatizované generovanie splátkových kalendárov k pohľadávke, s funkčnosťou generovania uskutočnených platieb z vybratých predpísaných splátok. Je požadované, aby bolo umožnené aj dodatočné priradenie splátok k platbám cez používateľské rozhranie nového systému na evidenciu pohľadávok najmä odstránenie nezrovnalostí pri evidovaní platieb k jednotlivým pohládkam. Evidencia splátkových kalendárov bude evidovať minimálny potrebný rozsah položiek potrebný na jeho vedenie a vyhodnocovanie.

4.2.8. Denník pohľadávok

Systém musí obsahovať denník pohľadávok, v ktorom po jednotlivých dlžníkoch bude zobrazovať pohľady na zobrazenie jednotlivých pohľadávok a dlžníkov, zobrazenie zoznamu pohľadávok s možnosťou triedenia a filtrovania podľa rôznych kritérií, zobrazenie sumárov za pohľadávku a zobrazenie detailu definovaných parametrov vybranej pohľadávky (a to aj archivovaných resp. uzavretých pohľadávok), editáciu jednotlivých pohľadávok a report užívateľsky definovaných zoznamov pohľadávok.

4.2.9. Denník rozhodnutí

Prehľad rozhodnutí po jednotlivých dlžníkoch musí zobrazovať pohľady na jednotlivé rozhodnutia a dlžníkov s možnosťou triedenia a filtrovania podľa rôznych kritérií, zobrazenie sumárov za rozhodnutie, zobrazenie zoznamu pohľadávok za dané rozhodnutie (a to aj archivovaných resp. uzavretých pohľadávok), editáciu jednotlivých pohľadávok, editovanie vymazávanie a zadávanie nových pohľadávok, nových platieb a report zoznamov pohľadávok.

4.2.10. Archív evidencie pohľadávok

Archív evidencie pohľadávok po jednotlivých dlžníkoch musí umožňovať prístup ku archivovaným pohládkam a umožniť zobrazovať pohľady nad archívom na zobrazenie jednotlivých pohľadávok a dlžníkov s možnosťou triedenia a filtrovania podľa rôznych kritérií, zobrazovať sumár za pohľadávku, zobrazovať detail vybranej pohľadávky, a report zoznamov pohľadávok.

4.2.11. Prehľady pohľadávok

Navrhované riešenie musí umožňovať vytvárať prehľady a výstupné formuláre. Prehľady budú vytvárať zobrazenie formou zoznamu, pred ktorým bude možnosť výberu filtrovanej podmienky. V rámci prehľadu bude možné údaje triediť, filtrovať a vyhľadávať.

Navrhované riešenie umožní nad zoznamom vybraných hodnôt údaje exportovať do súboru vo formáte vyhovujúcom pre zobrazenie v systéme MS Excel. Prehľady bude možné vytvárať za používateľa samostatne, alebo aj za celú organizáciu. V rámci implementácie pohľadávok bude vybranému dodávateľovi dodaný formát prehľadu ÚDZS, ktorý sa zasiela do Slovenskej konsolidačnej, a.s. k pohládkam, ktoré sú v konsolidácii.

Základné požadované prehľady:

- Prehľad pohľadávok
- Inventúrny súpis k dátumu
- Kumulatívny inventúrny súpis k dátumu
- Stav pohľadávok
- Prehľad predpisov a platieb
- Prehľad nedoplatkov a preplatiev
- Zostava na zverejnenie – kumulatívna
- Prehľad integrácie na CRPŠ
- Prehľad splátkových kalendárov
- Účtovný stav pohľadávok
- Konsolidácia pohľadávok

4.3. Administrácia systému

4.3.1. Role používateľov

Každý z oprávnených používateľov systému musí mať definovaný zoznam rolí, ktoré budú určovať, do ktorej časti pohľadávok má používateľ prístup. Jeden používateľ bude môcť byť priradený do viacerých rolí.

Základné požadované role:

- Prezerač – používateľ v tejto role bude mať možnosť prezerať údaje bez možnosti editácie údajov
- Spracovateľ pohľadávok – používateľ v tejto role bude mať možnosť spravovať jemu pridelené pohľadávky, súčasne má oprávnenie prezerať ostatných pohľadávok bez možnosti editácie
- Správca pohľadávok – používateľ v tejto role bude mať právo využívať služby súvisiace s integráciou pohľadávok do CRPŠ
- Vedúci zamestnanec – používateľ v tejto role bude mať právo využívať všetky služby súvisiace s vedením pohľadávok v IS, zároveň bude mať dostupné automatické predvolené štatistiky a prehľad „návštev“ jednotlivých spisov
- Administrátor systému – používateľ v tejto role bude zakladať iných používateľov, spravovať číselníky - registre a nastavovať parametre systému.

Verejný obstarávateľ požaduje, aby priraďovanie používateľov do rolí bolo riešené prostredníctvom administrácie Active Directory (AD), kde budú vytvorené skupiny používateľov prípadne samostatnou správou používateľov priamo v IS SPOH bez nutnosti AD. Pre každú rolu v aplikácii musí byť možnosť mapovať skupinu používateľov, ktorá bude mať definovaný názov podľa role, pre ktorú je určená.

4.3.2. Práva správcov útvarov organizačnej štruktúry

Prihlásený používateľ musí v pohľadávkach vidieť len údaje, ktoré patria jemu, prípadne musí systém umožňovať definovať prístup ku určitej oblasti pohľadávok. Po definícii úrovne prístupov pre používateľov, bude možné vidieť aj údaje iných používateľov v závislosti na ich postavení v organizačnej štruktúre firmy.

4.3.3. Číselníky – registre

Navrhované riešenie musí používateľovi umožniť administrovať a spravovať registre súvisiace s evidenciou pohľadávok, pre zamedzenie zaevidovania nesprávnych údajov pohľadávky.

Požadovaný minimálny zoznam číselníkov:

- Druhy, stavy pohľadávok
- Druhy – spôsob úhrad
- Druhy konaní
- Obce
- Stavy pohľadávok
- Typy právnych dôvodov vzniku pohľadávky
- Druhy dôvodov zániku pohľadávky

5. Požiadavky na integrácie

Presný a podrobný popis jednotlivých integračných rozhraní by mal byť predmetom detailnej špecifikácie návrhu riešenia dodávateľa nového systému podľa požiadaviek na funkčnosť systému.

Špecifikácia jednotlivých rozhraní by mal byť vytvorená v spolupráci s prevádzkovateľom aktuálneho ekonomického ERP systému ako aj ďalších systémov u verejného obstarávateľa, kde je požiadavka na integráciu na nový systém. Popis integračného rozhrania na CRPŠ a ďalšie verejné požadované registre (napr. RPO, RFO a Obchodný vestník – v rozsahu: Obchodný register, Oznámenia súdov súvisiace so zrušením spoločnosti (družstva) a dodatočnou likvidáciou, Konkurzy a reštrukturalizácie, Oznámenia a výzvy likvidátorov a Konkurzy a vyrovnania) je verejne dostupný – je požadovaná plná integrácia na CRPŠ.

ÚDZS má v súčasnosti implementovanú integráciu RPO a RFO prostredníctvom CSRÚ a Integračnej platformy Oracle ÚDZS.

ÚDZS prevádzkuje lokálnu repliku referenčných registrov RFO, RPO, ako aj lokálnu repliku dát z Obchodného vestníka SR.

Konkrétny rozsah údajov, ako aj konkrétny technický spôsob čerpania údajov z verejných registrov bude predmetom DNR (detailný návrh riešenia) v analytickej fáze projektu.

5.1. Požiadavky na integráciu s registrami používaného ERP systému

- musí obsahovať prepojenie na register subjektov (právnických a fyzických osôb) ERP systému verejného obstarávateľa. Pre potreby zmien je potrebné umožniť dodatočné párovanie na subjekty v ERP systéme cez pohľadávky. Pre prípad vzniku chýb je nutná možnosť online zrušiť prepojenie alebo zmeniť prepojenie na iný subjekt v ERP systéme verejného obstarávateľa
- musí umožňovať online synchronizácia na účtovnú osnovu definovanú v ERP systéme verejného obstarávateľa pre jej využitie pri definovaní predkontácií pre účtovanie pohľadávok v novom systéme z dôvodu správneho vytvárania účtovných zápisov

- z dôvodu možnosti sledovania účtovných kľúčov pri evidencii a hlavne účtovaní pohľadávok, je požadovaná synchronizácia s registrami účtovných kľúčov registrovaných v ERP systéme verejného obstarávateľa.

5.2. Požiadavky na naplnenie počiatkových stavov podľa údajov aktuálneho saldokonta ERP systému verejného obstarávateľa

- verejný obstarávateľ vyžaduje naplnenie počiatkových stavov do nového systému evidencie pohľadávok a to prenesením konečných zostatkov saldokonta v module Saldokonto SAL ERP existujúceho systému verejného obstarávateľa
- verejný obstarávateľ vyžaduje zo strany dodávateľa vykonať servisné zásahy na konsolidovanie údajov v saldokonte tak, aby bolo možné použiť aktuálne evidované údaje ako zdroj pre naplnenie počiatkových stavov v novom IS SPOH
- z dôvodu kontroly prenesených údajov verejný obstarávateľ vyžaduje vytvorenie kontrolného reportu na porovnanie prenesených (evidovaných) údajov a porovnanie s údajmi v existujúcom ERP systéme verejného obstarávateľa.

5.3. Požiadavky na integráciu s modulom FIN existujúceho ERP systému

- z dôvodu automatizácie prenosu a párovania úhrad, verejný obstarávateľ vyžaduje prepojenie na aktuálny systém pre evidenciu úhrad ERP existujúceho systému verejného obstarávateľa
- musí umožňovať online prepojenie na evidenciu platieb, najmä na okamžitý zápis zaevidovanej úhrady medzi platby evidované ku vybranej pohľadávke
- pre potreby opráv je požadované, aby párovanie bolo umožnené aj dodatočne cez používateľské rozhranie nového systému na evidenciu pohľadávok, najmä odstránenie nezrovnalostí pri evidovaní platieb ku jednotlivým pohľadávkam.

5.4. Požiadavky na integráciu na účtovný systém ERP systému verejného obstarávateľa

Nevyhnutnou požiadavkou pre systém na evidenciu pohľadávok je integrácia na existujúci účtovný ERP systém verejného obstarávateľa z dôvodu možnosti vytvárania účtovných zápisov.

- je požadované aby bola možná kontrola vytvorených účtovných zápisov z pohľadávok pred zaúčtovaním do účtovníctva ERP systému verejného obstarávateľa
- automatizovaný zápis účtovných zápisov z pohľadávok do účtovného systému ERP systému verejného obstarávateľa
- verejný obstarávateľ požaduje zapracovať kontrolný prehľad medzi evidenciou pohľadávok a Hlavnou knihou evidovanou v účtovnom module Účtovníctvo ERP systému verejného obstarávateľa s rýchlou identifikáciu zaevidovaných rozdielov
- verejný obstarávateľ požaduje notifikáciu vzniku účtovných rozdielov medzi Hlavnou knihou v účtovnom module Účtovníctvo ERP systému obstarávateľa a systémom pre pohľadávky
- povinnou podmienkou pre integráciu na účtovný systém je zdieľanie jednotnej účtovnej osnovy evidovanej v ERP systéme verejného obstarávateľa.

5.5. Požiadavky na evidenciu splátkových kalendárov a integrácia na platby

Verejný obstarávateľ požaduje, aby:

- nový systém mal implementovanú funkčnosť na evidovanie splátkových kalendárov, automatizované generovanie splátkových kalendárov a vyhodnocovanie splátok ako aj samotných dlžníkov
- systém splátok bol prepojený na vykonané úhrady v ERP systéme verejného obstarávateľa
- bolo umožnené aj dodatočné priradovanie splátok ku platbám cez používateľské rozhranie nového systému na evidenciu pohľadávok najmä odstránenie nezrovnalostí pri evidovaní platieb ku jednotlivým pohľadávkam.

5.6. Požiadavky na integráciu s IS ÚDZS Register úmrtí

Informačný systém RÚ, ktorý aktuálne u verejného obstarávateľa rieši problematiku zberu údajov o úmrtí poistencov a následnú distribúciu na zdravotné poisťovne a vybrané orgány štátnej a verejnej správy.

Nový IS pre evidenciu dlžníkov a pohľadávok musí zabezpečiť aj online informácie o danom dlžníkovi, evidované v prípade existencie v module Register úmrtí, pre komplexné a správne údaje o dlžníkovi.

Integrácia s RÚ zabezpečí online informácie o subjektoch podania, o dohliadanom subjekte, o súčinnom subjekte, o prizvanej osobe a osobách ktoré sú zúčastou konania pre zistenie ich skutkového stavu prináležiaceho podstate RÚ s minimálnou požadovanou informáciou o dátume úmrtia.

5.7. Požiadavky na integráciu na IS Centrálny register pohľadávok štátu (CRPŠ)

Verejný obstarávateľ požaduje, aby prepojenie na rozhrania CRPŠ bolo prevádzkované prostredníctvom štandardizovaného rozhrania prostredníctvom WS.

- verejný obstarávateľ požaduje, obojstrannú integráciu medzi novým systémom a CRPŠ, a to nie len zápis údajov do CRPŠ, ale umožniť aj načítavať údaje z CRPŠ a umožniť zápis do evidencie pohľadávok pri zmene údajov v CRPŠ cez iného klienta
- verejný obstarávateľ požaduje umožniť opakovanú synchronizáciu údajov medzi CRPŠ a evidenciou pohľadávok na požiadavku používateľa
- verejný obstarávateľ požaduje audit všetkých činností spojených s prenosom údajov do a z CRPŠ
- verejný obstarávateľ požaduje aby dodané riešenie umožnilo používateľovi rýchlu kontrolu prenesených a neprenesených údajov do centrálného registra CRPŠ a rýchlu identifikáciu chýb, ktoré pri integrácii môžu nastať. Riešenie musí byť navrhnuté tak, aby identifikované chybné záznamy bolo možné bez nutnosti ďalšieho vyhľadávania opraviť a opakovane odoslať.

Verejný obstarávateľ požaduje aby rozšírená funkčnosť obsahovala aj implementáciu komplexných rozhraní modulu CRPŠ:

- import údajov – informačný systém odošle informácie o nových pohľadávkach
- aktualizácia údajov – informačný systém identifikuje zmeny v pohľadávkach a následne hromadne odošle informácie do CRPŠ
- uzavretie dohody – slúži na nastavenie stavu po uzavretí dohody (dohody o splátkach a dohody o odklade platenia)

- ukončenie dohody – slúži na nastavenie ukončenia dohody v CRPŠ
- odoslanie na konsolidáciu – odoslanie pohľadávky v CRPŠ na konsolidáciu
- vrátenie z konsolidácie – poverená osoba nastaví vrátenie pohľadávky späť správcovi
- zánik pohľadávky – slúži na označenie zániku pohľadávky v CRPŠ
- zmena správcu.

5.8. Požiadavky na integráciu s verejnými registrami

Integrácia s relevantnými verejnými registrami (napr. RPO, RFO a Obchodný vestník – v rozsahu: Obchodný register, Oznámenia súdov súvisiace so zrušením spoločnosti (družstva) a dodatočnou likvidáciou, Konkurzy a reštrukturalizácie, Oznámenia a výzvy likvidátorov a Konkurzy a vyrovnanie) musí zabezpečiť takú kvalitu a štruktúru o subjektoch, voči ktorým úrad vedie konanie resp. spravuje pohľadávku, aby boli splnené všetky povinnosti úradu ako správcu pohľadávky. Ide o informácie o existencii právneho subjektu, o jeho aktuálnom stave (pri PO aj históriu – názov, IČO, adresa), identifikačných údajoch na predpis a správu pohľadávky.

Dané informácie :

- majú znemožniť používateľa výkon takých úkonov, ktoré sú neprípustné (napr. zaslať výzvu na úhradu zomrelej osobe, ...)
- majú v prípade potreby zmeniť stav konania a upozorniť používateľa na nutnosť vykonania určitého úkonu v zákonom stanovenej lehote (napr. požiadavka na konsolidáciu a pod.), ktorého nevykonanie vedie k znehodnoteniu pohľadávky.

Zoznam integračných služieb je popísaný v integračnom katalógu ktorý bude predložený až úspešnému uchádzačovi.

5.9. Požiadavky na integráciu s registrami verejného obstarávateľa – Registratúra

Systém musí byť automatizovane prepojený s registratúrou úradu vrátane integrácie na el. podateľňu. Integrácia na registratúru musí minimálne obsahovať rozhrania:

- vytvorenie a zmenu registratúrneho záznamu (+ hromadné vytvorenie záznamov)
- prídanie, zmena a výmaz príloh ku registratúrnemu záznamu
- načítanie registratúrnych záznamov z registratúry do nového IS
- načítanie príloh ku registratúrnemu záznamu z registratúry do nového IS
- integráciu subjektov medzi IS a subjektami v registratúre
- integráciu oprávnených osôb medzi IS a osobami v registratúre.

5.10. Požiadavky na integráciu na riešenie DMS ÚDZS

Systém musí byť automatizovane prepojený na riešenie DMS ÚDZS, postavené na platforme Microsoft Sharepoint Online. To slúži ako centrálné úložisko dokumentov zdieľaných medzi jednotlivými agendovými systémami, ako aj vstupov a výstupov z registratúry v rámci procesu spracovania (prijímania a odosielania) korešpondencie.

5.11. Požiadavky na ďalšie integrácie

Požadované sú integrácie s ďalšími podpornými IS ÚDZS, ktorých rozsah a forma budú predmetom analytickej etapy:

- Integrácia s MS Azure Active Directory
- Integrácia s MS Exchange (Office 365) – odosielanie emailových notifikácií
- Integrácia s Centrálnymi číselníkmi ÚDZS

Integrácia na IS ÚDZS sú požadované prostredníctvom integračnej platformy ÚDZS postavenej na platforme ORACLE.

6. Technické parametre SW a HW

Verejný obstarávateľ uvádza základné technické a technologické parametre s ktorými disponuje v rámci svojej infraštruktúry. Verejný obstarávateľ neplánuje tieto parametre v najbližšej dobe dopĺňať, preto by uchádzači mali navrhovať riešenia, ktoré sú v súlade s týmito parametrami.

6.1. Serverová časť

Hardware nie je súčasťou dodávky diela. Požiadavky na parametre HW bude dodávateľ konzultovať ÚDZS, aby bola zachovaná technologická kontinuita a IT architektúra ÚDZS a naplnená stratégia ÚDZS v oblasti IT.

V súčasnosti je použitá platforma HP Simplivity:

- HPE SimpliVity 325 Gen10
- 1 x AMD EPYC 7402P (2.8GHz/24-core/180-200W) FIO Processor Kit for HPE ProLiant DL325 Gen10
- 12 x HPE 32GB (1x32GB) Dual Rank x4 DDR4-2933 CAS-21-21-21 Registered Smart
- 2 x HPE 300GB SAS 12G Enterprise 10K SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Signed Firmware HDD
- 1 x HPE SimpliVity 6x1.92TB SFF SSD Kit
- 1 x HPE Ethernet 1Gb 4-port BASE-T BCM5719 Adapter
- 1 x HPE FlexFabric 10Gb 2-port FLR-T 57810S Adapter
- 2 x HPE 800W Flex Slot Platinum Hot Plug Low Halogen Power Supply Kit
- 1 x HPE iLO Advanced Electronic License with 3yr Support on iLO Licensed Features

Preferovaná platforma je Windows z dôvodu zaškolenia personálu len na platformu Windows.

Komunikácia v Internej doméne bude riešená prostredníctvom Integračnej platformy.

6.2. Klientska časť

HW konfigurácia:

Komponent	Existujúce parametre
Procesor	Dual-core CPU 2,4GHz or higher
Pamäť	4 GB RAM or more

SW konfigurácia:

- Microsoft Windows 10

Prehliadač:

- Google Chrome

6.3. Existujúci ERP systém

Existujúci ERP systém verejného obstarávateľa je Softip PROFIT.

6.4. Existujúci registratúrny systém

Existujúci registratúrny systém je Fabasoft 2023.

7. Všeobecné požiadavky na dielo

7.1. Požiadavky na dokumentáciu riešenia

Súčasťou dodávky riešenia bude dokumentácia v elektronickej editovateľnej podobe ako aj podobe vhodnej pre tlač. Dokumentácia bude predstavovať sériu dokumentov ku každému IS, ktoré dostatočne jasne a kompletne popisujú dodávané riešenie.

Požadované sú najmä tieto dokumenty:

- analýza súčasného stavu
- procesná analýza
- detailná špecifikácia funkčných a nefunkčných požiadaviek
- procesno-funkčný návrh
- aplikačný návrh riešenia – detailná funkčná špecifikácia
- infraštruktúrny návrh riešenia
- návrh akceptačných testovacích scenárov
- vyhodnotenie testovania
- používateľské príručky a manuály pre správu a používanie
- konfigurácia a administrácia dokumentácie v slovenskom jazyku bude dodaná v dohodnutých elektronických formátoch (napr. docx, pdf).

V analytickej časti je možné témy skombinovať do jednotného dokumentu.

Navrhovaný IS SPOH musí zabezpečiť:

- a) maximálne automatizovaný predpis pohľadávok
- b) jednotnú a komplexnú evidenciu všetkých predpísaných pohľadávok
- c) jednotnú evidenciu spravovaných pohľadávok
- d) správu pohľadávok v súlade s platnou legislatívou vrátane konsolidácie (včítane konkurzu, reštrukturalizácie a dedičského konania)
- e) sledovanie právnych skutočností týkajúcich sa právnych subjektov (dlžníkov) vyžadujúcich zmenu v postupe správcu pohľadávky – vykonanie resp. nevykonanie určitého právneho úkonu
- f) automatické zadávanie stavov systémom v rámci uspokojovania pohľadávky
- g) hromadné generovanie písomností (výzvy a pod.)

- h) generovanie písomností vyžadovaných zákonom 305/2013 Z. z. najmä autorizačné doložky, prípadne vyhotovovanie dokumentov zaručenou konverziou
- i) plnú integráciu s registratúrou úradu – vytváranie registratúrneho záznamu po generovaní akejkoľvek písomnosti v rámci správneho konania (i v prípade hromadného generovania) v súlade s predpismi upravujúcimi registratúru do registratúry verejného obstarávateľa
- j) automatické vkladanie generovaných písomností do príslušných záznamov – tzv. dokumentácia ku záznamu (vytváranie obsahu záznamu) tak, aby spis v el. podobe poskytoval komplexný prehľad o vybavovanej veci
- k) plnú integráciu s ekonomikou úradu
- l) plnú integráciu s CRPŠ
- m) plnú integráciu s RFO a RPO
- n) plnú podporu k IS SPOH počas 24 mesiacov (SLA).

7.2. Požiadavky na nasadenie do prevádzky

Súčasťou dodávky diela je zabezpečenie kompletnej inštalácie riešenia do testovacieho a produkčného prostredia ÚDZS. Táto spočíva v inštalácii IS SPOH vrátane všetkých jeho komponentov, konfigurácie, tak aby bolo umožnené bezproblémové prevádzkovanie kompletnej funkcionality dodávaného riešenia.

8. Logovanie

Logovanie prístupov:

Zaznamenávanie vstupu používateľa do IS SPOH, vstupu používateľa a otvorenie či stiahnutie konkrétneho spisu, dokumentu zo SPOH.

Logovanie zmien:

Zaznamenávanie všetkých dátových zmien atribútov, ktoré používateľ vykonal v konkrétnom spise SPOH.

Logovanie administrátorov:

Zaznamenávanie všetkých zmien v atribútových a systémových číselníkoch. Zaznamenávanie zmien v zozname konzultantov.

Riešenie bude obsahovať vlastný mechanizmus stáleho logovania aktivít bez možnosti deaktivácie. Logy budú obsahovať informácie o prístupoch, aktivitách a diagnostické informácie. Bude možné meniť umiestnenie, veľkosť a rotáciu logov na základe veľkosti, času a životnosti logov. Vlastný logovací systém alebo logovací démon bude zaznamenávať informácie pre neskoršiu analýzu systémovým administrátorom. Logovací proces sa spúšťa pri štarte servera a bude neustále bežať. Informácie v logu budú obsahovať zdroj správy (udalosti) a jej prioritu.

Okrem ukladania logov na lokálny disk bude riešenie navyše podporiť ich posielanie po sieti na existujúci externý logovací server, ktorý ÚDZS používa na centrálny zber, úschovu a analýzu logov. Riešenie preto musí podporovať zasielanie logov generickým štruktúrovaným protokolom v bežnom formáte, akým je Syslog (RFC5424), JavaScript Object Notation (JSON), Common Event Format

(CEF), Log Event Extended Format (LEEF), alebo WebTrends Enhanced Log Formant (WELF).

9. Radenie projektu

9.1. Manažment projektu

Riadenie projektu bude realizované v súlade s pravidlami definovanými vo Vyhláške Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov.

Aktivita Manažment projektu bude prebiehať rovnomerne počas celej doby trvania zmluvy, teda od nadobudnutia účinnosti zmluvného vzťahu so zhotoviteľom, až po odovzdanie a prebratie všetkých špecifických nástrojov podpory služieb uvedených v rozsahu obstarania zákazky do produkčnej prevádzky.

V rámci aktivity budú vykonávané činnosti, ktoré súvisia s projektovým riadením zo strany zhotoviteľa, s riadením a koordináciou prác počas všetkých etáp realizácie projektu zo strany zhotoviteľa, riadením prostredia pre implementáciu projektu, riadením zmien a konfigurácie a s riadením požiadaviek.

Cieľom uvedenej metodiky riadenia projektov je prehľadne etapizovať projekt do zvládnuateľných celkov a organizovane dodať definované výstupy požadované ÚDZS.

9.1.1. Harmonogram projektu

V rámci ponuky uchádzač predloží podrobný harmonogram projektu na základe poskytnutých informácií a predpokladaných činností realizácie.

Požiadavka na dĺžku trvania realizačnej fázy je v rozsahu 7 mesiacov od nadobudnutia účinnosti ZoD.

ÚDZS požaduje, aby harmonogram obsahoval minimálne tieto míľniky:

- Predloženie požadovanej dokumentácie v zmysle Vyhlášky 85/2020 Z. z.
- Analýza a dizajn
 - bude vykonaná detailná analýza funkčných a nefunkčných požiadaviek ÚDZS, dizajn architektúry, procesno-funkčný, aplikačný a infraštruktúrny návrh riešenia, návrh UX/UI dizajnu pre webové rozhranie, špecifikácia rozhraní na zdrojové systémy, integračné scenáre, riešenie požiadaviek na bezpečnosť. Tieto položky budú zahrnuté do výstupu v podobe dokumentu Detailná funkčná špecifikácia riešenia/Detailný návrh riešenia, HLD a LLD dizajn riešenia.
 - súčasťou výstupu bude aj plán testovania a návrh akceptačných testovacích scenárov
 - ďalšia potrebná dokumentácia pre bezproblémovú implementáciu riešenia
- Implementácia
 - zahŕňa prípravu testovacieho a akceptačného prostredia pre jednotlivé komponenty, implementáciu navrhovaných IS a funkcionalít nového IS, realizáciu integrácií na iné IS
 - súčasťou bude aj vypracovanie konfiguračnej

- Testovanie
 - bude zabezpečená realizácia testovania (funkčného, integračného testovania, vrátane zaškolenia zamestnancov objednávateľa obstarávateľa na vykonanie testovania) a vyhodnotenie a akceptácia testov.
 - súčasťou aktivity bude vytvorenie používateľskej dokumentácie.

Testovanie navrhnutého a implementovaného riešenia musí byť realizované nižšie popísanými metódami, v požadovanom rozsahu a musí prebiehať v niekoľkých fázach takým spôsobom, aby splnilo nasledovné ciele:

- overiť funkčnosť IS SPOH
- overiť integráciu IS SPOH s ostatnými IS ÚDZS
- overiť integráciu s CRPŠ
- overiť odolnosť voči záťaži a posúdiť jeho výkonnosť
- overiť bezpečnosť navrhnutého riešenia voči neoprávneným prístupom alebo zásahom v súlade s bezpečnostnou politikou.

Testovanie navrhnutého a implementovaného riešenia musí byť realizované nižšie popísanými metódami, v požadovanom rozsahu a musí prebiehať v niekoľkých fázach takým spôsobom, aby splnilo nasledovné ciele:

- overiť integráciu interných IS podľa definovaného procesu a workflow
- overiť integráciu s externými IS podľa definovaného procesu a workflow
- overiť bezpečnosť navrhnutého riešenia voči neoprávneným prístupom alebo zásahom v súlade s bezpečnostnou politikou ÚDZS
- obmedzenie prístupov na špecifické zariadenia podľa definície verejného obstarávateľa. Konfigurácia bude realizovaná zdrojmi verejného obstarávateľa.

ÚDZS požaduje od zhotoviteľa vypracovanie návrhu pre proces testovania v súlade s návrhom implementácie a nasadenia riešenia pred samotným začatím procesu testovania. V rámci procesu testovania sa požaduje dodržanie nasledovnej postupnosti aktivít:

- príprava testovania – zhotoviteľ pred začiatkom procesu testovania vytvorí plán testovania, v ktorom popíše metódy a spôsob testovania, podmienky a akceptačné kritériá, pre jednotlivé testované časti funkcionality riešenia vytvorí testovacie scenáre
- vykonanie testov – vykonanie testovacích scenárov v danom rozsahu
- analýza výsledkov testov – identifikácia chýb, prípadná aktualizácia návrhu testovacích scenárov
- regresné testy – opakované vykonanie testovacích scenárov pre zvolenú časť riešenia, resp. celok po dodaní novej funkčnosti
- finálne akceptačné testovanie – vykonanie testovacích scenárov na finálnej verzii riešenia.

Požaduje sa realizácia nasledovných druhov testov:

- bezpečnostné testovanie – poskytnutie súčinnosti dodávateľa pre naplnenie cieľa preverenia agendového systému na rôzne možné zásahy do bezpečnosti prevádzky a dát aplikácie, komunikácie medzi integrovanými IS prostredníctvom 3. strany, realizovanom v gescii verejného obstarávateľa
- integračné testovanie – overenie naplnenia požiadaviek na integráciu s internými IS a IS externým subjektom podľa definovaného procesu a workflow. Testovacie scenáre musia pokrývať všetky identifikované a implementované externé rozhrania IS. Je potrebné realizovať pozitívne aj negatívne (sunny-day, rainy-day) integračné scenáre.
- akceptačné testovanie – realizované po vyladení riešenia a odstránení zistených chýb z predošlých testov. Účelom akceptačných testov je overenie zo strany ÚDZS, že navrhnuté a implementované riešenie je pripravené na nasadenie do prevádzky. Akceptačné testy budú vykonávané v spolupráci s ÚDZS. Testovanie musí prebiehať na základe testovacích scenárov, pričom akceptačné kritéria majú byť vopred definované. Výsledky testovania určia prípadné nezrovnalosti medzi implementovaným riešením a jeho špecifikáciou a nutné korekcie zo strany zhotoviteľa.

Nasadenie zahŕňa nasadenia do produkčného prostredia, skúšobnú prevádzku, podporu a kontrolu nastavení prostredia.

Školenie zahŕňa školenie administrátorov aj používateľov riešenia. Zhotoviteľ pre potreby zaškolenia používateľov vykoná nasledovné činnosti:

- vytvorenie školiacich materiálov
- príprava školenia (logistika)
- vykonanie školenia.

Školenie bude v rozsahu minimálne 2 dni formou workshopu v priestoroch ÚDZS na Žellovej 2 v Bratislave pre minimálne 2 administrátorov a 20 používateľov. Predmet školenia bude navrhnutý zhotoviteľom a vopred odsúhlasený ÚDZS.

9.1.2. Projektový plán

Projektový plán bude zo strany dodávateľa vypracovaný podľa metodiky PRINCE2, podľa pravidiel definovaných vo Vyhláške č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov.

9.1.3. Havarijný plán

Havarijný plán popisuje procesy v prípade technických chýb veľkého rozsahu a postupy vedúce k obnove funkcionality systému IS SPOH. Nedostupnosť systému IS SPOH je definovaná týmito základnými príčinami:

- výpadok elektrickej energie, ktorý zaisťuje napájanie technickej infraštruktúry, na ktorej je prevádzkovaný systém IS SPOH
- strata sieťovej konektivity
- porucha HW
- havária SW, ktorý je používaný na prevádzku systému IS SPOH.

Havarijný plán definuje procesy v jednotlivých situáciách, popisuje identifikáciu havárie, určí kroky, ktoré vedú k odstráneniu havárie a definuje zodpovednosti a spôsob komunikácie pri

nahlásení, riešení a po vyriešení havárie. Definuje aj kroky, ktoré bude potrebné vykonať po odstránení havarijného stavu k obnoveniu plnej prevádzkyschopnosti celého diela.

Havarijný plán tiež detailne popisuje spôsob zálohovania a obnovy údajov. Dokument "Havarijný plán" je požadovaný zo strany dodávateľa ako neoddeliteľná súčasť dodávky pre ÚDZS pri riadnom odovzdaní diela ako celku.

9.1.4. EXIT Plán IS SPOH

Zhotoviteľ sa zaväzuje k poskytnutiu nevyhnutnej súčinnosti a podpory v okamihu ukončenia podpory IS SPOH preberajúcej tretej strane. Rozsah a formu spolupráce definuje dokument EXIT Plán IS SPOH. Dôležitou súčasťou EXIT Plán IS SPOH je definovanie pravidiel pre migráciu údajov v prípade prebratia podpory IS treťou stranou.

EXIT Plán IS SPOH popisuje architektúru IS pri jeho prevzatí do správy a predpokladanú architektúru pri odovzdávaní IS. Predovšetkým popisuje predpoklady pre prevzatie správy IS pre zabezpečenie kontinuálnych funkcionalít v oblastiach technického vybavenia, technológií (webové, aplikačné a databázové server) a biznis oblasti, kde je nutné zabezpečiť plynulý chod:

- vlastnej agendy a procesov, ktoré sú v IS implementované
- spracovania komunikačných procesov IS
- databáz a dátového modelu IS
- správy prístupových práv a rolí používateľov.

EXIT Plán IS SPOH definuje kompletný zoznam dokumentácie, ktorá je potrebná k zabezpečeniu hladkého odovzdania IS novému zhotoviteľovi alebo poskytovateľovi služieb pri prevádzke IS SPOH. EXIT Plán IS SPOH definuje náročnosť jednotlivých procesov, ktorú vyčísluje v osobohodinách predpokladanej prácnosti. Vypracovanie dokumentu EXIT Plán IS SPOH ako aj činnosti z neho vyplývajúce sú súčasťou tohto verejného obstarávania ako neoddeliteľná súčasť plnenia a sú zahrnuté v cene za dielo.

9.1.5. Požiadavky na riadenie zmien a konfigurácie

Riadenie zmien, opráv a rozvoja IS SPOH (ďalej len „Change management“)

V prípade, ak v priebehu realizácie diela alebo po odovzdaní diela nastanú okolnosti, ktoré si vyžadujú vykonať zmeny diela, sú zmluvné strany oprávnené tieto zmeny diela uskutočniť prostredníctvom zmenového konania. Dôvodom na realizáciu zmenových konaní môže byť len zmena platnej slovenskej a európskej legislatívy a potreba prepojenia ďalších IS objednávateľa, alebo IS tretích osôb na dielo, za dodržania podmienok upravujúcich možnosť zmeny zmluvy podľa zákona o verejnom obstarávaní. Predmetom zmenových konaní nemôže byť dodanie súčastí diela, ktoré sú predmetom zmluvy. Pre vylúčenie pochybností platí, že na realizáciu zmenového konania nemá zhotoviteľ právny nárok a objednávateľ nepristupuje automaticky k udeľovaniu písomného súhlasu na zmenové konanie.

Použitím tiketovacieho nástroja, ktorý je súčasťou Service Desku v rámci procesu Riadenia zmien zhotoviteľ sleduje a dokumentuje požiadavky na zmenu funkcionalít IS SPOH s ohľadom na meniace sa potreby používateľov. Change management sleduje predovšetkým požiadavky koncových používateľov a administrátorov a taktiež zmeny funkcionalít a procesov na rezortnej úrovni. Z nich sa potom generujú požiadavky na zmeny funkcionalít IS SPOH. Ďalej sleduje a

eviduje požiadavky na poskytnutie podpory zo strany zhotoviteľa. Dokument, ktorý popisuje Change management, obsahuje predovšetkým workflow priebehu životného cyklu požiadaviek na podporu používateľov prostredníctvom nástroja Zákazníckej podpory. Obsahuje zoznam používateľov, ktorí majú prístup do systému Zákazníckej podpory. Popisuje činnosti, ktoré jednotliví účastníci procesu Riadenia zmien vykonávajú v prípade:

- zaevidovania Požiadavky na podporu
- prevzatia Požiadavky na podporu
- spracovania analýzy a popisu navrhovaného riešenia, vykonanie odhadu časovej náročnosti a odovzdanie k schváleniu/neschváleniu
- zamietnutie (ak je chyba súčasťou inej chyby, ide o duplicitný záznam alebo sa zhotoviteľ rozhodne s ÚDZS, že je chyba neopodstatnená, môže ju zamietnuť)
- odmietnutie (ak Riešiteľ uzná chybu za irelevantnú)
- nasadenie opravy na testovacie prostredie
- vyriešenie podpory
- uzatvorenie požiadavky
- odloženie požiadavky (na návrh ÚDZS).

Pravidlá Riadenia zmien sú definované dokumentom "Riadenie zmien, opráv a rozvoja IS SPOH", ktorý je požadovaný ako neoddeliteľná súčasť plnenia úspešného uchádzača verejného obstarávania do štrnástich (14) kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy.

9.1.6. Požiadavky na bezpečnosť IS SPOH

IS SPOH musí spĺňať požiadavky zákona č. 69/2018 Z. z.

Bezpečnosť IS SPOH je daná architektúrou, používatelia sa prihlasujú do IS SPOH prostredníctvom prihlasovacích údajov, ktoré im umožňujú spracovávať údaje iba v rámci pridelenej role. K inej oblasti nemá používateľ prístup.

Oprávnená osoba – administrátor je zodpovedný za priradenie prístupových práv všetkým autorizovaným používateľom IS SPOH. Komunikácia s IS SPOH bude riešená bezpečným protokolom, súčasťou riešenia bude aj správa certifikátov, ktoré budú používané na vytvorenie bezpečnej komunikácie medzi jednotlivými časťami IS SPOH, hlavne externých subjektov.

Administrátorom bude zverená správa certifikátov. Používatelia majú prístup k údajom portálu iba v rámci definovaných prístupových práv.

Riadenie bezpečnosti IS SPOH musí definovať, ako je systém zabezpečený predovšetkým z hľadiska:

- IKT infraštruktúry
- ochrany proti útokom a zavíreniu
- bezpečného prístupu a ochrane proti neoprávnenému prístupu
- zabezpečenia dôvernosti údajov a ochrany osobných údajov
- zabezpečenia integrity a dostupnosti údajov
- zálohovania a obnovy údajov.

Pravidlá zabezpečenia bezpečnosti IS SPOH sú definované dokumentom "Riadenie bezpečnosti IS SPOH", ktorý je požadovaný ako neoddeliteľná súčasť dodávky pre ÚDZS pri riadnom odovzdaní diela ako celku.

10. Služby poskytované pri prevádzke IS SPOH

10.1. Všeobecné požiadavky na služby

Na udržiavanie IS SPOH v bezchybnom a efektívne prevádzkovateľnom stave a na realizáciu úprav reflektujúcich zmeny legislatívy, procesov a zmeny ostatných častí IS ÚDZS bude potrebné zabezpečiť služby poskytované pri prevádzke IS SPOH. Ide predovšetkým o podporu a údržbu IS SPOH, prípadne vykonanie zmien, ktoré sú potrebné pre správne fungovanie riešenia a integráciu ďalších IS ÚDZS. Služby poskytované pri prevádzke IS SPOH sa týkajú všetkých lokalít site collection – testovacieho (TEST), akceptačného (ACC) aj produkčného prostredia (PROD).

Parametre dostupnosti sú požadované pre produkčné prostredie IS SPOH ako minimálne.

Pre služby poskytované pri prevádzke IS SPOH bude uplatnený agilný prístup scrum s nasledovnými fázami:

- Riadenie projektu
- Plánovanie obsahu releasov
- Analýza a návrh riešenia
- Implementácia
- Testovanie
- Nasadenie do produkcie a dokumentácia

Všetky služby (aktivity/ činnosti) realizované v rámci poskytovania paušálnych služieb a služieb technickej podpory na požiadavku, s detailným popisom poskytnutých služieb a odporúčaniami na úpravy systému SPOH budú vykazované vo výkazoch hodín v rámci štvrťročnej Správy o priebehu a výsledkoch plnenia služieb (ďalej len „**štvrťročný report**“).

Zároveň bude úspešným uchádzačom sledovaná a vykazovaná úroveň poskytovaných služieb (ďalej len „**SLA report**“), ktorá bude predkladaná spolu so štvrťročným reportom.

Štvrťročné reporty a SLA reporty budú odsúhlasovať poverené kontaktné osoby uvedené v zmluve. Štvrťročné reporty a SLA reporty budú predkladané ÚDZS štvrťročne po jednotlivých mesiacoch a budú priložené k faktúre za poskytnutie paušálnych služieb a služieb technickej podpory na požiadavku.

10.2. Služby

Služby systémovej a aplikačnej podpory – Poskytovanie technickej podpory na základe paušálu a individuálnych požiadaviek pre IS SPOH – servisné služby, ktoré zabezpečia bezproblémovú prevádzku riešenia a tiež služby zmeny a rozvoja riešenia.

Predmetom verejného obstarávania nie je dodávka HW.

10.2.1. Služby systémovej a aplikačnej podpory (technická podpora)

Služby systémovej a aplikačnej podpory, ktoré zahŕňajú údržbu, podporu riešenia, poskytovanie služieb na základe stanovených požiadaviek a služby zmeny a rozvoja riešenia.

Služby systémovej a aplikačnej podpory sa vzťahujú na všetky prostredia. Počet používateľov systému IS SPOH je do 30.

Služby systémovej a aplikačnej podpory sú rozdelené na:

- paušálne služby – služby technickej podpory pokryté paušálnym poplatkom (ďalej len „**paušálne služby**“)
- služby na požiadavku – služby hradené individuálne, ktoré zahŕňajú (ďalej len „**služby na požiadavku**“):
 - a) služby technickej podpory na požiadavku
 - b) služby zmeny a rozvoja riešenia

10.2.2. Paušálne služby

Zriadenie a prevádzka Help Desku, Service Desku (príjem, spracovanie a dispečing požiadaviek a incidentov). Služi ako jednotný kontaktný bod pre príjem všetkých žiadostí o službu od ÚDZS, pričom zabezpečuje:

- zaznamenanie všetkých žiadostí, ich klasifikáciu, určenie priority, vyriešenie resp. pridelenie konkrétnemu riešiteľovi
- monitoring a sledovanie parametrov SLA, eskalácie v prípade porušenia SLA alebo ak je riziko, že požiadavky nebudú vyriešené v dohodnutom čase
- komunikácia a koordinácia riešiteľských skupín vrátane tretích strán
- komunikácia s používateľmi v súvislosti s riešením ich žiadostí o službu
- priebežné overovanie spokojnosti ÚDZS
- podpora používateľom prostredníctvom vzdialeného prístupu
- pozáručná podpora – pre existujúce a nové funkcionality
- pravidelné integračné testy po aplikácii zmien integračných služieb voči ostatným IS ÚDZS
- starostlivosť prideleným Account Managerom počas celej doby trvania zmluvného vzťahu
- reportovanie stavu riešenia
- reportovanie počtu a typov incidentov a servisných zásahov vyžiadaných zo strany ÚDZS
- monitorovanie a upozorňovanie na potrebné aktualizácie systémových komponentov z dôvodu potenciálneho bezpečnostného rizika
- úspešný uchádzač je povinný zabezpečiť, prepojenie monitoringu upravených aplikačných komponentov s monitorovacím nástrojom a taktiež prepojenie nových aplikačných komponentov s monitorovacím nástrojom. Zabezpečiť, aby riešenie poskytovalo funkcionality automatizovaného testovania každej služby na nefunkčnosť a odosielania (automatizovaných) hlásení o nefunkčnosti služby. Monitoring je upravený v bode 14 tejto špecifikácie.
- podpora – súčinnosť pri odstraňovaní vzniknutých incidentov úrovne L1 a L2 pre existujúce a nové funkcionality riešenia, s výnimkou známych bezpečnostných rizík v systémových komponentoch. Na nové funkcionality sa bude vzťahovať záruka na dodané dielo
- konzultačné služby v rozsahu maximálne 5 osobohodín mesačne
- udržiavanie testovacieho, akceptačného prostredia – Zabezpečenie prostredia TEST a ACC v konzistentnom stave pre potreby testovania dodávaného riešenia
- pravidelné výkonové testy. Výkonové testy požaduje ÚDZS vykonávať 1x ročne po dohode s ÚDZS komplexne pre celé riešenie v rámci podpory riešenia v súlade s výkonovými požiadavkami tejto špecifikácie. Úspešný uchádzač je povinný vykonať základné výkonové testy v rámci dodania každej verzie riešenia. Úspešný uchádzač je povinný na žiadosť ÚDZS vykonať tieto výkonové testy v termíne a rozsahu definovanom ÚDZS.

- databáza a dáta – profylaxia databáz (reindexácia, optimalizácia, ...) bude prebiehať na základe výstupov z monitoringu
- odstránenie známych bezpečnostných rizík v systémových komponentoch.

Úhrada za poskytnuté paušálne služby bude realizovaná štvrťročne po poskytnutí služby na základe dodaného štvrťročného reportu a SLA reportu.

10.2.3. Služby na požiadavku

10.2.3.1. Služby technickej podpory na požiadavku

- architektonický refaktoring, ktorý je upravený v bode 13 tejto špecifikácie
- aktualizácia riešenia v súlade s platnými obchodnými a licenčnými podmienkami poskytovateľa SW licenci tretích strán
- riešenie incidentov a odstraňovanie väd úrovne L3 a L4 podaných ÚDZS prostredníctvom Help Desku, s výnimkou známych bezpečnostných rizík v systémových komponentoch
- profylaktika SW a súčinnosť pri implementácii a správe SW a HW
- databáza a dáta – Zabezpečenie udržania databázy a dát v konzistentnom stave podľa potrieb prevádzky a požiadaviek na prípadné zmeny v rámci funkčnosti databáz
- poskytnutie konzultačných služieb nad rámec uvedený v bode 10.2.2.
- realizácia funkčných testov podľa testovacích scenárov.

Úhrada za poskytnuté služby technickej podpory na požiadavku bude realizovaná štvrťročne po poskytnutí služby na základe dodaného štvrťročného reportu a SLA reportu. Dodané reporty musia byť rozdelené podľa jednotlivých kategórií služieb ktoré boli poskytnuté.

10.2.3.2. Zmena a rozvoj systému IS SPOH

- rozširovanie funkcionality riešenia – analýza, návrh a vývoj rozšírenia, doplnenie, rozšírenie a zmena samotných atribútov, vylepšenia a/alebo modifikácie
- vykonanie úprav v nastavení riešenia voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam
- programovanie nových funkcií v rámci existujúceho riešenia
- integrácia na nové IS ÚDZS
- implementácia nových verzií riešenia na zabezpečenie súladu s platnou legislatívou
- implementácia nových verzií funkčností v prípade zmeny procesov alebo iných zmien na strane ÚDZS
- zmeny používateľskej dokumentácie
- aktualizácia existujúcej a novej prevádzkovej dokumentácie.

Úhrada za poskytnuté služby bude realizovaná po realizovaní služieb zmeny a rozvoja riešenia bude vystavená faktúra na základe akceptačného protokolu.

Služby na požiadavku uvedené v bode 10.2.3 majú byť zabezpečené expertami kompetentnými na riešenie konkrétnej oblasti:

- a) Projektový manažér IT
- b) IT Analytik (IT/IS konzultant)

- c) IT Programátor/ Vývojár
- d) Integrovaný špecialista
- e) Iné (pozícia, ktorú nie je možné zaradiť do ostatných pozícií)

Na riešení konkrétnej požiadavky nemusia participovať všetci experti.

Celková suma za služby na požiadavku sa určí ako celkový počet osobohodín vynaložených expertami, ktoré danú požiadavku na službu realizujú x hodinová sadzba daného experta.

Odhadovaný rozsah služieb na požiadavku uvedených v bode 10.2.3. je 100 osobodní v trvaní 24 mesiacov bez nároku na minimálne plnenie. Pri uplatnení opcie je požadované navýšenie počtu osobodní na rozvoj a služby na požiadavku vo výške maximálne 50 osobodní v priebehu 12 mesiacov, opciu možno opakovanne predĺžiť o ďalších 12 kalendárnych mesiacov.

10.2.4. SW podpora

Zhotoviteľ zabezpečí pre ÚDZS plne v súlade s platnými obchodnými a licenčnými podmienkami poskytovateľa SW licencií tretích strán platnosť technickej podpory výrobcu SW licencie počas celej doby trvania zmluvy tak, aby nebola ohrozená prevádzka agendového IS SPOH.

Úhrada SW podpory bude realizovaná za kalendárny rok.

10.3. Požadované SLA služby

Definícia pojmov:

1. Help Desk je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek a incidentov ÚDZS.
2. Service Desk sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie a sledovania stavu všetkých požiadaviek ÚDZS a to cez aplikáciu Help Desk, v prípade potreby e-mailom, telefonicky alebo v odôvodnených prípadoch formou videokonferencie.
3. SLA je garantovaná dostupnosť riešenia vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže používateľ používať službu v dohodnutom rozsahu a kvalite, k dĺžke celého sledovaného obdobia. Sledované obdobie je kalendárny mesiac (vyjadrený v minútach) a výsledná hodnota dostupnosti služby sa vyjadruje v percentách so zaokrúhlením na dve desatinné miesta smerom nahor.
4. SLA bude počítaná podľa nasledovného vzorca:

$$SLA [\%] = \frac{(\Sigma \text{ minút/mesiac} - \Sigma \text{ minút nedostupnosti/mesiac})}{\Sigma \text{ minút/mesiac}} \times 100\%$$

5. Doba nedostupnosti služby (vyjadrená v minútach) je doba, počas ktorej nemohla byť služba používaná v dohodnutej kvalite.

Dĺžka sledovaného obdobia:

Počet dní v mesiaci	Počet minút v dňoch v mesiaci v režime 8x5	Maximálny počet minút nedostupnosti IP ÚDZS v dňoch v mesiaci
19	9120	456

20	9600	480
21	10080	504
22	10560	528

6. V prípade nedodržania požadovanej SLA budú uplatnené sankcie nedodržania požadovanej SLA nasledovne:

Hodnota SLA	Výška sankcie
SLA $\geq$ 95%	Bez sankcie
Zníženie SLA o 0,1%	Sankcia 1% z ceny štvrtročného paušálneho poplatku za každé zníženie SLA o 0,1%, maximálne do výšky štvrtročného paušálneho poplatku
Príklad: SLA v jednom mesiaci štvrtroka = 94,8%	Sankcia = 2% z ceny štvrtročného paušálu
Príklad: SLA v troch mesiacoch štvrtroka = 94,5%	Sankcia = 15% z ceny štvrtročného paušálu

7. Do celkového času trvania poruchy sa nezapočítavajú a za poruchu sa nepovažujú všetky nasledovné dôvody a doby:
- prerušenie poskytovania služby z dôvodu dohodnutej plánovanej údržby riešenia, maximálne však 8 hodín v jednom dni. Doba plánovanej údržby je po 16:00 do nasledujúceho dňa 8:00, ak sa dodávateľ a odberateľ nedohodne inak.
 - prerušenie poskytovania služby z dôvodu neplánovanej údržby odsúhlasenej ÚDZS, maximálne však 8 hodín v jednom dni
 - dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť ÚDZS
 - prerušenie poskytovania služby spôsobené zamestnancami ÚDZS takým zásahom do riešenia, ktorý je v rozpore s dokumentáciou k IS
 - prerušenie poskytovania služby spôsobené prerušením elektrického napájania zariadení určených na poskytovanie služby v priestoroch ÚDZS
 - prerušenie poskytovania služby spôsobené poruchou na vnútorných rozvodoch vo vlastníctve ÚDZS, resp. vo vlastníctve tretej strany
 - doba, počas ktorej nebola poskytnutá potrebná súčinnosť zo strany ÚDZS, na ktorú je objednávateľ povinný podľa zmluvy
 - doba prerušenia poskytovania služby z dôvodov okolností vyššej moci.
8. Dostupnosť podpory služby. Vždy sa za takúto dobu považuje dostupnosť 24 x 7 pre aplikáciu Help Desk.
9. Odozva znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a potvrdením úspešného uchádzača o prijatí požiadavky v závislosti od parametra Dostupnosť podpory služby.
10. Reakčná doba znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a začatím aktívnych krokov úspešného uchádzača vedúcich k riešeniu požiadavky v závislosti od kategorizácie incidentu. Aktívne kroky sú napríklad: telefonická komunikácia s ÚDZS, vzdialené prístupenie do systému, príchod do miesta služby.
11. Doba odstránenia poruchy je čas v minútach, hodinách resp. v dňoch, ktorý potrebuje úspešný uchádzač na vyriešenie požiadavky. t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v Help Desku úspešného uchádzača) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie.
- chyba môže byť vyriešená aj náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie chyby

do nižšej kategórie a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom chyby

- b) pri riešení chyby je akceptovateľné postupné odstraňovanie chyby prechodmi zo stavu veľmi vysoká – > vysoká – > normálna.

Obnovenie služby musí byť akceptované objednávateľom, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom objednávateľ obnovenie služby zaevidoval v Help Desku. Tento čas plynie iba počas doby Dostupnosti služby.

12. Náhradné riešenie je riešenie, ktoré záložnými prostriedkami alebo povoleným náhradným zariadením nahradí poskytovanú službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných na funkcionality služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas. Po uplynutí dohodnutého času, požiadavka sa aktivuje ako nová požiadavka s predpísanou SLA.
13. Doba náhradného riešenia je čas (v minútach, resp. hodinách), ktorý potrebuje úspešný uchádzač na vyriešenie požiadavky náhradným spôsobom od jej akceptovania.
14. Povolené náhradné zariadenie je zariadenie, ktoré môže úspešného uchádzača použiť pri poskytovaní služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.
15. Incident alebo porucha je stav riešenia, pri ktorej dôjde k čiastočnej alebo úplnej nedostupnosti (výpadku) služby.
16. Kategorizácia Incidentu/výpadku služby:
A – veľmi vysoká, kedy riešenie ako celok zlyhalo a je mimo prevádzky. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu riešenia aspoň v obmedzenom stave.
B – vysoká, kedy riešenie má výrazne obmedzenú schopnosť prevádzky. Hlavné komponenty nefungujú a v prevádzke vykazujú vady. Kľúčová funkcionality je obmedzená. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu riešenia aspoň v obmedzenom stave.
C – normálna, kedy riešenie vykazuje výpadok menej dôležitej funkcionality alebo komponentu, ktorý nemá kritický dopad na používateľov, ale funkčnosť systému je obmedzená. Nie je spôsobená trvalá strata údajov alebo ich vážne poškodenie.
17. Doba pre účely SLA sa rozumie: Pondelok až Piatok v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod., to znamená 8 hodín 5 dní v týždni, okrem štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z. z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších právnych predpisov alebo v inom právnom predpise.
18. Pracovná doba (alebo aj Pracovný čas) – Pre účely reakčnej doby a doby vykonania opravy služieb sa tým rozumie doba v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod. počas pracovného dňa.
19. Mimopracovný čas pre účely reakčnej doby a doby vykonania opravy služieb sa rozumie: čas mimo pracovnej doby vrátane štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z. z. alebo v inom právnom predpise.

Služby budú realizované cez 4 úrovne podpory s nasledujúcim označením:

- L1 (level 1, priamy kontakt ÚDZS) – jednotný kontaktný bod ÚDZS – podpora používateľov
- L2 (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) – vybraná skupina garantov ÚDZS so znalosťou riešenia
- L3 (level 3, postúpenie požiadaviek od L2) – úspešný uchádzač
- L4 (level 4, postúpenie požiadaviek od L3) – výrobca.

Pre SLA služby sú definované parametre:

- dostupnosť a služba Servis Desku je prevádzkovaná v bežných pracovných dňoch v čase od 8:00 do 16:00. Na komunikáciu so službou servis desku je primárne určený nástroj na evidenciu a riadenie požiadaviek (Help Desk) s webovým rozhraním, ktorý je dostupný v režime 24x7.
- konkrétny nástroj Help Desku navrhne úspešný uchádzač a na spôsobe používania sa dohodne úspešný uchádzač s ÚDZS
- riešenie incidentov
- riešenie požiadaviek
- komunikáciu s používateľmi
- požadovaná dostupnosť systému je počas bežnej pracovnej doby (ďalej aj režim 8x5) za uplynulý kalendárny štvrtrok. Pre účely tohto diela sa rozumie Pondelok až Piatok v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod., to znamená 8 hodín 5 dní v týždni, okrem štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z. z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších právnych predpisov alebo v inom právnom predpise. Požadovaná dostupnosť riešenia je minimálne 95% a to v režime 8x5.

Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych požiadaviek na SLA služby sú zásadne systémové hlásenia a zápisy cez aplikáciu Help Desk. Hodnotenie kvalitatívneho plnenia zmluvy za každý mesiac (SLA report) vyhotoví úspešný uchádzač a predloží ho ÚDZS spolu so štvrtročným reportom.

Ak úspešný uchádzač nesplní kvalitatívne požiadavky na služby, ÚDZS je oprávnený uplatniť sankcie v zmysle zmluvy.

Úspešný uchádzač vyvinie maximálne úsilie, aby odpovedal na požiadavky ÚDZS vznesené podľa dohodnutých postupov.

10.4. Požadované reakčné doby a doby vykonania opravy

Priorita	Reakčná doba (začiatok tech. riešenia)			Doba odstránenia poruchy (od potvrdenia nahlásenia poruchy)		
	<i>V pracovnej dobe do</i>	<i>Mimo pracovnej doby do</i>	<i>Štátny sviatok a deň pracovného pokoja do</i>	<i>V pracovnej dobe do</i>	<i>Mimo pracovnej doby do</i>	<i>Štátny sviatok a deň pracovného pokoja do</i>
A – veľmi vysoká	1 hodiny	nasledujúceho pracovného dňa	nasledujúceho pracovného dňa	4 hodín	nasledujúceho pracovného dňa	nasledujúceho pracovného dňa
B – vysoká	2 hodín	nasledujúceho pracovného dňa	nasledujúceho pracovného dňa	8 hodín	nasledujúceho pracovného dňa	nasledujúceho pracovného dňa
C – normálna	16:00 nasledujúceho pracovného dňa	16:00 nasledujúceho pracovného dňa	16:00 nasledujúceho pracovného dňa	15 pracovných dní	15 pracovných dní	15 pracovných dní

11. Penetračné testy

Penetračné testy budú vykonávané v réžii ÚDZS.

12. Výkonové testy

Výkonové testy budú vykonávané minimálne 1x ročne komplexne pre celé riešenie v rámci podpory riešenia v súlade s výkonovými a záťažovými požiadavkami. Ich úlohou je identifikácia úzkych miest v systéme (bottleneck), stanoviť základnú úroveň pre budúce testovania, overiť dodržanie výkonnostných cieľov a požiadaviek, pomôcť pri ladení výkonu a poskytnúť informáciu o celkovej kvalite riešenia.

Základné výkonové testy budú vykonávané v rámci dodania každej verzie programového vybavenia v User Acceptance Testing (UAT) fáze.

UAT prebehne na ACC prostredí. Záťažové testovanie navrhujeme vykonať použitím nástroja JMeter a/alebo Gatling.

Výkonové testy overujú, že riešenie dosahuje stanovené výkonnostné kritéria.

Záťažový test je zameraný na preverenie výkonnostných kritérií ako rýchlosť odozvy aplikácie pri spracovaní formulárov a obrazoviek aplikácie používateľom, rýchlosť odozvy pri ukladaní dát do databázy a následnom načítaní dát späť do formulárov a obrazoviek aplikácie pod definovanou záťažou.

Záťažové a výkonové kritéria:

- rýchlosť poskytnutia výstupu prostredníctvom používateľského rozhrania počas používateľskej špičky = do 10 sekúnd

Ciele **aplikačných** výkonových testov sú **(poskytovateľ služieb riešenia je zodpovedný iba za časť na strane ÚDZS)**:

- účelom záťažového testu je nasimulovať prácu 30 používateľov a verifikovať odozvy systému. Bude sa jednať o primárny záťažový test.
- zobrazenie default definovaného zoznamu projektov (dátová matica – 50 riadkov a 10 stĺpcov): max. do 3 sekúnd
- zobrazenie používateľom filtrovaného zoznamu položiek (použitie minimálne 3 podmienok pre filtrovanie): max. do 3 sekúnd
- zobrazenie úvodného formulára (obrazovky) záznamu: max. do 5 sekúnd
- prechod medzi záložkami / jednotlivými časťami formulára záznamu: do 3 sekundy
- finálna aplikačná kontrola zadaných dát kompletného formuláru záznamu (projektu) + uloženie do databázy: max. do 5 sekúnd
- uloženie zadaných dát kompletného formuláru záznamu (do 60 atribútov) do databázy: max. do 3 sekúnd
- uloženie zadaných dát jednej záložky formuláru záznamu (približne 20 atribútov) do databázy: do 1 sekundy.

Výkonové testy sú požadované ako súčasť každej dodanej hlavnej verzie riešenia. Okrem popísaných výkonových testov je požadovaný test degradácie systému – Soak test.

13. Architektonický refaktoring

ÚDZS požaduje v priebehu údržby systému SPOH zo strany úspešného uchádzača zabezpečenie kontinuálneho refaktoringu architektúry riešenia v podobe aktualizácii jednotlivých komponentov riešenia.

Rozsah služieb architektonického refaktoringu predpokladá:

- návrh architektúry vyplývajúci z nových funkcionalít požadovaných prostredníctvom zmenových požiadaviek
- optimalizácia výkonu riešenia:
 - optimalizácia databázových dopytov
 - detekcia a odstraňovanie N+1select problémov
 - identifikácia úzkych hrdiel systému a návrh náležitých úprav systému na základe výkonového testovania systému
 - celková, pravidelná optimalizácia riešenia na predchádzanie problémom skôr než nastanú
- review zdrojového kódu:
 - všetkého kódu pridávaného do spoločného repozitára zdrojového kódu
 - pravidelný komplexný review zdrojového kódu
 - vykonávanie a vyhodnocovanie statickej analýzy kódu
- refaktoring architektúry riešenia:
 - kontinuálne udržiavanie a migrácia na aktuálne verzie použitých knižníc, frameworkov, serverov, a pod.

- systematický refaktoring architektúry za účelom zvýšenia výkonu systému, zvýšenia bezpečnosti a používateľskej prívetivosti
- tvorba proof of concept prototypov na overenie konceptu zmien v architektúre
- refaktoring architektúry za účelom priebežného vylepšovania IP ÚDZS
- zohľadnenie a implementácia nápravných opatrení na základe výsledkov penetračných testov.

14. Monitoring

14.1. Kľúčové vlastnosti monitoringu

- sledovanie transakcií, biznis procesov a ich vyhodnocovanie
- automatizovaný výkonnostný monitoring komponentov aplikácie
- reportovanie a analytika dát aplikácií a procesov
- spĺňa podmienky bezpečnostnej legislatívy vrátane GDPR a aktívnej bezpečnosti (napr. test zraniteľnosti)
- sledovanie základných prevádzkových vlastností IS SPOH.

14.2. Požadované funkcie monitoringu

Monitoring bude vykonávaný prostriedkami verejného obstarávateľa prostredníctvom nástroja Zabbix.