

ZMLUVA O DIELO

uzavretá podľa ustanovenia § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zmluva**“)

1. Objednávateľ

Názov: **Slovak Business Agency**
Sídlo: Karadžičova 2, 811 09 Bratislava
Korešpondenčná adresa: Karadžičova 2, 811 09 Bratislava
Štatutárny orgán: Mgr. Martin Holák, PhD., generálny riaditeľ
IČO: 30 845 301
DIČ: 2020869279
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a. s.
IBAN: SK81 0200 0000 0016 9324 1062
SWIFT: SUBASKBX
Registrácia: Register záujmových združení právnických osôb vedený
Okresným úradom Bratislava, registračné číslo:
OVVS/467/1997-Ta

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

2. Zhotoviteľ

Obchodné meno: **stengl a.s.**
Sídlo: Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava
Korešpondenčná adresa: Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Andrej Petrovaj, podpredseda predstavenstva
IČO: 35 873 426
DIČ: 2021772720
IČ DPH: SK 2021772720
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: SK98 1100 0000 0029 2012 3600
SWIFT: TATRSKBX
Registrácia: Obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I,
Oddiel: Sa, Vložka číslo: 4171/B

a

Obchodné meno: **SOITRON, s.r.o.**
Sídlo: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava
Korešpondenčná adresa: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Ondrej Smolár, výkonný riaditeľ a konateľ
spoločnosti
IČO: 35 955 678
DIČ: 2022066937
IČ DPH: SK2022066937
Bankové spojenie: Tatra Banka a.s.
IBAN: SK40 1100 0000 0026 2583 2658
SWIFT: TATRSKBX
Registrácia: Obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I,
Oddiel: Sro, Vložka číslo: 37618/B

(ďalej spolu len ako „**Zhotoviteľ**“)

Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností platí, že Zhotoviteľom, ktorým je skupina dodávateľov, sú všetci členovia skupiny dodávateľov, ktorí sú zaviazaní z tejto Zmluvy voči Objednávateľovi spoločne a nerozdielne.

(Objednávateľ a Zhotoviteľ ďalej spolu len ako „**Zmluvné strany**“ alebo ktorýkoľvek z nich ako „**Zmluvná strana**“)

Preambula

Objednávateľ vyhlásil v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o VO**“) nadlimitnú zákazku na poskytnutie služieb postupom verejnej súťaže, predmetom ktorej je vykonanie diela v rámci projektu „**Nástroj na sprístupnenie a efektívny manažment podpory, služieb a produktov poskytovaných SBA – aplikačná časť**“ (ďalej len „**Projekt**“), ITMS kód Projektov (i) Národného projektu NPC II – BA kraj, kód ITMS2014+: 313041I861 v zmysle zmluvy reg. číslo: 274/2017-2060-2242 uzavretej medzi Objednávateľom a Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky v zastúpení Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky zo dňa 03. 08. 2017 v úplnom znení, (ii) Národného projektu NPC v regiónoch, kód ITMS2014+: 313031I870 v zmysle zmluvy reg. číslo: 293/2017-2060-2242 uzavretej medzi Objednávateľom a Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky v zastúpení Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky zo dňa 11. 09. 2017 v úplnom znení, (iii) Národného projektu Podpora internacionalizácie MSP, kód ITMS2014+: 313031H810 v zmysle zmluvy reg. číslo: 305/2017-2060-2240 uzavretej medzi Slovenskou agentúrou pre rozvoj investícií a obchodu, ktorej partnerom pri realizácii je Objednávateľ, a Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky v zastúpení Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky zo dňa 08. 09. 2017 v úplnom znení, v rámci operačného programu Výskum a inovácie. Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania bolo uverejnené v Úradnom vestníku Európskej únie S115 z 18.06.2019 - 2019/S 115-282663 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 121/2019 zo dňa 19.06.2019 pod značkou 14674 – MSS. Do predmetného postupu zadávania zákazky predložil súťažnú ponuku aj Zhotoviteľ. Na základe vyhodnotenia súťažných ponúk predložených v predmetnom postupe zadávania nadlimitnej zákazky, Zmluvné strany uzavretím tejto Zmluvy prejavujú svoju vôľu dohodnúť podmienky a spôsob realizácie predmetu zákazky v zmysle vyhlásenej verejnej súťaže.

Článok I. Predmet Zmluvy

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať pre Objednávateľa dielo: „**Nástroj na sprístupnenie a efektívny manažment podpory, služieb a produktov poskytovaných SBA – aplikačná časť**“ (ďalej len „**Dielo**“), ktoré pozostáva zo softwarových prvkov, príslušných práv duševného vlastníctva, technickej záruky (ďalej len „**TZ**“) a servisnej podpory (ďalej len **SP**“), ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie vybraných služieb pre klientov Objednávateľa. Dielo musí byť vykonané v súlade s touto Zmluvou vrátane jej príloh a v súlade s ponukou Zhotoviteľa.
2. Softwarové prvky (ďalej aj „**SW**“) Diela predstavujú napr. operačné systémy, aplikácie, databázové zdroje a pod. Pre SW prvky Diela budú v prostredí vládneho cloudu alebo

cloudu Objednávateľa pridelené dostatočné zdroje, požadované Zhotoviteľom. Prevádzka prostredia vládneho cloudu alebo cloudu Objednávateľa pre používanie Diela je mimo kompetencie Zhotoviteľa a teda mimo predmetu plnenia tejto Zmluvy.

3. Príslušné práva duševného vlastníctva predstavujú všetky práva, ktoré sú spojené s Dielom ako výsledkom tvorivej činnosti, jeho prvkami, časťami, resp. inými výstupmi tejto Zmluvy, a to predovšetkým autorské práva, práva súvisiace s autorským právom, práva k databáze, priemyselné práva a pod.
4. Dielo je podrobne špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy „*Opis predmetu riešenia - Špecifikácia predmetu Zmluvy*“ (ďalej len „**Príloha č. 1**“).
5. TZ a SP je podrobne špecifikovaná v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy „**Podmienky a špecifikácia technickej záruky a servisnej podpory**“ (ďalej len „**Príloha č. 2**“)
6. Účelom Zmluvy a Diela je najmä zabezpečenie komplexných informačno-technologických (komunikačných) nástrojov a prostriedkov začlenenia sa klientov Objednávateľa do online ekosystému poskytovania podpory a služieb v rámci jednotlivých národných projektov realizovaných Objednávateľom.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Zhotoviteľovi za riadne a včas vykonané Dielo cenu Diela dohodnutú v ustanovení v Článku IV. tejto Zmluvy.

Článok II.

Čas, miesto a spôsob vykonania Diela

1. Lehota vykonania Diela je najneskôr do 12 (dvanástich) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať a dodať Dielo Objednávateľovi v nasledovných fázach:
 - a) Fáza analýzy a špecifikácie Diela, v rámci ktorej Zhotoviteľ vypracuje a odovzdá Objednávateľovi dokument „*Detailná funkčná špecifikácia Diela*“ (ďalej len „**Dokument DFŠ**“) na základe Prílohy č. 1 Zmluvy, a to najneskôr do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy (ďalej len „**Fáza analýzy a špecifikácie Diela**“). Dokument DFŠ musí obsahovať:
 - (i) detailný funkčný popis jednotlivých prvkov Diela (SW a príslušné práva duševného vlastníctva /napr. licencie/),
 - (ii) názvy použitých SW prvkov Diela a ich výrobcov,
 - (iii) vzájomné väzby a funkčné prepojenia prvkov Diela,
 - (iv) návrh Konfiguračnej databázy (CMDB) obsahujúcej zoznam navrhovaných prvkov Diela t. j. kompletný zoznam dodávaného SW a príslušných práv duševného vlastníctva /napr. licencií/,
 - (v) návrh plánu školenia na administráciu a užívanie Diela.Dokument DFŠ musí obsahovať popis v textovej forme a vo forme procesných diagramov. Dokument DFŠ musí byť vypracovaný v pevnej väzbe v 4 (štyroch) vyhotoveniach a ku každému vyhotoveniu v pevnej väzbe musí byť priložené USB/CD, na ktorom sa bude nachádzať elektronická verzia Dokumentu DFŠ vo formáte MS Word (súbor .doc, .docx a pod.). Dokument DFŠ bude Objednávateľovi odovzdaný na základe osobitného písomného Protokolu o odovzdaní a prevzatí

Dokumentu DFŠ podpísaného Zhotoviteľom v 4 (štyroch) rovnopisoch. Objednávateľ má 10 (desať) kalendárnych dní odo dňa odovzdania Dokumentu DFŠ Zhotoviteľom na jeho kontrolu a vznesenie pripomienok alebo jeho prevzatie podpisom Protokolu o odovzdaní a prevzatí Dokumentu DFŠ. **Fáza analýzy a špecifikácie Diela je ukončená podpisom Protokolu o odovzdaní a prevzatí Dokumentu DFŠ Objednávateľom**, pričom Objednávateľ obdrží 3 (tri) rovnopisy podpísaného Protokolu o odovzdaní a prevzatí Dokumentu DFŠ a Zhotoviteľ obdrží 1 (jeden) rovnopis.

- b) Fáza vytvorenia Návrhu Diela, v rámci ktorej Zhotoviteľ podľa špecifikácie v prevzatom Dokumente DFŠ vypracuje a odovzdá, resp. sprístupní Objednávateľovi návrh Diela vrátane všetkých SW prvkov (ďalej len „**Návrh Diela**“), a to najneskôr do 200 (dvesto) kalendárnych dní od ukončenia Fázy analýzy a špecifikácie Diela (ďalej len „**Fáza vytvorenia Návrhu Diela**“).

Návrh Diela bude Objednávateľovi odovzdaný, resp. sprístupnený na základe osobitného písomného Protokolu o odovzdaní a prevzatí Návrhu Diela podpísaného Zhotoviteľom v 4 (štyroch) rovnopisoch. Objednávateľ má 10 (desať) kalendárnych dní odo dňa odovzdania Návrhu Diela na jeho kontrolu a vznesenie pripomienok alebo jeho prevzatie podpisom Protokolu o odovzdaní a prevzatí Návrhu Diela.

Fáza vytvorenia Návrhu Diela je ukončená podpisom Protokolu o odovzdaní a prevzatí Návrhu Diela Objednávateľom, pričom Objednávateľ obdrží 3 (tri) rovnopisy podpísaného Protokolu o odovzdaní a prevzatí Návrhu Diela a Zhotoviteľ obdrží 1 (jeden) rovnopis.

- c) Fáza testovania Návrhu Diela, v rámci ktorej Zmluvné strany vykonajú testovanie funkčnosti Návrhu Diela a Zhotoviteľ odstráni zistené nedostatky Návrhu Diela tak, aby Dielo bolo vykonané v súlade so Zmluvou vrátane jej príloh, a to najneskôr do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní od ukončenia Fázy vytvorenia Návrhu Diela (ďalej len „**Fáza testovania Návrhu Diela**“).

Zhotoviteľ je v rámci Fázy testovania Návrhu Diela ďalej povinný:

- (i) odovzdať Objednávateľovi kompletnú dokumentáciu k Dielu (napr. manuály k Dielu, používateľské príručky atď.),
- (ii) odovzdať Objednávateľovi Konfiguračnú databázu (CMDB), ktorá bude obsahovať aktuálny zoznam prvkov Diela, t. j. kompletný zoznam dodaného SW a príslušných práv duševného vlastníctva /napr. licencií/, a to v štruktúre podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy „*Podmienky a špecifikácia rozšírenej technickej záruky*“ (ďalej len „**Príloha č. 2**“),
- (iii) predložiť v elektronickej podobe (v editovateľnom formáte .doc, .docx, .xlsx a pod.) plán školenia určených zástupcov Objednávateľa (maximálne 15 osôb) na administráciu a užívanie Diela v rozsahu spolu 100 (jednosta) hodín (ďalej len „**Plán školenia**“) a návrh školiacich materiálov ku školeniu (ďalej len „**Školiace materiály**“).

Dokumentácia podľa ustanovenia písm. c) tohto bodu Zmluvy bude Objednávateľovi odovzdaná, resp. sprístupnená na základe osobitného písomného Protokolu o odovzdaní a prevzatí Diela podpísaného Zhotoviteľom v 4 (štyroch) rovnopisoch. Objednávateľ má 10 (desať) kalendárnych dní odo dňa odovzdania dokumentácie na jej kontrolu a vznesenie pripomienok alebo jej prevzatie podpisom Protokolu o odovzdaní a prevzatí Diela.

Fáza testovania Návrhu Diela je ukončená riadnym a včasným splnením všetkých povinností Zhotoviteľa v rámci Fázy testovania Návrhu Diela, a to podpisom

Protokolu o odovzdaní a prevzatí Diela, pričom Objednávateľ obdrží 3 (tri) rovnopisy podpísaného Protokolu o odovzdaní a prevzatí Diela a Zhotoviteľ obdrží 1 (jeden) rovnopis.

- d) **Fáza začatia ostrej prevádzky Diela**, ktorá bude vykonaná najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od ukončenia Fázy testovania Návrhu Diela (ďalej len „**Fáza začatia ostrej prevádzky Diela**“). V rámci Fázy začatia ostrej prevádzky Diela je Zhotoviteľ povinný:
- (i) začať poskytovať Objednávateľovi technickú záruku Diela podľa Prílohy č. 2 Zmluvy,
 - (ii) začať poskytovať Objednávateľovi servisnú podporu Diela podľa Prílohy č. 2 Zmluvy,
 - (iii) vykonať migráciu SW prvkov Diela a už vytvorených dát na určenú platformu Objednávateľa,
 - (iv) previesť/poskytnúť Objednávateľovi príslušné práva duševného vlastníctva /napr. licencie/ viažuce sa k Dielu.

Fáza začatia ostrej prevádzky Diela je ukončená riadnym a včasným splnením všetkých povinností Zhotoviteľa v rámci Fázy začatia ostrej prevádzky Diela, a to podpísom Protokolu o ukončení Fázy začatia ostrej prevádzky Diela, pričom Objednávateľ obdrží 3 (tri) rovnopisy podpísaného Protokolu o ukončení Fázy začatia ostrej prevádzky Diela a Zhotoviteľ obdrží 1 (jeden) rovnopis.

2. Jednotlivé lehoty uvedené v rámci bodu 1. tohto článku Zmluvy sú pre Zhotoviteľa záväzné; osobitne sa Zhotoviteľ zaväzuje jednotlivé fázy vykonávať a odovzdávať Objednávateľovi tak, aby Objednávateľ mohol prevziať riadne Dielo najneskôr do 12 (dvanástich) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy. Za nedodržanie lehoty podľa predchádzajúcej vety sa nepovažuje dodanie Diela, jeho častí alebo iného výstupu Zmluvy v skoršej lehote ako je príslušná lehota dohodnutá v bode 1. tohto článku Zmluvy.
3. Zmena lehoty dodania Diela, jeho častí alebo iného výstupu Zmluvy na neskoršiu ako je príslušná lehota dohodnutá v bode 1. tohto článku Zmluvy je možná len na základe dohody Zmluvných strán upravenej formou písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného obidvomi Zmluvnými stranami, pokiaľ to umožňujú všeobecne záväzné právne predpisy.
4. Objednávateľ je povinný dodať Zhotoviteľovi podklady potrebné na riadne vykonanie Diela a sprístupniť priestory Objednávateľa a vládny cloud alebo cloud Objednávateľa v lehote najneskôr 7 (siedmich) kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. V prípade neskoršieho dodania podkladov a/alebo sprístupnenia priestorov Objednávateľa a/alebo vládneho cloudu alebo cloudu Objednávateľa, potrebných na riadne vykonanie Diela podľa predchádzajúcej vety, sa lehota vykonania a odovzdania Diela, jeho častí a iných výstupov Zmluvy posúva o počet dní omeškania Objednávateľa s dodaním podkladov a/alebo so sprístupnením priestorov Objednávateľa alebo vládneho cloudu alebo cloudu Objednávateľa.
5. Dielo, jeho časť a iné výstupy Zmluvy budú dodané alebo sprístupnené Zhotoviteľom v zmysle prevzatého Dokumentu DFŠ, a to v mieste určenom podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy „**Zoznam miest inštalácií**“ (ďalej len „**Príloha č. 3**“).

6. Protokoly o odovzdaní a prevzatí jednotlivých výstupov Zmluvy sú oprávnené podpísať štatutárne orgány Zmluvných strán alebo oprávnené osoby určené Zmluvnými stranami, a to:
 - a) Marek Adamek, @sbagency.sk za Objednávateľa,
 - b) Ing. Alexander Huba, @stengl.sk za Zhotoviteľa,(ďalej len ako „**Kontaktné osoby**“).

Zmluvné strany sú oprávnené meniť Kontaktné osoby, a to bez potreby zmeny tejto Zmluvy. Zmenu Kontaktných osôb je každá Zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu písomne oznámiť 2. (druhej) Zmluvnej strane. V prípade, ak ide o osobu, ktorou Zhotoviteľ preukázal vo verejnej súťaži podmienku účasti podľa ustanovenia § 34 ods. 1 písm. g) Zákona o VO, je povinný predložiť splnenie rovnakých minimálnych požiadaviek ako vo verejnej súťaži.
7. V prípade, ak Objednávateľ v rámci kontroly po odovzdaní príslušného výstupu Zmluvy Zhotoviteľom podľa ustanovenia bodu 1. tohto článku Zmluvy (napr. Dokument DFŠ, Návrh Diela, Konfiguračná databáza /CMDB/, Plán školenia a pod.) zistí, že tento nie je vykonaný riadne podľa tejto Zmluvy vrátane príloh, je oprávnený vzniesť Zhotoviteľovi pripomienky podľa ustanovenia bodu 1. tohto článku Zmluvy. Zhotoviteľ je povinný do 15 (pätnástich) kalendárnych dní odo dňa doručenia pripomienok:
 - a) upraviť príslušný výstup Zmluvy v zmysle ich znenia alebo
 - b) písomne zdôvodniť ich neodôvodnenosť.Pripomienkou Objednávateľa k príslušnému výstupu Zmluvy sa rozumie pripomienka k vecnej (funkčnej), obsahovej alebo vizuálnej stránke príslušného výstupu Zmluvy.
8. Každý výstup Zmluvy sa považuje za vykonaný riadne a včas jeho riadnym vykonaním v súlade s touto Zmluvou vrátane jej príloh a jeho včasným odovzdaním, resp. sprístupnením Objednávateľovi v mieste určenom podľa Prílohy č. 3 Zmluvy a prevzatého Dokumentu DFŠ, vrátane obojstranného podpísania príslušných protokolov podľa ustanovenia bodu 1. tohto článku Zmluvy.
9. K Dielu, jeho časti a inému výstupu Zmluvy, ktoré sú chránené ako predmet práv duševného vlastníctva (autorské dielo, databáza, počítačový program, záznam, patent, design, úžitkový vzor a pod.) v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Autorský zákon**“) alebo v zmysle iných všeobecne záväzných právnych predpisov, Zhotoviteľ v rozsahu v akom to príslušné všeobecne záväzné právne predpisy vyslovene nezakazujú, momentom Fázy začatia ostrej prevádzky Diela prevádza na Objednávateľa všetky jemu patriace práva viažuce sa k takémuto predmetu práv duševného vlastníctva, bez obmedzenia tak, aby Objednávateľ bol neobmedzene oprávnený tieto nerušene a neobmedzene aplikovať, užívať, požívať, šíriť, rozmnožovať, prepracovať, spracovať, adaptovať, ďalej vyvíjať, chrániť, vrátane práva na zabezpečenie patentovej ochrany k riešeniu, práva na ochranu designu, práva na ochranu úžitkovým vzorom resp. obdobné spôsoby ochrany príslušných práv duševného vlastníctva a nakladať s nimi bez osobitného súhlasu Zhotoviteľa, pričom odmena za prevod je obsiahnutá v cene Diela.
10. V rozsahu, v akom príslušné všeobecne záväzné právne predpisy neumožňujú prevod práv tak ako je uvedené v ustanovení bodu 9. tohto článku Zmluvy, Zhotoviteľ poskytuje Objednávateľovi momentom Fázy začatia ostrej prevádzky Diela trvalú a neobmedzenú, bez osobitného súhlasu Zhotoviteľa prevoditeľnú licenciu (súhlas) na používanie Diela, jeho časti a iného výstupu Zmluvy ako predmetu práv duševného vlastníctva tak, aby

Objednávateľ bol neobmedzene oprávnený Dielo, jeho časť a iný výstup Zmluvy pod svojim názvom akýkoľvek známym spôsobom aplikovať, užívať, požívať, šíriť, rozmnožovať, prepracovať, spracovať, adaptovať, ďalej vyvíjať a nakladať s ním na ľubovoľný účel, prípadne v rovnakom rozsahu ju previesť či poskytnúť čiastočne alebo v celosti 3. (tretej) strane, pričom odmena za poskytnutie licencie (súhlasu) je zahrnutá v cene Diela.

11. V prípade prvkov Diela, ku ktorým majú práva duševného vlastníctva 3. (tretie) osoby a pri ktorých tieto 3. (tretie) osoby neposkytujú licenciu (súhlas) k týmto prvkom s podmienkami v zmysle bodu 10. tohto článku Zmluvy, Zhotoviteľ poskytuje licenciu (súhlas) na používanie Diela, jeho častí a iného výstupu Zmluvy ako predmetu práva duševného vlastníctva minimálne tak, aby Objednávateľ bol oprávnený Dielo, jeho časť a iný výstup Zmluvy aplikovať, užívať a/alebo používať, spôsobom a v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu Zmluvy a Diela v zmysle ustanovenia Článku I. bod 6. tejto Zmluvy, a to počas celej doby trvania práv duševného vlastníctva k Dielu, jeho častí a iného výstupu Zmluvy, pričom odmena za poskytnutie licencie (súhlasu) je zahrnutá v cene Diela. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že Zhotoviteľ je povinný použiť pri vykonaní Diela len také prvky Diela, ktoré mu umožnia poskytnúť licenciu (súhlas) minimálne s podmienkami podľa tohto bodu Zmluvy.
12. Zhotoviteľ je povinný riadne vysporiadať práva duševného vlastníctva s autormi Diela alebo s nositeľmi práv k Dielu, jeho častí alebo iného výstupu Zmluvy, ktoré je predmetom práv duševného vlastníctva tak, aby mohol riadne previesť na Objednávateľa práva podľa ustanovenia bodu 9. tohto článku Zmluvy alebo riadne poskytnúť Objednávateľovi licenciu (súhlas) podľa ustanovenia bodu 10. tohto článku Zmluvy alebo minimálne podľa ustanovenia bodu 11. tohto článku Zmluvy. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že ustanovenie bodu 11. tohto článku Zmluvy o minimálnych licenčných podmienkach sa nepoužije v prípade 3. (tretích) osôb, ktoré sú subdodávateľmi Zhotoviteľa v zmysle ustanovenia Článku X. bod 5. Zmluvy, pri ktorých je Zhotoviteľ povinný riadne vysporiadať práva duševného vlastníctva s autormi Diela alebo s nositeľmi práv k Dielu, jeho častí alebo iného výstupu Zmluvy, ktoré je predmetom práv duševného vlastníctva výhradne tak, aby mohol riadne previesť na Objednávateľa práva podľa ustanovenia bodu 9. tohto článku Zmluvy alebo riadne poskytnúť Objednávateľovi licenciu (súhlas) podľa ustanovenia bodu 10. tohto článku Zmluvy.
13. Zhotoviteľ vyhlasuje, že:
 - a) Dielo, jeho časť alebo iný výstup Zmluvy nebudú zaťažené právom 3. (tretej) osoby a budú bez právnych väd. V prípade zistenia právnych väd, je Zhotoviteľ povinný bezodkladne upraviť Dielo, jeho časť alebo iný výstup Zmluvy tak, aby nenarušovalo práva 3. (tretích) osôb, inak zodpovedá za škodu týmto vzniknutú Objednávateľovi,
 - b) Dielo obsahuje aplikačný softvér v súlade so zákonom č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a pri odovzdaní Návrhu Diela podľa ustanovenia bodu 1. písm. b) tohto článku Zmluvy odovzdá Objednávateľovi aplikačný softvér vrátane všetkých súvisiacich oprávnení na neobmedzené užívanie tohto aplikačného softvéru.
14. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať školenie na administráciu a užívanie Diela v zmysle ustanovenia bodu 1. písm. c) ods. (iii) tohto článku Zmluvy podľa prevzatého Plánu školenia a Školiacich materiálov, a to najneskôr do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní od

ukončenia Fázy začatia ostrej prevádzky Diela v zmysle ustanovenia bodu 1. písm. d) tohto článku Zmluvy.

Článok III. Spolupôsobenie Zmluvných strán

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že počas vykonávania Diela poskytne Zhotoviteľovi v rozsahu nevyhnutnom na jeho riadne vykonanie a dodanie potrebnú súčinnosť tak, ako je upravené v tejto Zmluve vrátane jej príloh ako i súčinnosť spočívajúcu najmä v odovzdaní doplňujúcich údajov a upresnení podkladov, ak o to v priebehu vykonávania Diela Zhotoviteľ písomne Objednávateľa požiada. Objednávateľ poskytne Zhotoviteľovi súčinnosť buď prostredníctvom svojich zamestnancov alebo prostredníctvom osôb zapojených do Projektu.
2. Prostredníctvom Kontaktných osôb budú Zmluvné strany:
 - a) organizačne zabezpečovať všetky činnosti súvisiace s vykonávaním Diela podľa tejto Zmluvy,
 - b) koordinovať činnosť Zmluvných strán pri vykonávaní Diela podľa tejto Zmluvy,
 - c) informovať na vyžiadanie druhej Zmluvnej strany o postupe vykonávania Diela podľa tejto Zmluvy,
 - d) kontrolovať priebeh a postup vykonávania Diela podľa tejto Zmluvy,
 - e) pripravovať návrhy potrebných zmien a dodatkov tejto Zmluvy,
 - f) preberať výstupy podľa tejto Zmluvy a podpisovať protokoly podľa tejto Zmluvy,
 - g) vykonávať iné kompetencie zverené touto Zmluvou,a to všetko v rozsahu, v ktorom tieto právomoci nie sú Zmluvou zverené Riadiacemu výboru.
3. Zmluvné strany si môžu zriadiť na realizáciu predmetu tejto Zmluvy Riadiaci výbor, na ktorý môžu preniesť kompetencie Kontaktných osôb, Objednávateľ však musí mať v Riadiacom výbore vždy nadpolovičnú väčšinu hlasov a v prípade neúčasti člena Riadiaceho výboru za Objednávateľa, nemôžu byť v žiadnom prípade členovia Riadiaceho výboru za Objednávateľa prehlasovaní členmi Riadiaceho výboru za Zhotoviteľa a takéto rozhodnutie sa považuje za neprijaté. Riadiaci výbor môže na upravenie svojej činnosti vydať rokovací a organizačný poriadok. Úlohou Riadiaceho výboru je najmä sledovať napredovanie plnenia, pomáhať pri riešení problémov (akékoľvek potenciálne problémy – zmeny technických prostriedkov, programového vybavenia, organizačné zmeny a pod. – budú oznámené Riadiacemu výboru). Na Riadiaci výbor nemožno preniesť kompetenciu na realizovanie úkonov, v rámci ktorých by sa zmenili alebo zanikli práva a povinnosti Zmluvných strán vyplývajúce z tejto Zmluvy.

Článok IV. Cena Diela a platobné podmienky

1. Cena za Dielo bola stanovená na základe výsledkov verejnej súťaže, ktorej úspešným uchádzačom sa stal Zhotoviteľ, v súlade s cenovou ponukou predloženou Zhotoviteľom.
 - a) Dohodnutá cena za Dielo a technickú záruku je
 - vo výške 3.909.000,- EUR bez DPH
 - 20 % DPH vo výške 781.800,- EUR

- vo výške **4.690.800,- EUR (slovom: štyrimiliónyšesťstodevät’desiattisícosemsto eur)** s DPH,
 - b) Dohodnutá cena za servisnú podporu je
 - vo výške 77.000,- EUR bez DPH
 - 20 % DPH vo výške 15.400,- EUR
 - vo výške **92.400,- EUR (slovom: deväťdesiatdvatisícštyristo eur)** s DPH.
- 2. Cena Diela je stanovená ako cena záväzná, konečná, pevná, nemenná a Zhotoviteľ nie je oprávnený domáhať sa a uplatňovať požiadavku na zvýšenie ceny Diela dohodnutej v bode 1. tohto článku Zmluvy. V dohodnutej cene Diela sú zahrnuté všetky náklady, ktoré Zhotoviteľovi vzniknú v súvislosti s vykonávaním Diela vrátane poskytovania rozšírenej technickej záruky podľa Prílohy č. 2 Zmluvy a školenia podľa ustanovenia Článku II. bod 14. Zmluvy ako aj odmena za prevod práv podľa ustanovenia Článku II. bod 9. Zmluvy alebo odmena za udelenie licencie (súhlasu) podľa ustanovenia Článku II. bod 10. alebo bod 11. Zmluvy.
- 3. Dohodnutú cenu Diela sa zaväzuje Objednávateľ uhradiť Zhotoviteľovi nasledovne:
 - a) prvá časť ceny Diela vo výške 15 % z ceny Diela podľa bodu 1. a) tohto článku Zmluvy t. j. suma vo výške 703.620,- EUR (slovom: sedemstotritisícšesťstodvadsať eur) s DPH bude uhradená po ukončení Fázy analýzy a špecifikácie Diela v zmysle ustanovenia Článku II. bod 1. písm. a) Zmluvy, a to jednou platbou na základe faktúry vystavenej Zhotoviteľom,
 - b) druhá časť ceny Diela vo výške 55 % z ceny Diela podľa bodu 1. a) tohto článku Zmluvy t. j. suma vo výške 2.579.940,- EUR (slovom: dvamiliónypäťstosedemdesiatdeväťtisícdeväťstoštyridsať eur) s DPH bude uhradená po ukončení Fázy vytvorenia Návrhu Diela v zmysle ustanovenia Článku II. bod 1. písm. b) tejto Zmluvy, a to jednou platbou na základe faktúry vystavenej Zhotoviteľom,
 - c) tretia časť ceny Diela vo výške 30 % z ceny Diela podľa bodu 1. a) tohto článku Zmluvy t. j. suma vo výške 1.407.240,- EUR (slovom: jedenmiliónštyristosedemtisícdivestoštyridsať eur) s DPH bude uhradená po ukončení Fázy testovania Návrhu Diela v zmysle ustanovenia Článku II. bod 1. písm. c) Zmluvy, a to jednou platbou na základe faktúry vystavenej Zhotoviteľom,
 - d) cena za servisnú podporu vo výške 14 % z ceny servisnej podpory podľa bodu 1. b) tohto článku Zmluvy t. j. suma vo výške 12.936,- EUR (slovom: dvanásťtisícdeväťstotridsaťšesť eur) s DPH bude uhradená po ukončení každých 12 mesiacov odo dňa začatia plynutia lehoty servisnej podpory v zmysle ustanovenia Článku II. bod 1. písm. d) Zmluvy, a to jednou platbou na základe faktúry vystavenej Zhotoviteľom
- 4. Objednávateľ je povinný uhradiť každú faktúru bankovým prevodom na účet Zhotoviteľa, uvedený na príslušnej faktúre Zhotoviteľa.
- 5. Zhotoviteľ je oprávnený vystaviť a odovzdať Objednávateľovi faktúru v zmysle ustanovenia bodu 3. písm. a) tohto článku Zmluvy do 7 (siedmich) kalendárnych dní od ukončenia Fázy analýzy a špecifikácie Diela, faktúru v zmysle ustanovenia bodu 3. písm. b) tohto článku Zmluvy do 7 (siedmich) kalendárnych dní od ukončenia Fázy vytvorenia Návrhu Diela a faktúru v zmysle ustanovenia bodu 3. písm. c) tohto článku Zmluvy do 7 (siedmich) kalendárnych dní od ukončenia Fázy testovania Návrhu Diela.

6. Lehota splatnosti každej faktúry je na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán dohodnutá na 60 (šesťdesiat) kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi vzhľadom na to, že Projekt je financovaný z prostriedkov európskych štrukturálnych a investičných fondov. Dojednanie dlhšej lehoty na splnenie peňažného záväzku bolo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté v súlade s ustanovením § 340b ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) a v súlade so systémom financovania predmetu Zmluvy.
7. Zhotoviteľ je povinný vystaviť každú faktúru v 4 (štyroch) rovnopisoch. Súčasťou 1 (jedného) rovnopisu faktúry, ktorý Zhotoviteľ odovzdá Objednávateľovi, bude aj kópia príslušného protokolu v zmysle ustanovenia Článku II. bod 1. Zmluvy.
8. Každá faktúra musí obsahovať okrem náležitostí faktúry, ako daňového dokladu v zmysle príslušných právnych predpisov, aj tieto údaje:
 - a) označenie Objednávateľa vrátane sídla, IČO, DIČ,
 - b) obchodné meno Zhotoviteľa vrátane sídla, IČO, DIČ a IČ DPH, ak je Zhotoviteľ platcom DPH,
 - c) názov a číslo tejto Zmluvy,
 - d) názov Projektu: „Nástroj na sprístupnenie a efektívny manažment podpory, služieb a produktov poskytovaných SBA – aplikačná časť“,
 - e) ITMS kód Projektov,
 - f) poradové číslo faktúry,
 - g) deň vystavenia a lehota splatnosti faktúry v zmysle tejto Zmluvy,
 - h) dátum dodania služby/zdaniteľného plnenia,
 - i) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť fakturovaná suma,
 - j) pečiatka a podpis oprávnenej osoby Zhotoviteľa,inak nebude uhradená a Objednávateľ je oprávnený postupovať v zmysle bodu 9. tohto článku Zmluvy.
9. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v bode 8. tohto článku Zmluvy a/alebo kópie príslušných protokolov v zmysle ustanovenia bodu 7. tohto článku Zmluvy a/alebo náležitosti vyžadované všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo bude obsahovať iné nesprávnosti, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Zhotoviteľovi na opravu a/alebo doplnenie, prípadne na splnenie povinnosti Zhotoviteľa uvedenej v ustanovení Článku XIII. bod 6. Zmluvy. V takom prípade lehota splatnosti faktúry začne plynúť dorúčením opravenej, doplnenej a/alebo správne vystavenej faktúry Objednávateľovi, prípadne preukázaním splnenia povinnosti Zhotoviteľa uvedenej v Článku XIII. bod 6. Zmluvy Objednávateľovi.
10. Zmluvné strany sa vzájomne dohodli, že Objednávateľ neposkytne Zhotoviteľovi žiadne zálohové platby na zhotovenie Diela.

Článok V. Podmienky vykonania a dodania Diela

1. Zhotoviteľ je povinný vykonať Dielo riadne a včas v zmysle tejto Zmluvy a jej príloh. Zhotoviteľ je povinný pri vykonávaní Diela podľa tejto Zmluvy postupovať s maximálnou odbornou starostlivosťou a pozornosťou, v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy, vrátane

jej príloh, všeobecne záväznými právnymi predpismi, ako aj písomnými pokynmi Objednávateľa vzťahujúcimi sa na Dielo, ktoré sú v súlade s Dokumentom DFŠ.

2. Zhotoviteľ vyhlasuje, že vykonanie Diela v rozsahu podľa tejto Zmluvy je predmetom jeho činnosti a disponuje takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú pre riadne vykonanie Diela potrebné.
3. Zhotoviteľ zaručuje úplnosť, kvalitu a komplexnosť spracovania Diela.
4. Zhotoviteľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi nevhodnosť pokynov a podkladov daných mu Objednávateľom na vykonanie Diela bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o ich nevhodnosti dozvie. V prípade nesplnenia tejto povinnosti zodpovedá Zhotoviteľ v celom rozsahu za nemožnosť dokončiť Dielo riadne a včas, za vady dokončeného Diela spôsobené nevhodnými podkladmi alebo pokynmi Objednávateľa a za škodu, ktorá tým vznikne Objednávateľovi a/alebo 3. (tretím) osobám.

Článok VI.

Zodpovednosť za vady, záruky

1. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že Dielo je vykonané podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve vrátane jej príloh, všeobecne záväzných právnych predpisov ako aj písomných pokynov Objednávateľa, ktoré sú v súlade s Dokumentom DFŠ, a že po dobu 70 (sedemdesiatich) kalendárnych mesiacov bude spôsobilé na dohodnuté užívanie a počas TZ A SP si zachová vlastnosti dojednané v tejto Zmluve vrátane jej príloh. Všetky podmienky záruky sú uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy.
2. Záručná doba Diela začína plynúť od 1. (prvého) dňa Fázy začatia ostrej prevádzky Diela v zmysle ustanovenia Článku II. bod 1. písm. d) Zmluvy. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú Objednávateľ nemôže užívať Dielo pre jeho vady, za ktoré zodpovedá Zhotoviteľ, až do ich odstránenia.
3. V rámci TZ a SP sa Zhotoviteľ zaväzuje k úkonom, ktorých detailná špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy.

Článok VII.

Zmenové konanie

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pristúpi k zmenovému konaniu vyplývajúcejmu z tejto Zmluvy v prípade, ak by sa v čase od uzavretia Zmluvy do prevzatia Diela Objednávateľom zmenili východiskové podklady rozhodujúce pre vykonanie Diela a/alebo vzniknú nové požiadavky Objednávateľa. V prípade, ak Zhotoviteľ nepristúpi k zmenovému konaniu v zmysle návrhu dodatku tejto Zmluvy predloženého Objednávateľom, je Objednávateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.
2. Všetky zmeny, ktoré ovplyvnia ustanovenia tejto Zmluvy, budú riešené písomnými dodatkami k tejto Zmluve v súlade so Zákonom o VO.

3. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností platí, že zmenové konanie podľa tohto článku Zmluvy sa netýka výkonu činností v rámci rozšírenej technickej záruky podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.

Článok VIII. Zmluvné pokuty

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade omeškania Zhotoviteľa:
 - a) so splnením povinností uvedených v ustanovení Článku II. bod 1. písm. a) Zmluvy vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % denne z časti ceny Diela bez DPH špecifikovanej v ustanovení Článku IV. bod 3. písm. a) Zmluvy,
 - b) so splnením povinností uvedených v ustanovení Článku II. bod 1. písm. b) Zmluvy vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % denne z časti ceny Diela bez DPH špecifikovanej v ustanovení Článku IV. bod 3. písm. b) Zmluvy,
 - c) so splnením povinností uvedených v ustanovení Článku II. bod 1. písm. c) Zmluvy vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % denne z časti ceny Diela bez DPH špecifikovanej v ustanovení Článku IV. bod 3. písm. c) Zmluvy,
 - d) so splnením povinností uvedených v ustanovení Článku II. bod 1. písm. d) Zmluvy vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % denne z celkovej ceny Diela bez DPH špecifikovanej v ustanovení Článku IV. bod 1. Zmluvy,
 - e) so splnením povinností uvedených v ustanovení Článku II. bod 7. Zmluvy vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % denne z celkovej ceny Diela bez DPH špecifikovanej v ustanovení Článku IV. bod 1. Zmluvy,
 - f) so splnením povinností uvedených v ustanovení Článku X. bod 2. Zmluvy vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % denne z celkovej ceny Diela bez DPH špecifikovanej v ustanovení Článku IV. bod 1. Zmluvy,
 - g) so splnením povinností uvedených v ustanovení Článku X. bod 4. Zmluvy vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % denne z celkovej ceny Diela bez DPH špecifikovanej v ustanovení Článku IV. bod 1. Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak Zhotoviteľ poruší svoju povinnosť uvedenú v ustanovení Článku II. bod 12. a/alebo 13. Zmluvy, vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške celkovej ceny Diela bez DPH špecifikovanej v ustanovení Článku IV. bod 1. Zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade omeškania Zhotoviteľa so splnením povinnosti uvedenej v ustanovení Článku II. bod 14. Zmluvy, vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- EUR (slovom: päťsto eur) denne.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že ak Zhotoviteľ poruší svoju povinnosť uvedenú v ustanovení Článku X. bod 5. Zmluvy, vzniká Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 10 000,- EUR (slovom: desaťtisíc eur).
5. Objednávateľ je oprávnený uplatniť nárok na zmluvnú pokutu alebo jej časť písomnou Výzvou na úhradu zmluvnej pokuty alebo jej časti.
6. Vznikom povinnosti Zhotoviteľa zaplatiť zmluvnú pokutu a ani jej skutočným zaplatením nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikla porušením

povinnosti Zhotoviteľa a náhrada škody nie je výškou zmluvnej pokuty obmedzená. Zmluvná pokuta sa na náhradu škody nezapočítava.

7. Zmluvná pokuta a/alebo náhrada škody v zmysle tohto článku Zmluvy je splatná do 15 (pätnástich) kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej Výzvy podľa ustanovenia bodu 5. tohto článku Zmluvy a/alebo písomnej Výzvy na náhradu škody Zhotoviteľovi.
8. Zmluvnú pokutu podľa tohto článku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený jednostranne započítať proti pohľadávke Zhotoviteľa zo zaplatenia príslušnej faktúry. Zaplatením zmluvnej pokuty zo strany Zhotoviteľa nezaniká povinnosť vykonať a dodať Dielo riadne a včas v zmysle tejto Zmluvy.
9. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou príslušnej časti ceny Diela, je Zhotoviteľ oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške určenej príslušným právnym predpisom, a to zo sumy dlžnej ceny podľa faktúry, ktorá zo strany Objednávateľa nebola včas uhradená.

Článok IX. Odstúpenie od Zmluvy

1. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka alebo v zmysle príslušných ustanovení iných všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. Zákon o VO) ako aj z nasledujúcich dôvodov:
 - a) ak je to ustanovené v iných ustanoveniach Zmluvy,
 - b) ak sa Zhotoviteľ pre okolnosti a/alebo dôvody na jeho strane dostane do omeškania so zhotovením Diela,
 - c) ak Zhotoviteľ vykonáva Dielo v rozpore s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve vrátane jej príloh, všeobecne záväznými právnymi predpismi, ako aj s písomnými pokynmi, ktoré sú v súlade s Dokumentom DFŠ, alebo pripomienkami Objednávateľa vzťahujúcimi sa na Dielo a tieto nedostatky Diela neodstráni riadne a včas v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve vrátane príloh,
 - d) v prípade, ak je na majetok Zhotoviteľa podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo reštrukturalizácie, alebo je návrh na vyhlásenie konkurzu zamietnutý pre nedostatok majetku,
 - e) ak Zhotoviteľ postupuje pri vykonávaní Diela tak, že je zjavné, že Dielo nebude vykonané v dohodnutej lehote alebo kvalite,
 - f) ak Zhotoviteľ a/alebo osoby uvedené v ustanovení § 2 ods. 1 písm. a) bod 7. zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora v znení neskoršieho predpisu (ďalej len „**Zákon o RPVS**“), nebudú zapísané v registri partnerov verejného sektora, ak sa na nich povinnosť zápisu v zmysle uvedeného Zákona o RPVS vzťahuje.
2. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane.
3. Odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinky dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
4. Odstúpením od Zmluvy zanikajú tie práva a povinnosti Zmluvných strán zo Zmluvy, ktoré sa týkajú čiastkových plnení Zmluvy, s ktorých vykonaním a dodaním je Zhotoviteľ v omeškaní a čiastkových plnení Zmluvy, ktoré mali byť vykonané a dodané v budúcnosti

a nemajú pre Objednávateľa hospodársky význam bez čiastkových plnení Zmluvy, s ktorých vykonaním a dodaním je Zhotoviteľ v omeškaní. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností platí, že Zmluvné strany nie sú povinné si vrátiť čiastkové plnenia, ktoré boli vykonané a dodané v súlade s touto Zmluvou. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností tiež platí, že odstúpenie od Zmluvy sa netýka ustanovení o právach duševného vlastníctva k tým čiastkovým plneniam Zmluvy, ktoré si Objednávateľ ponecháva aj po čiastočnom odstúpení od Zmluvy.

5. Odstúpením od Zmluvy Objednávateľom nezaniká nárok na náhradu škody vzniknutej porušením povinnosti Zhotoviteľa a ani nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty dohodnutej v tejto Zmluve.

Článok X. Osobitné ustanovenia

1. Zhotoviteľ je povinný Objednávateľa priebežne informovať o stave rozpracovaného Diela, a to vždy do 10. (desiateho) kalendárneho dňa v mesiaci elektronicky (e-mailom) vo forme textového dokumentu (.doc, .docx .pdf) na nasledovné mailové adresy: @sbagency.sk a @sbagency.sk.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly, auditu, overovania súvisiaceho s vykonávaním Diela kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku č.: 274/2017-2060-2242 uzavretej medzi Objednávateľom a Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu v zastúpení Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky zo dňa 03. 08. 2017 v znení jej neskorších dodatkov (ďalej len „**Zmluva o poskytnutí NFP**“), a to oprávnenými osobami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť.
3. Zhotoviteľ je povinný strpieť výkon kontroly a poskytnúť súčinnosť pri výkone kontroly orgánu oprávnenému vykonávať kontrolu najmä podľa zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon č. 292/2014**“) a podľa príslušných ustanovení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1303/2013, ktorým sa stanovujú spoločné ustanovenia o Európskom fonde regionálneho rozvoja, Európskom sociálnom fonde, Kohéznom fonde, Európskom poľnohospodárskom fonde pre rozvoj vidieka a Európskom námornom a rybárskom fonde a ktorým sa stanovujú všeobecné ustanovenia o Európskom fonde regionálneho rozvoja, Európskom sociálnom fonde, Kohéznom fonde a Európskom námornom a rybárskom fonde, a ktorým sa zrušuje nariadenie Rady (ES) č. 1083/2006 (ďalej len „**Nariadenie č. 1303/2013**“) a/alebo subjektom a osobám povereným oprávnenými orgánmi na výkon kontroly podľa Zákona č. 292/2014 a podľa Nariadenia č. 1303/2013.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje uzatvoriť poistenie zodpovednosti za škody na majetku a zdraví 3. (tretím) osobám v súvislosti s jeho činnosťou a prevádzkou (ďalej len „**Poistenie zodpovednosti za škodu**“). Minimálna poistná suma pre Poistenie zodpovednosti za škodu je vo výške celkovej zmluvnej ceny s DPH podľa ustanovenia Článku IV. bod 1. tejto Zmluvy. Zhotoviteľ ku dňu podpisu tejto Zmluvy predloží Objednávateľovi doklady preukazujúce uzatvorenie Poistenia zodpovednosti za škodu a preukazujúce výšku poistenia. Poistenie zodpovednosti za škodu je Zhotoviteľ povinný udržiavať až do

ukončenia Fázy začatia ostrej prevádzky diela podľa ustanovenia Článku II. bod 1. písm. d) Zmluvy.

5. Zhotoviteľ je povinný uviesť o každom svojom subdodávateľovi, ktorého využije pri vykonaní Diela, údaje v zmysle Prílohy č. 4 tejto Zmluvy „*Údaje o subdodávateľoch*“ (ďalej len „**Príloha č. 4**“). Zhotoviteľ je povinný bezodkladne oznámiť zmenu údajov o subdodávateľoch, ktorí sú uvedení v prílohe č. 4 Zmluvy. Subdodávateľ uvedený v Prílohe č. 4 Zmluvy môže byť nahradený iným subdodávateľom iba s písomným súhlasom Objednávateľa.
6. Zhotoviteľ zodpovedá za plnenie zmluvy o subdodávke subdodávateľom tak, ako keby plnenie realizované na základe takejto zmluvy realizoval sám. Zhotoviteľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti/plnenia vykonanej/vykonaného na základe zmluvy o subdodávke.

Článok XI. Doručovanie

1. Všetky písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi Zmluvnými stranami touto Zmluvou sa doručujú:
 - a) poštou alebo
 - b) treťou osobou oprávnenou doručovať zásielky alebo
 - c) osobne.
2. Písomnosti týkajúce sa zmeny Zmluvy, najmä odstúpenie od Zmluvy sa zasielajú doporučené na korešpondenčnú adresu Zmluvnej strany uvedenú v tejto Zmluve. Každá Zmluvná strana je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane každú zmenu korešpondenčnej adresy podľa zásad uvedených v tomto článku Zmluvy do 5 (piatich) kalendárnych dní odo dňa zmeny korešpondenčnej adresy.
3. Ak Zmluvná strana neprevezme písomnosť na korešpondenčnej adrese uvedenej v tejto Zmluve, je odosielajúca Zmluvná strana povinná opakovane zaslať písomnosť na adresu sídla Zmluvnej strany zapísanú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zo zákona registrovaná Zmluvná strana, ktorej je písomnosť adresovaná.
4. Ak Zmluvná strana neprevezme písomnosť ani na adrese sídla zapísanej v obchodnom registri lebo inom registri, v ktorom je Zmluvná strana registrovaná zo zákona, považuje sa písomnosť za doručeníu na 3. (tretí) kalendárny deň odo dňa jej vrátenia odosielajúcej Zmluvnej strane, a to aj vtedy, ak sa Zmluvná strana, ktorej je písomnosť adresovaná, o nedoručení písomnosti nedozvie.

Článok XII. Dôverné informácie

1. Ak si Zmluvné strany navzájom poskytnú alebo poskytnú informácie označené ako dôverné, nesmie Zmluvná strana, ktorej sa tieto informácie poskytnú, prezradiť ich 3. (tretej) osobe a ani ich použiť v rozpore s ich účelom pre svoje vlastné potreby. Dôverné informácie nemôžu byť sprístupnené 3. (tretej) osobe bez výslovného predchádzajúceho písomného

súhlasu 2. (druhej) Zmluvnej strany, ak z tejto Zmluvy nevyplýva inak. Za dôverné informácie sa na účely tejto Zmluvy pokladajú aj všetky informácie, údaje alebo iné skutočnosti, o ktorých sa Zmluvná strana dozvedela na základe a/alebo v spojení s touto Zmluvou (ďalej len „**Dôverné informácie**“).

2. Každá Zmluvná strana je povinná, ak z tejto Zmluvy nevyplýva inak, zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách a je povinná zabezpečiť, aby žiadna Dôverná informácia nebola sprístupnená bez súhlasu druhej Zmluvnej strany, a to či už úplne alebo čiastočne, 3. (tretej) osobe.
3. Zhotoviteľ súčasne berie na vedomie zverejnenie tejto Zmluvy vrátane jej príloh a vystavených faktúr, v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR, resp. na webovom sídle Objednávateľa.
4. Povinnosť mlčanlivosti sa neaplikuje v prípade, ak Zmluvná strana zodpovedne preukáže, že:
 - a) je povinná predmetnú Dôvernú informáciu sprístupniť a/alebo zverejniť na základe zákona alebo
 - b) Dôverná informácia sa stala všeobecne známa.
5. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje:
 - a) ak je Dôverná informácia sprístupnená v potrebnom rozsahu právnomu zástupcovi, daňovému poradcovi a/alebo audítovi Zmluvnej strany a ak tieto osoby budú preukázateľne zaviazané Zmluvnou stranou k povinnosti mlčanlivosti,
 - b) zverejnenie Zmluvy vrátane jej príloh a vystavených faktúr na základe tejto Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR a na webovom sídle Objednávateľa v zmysle ustanovenia bodu 3. tohto článku Zmluvy;
 - c) zverejnenie Zmluvnej strany ako subjektu, s ktorým Objednávateľ uzatvoril túto Zmluvu a súčasne zverejnenie aj výšky ceny určenej na základe tejto Zmluvy,
 - d) zverejnenie Zmluvy Úradom pre verejné obstarávanie na základe jej predloženia Objednávateľom,
 - e) sprístupnenie tejto Zmluvy vrátane jej príloh a vystavených faktúr a/alebo Dôverných informácií poskytovateľovi nenávratného finančného príspevku v zmysle Zmluvy o poskytnutí NFP,
 - f) sprístupnenie tejto Zmluvy vrátane jej príloh a vystavených faktúr príslušným kontrolným orgánom a/alebo orgánom auditu.

Článok XIII.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany dohodli ako podmienku platnosti tejto Zmluvy, ako aj jej prípadných dodatkov, písomnú formu ako dohodu o celom obsahu podpísanú obidvomi Zmluvnými stranami.
2. Zmeny alebo doplnky tejto Zmluvy je možné robiť len vo forme písomných a očíslovaných dodatkov k tejto Zmluve podpísaných obidvomi Zmluvnými stranami.

3. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť spory vyplývajúce z tejto Zmluvy prednostne formou dohody. V prípade, že spor sa nevyrieši dohodou, ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená podať žalobný návrh na príslušný súd Slovenskej republiky.
4. Vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia predovšetkým ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými predpismi platnými v Slovenskej republike.
5. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) rovnopisoch v rozsahu 18 (osemnástich) strán bez príloh, z ktorých Objednávateľ obdrží 3 (tri) rovnopisy a Zhotoviteľ obdrží 1 (jeden) rovnopis.
6. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zhotoviteľ vyhlasuje, že v zmysle Zákona o RPVS sú on ako aj osoby uvedené v ustanovení § 2 ods. 1 písm. a) bod 7. Zákona o RPVS zapísaní v registri partnerov verejného sektora a budú v tomto Registri partnerov verejného sektora zapísaní po dobu trvania tejto Zmluvy, ak sa na nich povinnosť zápisu v zmysle uvedeného Zákona o RPVS vzťahuje.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy bude príslušným súdom alebo iným oprávneným orgánom vyhlásené za neplatné v celku alebo v časti, alebo za právne neúčinné, nebude to mať vplyv na platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné nahradiť takéto ustanovenie novým, platným a účinným ustanovením, ktorého predmet a obsah bude v čo najvyššej možnej miere zodpovedať predmetu a obsahu pôvodného ustanovenia obsiahnutého v tejto Zmluve.
8. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
9. Zhotoviteľ berie na vedomie, že táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle ustanovenia § 5a zákona 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 (ďalej len „**Zákon o slobode informácií**“). Objednávateľ ako povinná osoba v zmysle Zákona o slobode informácií zverejní túto Zmluvu bezodkladne po jej podpise v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky na webovom sídle <http://www.crz.gov.sk>.
10. Zhotoviteľ berie ďalej na vedomie, že táto Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky na webovom sídle <http://www.crz.gov.sk> (ustanovenie § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov). Ak sa do 3 (troch) mesiacov od uzavretia Zmluvy Zmluva nezverejní, platí, že k uzavretiu Zmluvy nedošlo (ustanovenie § 47a ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov).
11. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že túto Zmluvu si prečítali, jej obsahu porozumeli, Zmluva zodpovedá ich slobodnej a vážnej vôli a ich vzájomnej dohode, a na znak súhlasu s jej obsahom ju dobrovoľne podpisujú.
12. Neoddeliteľnými prílohami tejto Zmluvy sú:
Príloha č. 1: Opis predmetu riešenia - Špecifikácia predmetu Zmluvy
Príloha č. 2: Podmienky a špecifikácia technickej záruky a servisnej podpory

Príloha č. 3: Zoznam miest inštalácií
Príloha č. 4: Údaje o subdodávateľoch

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

Zhotoviteľ:

.....
Slovak Business Agency
Mgr. Martin Holák, PhD.
generálny riaditeľ

.....
stengl a.s.
Ing. Andrej Petrovaj
podpredseda predstavenstva

.....
SOITRON, s.r.o.
Ing. Ondrej Smolár
výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti

Príloha č. 1 Zmluvy - Opis predmetu riešenia - Špecifikácia predmetu Zmluvy

Predmetom zákazky je dodanie technického riešenia pre sprístupnenie a efektívny manažment podpory, služieb a produktov poskytovaných Objednávateľom (SBA) najmä v rámci realizácie jednotlivých národných projektov, spolufinancovaných zo zdrojov EÚ, realizovaných v programovom období 2014 – 2020⁺³.

Dielo musí byť dodané aj pre účely poskytnutia komunikačných nástrojov a prostriedkov pre začlenenie sa klientov Národného podnikateľského centra (NPC) – t. j.: entity/značky zastrešujúcej všetky služby a formy podpory poskytovanej Objednávateľom (SBA) fyzickým osobám – záujemcom o podnikanie, ako aj podnikateľským subjektom – a to najmä malým a stredným podnikateľom - do jednotlivých národných projektov, realizovaných Objednávateľom (SBA) .

Predmet zákazky sa obstaráva z dôvodu potreby lepšej organizácie aktivít Objednávateľa voči svojim klientom, on-line sprístupnenie podpory a služieb poskytovanej v rámci jednotlivých národných projektov, optimalizácie špecifickej časti interných procesov, zníženie administratívnej záťaže, zvýšenie efektivity pri organizácii aktivít, rozšírenie dostupných komunikačných prostriedkov, a taktiež zabezpečenie informačno-technologických nástrojov, ktoré musia umožňovať začlenenie sa klientov do online ekosystému za účelom efektívnejšieho využívania poskytovaných služieb a podpory v prostredí trhovej ekonomiky.

Pre naplnenie týchto cieľov sa dajú potrebné technológie rozdeliť do nasledujúcich celkov:

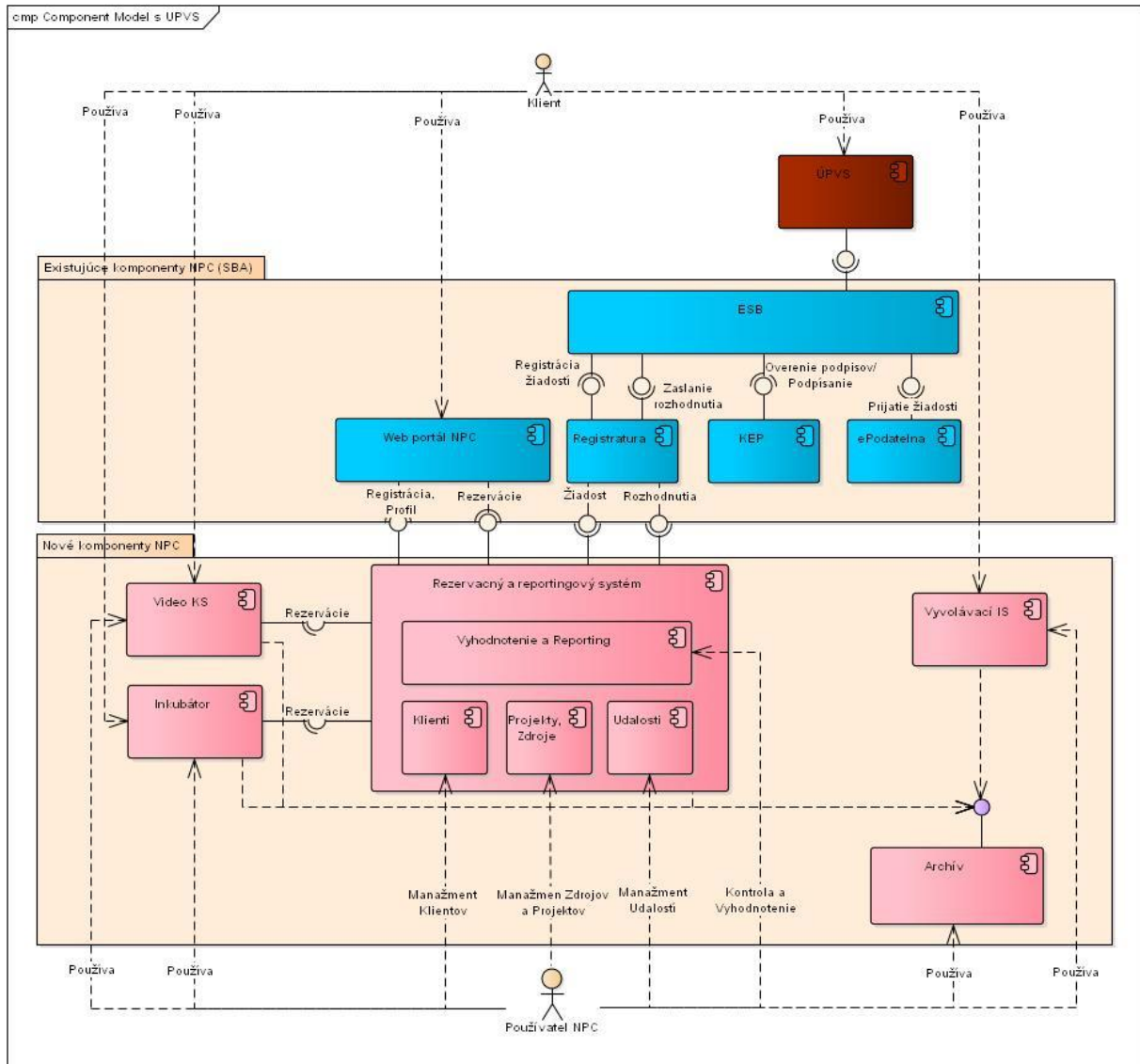
- a. Rezervačný a reportingový systém (ďalej len RRS)
- b. Virtuálne inkubátory
- c. Archív dokumentov a multimedialného obsahu
- d. Video konferenčný systém
- e. Vyvolávací systém

Zhotoviteľ musí zabezpečiť prevádzku všetkých systémov (aplikácií a SW vybavenia) na platforme vládneho cloudu odo dňa odovzdania Diela do užívania, kde im budú pridelené dostatočné zdroje na prevádzku. Zdroje budú pridelené na základe podmienok zverejnených na: <http://www.sk.cloud/>. Infraštruktúra požadovaná na HW platforme (koncové zariadenia) budú prevádzkované v priestoroch Objednávateľa.

Keďže Objednávateľ je vykonávateľ pomoci podľa schémy de minimis, ktorej poskytovateľom je MH SR, musí taktiež zohľadňovať Národnú koncepciu informatizácie verejnej správy a v nej definované princípy. Rezervačný a reportingový systém musí byť preto integrovaný na centrálné komponenty integrovaného informačného systému verejnej správy a musí využívať jednotnú komunikáciu s klientom prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy (ďalej len ÚPVS). ÚPVS ako jednotné prístupové miesto pre riešenie životných situácií bude využité pri prvotnej registrácii klienta v rámci jeho požiadavky na prístup službám a podpore Objednávateľa.

2 LOGICKÁ BIZNIS ARCHITEKTÚRA

Nasledujúci Obrázok č. 1 schématicky zachytáva existujúce ako aj nové komponenty informačných systémov podieľajúcich sa na realizácii požiadaviek vyplývajúcich z opisu riešenia.



Externé komponenty

ÚPVS

Ústredný portál verejnej správy – publikácia služieb NPC

Existujúce komponenty Objednávateľa (modrá)

Web portál NPC

- Existujúci portál NPC, ktorý bude slúžiť ako jednotné rozhranie pre klienta
- Všetky služby RRS sú klientovi prístupné cez tento portál

ePodateľna

- Príjem elektronických podaní – žiadostí o registráciu, žiadostí o čerpanie služby

Registratúra

- Registrácia elektronických a fyzických podaní – žiadostí o registráciu, žiadostí o čerpanie služby, rozhodnutí o žiadostiach

KEP

- Kvalifikovaný elektronický podpis pre možnosť podpísania elektronických dokumentov
-

Nové komponenty Objednávateľa (ružová)

Rezervačný a reportingový systém

- Klienti
 - Registrácia klientov a správa ich profilov;
 - Manažment klientov určeným pracovníkom Objednávateľa;
- Projekty, Zdroje
 - Evidencia projektov a zdrojov (financie, ľudské zdroje, materiálno – technické zabezpečenie);
 - Manažment projektov a zdrojov určeným pracovníkom Objednávateľa (aktualizácia, vyraďovanie, klasifikácia);
- Udalosti
 - Životný cyklus udalostí vytváraných registrovaným klientom Objednávateľa (vytvorenie -> priradenie zdrojov -> naplánovanie termínu -> schválenie určeným pracovníkom/komisiou Objednávateľa -> rezervácia priradených zdrojov -> uskutočnenie -> vyhodnotenie -> uvoľnenie skutočne nevyužitých rezervovaných zdrojov pre potreby vytvárania nasledujúcich udalostí);
 - Životný cyklus udalosti vytváraných určeným pracovníkom Objednávateľa (vytvorenie -> priradenie zdrojov -> naplánovanie termínu -> publikovaná ponuka/oznámenie klientovi -> obsadenie kapacity oprávnenými klientami/akceptácia oprávneným klientom -> rezervácia priradených zdrojov -> uskutočnenie -> vyhodnotenie -> uvoľnenie skutočne nevyužitých rezervovaných zdrojov pre potreby vytvárania nasledujúcich udalostí);
- Vyhodnotenie a Reporting
 - Spätné vyhodnotenie skutočného priebehu udalostí, využitia na ňu viazaných zdrojov a čerpania príslušných financií;
 - Reporting pre účely monitorovania aktivít registrovaných klientov a určených pracovníkov Objednávateľa;
 - Interné vyhodnocovacie reporty a evalvačné procesy.

Video KS

- Video konferenčný systém – 8 koncových zariadení;
- Integrácia na RRS pre priamu rezerváciu video-konferencií;

Inkubátor

- Kolaboračné nástroje a online priestor v podobe predpripravených šablón;

Vyvolávací systém

- Koncové zariadenia vyvolávacieho IS (kiosky, displeje);
- Manažment vyvolávacieho systému;
- Terminál obsluhy;

Archív

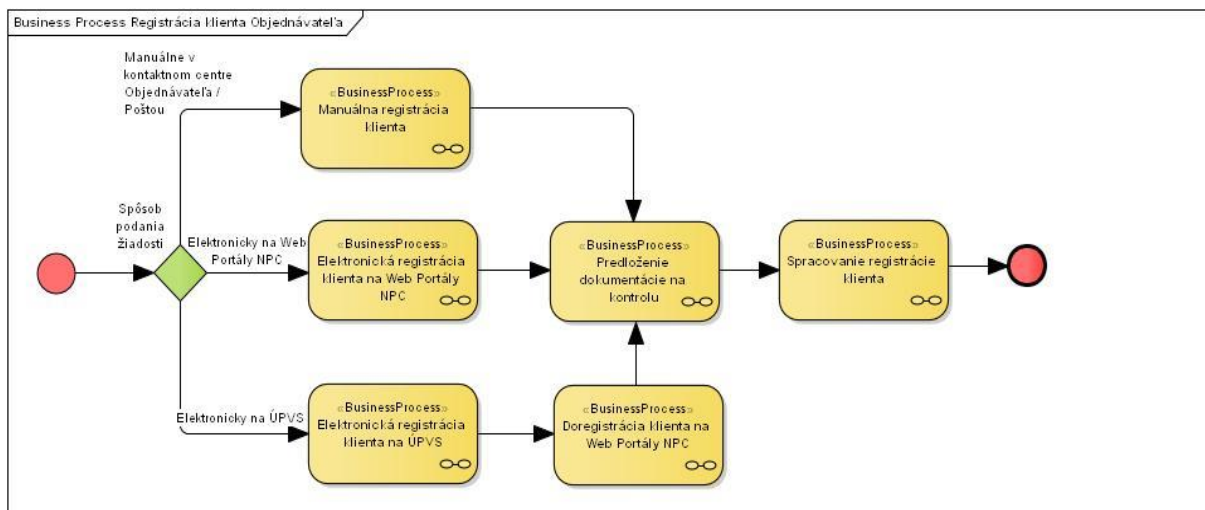
- Multimediálny obsah z video konferenčného systému a z aktivít registrovaných klientov;
- Dokumenty vznikajúce v RRS;
 - Dokumentácia ku klientovi (zmluvy, žiadosti a podobne);
 - Dokumentácia k zdrojom a projektom (zmluvy, objednávky, dodacia dokumentácia a podobne);
 - Dokumentácia k udalostiam (prezenčné listiny, protokoly, vyúčtovacia dokumentácia a podobne);

PROCESNÝ POHĽAD NA INTEGRÁCIU RRS NA CENTRÁLNE KOMPONENTY ÚPVS A MH SR

Nasledujúce procesy musia zohľadňovať všetky alternatívy registrácie klienta Objednávateľa vrátane elektronickej registrácie na portáli ÚPVS. Každý z alternatívnych procesov využíva v nejakej miere centrálné komponenty MH SR.

REGISTRÁCIA KLIENTA OBJEDNÁVATEĽA

Obrázok č. 2



Potenciálny klient Objednávateľa bude mať na výber z troch spôsobov podania žiadosti o registráciu:

- Manuálne, počas fyzickej návštevy v priestoroch Objednávateľa resp. poštou;
- Elektronicky na webportáli NPC;
- Elektronicky na portáli ÚPVS;

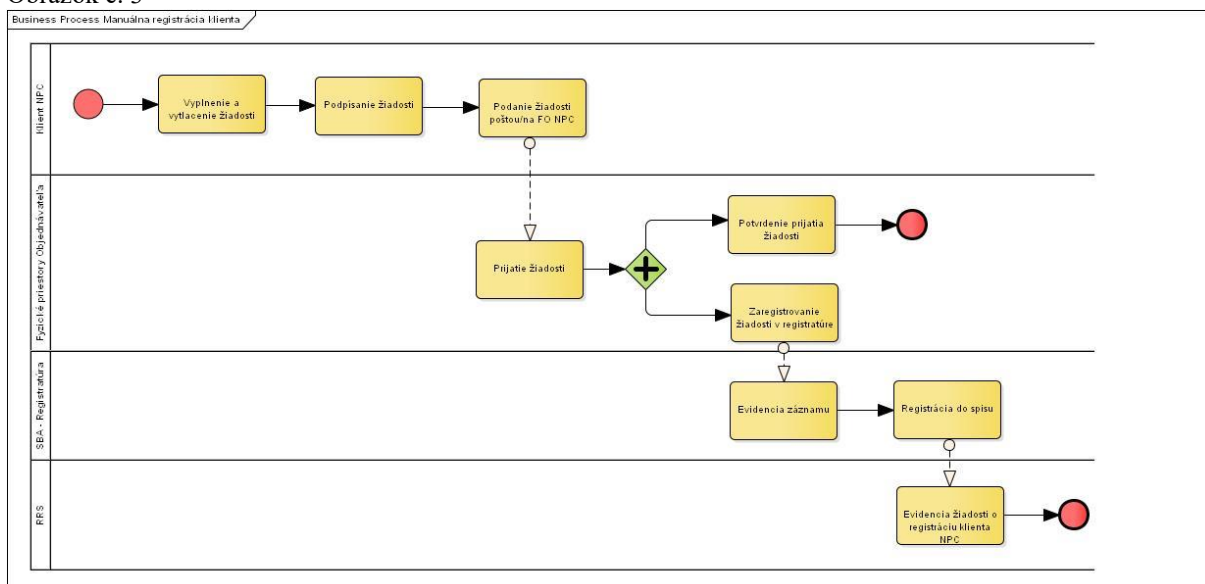
V prípade registrácii na portáli ÚPVS je potrebná následná doregistrácia klienta na webportáli NPC, kde klient dokončí registráciu začatú na portáli ÚPVS. Pri doregistrácii musia byť údaje zadané na portáli ÚPVS dotiahnuté do registračného sprievodcu (wizard) a klient doplní iba údaje, ktoré nebolo možné zaevidovať v podaní na ÚPVS.

Všetky alternatívy registrácie musia mať následne rovnaké procesné pokračovanie fyzickou kontrolou dokumentácie (prevažne účtovnej), ktorú nebolo možné poskytnúť prostredníctvom webportálu NPC elektronicky.

Po fyzickej kontrole dokumentácie je žiadosť o registráciu spracovaná Objednávateľom a je rozhodnuté o jej prijatí, zamietnutí alebo vyzvaní na doplnenie žiadosti. Rozhodnutie je primárne zasielané klientovi do eDesku na ÚPVS a následne, pri neúspešnom doručení do schránky klienta poštou.

MANUÁLNA REGISTRÁCIA KLIENTA

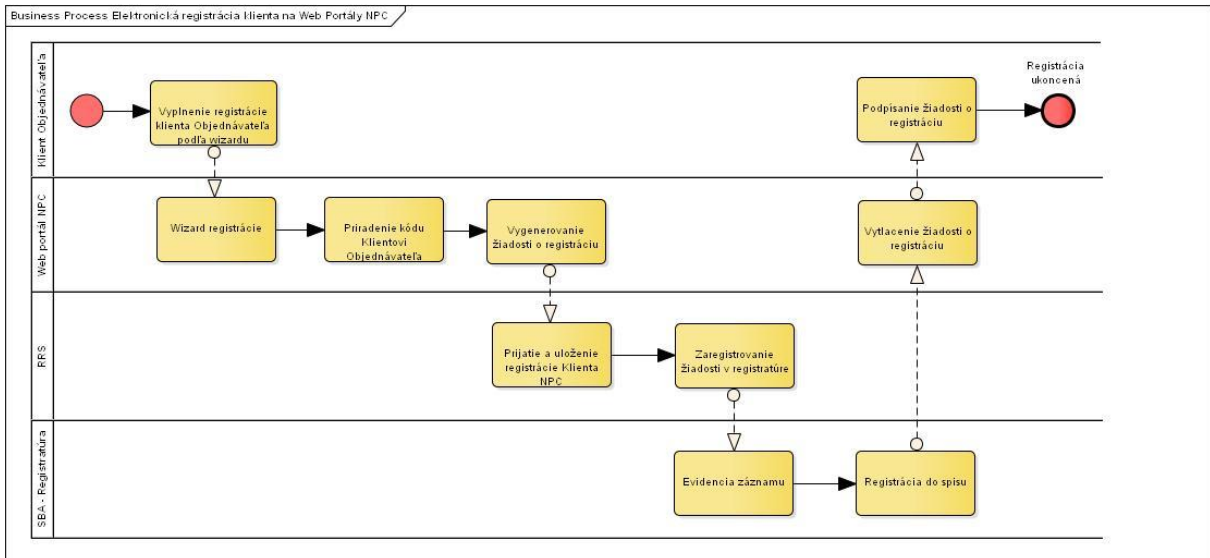
Obrázok č. 3



Proces manuálnej registrácie klienta začína vyplnením žiadosti klienta na určenom pracovisku Objednávateľa, alebo neštruktúrovanej žiadosti, ktorú klient zašle poštou. Na určenom pracovisku Objednávateľa je žiadosť prijatá a následne manuálne zaregistrovaná do registratúry Objednávateľa. Zároveň je klientovi potvrdené prijatie žiadosti. Po priradení žiadosti do spisu, musí byť žiadosť automaticky zaslaná do systému RRS, kde je žiadosť o registráciu klienta zaevidovaná a je vytvorený pracovný profil klienta. Následne proces pokračuje procesom *Predloženie dokumentácie na kontrolu*.

ELEKTRONICKÁ REGISTRÁCIA KLIENTA NA WEBPORTÁLI NPC

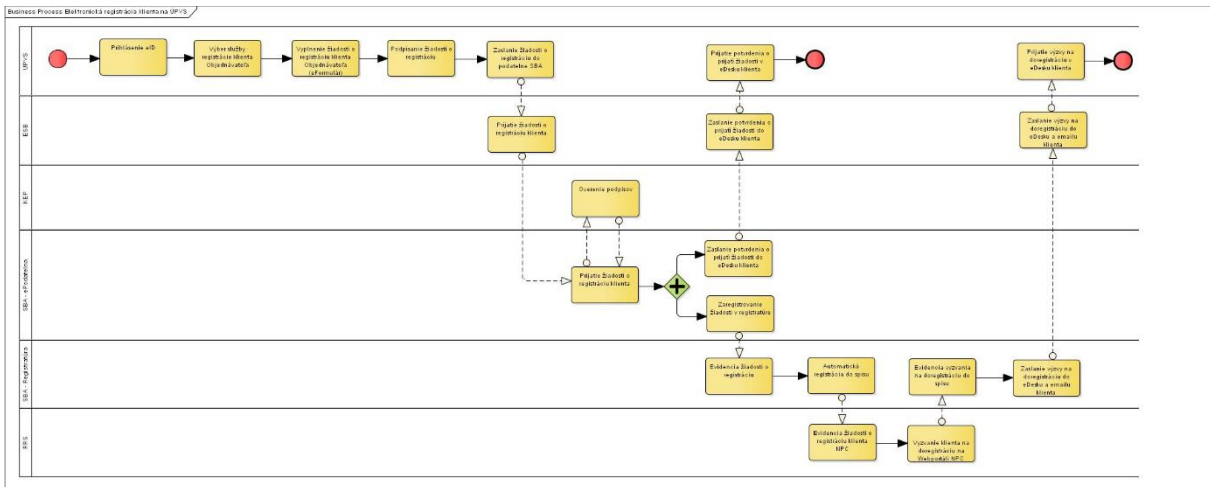
Obrázok č. 4



Proces elektronickej registrácie klienta musí začínať na Webportáli NPC, kde klient vyplní registračné údaje s asistenciou sprievodcu (wizarda), ktorý musí navádzať klienta na vyplnenie všetkých potrebných údajov pre úplnú a správnu registráciu. Webportál NPC následne musí vygenerovať kód klientovi podľa zadaných údajov a vygeneruje žiadosť o registráciu. Z Webportálu NPC musí byť žiadosť automaticky zaslaná do systému RRS, kde musí byť vytvorený profil klienta, ktorý nie je aktivovaný. Systém RRS musí zabezpečiť automatické zaregistrovanie žiadosti do registratúry Objednávateľa, kde je zaregistrovaná do spisu. Klient si musí vytlačiť žiadosť o registráciu z Webportálu NPC a podpíše ju. Podpísanú žiadosť predloží v procese Predloženia dokumentácie na kontrolu, kedy je podpísaná žiadosť priradená do príslušného spisu.

ELEKTRONICKÁ REGISTRÁCIA KLIENTA NA ÚPVS

Obrázok č. 5

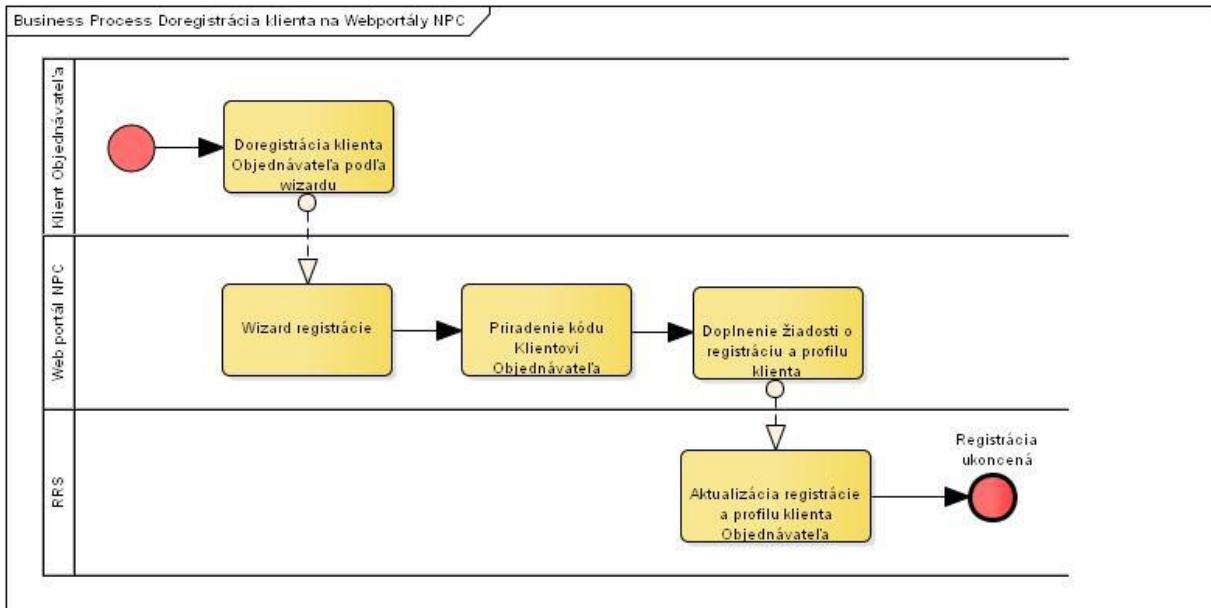


Elektronická registrácia klienta na ÚPVS musí byť realizovaná na portáli ÚPVS, kde pre vyplnenie žiadosti musí byť klient prihlásený eID kartou. Následne klient vyberie službu žiadosti o registráciu klienta a vyplní príslušný eFormulár danej žiadosti. Vyplnenú žiadosť musí klient elektronicke podpísať a potvrdiť. Následne musí portál ÚPVS poslať takto podpísanú žiadosť do schránky Objednávateľa, ktorá musí byť prostredníctvom rezortného ESB (enterprise service bus) napojená na rezortnú elektronicke ePodateľňu. ePodateľňa overí podpisy na žiadosti a zaregistruje žiadosť do registratúry Objednávateľa. ePodateľňa musí zároveň zasielať potvrdenie o prijatí žiadosti do schránky klienta na ÚPVS.

V registratúre Objednávateľa musí byť žiadosť zaevidovaná a automaticky priradená do spisu a zaslaná do systému RRS, kde je žiadosť tiež zaevidovaná a musí byť vytvorený pracovný profil klienta. Systém RRS musí prostredníctvom registratúry vyzvať klienta na doregistráciu na Webportáli NPC. Registratúra túto výzvu doručí do schránky klienta na ÚPVS a zároveň na email klienta zadaný pri registrácii. Výzva musí obsahovať URL link, ktorý po otvorení, navedie klienta na sprievodcu (wizard) registrácie s predvyplnenými údajmi z registrácie na ÚPVS.

DOREGISTRÁCIA KLIENTA NA WEBPORTÁLI NPC

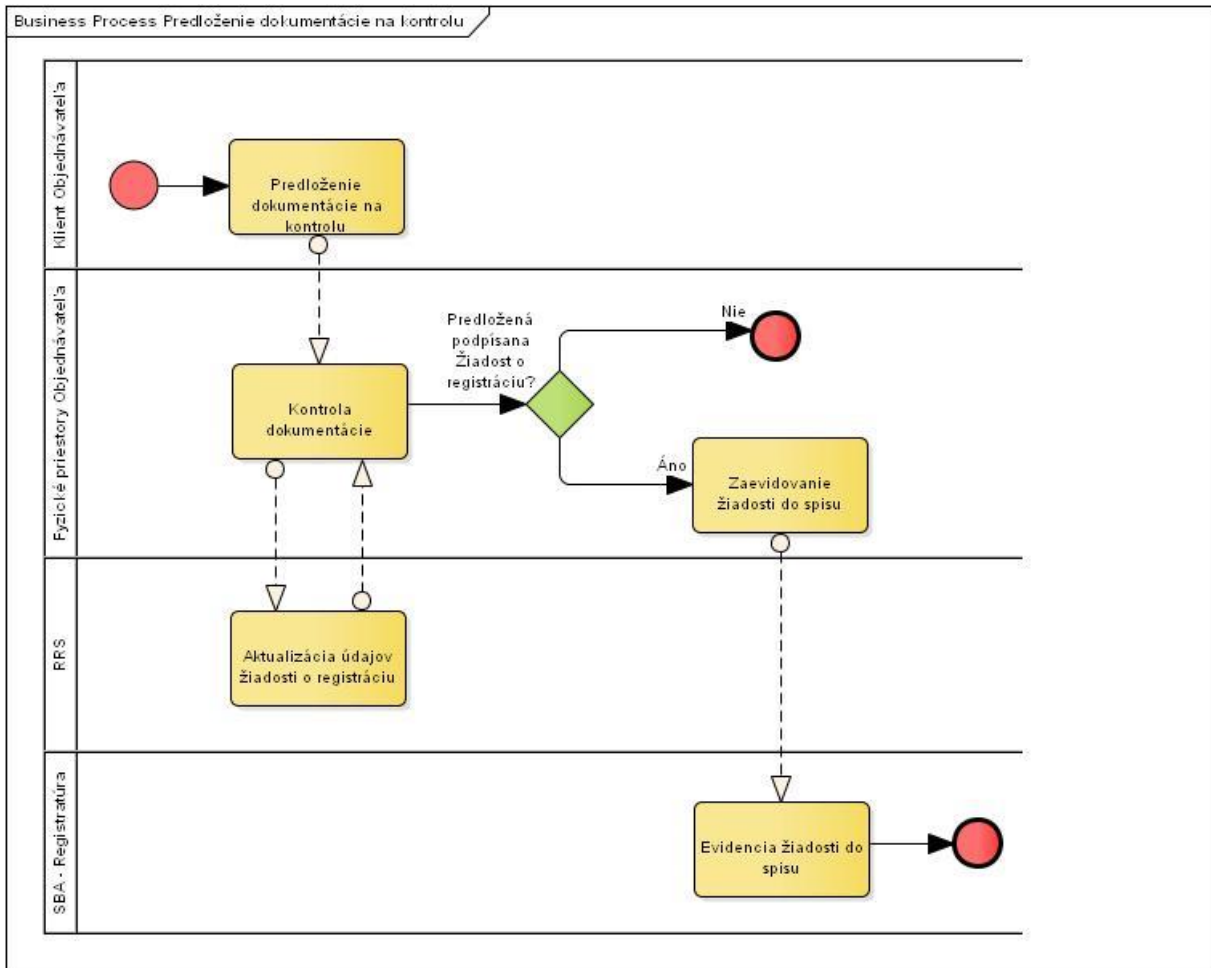
Obrázok č. 6



Doregistrácia klienta na Webportáli NPC musí prebiehať po predchádzajúcej elektronickej registrácii klienta na portáli ÚPVS. URL link, ktorý klient obdržal do svojej schránky na ÚPVS a zároveň do emailu použije pre spustenie sprievodcu (wizard) registrácie klienta s údajmi ktoré sú predvyplnené. Sprievodca (wizard) registrácie musí vyžiadať od klienta iba údaje, ktoré ešte nezadával a sú potrebné pre úplnú a správnu registráciu a príslušné zaradenie klienta. Sprievodca musí (wizard) následne vygenerovať klientovi jedinečný identifikačný kód, ktorý následne slúži pre komunikáciu registrovaného klienta s RRS prostredníctvom Webportálu NPC. Po ukončení sprievodcu (wizard) doregistrácie Webportál NPC musí aktualizovať údaje klienta v systéme RRS, kde je aktualizovaný profil klienta a kde musí byť tomuto profilu nastavený stav ako neaktívny.

PREDLOŽENIE DOKUMENTÁCIE NA KONTROLU

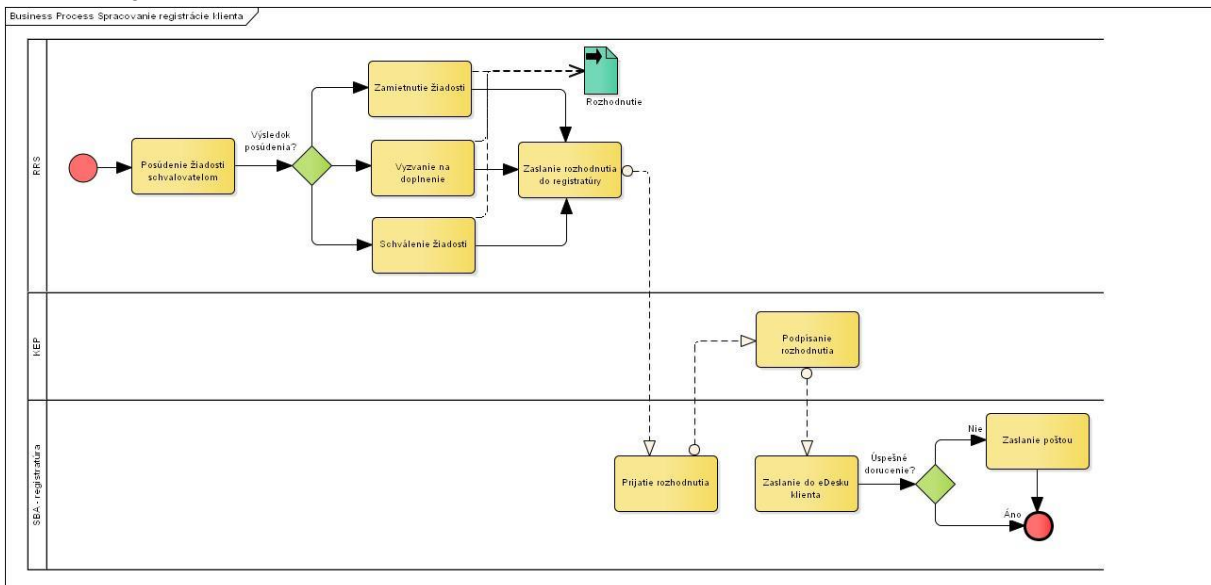
Obrázok č. 7



Každá registrácia klienta musí byť ukončená zo strany klienta predložením všetkej potrebnej dokumentácie na fyzickú kontrolu na určenom pracovisku Objednávateľa. Ide predovšetkým o účtovnú dokumentáciu ako sú závierky alebo výročné správy, prípadne iné špecifické dokumenty, ktoré nie je možné doručiť elektronicky. Na základe predloženej dokumentácie určený pracovník Objednávateľa-aktualizuje údaje klienta v RRS. V prípade, že klient predložil aj podpísanú žiadosť o registráciu klienta, pracovník ju musí zaevidovať do príslušného spisu v registratúre Objednávateľa.

SPRACOVANIE REGISTRÁCIE KLIENTA

Obrázok č. 8



Po finalizácii všetkej potrebnej dokumentácie zo strany klienta, je žiadosť postúpená na posúdenie žiadosti schvaľovateľom – určeným pracovníkom Objednávateľa. Výsledkom posúdenia môže byť:

- zamietnutie žiadosti v prípade ak žiadateľ nespĺňa požiadavky na zaregistrovanie;
- vyzvanie na doplnenie žiadosti ak sa pri posudzovaní zistilo, že žiadosť je nekompletná, alebo je potrebné doplniť ďalšie špecifické dokumenty na vyhodnotenie žiadosti;
- schválenie žiadosti, ak boli predložené všetky dokumenty a klient spĺňa požiadavky na zaregistrovanie. V tomto prípade musí byť klientovi aktivovaný profil na Webportáli NPC a klientské konto v RRS o čom je informovaný emailom.

Rozhodnutia musia byť automaticky zaslané do registratúry Objednávateľa, kde ich určený pracovník Objednávateľa podpíše a zašle do schránky klienta na ÚPVS a do emailu klienta. V prípade, že sa rozhodnutie nepodarilo doručiť do schránky na ÚPVS, rozhodnutie je doručené poštou.

REZERVAČNÝ A REPORTINGOVÝ SYSTÉM (RRS)

MINIMÁLNE POŽIADAVKY NA REZERVAČNÝ A REPORTINGOVÝ SYSTÉM

Rezervačný a reportingový systém musí splniť základný cieľ Objednávateľa, ktorým je prehľadné a jednoduché sprístupňovanie služieb oprávneným, registrovaným klientom. Dodanie RRS musí zabezpečovať jednoduchý a rýchly prostriedok na prístup k službám poskytovaným zo strany Objednávateľa oprávneným, registrovaným klientom. Záujemcovia o služby, musia v čo najjednoduchšom možnom postupe vedieť, ktoré služby, resp. formu podpory, sú pre neho určené, za akých podmienok a v akom čase ich môže čerpať. Zároveň musí umožňovať objednanie a rezervovanie vybranej služby, resp. podpory.

Primárnou funkciou online RRS je optimalizácia využitia ponúkaných služieb Objednávateľa svojim oprávneným, registrovaným klientom a sprehľadnenie využívania takto ponúkaných služieb a podpory, vrátane prehľadného sledovania zdrojov, ktoré sú súčasťou jednotlivých služieb, resp. podpory. Cieľom je, aby určení pracovníci Objednávateľa mohli v RRS vytvárať nové služby s použitím preddefinovaných zdrojov, sledovať ich využívanie, vyťažovanie a obsadenosť, riadiť ju a zabráňovať prekročeniu limitujúceho počtu klientov, ktorí si môžu vybranú službu objednať, resp. zabráňovať prekročeniu ďalších, Objednávateľom určených limitujúcich obmedzení – t. j.: sledovanie disponibility priradených zdrojov a priebežné sledovanie ich finančného krytia z vopred určených položiek jednotlivých rozpočtov definovaných Objednávateľom. Ďalšou požadovanou funkcionalitou riešenia musí byť podrobné reportovanie využívania podpory a služieb poskytovaných Objednávateľom oprávnenými, registrovanými klientami. Využívanie jednotlivých služieb Objednávateľa klientmi má vplyv na výšku nákladov, čerpanie jednotlivých projektových rozpočtov a sledovanie limitov jednotlivých rozpočtov a priradených zdrojov.

Rezervačný a reportingový systém musí zabezpečovať blokáciu vybranej služby v prospech klienta, splňajúceho preddefinované parametre pre čerpanie vybranej služby na základe metodík a merateľných ukazovateľov definovaných Objednávateľom. Systém musí obsahovať možnosť pre nastavenie individuálnych limitov a obmedzení pre každý typ podpory alebo služby poskytovanej Objednávateľom. V zmysle metodických usmernení Objednávateľa a špecifik jednotlivých realizovaných národných projektov, môžu byť jednotlivé formy podpory, resp. služieb a k nim prináležiace zdroje oceňované rôznymi finančnými sadzbami a limitované rôznymi obmedzeniami. Tieto faktory musia byť nastaviteľné a priebežne upravovateľné poverenými pracovníkmi Objednávateľa. Služby sa musia dať v systéme vytvárať zo sady zdrojov, ktoré sú zadefinované a rozdelené vo jednotlivých databázach v nasledujúcich kapitolách.

Zdroje musia byť rozdelené do nasledujúcich kategórií (celkov):

- fyzické priestory;
- virtuálne priestory;
- dodávatelia;
- dodávatelia po zmluvných dodatkoch;
- pracovníci na dohodu;
- interní zamestnanci;
- poskytované služby;
- finančné zdroje.

RRS musí obsahovať dve úrovne prístupov:

- prístup pre poverených zamestnancov Objednávateľa;
- prístup pre registrovaných klientov.

Poverení zamestnanci Objednávateľa musia mať práva:

- vytvárať a spravovať nové typy podpory a služieb;
- vytvárať a spravovať jednotlivé udalosti;
- pridávať nové zdroje;
- vytvárať reporty o čerpaní podpory alebo služieb poskytovaných Objednávateľom na základe vytvorených a uskutočnených udalostí;
- vytvárať reporty o obsadenosti zdrojov;
- zadávať finančné, množstevné a ďalšie špecifické limity pre každú službu;
- zadávať obmedzia možnosti výberu služby pre väčší počet klientov ako je dovolený počet;
- schvaľovať udalosti vytvárané inými určenými pracovníkmi Objednávateľa;

- schvaľovať udalosti vytvárané klientami;
- vytvárať reporty o čerpaní podpory alebo služieb poskytovaných Objednávateľom na základe udalostí vytváraných klientami a schválenými určenými pracovníkmi/komisiami Objednávateľa.

Klienti musia mať práva:

- registrovať sa na webovom portáli;
- prihlasovať sa na webovom portáli prostredníctvom prideleného, mena, hesla a identifikačného čísla, kódu klienta; (identifikačné číslo, kód klienta, musí byť jeho jedinečný identifikátor);
- vykonávať samotnú rezerváciu ponúkanej podpory a/alebo služby;
- prihlásením sa klienta do RRS sa musia zobrazit' klientovi iba ponuka služieb a podpory, vo vzťahu ku ktorým je oprávneným klientom;
- prihlásením sa klienta do RRS sa musia zobrazit' klientovi iba konkrétne udalosti, vytvorené určenými pracovníkmi Objednávateľa, vo vzťahu ku ktorým je oprávneným klientom;
- oprávnenie klienta na podporu/službu/udalosť je definované na základe jeho údajov zadaných pri registrácii;
- údaje klienta musia byť verifikované zo strany Objednávateľa;
- o rezervácii účasti klienta na konkrétnej skupinovej udalosti vytvorenej určeným pracovníkom Objednávateľa, musí byť zasielaná mailová notifikácia na email klienta zadaný v údajoch pri jeho prvej registrácii;
- vytvárať jednotlivé udalosti, na ktoré je oprávnený;
- prihlásením sa klienta do RRS musí byť klientovi umožnené vytvárať iba také udalosti, vo vzťahu ku ktorým je oprávneným klientom; oprávnenie klienta na vytváranie udalostí je definované na základe jeho údajov zadaných pri registrácii a/alebo na základe schválenia povereným zamestnancom, alebo príslušnou komisiou Objednávateľa;
- klient musí mať individuálny, chránený prístup k informáciám o priebehu a rozsahu čerpania podpory a služieb poskytnutých mu Objednávateľom počas obdobia v ktorom bol registrovaným klientom Objednávateľa (konto klienta).

Zhotoviteľ musí zabezpečiť vývoj a dodanie RRS a jeho personalizáciu na úrovni jednotlivých pracovísk Objednávateľa, jednotlivých národných projektov, realizovaných Objednávateľom a jeho určených zamestnancov, vrátane neobmedzeného počtu licencií a možnosti paralelného pripojenia minimálne 10 000 užívateľov.

MINIMÁLNE TECHNICKÉ POŽIADAVKY NA RRS

RRS musí byť backendovým systémom, aplikačnou vrstvou, (webovou aplikáciou), ktorý pracuje na pozadí webového portálu, webovou vrstvou a prevádzkovaná na dátovej vrstve, dátovej platforme.

RRS musí byť formovaný časovo ohraničenou skupinou aktivít, ktorá má dané vstupy a výstupy.

Zhotoviteľ musí vytvoriť nadstavbu nad existujúcim riešením Webového portálu Objednávateľa. Webový portál musí zastrešovať funkciu priameho kontaktu s klientom, ktorému sú služby poskytované.

MINIMÁLNE VŠEOBECNÉ POŽIADAVKY:

- RRS musí mať podobu webovej aplikácie typu server – klient;
- RRS musí umožňovať paralelné pripojenie minimálne 10 000 užívateľov;
- RRS musí umožňovať personalizáciu na úrovni regionálnych pracovísk;
- Integrácia s webovým portálom Objednávateľa:
 - RRS musí podporovať prihlásenie sa klientov za použitia prihlasovacích údajov z webového portálu Objednávateľa. Detailný popis požiadaviek je v samostatnej kapitole Databáza klientov;
- RRS musí umožňovať priamu integráciu s ostatnými systémami (viz. Obrázok č. 1) popísané v časti Minimálne požiadavky integrácií RRS;
- RRS musí podporovať registráciu nových užívateľov z internetu;
- vytvorenie konta užívateľovi a jeho správa prostredníctvom jedinečného mena, hesla a prístupového kódu;
- RRS musí podporovať zasielanie emailových notifikácií o úspešnej registrácii;
- RRS musí podporovať autorizáciu prístupu pre vybraných používateľov a definíciu oprávnení užívateľov;
- RRS musí podporovať autorizáciu prístupu podľa príslušnosti k organizačnej zložke a rozpočtovému projektu;
- RRS musí podporovať rôzne úrovne prístupov užívateľov. Od úrovne prístupových práv závisí, aké bude mať užívateľ možnosti v RRS. Systém musí minimálne podporovať nasledujúce role a ich kombinácie:
 - administrátor systému;
 - schvaľovateľ finančného rámca;

- zamestnanec: tvorca a schvaľovateľ udalostí;
 - zamestnanec: schvaľovateľ udalostí;
 - zamestnanec: manager zdrojov;
 - zamestnanec: manažér monitorovania a reportingu;
 - zamestnanec: manažér archívu;
 - zamestnanec -overovateľ;
 - junior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity;
 - senior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity;
 - klient: tvorca udalostí, s možnosťou rezervácie účasti na udalostiach vytvorených inými užívateľmi a správca svojho individuálneho konta ;
 - zamestnanec : individuálny výkon odborných činností.
- užívateľská časť RRS musí podporovať prehliadače pre platformy Windows a OS X, IOS a Android (mobilná platforma iba náhľad na kalendár udalostí);
 - RRS musí umožňovať zasielanie emailových štruktúrovaných notifikácií vo formáte ICAL pre prístup ku kalendáru rezervácií medzi emailovými klientmi tretích strán:
 - zdrojom s definovanou emailovou adresou – zamestnanci individuálne vykonávajúci odborné činnosti (napr.: lektor\expert a pod.);
 - žiadateľom – klientom;
 - schvaľovateľom – zamestnancom;
 - RRS musí umožňovať vytváranie auditných logov
 - zaznamenávanie zmien vykonávaných na strane užívateľov:
 - aktiváciu účtu;
 - zmena hesla;
 - zmena kalendárov;
 - zmena profilu užívateľov;
 - zrušenie profilu užívateľov;
 - vytváranie a zrušenie rezervačných zdrojov.
 - zaznamenávanie úspešných a neúspešných prihlásení užívateľov;
 - zaznamenávanie vytvorenia a uskutočnenia udalostí;
 - RRS musí umožňovať vytváranie zdrojov určených na rezerváciu
 - Rezervačné zdroje musia byť rozčlenené do nasledujúcich kategórii:
 - fyzické priestory;
 - virtuálne priestory;
 - zhotoviteľia;
 - zhotoviteľia po zmluvných dodatkoch;
 - pracovníci na dohodu;
 - interní zamestnanci;
 - poskytované služby;
 - finančné zdroje.
 - RRS musí umožňovať rezerváciu viacerých zdrojov súčasne v rámci jednej udalosti;
 - RRS musí obsahovať kontrolné funkcie pre sledovanie finančného krytia pri plánovaní udalostí;
 - RRS musí umožňovať archiváciu a verzieovanie všetkých údajov a dokladov spojených s plánovaním udalostí a ich realizáciou;
 - RRS musí umožňovať prístup k archivovaným údajom a dokladom spojených s plánovaním udalostí a ich realizáciou, prístup do archívu dokumentov a multimediálneho obsahu;
 - RRS musí umožňovať reportovanie využitia ponúkaných zdrojov a aktivít vykonaných registrovanými klientami.

INTEGRÁCIA S WEBOVÝM PORTÁLOM OBJEDNÁVATEĽA

Prioritnou funkciou webového portálu je komunikácia s klientmi Objednávateľa, poskytovanie informácií a služieb určených pre klientov Objednávateľa. Webový portál je produkt vytvorený zamestnancami Objednávateľa. RRS musí mať webové rozhranie a z dôvodu unifikovania užívateľského prostredia, musí byť integrovaný do existujúceho webu www.npc.sk. Uvedený webový portál upraví Zhotoviteľ. Objednávateľ do času nevyhnutného na integráciu Diela s webovým portálom Objednávateľa odovzdá Zhotoviteľovi prístupové mená, heslá a zdrojové kódy od webového portálu www.npc.sk. Objednávateľ a Zhotoviteľ medzi sebou uzavru pred odovzdaním týchto údajov Zmluvu o mlčanlivosti. Popis webového portálu je uvedený v Prílohe č. 5 Zmluvy.

Popis minimálnych požadovaných procesov a integrácií ktoré majú nadväznosť na RRS.

Procesy:

- rozhranie RRS musí poskytovať webovému portálu zobrazenie informácií o poskytovanej podpore a službách a kalendároch udalostí pre všetkých klientov Objednávateľa, nezávisle od toho či sú zaregistrovaní, alebo nie;
- rozhranie RRS musí poskytovať webovému portálu náhľad do kalendára udalostí;
- RRS pracuje s databázou poskytovaných služieb a vykonávaných udalostí. Databáza služieb je definovaná v samostatnej kapitole. Vybrané udalosti sa zobrazujú v kalendári udalostí na webovom portáli;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webovému portálu zobraziť iba služby a udalosti povolené na publikovanie;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu registráciu nového klienta;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu generovanie jedinečného kódu klienta a hesla, ktoré bude klient využívať na identifikáciu a autorizáciu;
- generovaný kód musí niesť informáciu o jednoznačnej identifikácii kategórie klienta;
- kód generovaný RRS môže byť časovo obmedzený; zároveň musí byť možná jeho priebežná aktivácia a deaktivácia bez zmeny jeho ostatných parametrov
- rozhranie RRS musí umožňovať webovému portálu odosielanie informácií o registrovanom klientovi do databázy klientov;
- RRS musí sledovať platnosť prihlasovacieho kódu;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu zmenu hesla klienta;
- webový portál musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu klienta;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu registrovanému klientovi rezerváciu udalosti;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu registrovanému klientovi vytvorenie udalosti v rozsahu oprávnení prináležiacich k Objednávateľom určeným typom služieb a poskytovanej podpory;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu registrovanému klientovi zrušenie rezervácie účasti na udalosti vytvorenej určeným zamestnancom Objednávateľa v termínoch určených Objednávateľom;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu registrovanému klientovi zrušenie ním vytvorenej udalosti v termínoch určených Objednávateľom;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu, po identifikácii klienta, zobrazovanie iba tých služieb, podpory a/alebo udalostí, ktoré sú určené pre jeho oprávnenia (filtrácia ponúkaných služieb a udalostí v kalendári na základe príslušnosti ku kategórii klienta);
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu rezervovanie účasti klienta na udalostiach vytvorených určeným zamestnancom Objednávateľa, ktoré majú voľnú kapacitu, t. j. RRS vykonáva automatickú kontrolu plánovaného počtu zúčastnených osôb s počtom prihlásených oprávnených klientov;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu odoslanie informácie o rezervácii účasti klienta na udalosti vytvorenej určeným zamestnancom Objednávateľa;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu zrušenie a editáciu rezervácie účasti klienta na udalosti vytvorenej určeným zamestnancom Objednávateľa v termínoch určených Objednávateľom;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu zaslanie automatickej notifikácie registrovanému klientovi o doručení rezervácie účasti klienta na udalostiach vytvorených určeným zamestnancom Objednávateľa;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu zobrazenie udalostí vytvorených a naplánovaných určenými zamestnancami Objednávateľa;
- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu evidovať pri každom type poskytovanej podpory a/alebo služby vzor formulára a to:
 - pri každom type vytváraných udalostí vzor formulára žiadosti o poskytnutie;
 - vzor formulára pre čiastkové čerpanie už poskytnutej podpory a/alebo služby;
 - pre žiadosť o účasť klienta na udalostiach vytvorených určeným zamestnancom Objednávateľa;

- rozhranie RRS musí umožňovať prostredníctvom webového portálu automatické naplnenie formuláru žiadosti o poskytnutie, resp. čiastkové čerpanie už poskytnutej podpory a/alebo služby, resp. formuláru žiadosti o účasť klienta na udalostiach vytvorených určeným zamestnancom Objednávateľa, údajmi, ktoré sú evidované o klientovi v databáze klientov, a to na základe aktívneho identifikačného kódu klienta;
- rozhranie RRS musí klientovi umožňovať prostredníctvom webového portálu odoslanie automaticky naplneného formuláru žiadosti o účasť klienta na udalostiach vytvorených určeným zamestnancom Objednávateľa, vrátane spätnej notifikácie o doručení rezervácie klientovi;
- rozhranie RRS musí klientovi umožňovať prostredníctvom webového portálu doplnenie ostatných, Objednávateľom požadovaných údajov a informácií, špecifických pre jednotlivé formuláre žiadostí o poskytnutie, resp. čiastkové čerpanie už poskytnutej podpory a/alebo služby, vrátane požadovaných príloh a ich zaslanie Objednávateľovi;
- rozhranie RRS musí obsahovať funkciu zaznamenávania vzájomných interakcií medzi klientmi a Objednávateľom prostredníctvom predpripravených formulárov (informácie o nasledujúcom schvaľovacom procese, alebo akceptáciu čiastkového čerpania už poskytnutej podpory a/alebo služby).

OPENDATA

Vytvorenie centrálného, hodnoverného a užívateľsky jednoduchý prístupu podnikateľov ku sumárnym informáciám v rozsahu 10 datasetov. Slúži pre zverejnenie a sprístupnenie zoznamu dátových zdrojov (vrátane ich základného popisu) z RRS otvorenou formou. Použitie takto dostupných údajov pre potreby klientov, štátnych a súkromných organizácií s potrebou použitia údajov uchovávaných v RRS na ďalšie spracovanie.

Požiadavky na implementáciu OpenData:

- proaktívne bezplatné sprístupnenie týchto údajov neobmedzenému okruhu záujemcov;
- sprístupnenie údajov v tvare umožňujúcom ďalšie automatizované spracúvanie, ktoré sa dosiahne dodržaním stanovených technologických štandardov, ktorých základom je používanie otvorených a technologicky neutrálnych riešení;
- ďalšiemu používaniu údajov (napr. ich spracovaniu, zverejneniu, spájaniu s inými údajmi) nie sú kladené žiadne legálne prekážky;
- systém bude podporovať viacero otvorených formátov pre publikovanie dát – XML, CVS, JSON;
- systém musí byť prepojený so systémom Portálom otvorených dát prevádzkovaným organizáciou NASES;
- systém musí umožňovať zverejňovanie datasetov na Portály otvorených dát;
- systém musí umožňovať aktualizáciu datasetov na Portály otvorených dát.

MAPOVÁ NADSTAVBA RRS

Systém mapovej (GIS) nadstavby RRS s rozšírenými reportovacími možnosťami. Systém umožňujúci vizualizáciu dát ukladaných v RRS vzťahujúcu k jednotlivým územným jednotkám. Jeho primárnou úlohou je poskytovanie informácií jednotlivým klientom v názornom grafickom a mapovom formáte a tvorbu potrebných výstupov pre ďalšie použitie. Umožní využívať pomocou geopriestorovej lokalizácie synergické pohľady na región, v ktorom má klient sídlo a kde podniká.

Systém musí umožňovať:

- tvorbu a správu tematických máp;
- voľbu zobrazených mapových vrstiev;
- vytváranie dynamických pohľadov na dáta s možnosťou voľby podľa časového rozsahu, priestorový rozsah, rozsah jednotlivých zdrojov;
- základnú prácu s mapou: približovanie a oddiaľovanie priestorových údajov v mapovom pohľade, posun mapy v mapovom okne, zobrazenie definovaného výrezu mapy, zobrazenie celej mapy, zobrazenie predchádzajúceho alebo nasledujúceho mapového pohľadu, zobrazovanie textových popisov mapových prvkov a ich atribútov;
- podporu nástrojov pre orientáciu v mape: náhľadová mapa, zobrazenie a zmena číselnej mierky v dohodnutých mierkových priblíženiach, grafická mierka, zobrazovanie súradníc vo zvolenom

súradnicovom systéme podľa polohy kurzora, zmena súradníc a centrovanie mapového okna nad zadané súradnice;

- prácu s mapovými vrstvami a legendou: prepínanie dostupných mapových podkladov, zapínanie a vypínanie zobrazenia pripravených mapových vrstiev / skupín mapových vrstiev, zmenu transparentnosti zobrazených mapových vrstiev, zobrazenie dynamickej legendy mapy, podľa zapnutých mapových vrstiev;
- vyhľadávanie objektov;
- priestorovú identifikáciu a následné zobrazenie vybraných popisných informácií k identifikovaným prvkom;
- tvorbu tlačovej zostavy (s používateľom definovateľnými prvkami napr. názov mapy, legenda, mapový výrez) s možnosťou tlače resp. uloženia vo formátoch PDF, PNG a JPG;
- filtrovanie údajov na základe zvolených kritérií;

VZDELÁVACÍ SYSTÉM / HELPDESK

Cieľom implementácie vzdelávacieho systému je vytvorenie platformy pre podporu moderného získavania informácií. Systém zabezpečí možnosť prístupu klientov k vytvoreným multimediálnym školiacim materiálom slúžiacim pre podporu rozšírenia znalostí klientov v rôznych oblastiach (napr. legislatíva, odborné semináre, technologické workshopy) a umožní im absolvovať testy. Výhodou je možnosť okamžitého prístupu k školiacemu obsahu bez potreby čakať na vytvorenie časového rámca prezenčného školenia a dostupnosti lektora. Umožňuje realizáciu aktivít dotazníkovou formou, napr. prieskum podnikateľského prostredia formou ankety. Používateľ bude vidieť na svojom dashboarde proces postup vo svojich vzdelávacích aktivitách.

Pre skvalitnenie služieb pre klientov Národného podnikateľského centra je potrebné vybudovať nástroj HelpDesk pre evidenciu otázok a požiadaviek. Systém musí byť prepojený so vzdelávacím modulom a tiež s bázou znalostí / FAQ tak aby dokázal sám naviesť klienta a zodpovedať na najčastejšie sa opakujúce otázky a problémy. Systém zároveň na základe dotazov od klientov postupne vytvorí znalostnú databázu podľa jednotlivých tematických okruhov potrieb klientov. Systém klientom zároveň sprístupní a oboznámi ich s potrebnými dokumentami, formulármi, šablónami a pod. Systém musí byť implementovaný formou tenkého klienta bez potreby inštalácie akýchkoľvek komponentov na klientskej stanici.

VZDELÁVACÍ SYSTÉM MUSÍ SPĽŇAŤ NASLEDOVNÉ POŽIADAVKY:

- systém musí obsahovať efektívne nástroje elektronickej komunikácie naprieč celým vzdelávacím procesom (diskusné fórum, chat, správy, e-mailové notifikácie);
- systém musí umožniť vystavenie certifikátov na základe úspešného absolvovania vzdelávacích aktivít a úspešným vykonaním testu;
- systém musí umožňovať prezentáciu štatistík vzdelávacích aktivít a tvorbu manažérskych reportov podľa požiadaviek – rôzne interpretácie informácií ohľadom prípravy, priebehu a výsledkov vzdelávania;
- systém musí byť implementovaný formou tenkého klienta;
- systém musí umožňovať prispôsobenie vzhľadu a funkčnosti podľa požiadaviek klienta a vývoj vlastných zásuvných modulov;
- systém musí umožniť podporu pre implementáciu viacjazyčného používateľského rozhrania;
- systém musí byť integrovaný do intranetového webového portálu a podporovať Single Sign On prihlásenie.

SYSTÉM HELPDESK MUSÍ SPĽŇAŤ NASLEDUJÚCE POŽIADAVKY A FUNKČNOSTI:

- modul obsahujúci postupy, FAQ, Knowledge base;
- systém musí byť implementovaný formou tenkého klienta;
- ticketingový systém;
 - zadávanie ticketov a sledovanie ich stavu;
 - emailové notifikácie pri zmenách;
 - nastaviteľné workflow;
 - priradenie ticketu na skupinu riešiteľov;
 - zadávanie spätnej väzby na riešiteľa (formulár pre feedback);
 - evidencia interných poznámok viditeľných iba riešiteľmi;
 - evidencia verejných poznámok viditeľných všetkými, ktorí majú prístup k danému ticketu;
 - zasielanie príloh (súborov, obrázkov);
 - preradenie úlohy na iného riešiteľa;
 - preposlanie úlohy emailom;
 - meranie času riešenia;
 - export ticketov v štruktúrovanej forme.

INTEGRÁCIA NA CENTRÁLNE KOMPONENTY ÚPVS A MINISTERSTVA HOSPODÁRSTVA SLOVENSKEJ REPUBLIKY (ĎALEJ LEN MH SR)

Pri integrácii na centrálné komponenty ÚPVS je požiadavkou Objednávateľa využiť v čo najväčšej miere spoločné komponenty vybudované v prostredí MH SR v rámci projektu Elektronizácie služieb Ministerstva hospodárstva SR Ide predovšetkým o služby modulov zdieľaných pre organizácie v pôsobnosti rezortu MH SR prostredníctvom Enterprise service bus (ďalej len ESB), ako sú: Rezortná Elektronická podateľňa (ďalej len ePodateľňa), Registratúra, Elektronické formuláre, Kvalifikovaný elektronický podpis (KEP), Register podnikateľov a obchodných subjektov (ďalej len RPOS).

Dodávateľ musí zabezpečiť vývoj a dodanie integrácie RRS na centrálné komponenty ÚPVS a MH SR podľa požiadaviek definovaných v tejto kapitole

Systém RRS musí pre zabezpečenie procesov registrácie klienta Objednávateľa zabezpečiť integráciu na centrálné komponenty ÚPVS a MH SR.

MINIMÁLNE INTEGRAČNÉ POŽIADAVKY NA SYSTÉM RRS:

- RRS musí poskytnúť rozhranie pre prijatie žiadosti o registráciu klienta Objednávateľa zo systému Registratúry SBA pre žiadosti zaevidované do registratúry manuálne;
- RRS musí umožniť automatické zaslanie žiadosti o registráciu klienta do systému Registratúra SBA pre žiadosti vytvorené prostredníctvom sprievodcu (wizard) na Webportáli NPC;
- Dodávateľ systému RRS musí vytvoriť a registrovať eFormulár na portál ÚPVS pre službu žiadosti o registráciu klienta Objednávateľa;
- eFormulár musí spĺňať všetky požiadavky definované na eFormuláre portálom ÚPVS;
- RRS musí poskytnúť rozhranie pre prijatie žiadosti o registráciu klienta zo systému Registratúry SBA pre žiadosti vytvorené na portáli ÚPVS;
- RRS musí umožniť automatické zaslanie výzvy na doregistrovanie klienta na Webportáli NPC do systému Registratúra SBA, jej automatické priradenie do príslušného spisu a zaslanie do elektronickej schránky klienta na ÚPVS a do emailu klienta;
- RRS musí umožniť automatické zaslanie rozhodnutia o zamietnutí, vyzvaní na doplnenie resp. schválení žiadosti o registráciu klienta prostredníctvom Registratúry SBA do elektronickej schránky klienta na portáli ÚPVS. Rozhodnutie musí byť v Registratúre SBA podpísané Kvalifikovaných Elektronickým Podpisom.

MINIMÁLNE INTEGRAČNÉ POŽIADAVKY NA SYSTÉM REGISTRATÚRA SBA:

- registratúra SBA musí umožniť automatické zaslanie žiadosti o registráciu klienta do systému RRS pre žiadosti zaevidované manuálne a priradené do príslušného spisu;
- registratúra SBA musí umožniť prijatie žiadosti o registráciu klienta zo systému RRS a jej automatické zaevidovanie do spisu pre žiadosti vytvorené prostredníctvom sprievodcu (wizard) na Webportáli NPC;
- registratúra SBA musí umožniť zaevidovať záznam s fyzickou žiadosťou o registráciu klienta k spisu so žiadosťou o registráciu klienta vytvorenej prostredníctvom sprievodcu (wizard) na Webportáli NPC;
- registratúra SBA musí umožniť automatické zaslanie žiadosti o registráciu klienta do systému RRS pre žiadosti zaevidované z portálu ÚPVS a priradené do príslušného spisu;
- registratúra SBA musí umožniť prijatie výzvy na doregistrovanie klienta na Webportáli NPC zo systému RRS a jej automatické zaevidovanie do príslušného spisu a následne jej automatické zaslanie klientovi do elektronickej schránky na ÚPVS a do emailu;
- registratúra SBA musí umožniť prijatie rozhodnutia o zamietnutí, vyzvaní na doplnenie resp. schválení žiadosti o registráciu klienta z RRS, jeho podpísanie KEP-om a zaslanie do elektronickej schránky klienta na ÚPVS a emailu klienta.

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY NA RRS

V tejto kapitole sú minimálne funkčné požiadavky asociované s funkcionalitami RRS. Jedná sa o funkcionality systému, ktoré musia byť dostupné používateľom. Funkčné požiadavky určujú funkcie, ktoré systém alebo komponent systému musí byť schopný vykonávať.

RRS musí byť nástrojom na optimalizované plánovanie ponúkaných služieb Objednávateľa svojim klientom, v nadväznosti na ich predefinované finančné zdroje. Finančné zdroje a ich limity sú určené rozpočtami jednotlivých národných projektov a rozpočtom Objednávateľa a sú priradované klientom na základe ich príslušnosti a podľa atribútov každého klienta v databáze klientov. Základnými prvkami pri tvorbe udalostí budú:

- databáza klientov;
- databáza pracovníkov na dohodu;

- databáza Zhotoviteľov;
- databáza Zhotoviteľov po zmluvných dodatkoch;
- databáza priestorov fyzických;
- databáza priestorov virtuálnych;
- databáza interných zamestnancov;
- databáza poskytovaných služieb;
- databáza finančných zdrojov.

Minimálny požadovaný obsah databáz je definovaný v Prílohe č. 6 Zmluvy - Špecifikácia databáz. Každá z databáz musí umožňovať vytváranie dodatočných objektov v databázach, nad rámec tých, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 6 Zmluvy – Špecifikácia databáz.

DATABÁZA KLIENTOV

Samotná registrácia klienta musí byť realizovaná cez webový portál. RRS musí spravovať databázu klientov. Databáza klientov bude obsahovať osobné údaje klientov.

Jednoznačný identifikátor klienta je jeho kód, ktorý generuje webový portál. Kód klienta **musí niest' informáciu o klientovi, do ktorej kategórii patrí** a na základe jeho príslušnosti sú mu ponúkané služby, podpora a umožňované vytváranie udalostí. Pokiaľ klient prestane spĺňať podmienky na zaradenie do danej kategórie, existujúci kód sa musí automaticky, resp. manuálne (určeným zamestnancom Objednávateľa) deaktivovať. Následne si klient, prostredníctvom webového portálu, musí podať novú žiadosť, RRS ho zaradi do novej kategórie a webový portál vygeneruje nový kód.

Procesy viazané na databázu klientov:

- RRS musí evidovať zaregistrovaných klientov, údaje o klientoch musia prichádzať z webového portálu;
- RRS musí obsahovať funkciu zmeny statusu novej registrácie po manuálnom overení zadaných údajov;
- RRS musí zasielať mailovú notifikáciu klientovi o úspešnej registrácii;
- RRS musí mať funkciu správy databázy klientov (založenie nového, editácia, vyradenie alebo zrušenie klienta);
- RRS musí mať funkciu editáciu profilu klienta cez webový portál;
- RRS musí mať funkciu editácie profilu klienta priamym vstupom užívateľa;
- RRS musí mať funkciu sledovať vekovú kategóriu klienta, ktorá je jedným z kľúčových parametrov pre jeho kategorizáciu;
- RRS musí mať funkciu nastavovať stav profilu v závislosti od veku klienta;
- RRS musí mať funkciu ukladania dokumentácie ku klientovi pre archivačné účely do archívu dokumentov a multimediálnej platformy;
- RRS musí mať funkciu náhľadu na zoznam už poskytnutých, práve poskytovaných a plánovaných udalostí filtrovaný podľa klienta.

DATABÁZA SLUŽIEB

Databáza služieb Objednávateľa musí umožňovať vytvorenie zoznamu poskytovaných služieb (viď. Špecifikácia databáz), ktoré ponúka Objednávateľ a registrovaný klient oprávnený podľa svojej kategorizácie ich môže využívať. Kombináciou jednotlivých zdrojov Objednávateľa sledovaných vo všetkých databázach, vznikajú – **udalosti**. Plánovanie udalostí musí byť realizované cez RRS a musí byť jeho elementárnou funkcionalitou. Plánované udalosti môžu mať rôzny charakter a preto aj procesy pri ich plánovaní a čerpaní budú rozdielne. Rozdelenie vytváraných a existujúcich udalostí na základe základnej charakteristiky typu podpory a/alebo služieb, na báze ktorých sú udalosti vytvárané je nasledovné:

Tabuľka č. 1 - Rozdelenie vytváraných a existujúcich udalostí

TYP UDALOSTI	CHARAKTERISTIKA SLUŽBY (z ktorej je udalosť vytváraná)
JEDNODUCHÁ JEDNORAZOVÁ	Určený: termín začiatku a konca / Určené podrobnosti: miesto/dodávateľ/dohodári;
ZLOŽENÁ JEDNORAZOVÁ	Jedinečná služba / podpora, ktorej objemovo určené čerpanie je možné vo viacerých termínoch, určených klientom / alebo oprávneným zamestnancom objednávateľa; Určené: základné charakteristiky a objemy;
DIELČIA	Konkrétna "uzavretá ČASŤ JEDNORAZOVEJ služby" - Určený: termín začiatku a konca / Variabilné: miesto/dodávateľ/dohodári;
RÁMCOVÁ	Udalosť, ktorej začiatok a koniec určuje časový rámec, v ktorom je klient oprávnený čerpať pridelený balík rôznych služieb a podpory. Určené: služby a podpora, tvoriace pridelený „balík“, základné charakteristiky a objemy;
ČIASTKOVÁ	Konkrétna "uzavretá služba z definovaného balíka služieb" - Určený: termín začiatku a konca / Určené: miesto/dodávateľ/dohodári;

PODRÁMCOVÁ	Udalosť, ktorej začiatok a koniec určuje obdobie, v ktorom je klient oprávnený čerpať tieto služby, z prideleného balíka služieb, ktorých čerpanie je možné vo viacerých termínoch, určených klientom. Určené: základné charakteristiky a objemy;
ČIASTOČNÁ	Konkrétna "uzavretá ČASŤ PODRÁMCOVEJ služby" - Určený: termín začiatku a konca / Variabilné: miesto/dodávateľ/dohodári;
NADRÁMCOVÁ	Udalosť, ktorej začiatok a koniec určuje obdobie, v ktorom je oprávneným klientom umožnené podávať si žiadosti (pred vytváraním potenciálne rámcovej udalosti) v súlade s vyzvaním;
NÁSLEDNÁ	Udalosť s určeným termínom začiatku a konca, v rámci ktorej poverení pracovníci objednávateľa určia ktoré z potenciálnych rámcových udalostí vytvorených klientami (žiadosti) budú preklopené do stavu "RÁMCOVÁ" = zazmluvnený klient;

Procesy viazané na vytváranie udalostí a rezerváciu účasti na udalostiach klientom:

- RRS musí poskytovať zobrazenie databázy vytváraných udalostí vo forme kalendára udalostí vytváraných určenými zamestnancami Objednávateľa, dostupných pre prihláseného klienta, ktorý bude zobrazený na webovom portáli a vo forme kalendára udalostí vytváraných klientom, resp. vytváraných výlučne pre konkrétneho klienta, ktorý bude zobrazený v osobnom konte klienta;
- RRS musí aktualizovať databázu udalostí na základe vstupu a oprávnení príslušných užívateľov;
- registrovaný klient musí mať možnosť náhľadu do zoznamu plánovaných udalostí vytváraných určenými zamestnancami Objednávateľa na základe svojej príslušnosti určenej databázou klientov, ako aj do zoznamu plánovaných a uskutočnených udalostí, ktoré si – na základe svojich oprávnení – vytvoril sám, resp. boli vytvorené výlučne pre neho;
- registrovaný klient sa pred samotnou rezerváciou svojej účasti na udalosti vytvorenej určeným zamestnancom Objednávateľa, resp. pred vytvorením udalosti ním samým, musí identifikovať;
- registrovaný klient musí mať možnosť vybrať si z ponúkaných služieb a/alebo podpory, resp. z udalostí vytvorených určenými zamestnancami Objednávateľa, ktoré sú filtrované podľa jeho kategórie a na čerpanie ktorých je potrebné podanie samostatnej, špecifickej žiadosti, resp. automaticky generovanej žiadosti;
- registrovaný klient musí mať možnosť cez web portál rezervovať si svoju účasť na skupinových udalostiach vytváraných určenými zamestnancami Objednávateľa, pre ktoré jednoduchý typ žiadosti generuje RRS automaticky z príslušných údajov z databázy klientov;
- registrovaný klient musí mať zároveň možnosť si cez web portál predvoliť a rezervovať aj ostatné typy ponúkanej podpory a/alebo služieb z jemu zobrazenej ponuky (nad rámec zobrazovania udalostí vytváraných určenými zamestnancami Objednávateľa). Spolu s podrobným popisom ponúkanej podpory a/alebo služby mu web portál musí ponúknuť na stiahnutie aj príslušný formulár žiadosti na ich čerpanie. Formulár je pre rôzne typy ponúkaných služieb a podpory rozdielny a môže obsahovať aj predloženie povinných príloh;
- RRS musí automaticky evidovať rezerváciu poskytnutia podpory a/alebo služby prichádzajúcu z webu vo forme kompletnej príslušnej žiadosti podanej oprávneným klientom (platí pre prípady v ktorých RRS automaticky negeneruje jednoduchý typ žiadosti na základe rezervácie účasti klienta na príslušnej udalosti);
- RRS musí automaticky schváliť prichádzajúcu rezerváciu, pokiaľ ide o žiadosť o účasť oprávneného klienta na udalosti vytváranej určeným zamestnancom Objednávateľa (v prípade naplnenia disponibilného počtu miest – rezerváciu zamietnuť), alebo pokiaľ ide o vytvorenie udalosti oprávneným klientom pri čiastkovom čerpaní už poskytovanej rámcovej, resp. podrámцovej služby a príslušné rezervované zdroje sú disponibilné (v prípade, že disponibilné nie sú, musí vyzvať klienta na editáciu vytváranej udalosti až do času jej automatického schválenia);
- v oboch prípadoch zašle RRS oprávnenému klientovi informáciu o schválení rezervácie (resp. neschválení – v prípadoch obsadenosti disponibilných miest v rámci udalostí vytváraných určeným zamestnancom Objednávateľa);
- pokiaľ žiadané poskytnutie podpory a/alebo služby podlieha schvaľovaciemu procesu, RRS musí rezerváciu označiť stavom „Na schválenie“ a zaslať mailovú notifikáciu schvaľovateľovi;
- RRS musí umožňovať schvaľovateľovi schválenie alebo zamietnutie žiadosti predložených oprávnenými klientami a zašle o tom informáciu príslušným klientom.

Procesy viazané na evidenciu aktivít:

- RRS prostredníctvom role administrátor musí umožňovať správu všetkých číselníkov – zdrojov, ktoré sú potrebné na evidenciu udalostí;
- RRS prostredníctvom role užívateľ musí umožňovať vytváranie udalosti podľa príslušnosti k projektu;
- RRS prostredníctvom role užívateľ musí umožňovať rezerváciu jemu dostupných zdrojov , pričom systém ponúka iba voľné kapacity podľa príslušnosti k projektu;
- RRS musí umožňovať na jednu udalosť naviazať rezerváciu viacerých zdrojov, rôznych typov napr. pracovník na dohodu, miestnosť, externé služby, zodpovedný zamestnanec;
- RRS musí pri rezervácii každého zdroja odkontrolovať, či je vybraný zdroj dostupný. V opačnom prípade RRS neumožní pokračovanie v práci;
- RRS musí kontrolovať finančné krytie udalostí z rozpočtov;
- RRS musí poskytovať predbežnú cenovú kalkuláciu plánovanej udalosti;
- RRS musí umožňovať užívateľovi priradiť k plánovanej udalosti aj vzor formuláru žiadosti, ktorý bude distribuovaný na webový portál;
- RRS prostredníctvom role schvaľovateľ musí umožňovať odsúhlasenie alebo zamietnutie plánovanej aktivity;
- RRS musí evidovať zoznam prihlásených klientov na udalosť a musí generovať prezenčnú listinu;
- RRS musí klientom evidovaným na udalosť posilať viacnásobnú, časovo odstupňovanú notifikáciu o nastávajúcej udalosti na ktorú je klient prihlásený;
- RRS musí umožňovať rezervovanie personálnych zdrojov, respektíve priestorov na realizáciu aktivít;
- RRS musí umožňovať zaradenie pracovníkov na dohodu do databázy a ich následnú rezerváciu pre služby;
- RRS musí umožňovať generovanie výstupov za účelom vykazovania merateľných ukazovateľov.
- RRS musí umožňovať nastavenie udalosti do nasledujúcich stavov:
 - nová;
 - plánovaná;
 - na schválenie;
 - schválená;
 - zamietnutá;
 - zrušená;
 - ukončená udalosť.
- RRS musí umožňovať užívateľovi po realizácii udalosti manuálnym vstupom verifikáciu zoznamu zúčastnených osôb a zmenu stavu udalosti na ukončenú;
- RRS musí umožňovať archiváciu všetkých dokumentov súvisiacich s plánovaním, realizáciou a vyhodnotením udalostí;
- RRS nebude podporovať editáciu schválených udalostí, v prípade potreby.

DATABÁZA PRACOVNÍKOV NA DOHODU

RRS musí evidovať pracovníkov na dohodu. Databáza musí obsahovať osobné údaje pracovníka na dohodu. Okrem základných osobných údajov musí databáza umožňovať vytváranie dodatočných atribútov, ktoré umožnia priradenie objektu k rôznym typom udalostí založených na Objednávateľom poskytovaných službách.

DATABÁZA ZHOTOVITEĽOV

RRS musí evidovať zmluvných Zhotoviteľov. Databáza musí obsahovať údaje slúžiace na identifikáciu Zhotoviteľa a ním poskytovaných výkonov, tovarov a služieb. Okrem základných údajov o spoločnosti musí databáza umožňovať vytváranie dodatočných atribútov, ktoré umožnia priradenie objektu k rôznym typom udalostí založených na Objednávateľom poskytovaných službách.

DATABÁZA ZHOTOVITEĽOV PO ZMLUVNÝCH DODATKOCH

RRS musí samostatne evidovať Zhotoviteľov po zmluvných dodatkoch. Databáza musí obsahovať údaje slúžiace na identifikáciu dodatku k poskytovaným výkonom, tovarom a službám Zhotoviteľa s prepojením na databázu Zhotoviteľov. Okrem základných údajov o spoločnosti musí databáza umožňovať vytváranie dodatočných atribútov, ktoré umožnia priradenie objektu k rôznym typom udalostí založených na Objednávateľom poskytovaných službách.

DATABÁZA ZAMESTNANCOV

RRS musí evidovať interných zamestnancov Objednávateľa. Databáza bude obsahovať osobné údaje zamestnancov. Okrem základných osobných údajov musí databáza umožňovať vytváranie dodatočných atribútov, ktoré umožnia priradenie objektu k rôznym typom udalostí založených na Objednávateľom poskytovaných službách.

DATABÁZA FYZICKÝCH PRIESTOROV

RRS musí evidovať objednané udalosti a sledovať stav priestoru v čase. Časový interval musí byť rozčlenený na 15 minút pre každú jednu udalosť a s ňou spojené zdroje.

RRS musí meniť stav priestoru v definovanom čase pri vytváraní rezervácie udalosti v nasledujúcom poradí:

- voľný;
- rezervovaný (ak sa udalosť dostane do stavu Plánovaná alebo Čaká na schválenie);
- obsadený (ak sa udalosť dostane do stavu Schválená).

DATABÁZA VIRTUÁLNYCH PRIESTOROV

RRS musí evidovať objednané udalosti a sleduje stav priestoru v čase. Časový interval bude rozčlenený na 15 minút. Virtuálnym priestorom je myslený virtuálny inkubátor.

RRS musí meniť stav priestoru v definovanom čase pri vytváraní rezervácie udalosti v nasledujúcom poradí:

- voľný;
- rezervovaný (ak sa udalosť dostane do stavu Plánovaná alebo Čaká na schválenie);
- obsadený (ak sa udalosť dostane do stavu Schválená);

DATABÁZA FINANČNÝCH ZDROJOV

Úlohou modulu Rozpočet je sledovať finančné zdroje pre schválené projekty, ich plánovanie a čerpanie a vytváranie podkladov pre projektové rozpočty.

Sledovanie zdrojov:

- voľné zdroje, finančné zdroje schválené na určité obdobie v členení podľa projektov;
- rezervované zdroje, viazané na plánovanú udalosť;
- použité zdroje, viazané na schválenú a ukončenú udalosť.

Procesy viazané na rezerváciu finančných zdrojov

- RRS musí blokovať finančné prostriedky viazané na schválenú udalosť;
- RRS musí evidovať čerpanie finančného zdroja pri zmene statusu udalosti na ukončená;
- RRS musí zabezpečiť manuálny vstup užívateľa pre vyhodnotenie udalosti;
- RRS musí zabezpečiť rozčlenenie spotrebovaných finančných zdrojov na oprávnené a neoprávnené, v závislosti od vyhodnotenia merateľných parametrov.

REPORTING

RRS musí poskytovať prehľadný spôsob zobrazovania výsledkov jednotlivých projektov, služieb a udalostí v nich. Úvodná stránka každého projektu musí poskytovať základný prehľad a zobrazovať sumárne informácie o projekte. Prostredníctvom užívateľského rozhrania musí reportingový modul systému poskytovať informácie zo všetkých databáz a nad všetkými údajmi v nich uchovávanými.

Reportom sa rozumie sledovanie činnosti klienta, tzn. čo robí, ako a kedy to robí a koľko to stojí.

Reporting vychádza zo spätného verifikovania čerpania akejkoľvek služby klientom. Verifikáciu vykonáva poverený administratívny pracovník, pričom v nej musí byť obsiahnuté:

- jednoznačná identifikácia klienta ktorý službu čerpal;
- vyhodnotenie všetkých údajov tvoriacich pôvodnú rezerváciu služby, vrátane skutočne poskytnutého finančného plnenia v prospech klienta.

POPIS ROZHRAVIA REPORTOVANIA AKTIVÍT

- grafické rozhranie reportovania aktivít musí umožňovať generovanie reportov z RRS;
- RRS musí sledovať údaje uvedené vo finančnej databáze, podrobne definovanej v Prílohe č. 6 Zmluvy – Špecifikácia databáz.

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRAVIA ROLE ZAMESTNANEC - ADMINISTRÁTOR

- rola administrátora musí umožňovať vytváranie užívateľských účtov a priradovanie úrovne prístupov;
- rola administrátora musí umožňovať zmenu profilu všetkých užívateľov;
- rola administrátora musí umožňovať schvaľovanie žiadostí o prístup do systému nových užívateľov;
- rola administrátora musí umožňovať zmenu hesla užívateľov;
- rola administrátora musí umožňovať zablokovanie/zrušenie užívateľských účtov;

- rola administrátora musí umožňovať náhľad do kalendárov a popri prípade vykonávať zmeny v kalendároch všetkých užívateľov;
- rola administrátora musí umožňovať vytváranie a rušenie zdrojov určených na rezerváciu;
- rola administrátora musí umožňovať definovanie časového rámca dostupnosti zdrojov určených na rezerváciu;
- rola administrátora musí umožňovať definovanie kategórie zdrojov určených na rezerváciu;
- rola administrátora musí umožňovať riadenie prístupu k zdrojom určeným na rezerváciu na základe užívateľovej príslušnosti k projektu;
- rola administrátora musí umožňovať vytváranie a rušenie rezervácií všetkých dostupných zdrojov;
- rola administrátora musí umožňovať riadenie prístupu k zdrojom určeným na rezerváciu na základe užívateľovej príslušnosti k projektu;
- rola administrátora musí umožňovať schvaľovanie rezervácií všetkých dostupných zdrojov.

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY UŽIVATEĽSKÉHO ROZHRANIA ROLE ZAMESTNANEC – SCHVAĽOVATEĽ FINANČNÉHO RÁMCA

- rola užívateľ – schvaľovateľ musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola užívateľ – schvaľovateľ musí umožňovať zmenu hesla;
- rola užívateľ – schvaľovateľ musí umožňovať náhľad do kalendárov všetkých užívateľov;
- rola užívateľ – schvaľovateľ musí umožňovať náhľad na dostupné zdroje určené na rezerváciu;
- rola užívateľ – schvaľovateľ musí umožňovať schvaľovanie rezervácií dostupných zdrojov na základe jeho príslušnosti k projektu;
- rola užívateľ – schvaľovateľ musí umožňovať náhľad na evidenciu všetkých dokladov spojených s plánovaním rezervácií a ich realizáciu.

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY UŽIVATEĽSKÉHO ROZHRANIA ROLE ZAMESTNANEC - TVORCA A SCHVAĽOVATEĽ UDALOSTÍ

- rola užívateľ – tvorca a schvaľovateľ udalostí musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola užívateľ – tvorca a schvaľovateľ udalostí musí umožňovať zmenu hesla;
- rola užívateľ – tvorca a schvaľovateľ udalostí musí umožňovať náhľad na svoj kalendár;
- rola užívateľ – tvorca a schvaľovateľ udalostí musí umožňovať náhľad do kalendárov všetkých užívateľov;
- rola užívateľ – tvorca a schvaľovateľ udalostí musí umožňovať náhľad na dostupné zdroje určené na rezerváciu;
- rola užívateľ – tvorca a schvaľovateľ udalostí musí umožňovať náhľad na kategórie zdrojov určených na rezerváciu;
- rola užívateľ – tvorca a schvaľovateľ udalostí musí umožňovať definovanie časového rámca dostupnosti zdrojov určených na rezerváciu;
- rola užívateľ – tvorca a schvaľovateľ udalostí musí umožňovať vytváranie a rušenie rezervácií dostupných zdrojov na základe jeho príslušnosti k projektu;
- rola užívateľ – tvorca a schvaľovateľ udalostí musí umožňovať schvaľovanie rezervácií dostupných zdrojov na základe jeho príslušnosti k projektu;

Minimálne funkčné požiadavky užívateľského rozhrania role zamestnanec - schvaľovateľ UDALOSTÍ

- rola užívateľ – schvaľovateľ udalostí musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola užívateľ – schvaľovateľ udalostí musí umožňovať zmenu hesla;
- rola užívateľ – schvaľovateľ udalostí musí umožňovať náhľad na svoj kalendár;
- rola užívateľ – schvaľovateľ udalostí musí umožňovať náhľad do kalendárov všetkých užívateľov;
- rola užívateľ – schvaľovateľ udalostí musí umožňovať náhľad na dostupné zdroje určené na rezerváciu;
- rola užívateľ – schvaľovateľ udalostí musí umožňovať náhľad na kategórie zdrojov určených na rezerváciu;
- rola užívateľ – schvaľovateľ udalostí musí umožňovať schvaľovanie rezervácií dostupných zdrojov na základe jeho príslušnosti k projektu;

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY UŽIVATEĽSKÉHO ROZHRANIA ROLE ZAMESTNANEC – MANAŽÉR ZDROJOV

- rola užívateľ – manager musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať zmenu hesla;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať náhľad na svoj kalendár;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať náhľad do kalendárov všetkých užívateľov;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať náhľad na dostupné zdroje určené na rezerváciu;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať náhľad na kategórie zdrojov určených na rezerváciu;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať definovanie časového rámca dostupnosti zdrojov určených na rezerváciu;

- rola užívateľ – manager musí umožňovať vytváranie a rušenie rezervácií dostupných zdrojov na základe jeho príslušnosti k projektu;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať schvaľovanie rezervácií dostupných zdrojov na základe jeho príslušnosti k projektu;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať evidenciu všetkých údajov spojených s plánovaním rezervácií a ich realizáciou pre potreby vyhodnocovania využitia finančných zdrojov;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať evidenciu všetkých dokladov spojených s plánovaním rezervácií a ich realizáciou pre potreby archivácie;
- rola užívateľ – manager musí umožňovať prístup k archívnej evidencii všetkých dokladov spojených s plánovaním rezervácií a ich realizáciou.

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY UŽIVATEĽSKÉHO ROZHRAANIA ROLE ZAMESTNANEC – MANAŽÉR MONITOROVANIA A REPORTINGU

- rola - manažér monitorovania a reportingu musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola - manažér monitorovania a reportingu musí umožňovať zmenu hesla;
- rola - manažér monitorovania a reportingu musí umožňovať prístup k detailným reportom (zostavám) obsahujúcim osobné údaje o klientoch;
- rola - manažér monitorovania a reportingu musí umožňovať prístup k reportom obsahujúcim údaje o výške žiadanej (plánovanej) a skutočne poskytovanej pomoci;

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY UŽIVATEĽSKÉHO ROZHRAANIA ROLE ZAMESTNANEC – MANAŽÉR ARCHÍVU

- rola - manažér archívu musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola - manažér archívu musí umožňovať zmenu hesla;
- rola - manažér archívu musí umožňovať prístup k obsahu archívu s oprávnením čítania, zápisu a mazania uloženého obsahu (ostatné role môžu iba ukladať, prípadne čítať obsah archívu)

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY UŽIVATEĽSKÉHO ROZHRAANIA ROLE ZAMESTNANEC – OVEROVATEĽ

- rola užívateľ – overovateľ musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola užívateľ – overovateľ musí umožňovať zmenu hesla;
- rola užívateľ – overovateľ musí umožňovať vytváranie nového profilu klienta;
- rola užívateľ – overovateľ musí umožňovať editáciu a vyradenie profilu klienta;
- rola užívateľ – overovateľ musí umožňovať náhľad na históriu čerpania zdrojov klientom.

Minimálne funkčné požiadavky užívateľského rozhrania role zamestnanec - Junior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity

- rola užívateľ – junior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola užívateľ – junior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať zmenu hesla;
- rola užívateľ – junior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať vytváranie nového profilu klienta;
- rola užívateľ – junior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať editáciu a vyradenie profilu klienta;
- rola užívateľ – junior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať náhľad na históriu čerpania zdrojov klientom.

Minimálne funkčné požiadavky užívateľského rozhrania role zamestnanec - Senior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity

- rola užívateľ – senior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola užívateľ – senior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať zmenu hesla;
- rola užívateľ – senior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať vytváranie nového profilu klienta;
- rola užívateľ – senior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať editáciu a vyradenie profilu klienta;
- rola užívateľ – senior odborný pracovník pre internacionalizačné aktivity musí umožňovať náhľad na históriu čerpania zdrojov klientom.

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY UŽIVATEĽSKÉHO ROZHRAANIA ROLE UŽÍVATEĽ – KLIENT

- rola užívateľ - klient musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola užívateľ - klient musí umožňovať zmenu hesla;
- rola užívateľ - klient a musí umožňovať náhľad na svoj kalendár;

- rola užívateľ - klient a musí umožňovať náhľad do kalendárov všetkých užívateľov;
- rola užívateľ - klient musí umožňovať náhľad na dostupné zdroje určené na rezerváciu;
- rola užívateľ - klient musí umožňovať náhľad na kategórie zdrojov určených na rezerváciu;
- rola užívateľ - klient musí umožňovať vytváranie a rušenie ním vytvorených rezervácií cez web rozhranie;
- rola užívateľ - klient musí umožňovať vytváranie udalostí z dostupných zdrojov cez web rozhranie v rozsahu jeho oprávnení.

MINIMÁLNE FUNKČNÉ POŽIADAVKY UŽÍVATEĽSKÉHO ROZHRAVIA ROLE UŽÍVATEĽ – PRACOVNÍK NA DOHODU (INDIVIDUÁLNY VÝKON ODBORNÝCH ČINNOSTÍ)

- rola užívateľ - pracovník na dohodu musí umožňovať zmenu nastavení vlastného profilu;
- rola užívateľ - pracovník na dohodu musí umožňovať zmenu hesla;
- rola užívateľ - pracovník na dohodu a musí umožňovať náhľad na svoj kalendár;
- rola užívateľ - pracovník na dohodu a musí umožňovať náhľad do kalendárov všetkých užívateľov;
- rola užívateľ - pracovník na dohodu musí umožňovať náhľad na dostupné zdroje určené na rezerváciu;
- rola užívateľ - pracovník na dohodu musí umožňovať náhľad na kategórie zdrojov určených na rezerváciu;
- rola užívateľ - pracovník na dohodu musí umožňovať vytváranie a rušenie ním vytvorených rezervácií;
- rola užívateľ – pracovník na dohodu musí umožňovať definovanie časového rámca dostupnosti vlastných zdrojov;
- rola užívateľ – pracovník na dohodu musí umožňovať potvrdenie dostupnosti na neho vytvorených rezervácií.

FUNKČNÝ POPIS ROZHRAVIA

POPIS ROZHRAVIA ZDROJOV A PROFILU ZDROJOV

Zdrojom je myslený každý objekt, ktorý môže byť rezervovaný.

- grafické rozhranie zdrojov musí umožňovať nasledujúce operácie:
 - vytvorenie zdroja;
 - zmazanie zdroja;
 - editácia zdroja;
 - blokácia zdroja;
 - vyhľadávanie zdroja;
 - filtrovanie podľa parametrov zdroja;
 - zoradovanie podľa parametrov zdroja;
 - vytvorenie nového parametra zdroja;
- profil zdroja musí umožňovať definovanie nasledujúcich parametrov:
 - jedinečný identifikátor zdroja;
 - názov zdroja;
 - typ zdroja;
 - fyzické priestory;
 - virtuálne priestory;
 - dodávateľia;
 - dodávateľia po zmluvných dodatkoch;
 - pracovníci na dohodu;
 - interní zamestnanci;
 - poskytované služby;
 - finančné zdroje;
 - iné ekvivalenty zdrojov;
 - kapacita zdroja (definovateľná per zdroj);
 - časový rámec dostupnosti zdroja;
 - projekt / projekty;
 - komentár;
 - deaktivácia zdroja;
 - doplňujúce informácie pre typ zdroja Priestory:
 - typ;
 - adresa;
 - označenie miestnosti;
 - charakteristika;
 - poschodie;

- technické vybavenie;
- metráž;
- hodinový náklad;
- prenajímateľ / kontakt;
- Doplňujúce informácie pre typ zdroja pracovníkov na dohodu a Zhotoviteľ:
 - typ zmluvného vzťahu;
 - číslo zmluvy, dohody;
 - meno a priezvisko;
 - osobné údaje;
 - adresa;
 - telefónne Číslo;
 - mailová adresa;
 - firma / identifikačné údaje o firme/;
 - zmluvný vzťah / dátum začiatku a koniec/;
 - pracovná úloha;
 - špecifikácia lektora;
 - hodinová sadzba;
 - pracovný fond zdroja resp. rozsah zdrojov;
 - množstvo a jednotková cena;

POPIS ROZHRAINIA KALENDÁRA ZDROJOV

- grafické rozhranie kalendára zdrojov musí umožňovať náhľad na všetky dostupné kalendáre zdrojov v podobe zoznamu;
- grafické rozhranie kalendára zdrojov musí umožňovať náhľad na všetky dostupné kalendáre zdrojov vyfiltrované pre konkrétneho užívateľa;
- grafické rozhranie zoznamu kalendára zdrojov musí umožňovať nasledujúce operácie
 - vyhľadávanie kalendára podľa názvu zdroja;
 - vyhľadávanie kalendára podľa názvu udalosti;
 - filtrovanie podľa názvu zdroja kalendára;
 - zoradovanie podľa názvu zdroja kalendára;
- grafické rozhranie kalendára samotných zdrojov musí umožňovať nasledujúce zobrazenia
 - denný náhľad;
 - týždenný náhľad;
 - mesačný náhľad;
 - ročný náhľad;
- grafické rozhranie kalendára samotných zdrojov musí umožňovať nasledujúce farebné rozlíšenie udalostí
 - obsadený;
 - rezervovaný (čaká na schválenie);
 - voľný;
 - zobrazenie kapacity zdroja;

POPIS ROZHRAINIA REZERVÁCIE ZDROJOV

- grafické rozhranie rezervácie zdrojov musí umožňovať náhľad na všetky ukončené, zrušené, prebiehajúce a plánované udalosti zdrojov.
- grafické rozhranie rezervácie zdrojov musí umožňovať náhľad na udalosti v podobe zoznamu zloženého z nasledujúcich parametrov:
 - názov udalosti;
 - jedinečné id udalosti;
 - dátum a čas rezervácie;
 - začiatok udalosti;
 - ukončenie udalosti;
 - zadávateľ udalosti;
 - schvaľovateľ udalosti;
 - stav udalosti;
- grafické rozhranie rezervácie zdrojov musí umožňovať nasledujúce operácie
 - vytvorenie udalosti;
 - zrušenie udalosti;
 - schválenie/zamietnutie udalosti;
 - ukončenie udalosti;
 - vyhodnotenie udalosti;
 - zobrazenie detailov udalosti;
 - vyhľadanie udalosti podľa názvu;

- filtrovanie podľa parametrov udalosti;
- grafické rozhranie rezervácie zdrojov musí umožňovať vytváranie udalostí zložených z jedného, alebo viacerých zdrojov;
- grafické rozhranie rezervácie zdrojov musí umožňovať vytváranie udalostí zložených z nasledujúcich parametrov:
 - názov udalosti;
 - začiatok udalosti (15 minútové intervaly);
 - ukončenie udalosti (15 minútové intervaly);
- grafické rozhranie rezervácie zdrojov musí umožňovať sledovanie dostupnosti zdrojov pri vytváraní udalosti;
- grafické rozhranie rezervácie zdrojov musí umožňovať sledovanie cenovej kalkulácie udalosti;
- grafické rozhranie rezervácie zdrojov musí umožňovať archiváciu dokumentácie prislúchajúcej k udalosti.

POPIS ROZHRAANIA PROFILU UŽÍVATEĽOV - PRACOVNÍKOV NA DOHODU

- grafické rozhranie správy profilu užívateľa lektora musí umožňovať náhľad na profily užívateľov v podobe zoznamu zloženého z nasledujúcich parametrov:
 - ID užívateľa;
 - meno;
 - priezvisko;
 - emailová adresa;
 - telefónne číslo;
 - adresa;
 - región;
 - kód užívateľa;
 - firma;
 - kalendár užívateľa.

POPIS ROZHRAANIA PROFILU UŽÍVATEĽA - ZAMESTNANEC

- grafické rozhranie profilu užívateľa zamestnanca musí obsahovať nasledujúce parametre
 - ID užívateľa;
 - meno;
 - priezvisko;
 - emailová adresa;
 - adresa;
 - región;
 - rola užívateľa;
 - kód užívateľa;
 - organizačná zložka;
 - kalendár užívateľa.

POPIS ROZHRAANIA PROFILU UŽÍVATEĽA – KLIENT

- grafické rozhranie profilu užívateľa – klienta musí obsahovať nasledujúce parametre
 - ID užívateľa;
 - kód užívateľa;
 - heslo užívateľa;
 - status užívateľa;
 - meno;
 - priezvisko;
 - emailová adresa;
 - telefónne číslo;
 - adresa;
 - región;
 - identifikačné údaje spoločnosti alebo osoby v závislosti od typu (IČO, DIČ, RČ, miesto evidencie podnikateľa);
 - vek klienta;
 - kalendár užívateľa.

POPIS ROZHRAANIA SPRÁVY PROFILU UŽÍVATEĽOV

- grafické rozhranie správy profilu užívateľov musí umožňovať nasledovné operácie:
 - úprava parametrov účtu;
 - aktivácia účtu;
 - deaktivácia účtu;
 - blokovanie účtu;

- zmena hesla účtu.

MINIMÁLNE POŽIADAVKY INTEGRÁCIÍ RRS NA VIDEO KONFERENČNÝ SYSTÉM

Požiadavky v tejto kapitole definujú minimálnu požadovanú funkcionálnu RRS vo vzťahu k video konferenčnému systému.

RRS musí využívať API rozhrania:

- video konferenčného systému;

Požadované integrácie RRS voči API rozhraniu video konferenčného systému:

Správa video konferenčných zdrojov pomocou RRS:

- vytvorenie video konferencie z RRS;
 - definovanie začiatku video konferencie (udalosť);
 - definovanie konca video konferencie (udalosť);
 - definovanie názvu video konferencie (udalosť);
 - definovanie hesla - zamedzenie neoprávneného prístupu do video konferencie;
 - zapnutie - vypnutie nahrávania video konferencie;
 - zabezpečenie jednoduchého pripojenia sa do konferencie (one button to push)
 - definovanie účastníkov video konferencie;
 - uloženie ID video konferencie do udalosti RRS;
- zrušenie video konferencie z RRS;
- úprava video konferencie z RRS:
 - definovanie začiatku video konferencie (udalosť)
 - definovanie konca video konferencie (udalosť);
 - definovanie názvu video konferencie (udalosť);
 - definovanie hesla - zamedzenie neoprávneného prístupu do video konferencie;
 - zapnutie - vypnutie nahrávania video konferencie;
 - definovanie účastníkov video konferencie;
- vyhľadávanie video konferencie z RRS.

MINIMÁLNE POŽIADAVKY INTEGRÁCIÍ RRS NA VYVOLÁVACÍ SYSTÉM

Požiadavky v tejto kapitole definujú minimálnu požadovanú funkcionálnu RRS vo vzťahu vyvolávaciemu systému.

- **RRS v profile užívateľ – klient musí umožniť poznačenie jedinečného čísla interakcie klienta s obslužným miestom (10 miestny numerický kód), s časom a dátumom návštevy regionálneho pracoviska, v prípade, že návštevníkom je identifikovaný registrovaný klient Objednávateľa.**

VIRTUÁLNE INKUBÁTORY

Virtuálny inkubátor musí zabezpečiť spojenie kolaboračných nástrojov a online priestoru v podobe predpripravených šablón, ktoré musia čo najviac zjednodušiť vstup do online sveta malým a stredným podnikateľom. Inkubátor musí zabezpečiť priestor na komunikáciu klientov, externých a interných pracovníkov Objednávateľa. Systém musí umožňovať vytvorenie 200 virtuálnych inkubátorov.

MINIMÁLNE TECHNICKÉ POŽIADAVKY NA VIRTUÁLNE INKUBÁTORY

- virtuálne inkubátory musia umožňovať vytváranie na sebe nezávislých pracovných skupín s rôznym počtom členov v celkovom počte **200 členov počas celej doby trvania projektov (70 mesiacov).**
- inkubátory budú v rámci jednotlivých projektov rozčlenené do viac skupín
- virtuálne inkubátory musia obsahovať sadu online nástrojov na prácu s rôznymi typmi súborov v prostredí cloud:
 - textový editor;
 - tabuľkový procesor;
 - program na tvorenie prezentácií;
 - emailový a kalendárový softvér;
 - program na tvorenie poznámok;
 - program na ukladanie a zdieľanie dokumentov online;
 - program na video kolaboráciu s podporou IM a zdieľania obrázkov;
 - aplikáciu na správu kontaktov.
- virtuálne inkubátory musia umožňovať komunikáciu pomocou emailu bez obmedzenia adresáta;

- virtuálne inkubátory musia umožňovať komunikáciu pomocou instant messagingu s ostatnými členmi virtuálnych inkubátorov;
- virtuálne inkubátory musia umožňovať zdieľanie dokumentov vytvorených pomocou online sady nástroj na prácu so súbormi v rámci pracovnej skupiny, ale aj s ostatnými členmi virtuálnych inkubátorov;
- virtuálne inkubátory musia umožňovať zdieľanie dokumentov v rámci pracovnej skupiny;

ARCHÍV DOKUMENTOV A MULTIMEDIÁLNA PLATFORMA

Vzhľadom na predpoklad vzniku veľkého množstva multimediálneho obsahu a elektronických dokumentov je v rámci riešenia nevyhnutnou podmienkou vytvoriť digitálny archív.

Archív sa musí skladať z veľkokapacitného úložiska, webového rozhrania a aplikácie, ktorá bude integrovaná do RRS a musí slúžiť na správu samotného digitálneho archívu.

MINIMÁLNE POŽIADAVKY:

- archív musí umožňovať zobrazenie svojho obsahu vo webovom prehliadači;
- archív musí byť systémovo integrovaný do webového portálu Objednávateľa;
- archív musí byť systémovo integrovaný do RRS a funkčne prepojený s reportingovými funkcionalitami RRS;
- archív musí byť schopný spravovať rôzne typy dokumentov a multimediálnych formátov:
 - elektronické súbory (Microsoft Word Open XML Document, OpenDocument Format, OpenDocument Text Document, PDF)
 - obrázkové dokumenty (podpora pre naskenované súbory s textovou vrstvou)
 - zvukové a video záznamy (.asf, .avi, .mpg, .mp3, .mp4, .ogg, .ogv, .webm, .wma, and .wmv, .asf, .mp3, .mp4, .wma, and .wmv)
 - e-mailové správy (.msg);
- archív musí umožňovať vytváranie knižníc/schránok s dedikovaným prístupom k dokumentom alebo skupinám dokumentov - napr. na základe regionálnej príslušnosti;
- archív musí umožňovať vytváranie, nahrávanie, editáciu a sťahovanie dokumentov;
- archív musí umožňovať nahrávanie a sťahovanie kapacitne väčších dokumentov (min. 5GB)
- archív musí umožňovať definovanie prístupov, zabezpečenia (vytváranie, náhľad, editácia, sťahovanie, mazanie) na úrovni užívateľov a skupín k dokumentom a multimediálnemu obsahu;
- archív musí umožňovať integráciu s LDAP, alebo Active Directory;
- archív musí umožňovať extrahovanie metadát z nahratých dokumentov do atribútov dokumentu;
- archív musí umožňovať pridávanie vlastných atribútov k dokumentom;
- archív musí umožňovať združovanie dokumentov do skupín a podskupín;
- archív musí umožňovať vyhľadávanie v metadátach (na základe atribútov) ako aj obsahu (textové súbory) uložených dokumentov;
- archív musí umožňovať integráciu s video konferenčným systémom za účelom prelinkovania vzniknutých video nahrávok;
- archív musí umožňovať integráciu s rezervačným a reportingovým systémom za účelom ukladania všetkých údajov a dokladov spojených s plánovaním rezervácií, ich realizáciou a reportingom;
- archív musí umožňovať priradenie video konferenčných nahrávok k iným objektom a dokumentom;
- archív musí umožňovať vytváranie väzieb medzi dokumentmi;
- archív musí umožňovať vytváranie verzií dokumentov;
- archív musí umožňovať archiváciu dokumentov;
- archív musí umožňovať zobrazenie rôznych grafických náhľadov dlaždíc (video konferencie, dokumentu, atď.) na základe výberu užívateľa;
- archív dokumentov a multimediálneho obsahu musí byť personalizovaný podľa typu projektu pre ktorý je daná časť určená.

MINIMÁLNE POŽIADAVKY INTEGRÁCIE ARCHÍVU DOKUMENTOV A MULTIMEDIÁLNEJ PLATFORMY NA VIDEO KONFERENCEČNÝ SYSTÉM

Požiadavky v tejto kapitole definujú minimálnu požadovanú funkcionalitu archívu dokumentov a multimediálnej platformy vo vzťahu k systému video konferenčnému systému.

Archív dokumentov a multimediálna platforma musí využívať API rozhrania:

- video konferenčného systému;

Požadované integrácie archívu dokumentov a multimediálnej platformy voči API rozhraniu video konferenčného systému.

- prelinkovanie vytvorenej nahrávky vo video konferenčnom systéme do archívu dokumentov a multimediálnej platformy;
- vyhľadavanie nahrávok video konferenčným systémom za účelom importu do archívu dokumentov a multimediálnej platformy:
 - podľa ID video konferencie;

Vytvorenie archívu dokumentov a multimediálnej platformy musí zahŕňať všetky projekty a byť podľa toho štruktúrované rozdelený.

VIDEO KONFERENCEČNÝ SYSTÉM

Video konferenčný systém je dôležitou súčasťou komplexného IS pre naplnenie jeho celkovej funkčnosti. Video konferenčný systém je úzko spätý s funkčnosťou RRS a Archívu dokumentov a multimediálnej platformy. Systémy sa navzájom ovplyvňujú a dopĺňajú, tak ako je ich funkčnosť popísaná v kapitole „Minimálne požiadavky integrácií video konferenčného systému na ostatné systémy“.

Video konferenčný systém označuje, systém umožňujúci vyvolávanie videokonferencií, prenos videa, zdieľanie obsahu, nahrávanie a živé (on-demand) prenosi uskutočňované z video konferenčných zariadení umiestnených v priestoroch Objednávateľa.

Riešenie video konferenčného systému musí zahŕňať jeho vytvorenie, integráciu a geografické rozmiestnenie v Bratislave a regionálnych centrách Objednávateľa. Riešenie video konferenčného systému musí umožňovať vytváranie video konferenčných spojení aj s video konferenčnými zariadeniami tretích strán umiestnených v internete.

Cena riešenia video konferenčného systému musí zohľadňovať geografické rozmiestnenie Bratislavy a regionálnych centier v pomere 1 ku 7. Objednávateľ požaduje, aby cena video konferenčného systému zahŕňala garanciu funkčnosti prenosu dátového a multimediálneho obsahu medzi jednotlivými lokalitami Objednávateľa počas celej doby trvania projektov. Objednávateľ požaduje, aby cena video konferenčného systému zahŕňala garanciu funkčnosti s HW prvkami video konferenčného systému v zmysle jeho opisu podľa Časti 2.

Lokality Objednávateľa sú uvedené v Prílohe č. 3 Zmluvy. Funkčnosť lokalít navzájom a rýchlosť výmeny dát medzi nimi musí byť symetrická, na minimálnej úrovni 30/30 Mbps a aby nedegradovala požadované technické parametre jednotlivých systémov. Funkčnosť video konferenčného a vyvolávacieho systému musí byť na úrovni ostatných systémov požadovaných Objednávateľom vrátane podmienok technickej záruky (TZ) a servisnej podpory (SP) uvedenej v Prílohe č. 2 Zmluvy.

MINIMÁLNE POŽIADAVKY NA VIDEO KONFERENCEČNÝ SYSTÉM

MINIMÁLNE VŠEOBECNÉ POŽIADAVKY

- video konferenčný systém musí umožňovať naplánovanie konferencie priamo z rozhrania RRS;
- video konferenčný systém musí mať rozhranie na RRS z dôvodu rezervovania zdrojov a vzájomnej výmeny informácií o rezervácii týchto zdrojov;
- video konferenčný systém musí byť integrovaný s RRS;
- video konferenčný systém musí poskytovať pripojenie sa individuálnych účastníkov do video konferencie zo svojich osobných počítačov (Windows, Mac OSX), alebo mobilných zariadení - tablety, smartfóny (minimálne platforma Android, iOS);
- video konferenčný systém musí poskytovať komunikáciu s externými organizáciami využívajúcimi video konferenčné zariadenia.

MINIMÁLNE TECHNICKÉ POŽIADAVKY NA VIDEO KONFERENCEČNÝ SYSTÉM

- video konferenčný systém musí poskytnúť podporu **SIP a H.323** signalizácie vrátane zdieľania obsahu;
- video konferenčný systém musí poskytnúť funkciu dynamického prispôsobenia sa kvalite aktuálneho stavu dátového pripojenia;
- video konferenčný systém musí poskytnúť funkciu prijímania a uskutočňovania hovorov s externými systémami, ktoré podporujú volanie na SIP adresu;
- video konferenčný systém musí poskytnúť funkciu kryptovania video konferenčných hovorov (signalizácia, RTP stream);
- video konferenčný systém musí poskytnúť možnosť vytvárania video konferenčných miestností s viacerými video konferenčnými systémami a softvérovým klientami s podporou zdieľania multimediálneho obsahu;
- video konferenčný systém musí umožňovať zabezpečenie video konferenčných miestností pomocou hesla;

- video konferenčný systém musí umožňovať vytváranie video konferencie zložené z minimálne 32 účastníkov v HD kvalite;
- video konferenčný systém musí umožňovať vytváranie ad-hoc video konferenčných miestností, preddefinovaných miestností a plánovaných konferencií;
- video konferenčný systém musí poskytovať funkciu mixovania audio/video streamov a zdieľaného obsahu z dodaných koncových zariadení a vytvárať tak konferenčné hovory s viacerými účastníkmi;
- video konferenčný systém musí podporovať rozlíšenie videa až po 1080p (1920 x 1080);
- video konferenčný systém musí podporovať prepojenia do jedného video hovoru účastníkov prístupujúcich z rôznych zariadení a rozdielnymi požiadavkami na audio/video kvalitu;
- video konferenčný systém musí zabezpečiť jednoduché pripojenie sa do konferencie (one button to push)
- video konferenčný systém musí poskytovať paralelné nahrávanie minimálne 8 video konferenčných hovorov vrátane prezentovaného obsahu v HD kvalite;
- video konferenčný systém musí obsahovať funkciu publikovania a správy vzniknutých nahrávok do archívu dokumentov a multimedialného obsahu;
- video konferenčný systém musí obsahovať funkciu streamovania video konferenčných nahrávok do internetu;
- video konferenčný systém musí umožňovať použitie – registráciu video konferenčného softvérového klienta pre platformu Windows a OS X v počte 32 paralelných užívateľov.
- video konferenčný systém musí umožňovať použitie – softvérový klient musí umožňovať zasielanie instant messaging správ medzi registrovanými užívateľmi.

MINIMÁLNE POŽIADAVKY INTEGRÁCIÍ VIDEO KONFERENČNÉHO SYSTÉMU NA OSTATNÉ SYSTÉMY

Požiadavky v tejto kapitole definujú minimálnu požadovanú funkcionálnu video konferenčného systému vo vzťahu k RRS a Archívu dokumentov a multimedialného obsahu.

Video konferenčný systém musí poskytovať API rozhrania pre:

- RRS
- Archív dokumentov a multimedialná platforma

Požadované vlastnosti API rozhrania video konferenčného systému pre RRS:

- Správa video konferenčných zdrojov:
 - vytvorenie video konferencie;
 - začiatok video konferencie (udalosť);
 - koniec video konferencie (udalosť);
 - názov video konferencie (udalosť);
 - heslo - zamedzenie neoprávneného prístupu do video konferencie;
 - definovanie účastníkov video konferencie;
 - zaslanie ID video konferencie do RRS;
 - nahrávanie video konferencie;
- zrušenie video konferencie;
- úprava video konferencie:
 - začiatok video konferencie (udalosť);
 - koniec video konferencie (udalosť);
 - názov video konferencie (udalosť);
 - nahrávanie video konferencie;
- vyhľadávanie video konferencie;

Požadované vlastnosti API rozhrania video konferenčného systému pre archív dokumentov a multimedialnú platformu.

- prelinkovanie vytvorenej nahrávky video konferencie do archívu dokumentov a multimedialnej platformy;

VYVOLÁVACÍ SYSTÉM

Vyvolávací je súčasťou celého ekosystému komplexného IS pre naplnenie jeho celkovej funkčnosti. Vyvolávací systém je úzko spätý s funkčnosťou RRS, ktorého databázy Vyvolávací systém využíva. Systémy si o koncových klientoch Objednávateľa vymieňajú informácie a navzájom sa dopĺňajú. , tak ako je ich funkčnosť popísaná v kapitole „Minimálne požiadavky integrácií Vyvolávacieho systému na RRS a ostatné systémy“.

Technické riešenie vyvolávacieho systému je určené pre účely zabezpečenia manažmentu návštevníkov informačných pracovísk Objednávateľa (Front Office), určených na poskytovanie základných informácií

súvisiacich s podporou a službami poskytovanými Objednávateľom a/alebo jeho zmluvnými partnermi, primárne zameranými na poskytovanie informácií o podpore a službách poskytovaných v rámci Objednávateľom realizovaných národných projektov a na špecifické činnosti Objednávateľa – overovanie registračných údajov registrovaných klientov Objednávateľa. **Vyvolávací systém musí byť v rámci komplexného riešenia informačného systému (ďalej len IS) začlenený ako jeho súčasť v zmysle opisu a blokovej schémy uvedenej v Obrázku č. 1.** Vyvolávací systém je určený pre hromadnú obsluhu návštevníkov informačných pracovísk Objednávateľa čakajúcich vo fronte, ktorá vzniká obmedzenou kapacitou poskytovania informačných, resp. registračných a overovacích služieb. Súčasťou vyvolávacieho systému musia byť štatistiky na vyhodnocovanie údajov pre zvýšenie efektivity poskytovania služieb. Hlavné komponenty vyvolávacieho systému sú:

- manažment vyvolávacieho systému;
- obslužná aplikácia.

Dodané riešenie vyvolávacieho systému musí zohľadňovať jeho rovnomerné geografické rozmiestnenie vo všetkých lokalitách Objednávateľa, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 3. Zmluvy.

MINIMÁLNE POŽIADAVKY NA VYVOLÁVACÍ SYSTÉM

MINIMÁLNE VŠEOBECNÉ POŽIADAVKY

- dodanie komponentov riešenia vyvolávacieho systému a ich inštalácia v rámci priestorov Objednávateľa;
- inštalácie vrátane dopravy, zaškolenia obsluhy, grafickej úpravy a komplexnej softvérovej konfigurácie;
- vyvolávací systém musí umožniť klientom zvolenie požadovanej informačnej, resp. registračnej a overovacej služby vedenej aj v RRS, o ktorej sú uvedené minimálne základné informácie:
 - číslo klienta;
 - požadovaná informačná, resp. registračná a overovacia služba;
 - **jedinečné číslo interakcie klienta s obslužným miestom (10 miestny numerický kód, ktorý – v prípade, že návštevníkom je identifikovaný registrovaný klient Objednávateľa v systéme RRS – obsahuje jeho jedinečný identifikačný kód, doplnený o numerické označenie jeho konkrétnej interakcie s obslužným miestom)**
- vo vyvolávacom systéme sa musí vedieť autentifikovať klient Objednávateľa voči RRS;
- vyvolávací systém musí umožniť obsluhu priehradky pomocou virtuálneho terminálu zavolať jednotlivých klientov k odbaveniu a to v poradí, ktoré určuje riadenie vyvolávacieho systému každého pracoviska Objednávateľa s ohľadom na požadovanú informačnú, resp. overovaciu službu;
- vyvolávací systém musí generovať jedinečné číslo interakcie klienta s obslužným miestom.

MANAŽMENT VYVOLÁVACIEHO SYSTÉMU

- vyvolávací systém musí poskytovať informácie o stave konkrétneho informačného pracoviska Objednávateľa v reálnom čase:
 - štatistika o návštevníkoch;
 - prehľad obslužného času;
 - prehľad vykonaných aktivít;
 - prehľad aktivity užívateľov systému;
- vyvolávací systém musí poskytovať štatistické výstupy zo systému jednotlivých pracovísk Objednávateľa:
 - náhľad na aktuálny stav na pobočke. Náhľad musí obsahovať informácie ako počet čakajúcich, počet vybavených klientov v danom dni, počty čakajúcich a čakacie časy pre jednotlivé služby, zoznam otvorených pracovísk a prihlásených pracovníkov.
 - vyvolávací systém musí zobrazovať štatistické reporty, ktoré obsahujú informácie:
 - výkonnosti pracovníkov za predchádzajúci týždeň, mesiac, za tento rok alebo za zvolené obdobie. Report musí obsahovať meno pracovníka, ktorý bol prihlásený na priehradku, počet vybavených klientov, čas nečinnosti pracovníka a čas vybavovania (celkový a priemerný);
 - prehľad poskytovaných / požadovaných služieb za predchádzajúci týždeň, mesiac, za tento rok alebo za zvolené obdobie. Report musí obsahovať názov služby, počet klientov, ktorí prišli a boli obslužení, čas čakania a čas vybavovania;
 - porovnanie počtu klientov, ktorí prišli na pobočku, ale neboli obslužení;
 - sledovať konkrétne číslo lístka pre zvolený deň;
 - filtrovať štatistiky pre zvolené časové obdobie, pre zvolenú pobočku, resp. pobočky.
- vyvolávací systém musí umožňovať manažment užívateľských prístupov;
- vyvolávací systém musí umožňovať manažment systémových nastavení a riadenie toku zákazníkov;

- vyvolávací systém musí umožňovať manažment zobrazovaných informačných, resp. registračných overovacích služieb na objednávacom termináli;
- vyvolávací systém musí umožňovať implementáciu SMS notifikácií na základe počtu ľudí v rade. Systém musí byť schopný zaslať SMS klientovi, ktorý požiadal o SMS notifikáciu, ak hodnota počtu čakajúcich klientov pred ním dosiahla nastavenú hodnotu.
- vyvolávací systém musí umožňovať editáciu dotykovej plochy v aplikácií – pridanie novej služby, zmena textov, zmena loga, zmena bannerov a zmena textových správ zobrazených na dotykovej ploche;
- vyvolávací systém musí umožňovať vytváranie viacúrovňových stromov zobrazovaných informačných, resp. registračných a overovacích služieb na objednávacom termináli;
- vyvolávací systém musí umožňovať úpravu grafiky lístkov;
 - zmena reklamných textov, pridanie a odobranie informácií tlačенých na lístok, zmena veľkosti a umiestnenia textov na lístku, možnosť pridania QR kódu na lístok
- vyvolávací systém musí umožňovať segmentáciu zákazníkov (bežný klient – prémiový klient, atď.);
- vyvolávací systém musí umožňovať meniť pravidlá, na základe ktorých sú klienti privolaní k pracoviskám;
- vyvolávací systém musí umožňovať z pohľadu administrátora:
 - centrálné ovládanie vyvolávacieho systému;
 - zmeniť nastavenia na jednotlivých pobočkách na diaľku;
 - administráciu užívateľov a možnosť pripojenia na LDAP;
 - administráciu rolí užívateľov;
 - aktualizáciu systému na diaľku;
 - zaškolenie pracovníkov na administráciu systému.
- vyvolávací systém musí disponovať API rozhraním pre komunikáciu s napr. mobilnými aplikáciami. Minimálne požiadavky na rozhranie sú:
 - REST full API rozhranie cez HTTP/HTTPS;
 - odpovede vo formáte JSON;

OBSLUŽNÁ APLIKÁCIA

- obslužná aplikácia musí mať jednoduché a intuitívne ovládanie;
- obslužná aplikácia musí umožňovať prihlásenie pracovníka prihradky pomocou prihlasovacieho mena a hesla;
- obslužná aplikácia musí umožňovať vyvolanie klienta;
- obslužná aplikácia musí umožňovať opakované vyvolanie klienta;
- obslužná aplikácia musí umožňovať označenie čísla lístka, ako zákazníka, ktorý nebol vybavený;
- obslužná aplikácia musí umožňovať vrátenie čísla lístka späť do rady, ak sa zákazník neukázal;
- obslužná aplikácia musí umožňovať presmerovanie zákazníka na iné pracovisko alebo na inú službu;
- obslužná aplikácia musí zobrazovať nasledovné informácie:
 - poradové číslo nasledujúceho zákazníka;
 - čas transakcie;
 - počet čakajúcich klientov;
 - jedinečné číslo interakcie klienta s obslužným miestom (10 miestny numerický kód, ktorý – v prípade, že návštevníkom je identifikovaný registrovaný klient Objednávateľa v systéme RRS – obsahuje jeho jedinečný identifikačný kód, doplnený o numerické označenie jeho konkrétnej interakcie s obslužným miestom).

Príloha č. 2 Zmluvy - Podmienky a špecifikácia technickej záruky a servisnej podpory (ďalej len TZ a SP)

Zhotoviteľ poskytne Objednávateľovi technickú záruku (ďalej len „TZ“) a zároveň servisnú podporu (ďalej len „SP“) v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy v rámci vykonania Diela, tak ako to je uvedené v týchto Podmienkach a špecifikácii technickej záruky a servisnej podpory, ktorá je Prílohou č. 2 Zmluvy.

Základné podmienky TZ

- nepretržitá dostupnosť TZ 24 hodín denne x 7 dní v týždni x 365 dní v roku, a to po dobu 70 mesiacov od prvého dňa Fázy začatia ostrej prevádzky Diela v zmysle Zmluvy;
- vykonanie TZ u Objednávateľa výhradne s jeho súhlasom;
- vykonávanie TZ pre systémy a software (ďalej len „SW“) všetkých prvkov Diela, za ktoré zodpovedá Zhotoviteľ v rámci zodpovednosti za vady;
- oprava chýb aplikačného SW a jeho nastavenia voči schválenému návrhu riešenia a ich implementácia po schválení tímom Change advisory board;
- poskytovanie TZ v rámci cloudovej platformy;
- cena za vykonávanie TZ je zahrnutá v cene Diela, a to počas celej doby vykonávania TZ.

Ďalšie podmienky TZ:

- dostupnosť jednotného kontaktného miesta Zhotoviteľa pre Objednávateľa;
- pri nahlásení incidentu/problému alebo požiadavky na zmenu musí byť zo strany Objednávateľa dodržaný definovaný postup:
 - nahlásenie na jednotné kontaktné miesto Zhotoviteľa;
 - nahlásenie jedným z 3 možných spôsobov nahlásenia (telefonicky, elektronicky prostredníctvom e-mailu alebo elektronicky prostredníctvom webovej služby - elektronického systému);
 - vyplnenie formulára s pracovníkom technickej podpory Zhotoviteľa, ak je nahlásovanie prostredníctvom telefónu;
 - vyplnenie formulára zo strany Objednávateľa, ak je nahlásovanie elektronicky prostredníctvom e-mailu, alebo prostredníctvom webovej služby - elektronického systému Zhotoviteľa;
- formulár bude mať nasledovnú formu:

Názov prvku /produktu Diela, na ktorom vznikol incident /problém	
Serial Number a Part Number/názov aplikácie a jej podoblasť/ názov lokality/konkrétne pomenovanie časti	
Dátum a čas zistenia vzniknutého incidentu/problému	
Popis vzniknutého incidentu/problému	
Určenie priority incidentu/problému	
pracovník technickej podpory Zhotoviteľa:	
podpis:	
pracovník Objednávateľa:	
podpis:	

- Zhotoviteľ musí pre potreby TZ zabezpečiť jednotné kontaktné miesto, ktorým bude servis desk, resp. help desk Zhotoviteľa, kde bude Objednávateľ nahlasovať incidenty/problémy jedným z nasledovných spôsobov:
 - telefonicky;
 - elektronicky prostredníctvom e-mailu;
 - elektronicky prostredníctvom webovej služby – elektronického systému;

ITSM Nástroj

Pre potreby podpory ITSM procesov pokrývaných v rámci TZ Objednávateľ má právo od Zhotoviteľa na poskytnutie prístupov do ITSM nástroja Zhotoviteľa. Zhotoviteľ zabezpečí inštaláciu ITSM nástroja na svojej cloudovej platforme a zabezpečí prístup pre Objednávateľa, pričom ale preberá plnú zodpovednosť za poskytnutie potrebných funkcionalít, prepojoŧ, prístupov, licencií a podobne.

ITSM nástroj musí autentifikovaným a autorizovaným užívateľom umožniť vytváranie a modifikovanie záznamov o riešení (tzv. ticketov) v rámci nasadených procesov a zároveň

musí podporiť nasledovanie príslušných definovaných procesov, prípadne odradiť, či, ak je možné zabrániť aktivitám, ktoré porušujú takýto proces. Príslušné procesy musia byť zadané podľa najlepších odporúčaní rámca ITIL® a ITSM nástroj musí umožňovať ich neskoršie prispôbenie ďalším požiadavkám Objednávateľa, ktoré však nemusia byť súčasťou TZ. Dostupnosť ITSM nástroja bude z verejnej aj privátnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby (prihlasovacie údaje vygeneruje Zhotoviteľ). ITSM nástroj bude plniť všetky požiadavky definované v Zmluve a jej prílohách.

Pre potreby TZ musí ITSM nástroj umožňovať:

- definovanie riešiteľských skupín;
- zadelenie užívateľov, konfiguračných prvkov a požiadaviek do organizačných štruktúr s príslušnou možnosťou reštrikcie prístupových práv;
- autentifikovanie prístupov;
- priradenie požiadavky/ticketu definovanej riešiteľskej skupine;
- priradenie požiadavky/ticketu riešiteľovi;
- meranie časových škál;
- posielanie e-mail notifikácií pri vybraných zmenách na požiadavke/tickete;
- auditovateľnosť – trvalé ukladanie metadát/informácií o riešení požiadavky/ticketu;
- flexibilné modelovanie procesov podľa aktuálnych potrieb;
- možnosť využívania len požadovaných modulov (procesov);
- eskalačné pravidlá na základe časových škál (napr. doby odozvy, doby neutralizácie);
- reporty o časových škálach (napr. doby odozvy, doby neutralizácie);
- detailné auditovanie všetkých aktivít nad požiadavkou;
- vyhľadávacie schopnosti (fulltextové, parametrické) nad požiadavkami;
- integrované vytváranie znalostnej databázy;
- realizáciu procesu Konfiguračného manažmentu a zmeny Konfiguračnej databázy (CMDB) plne integrované so všetkými ostatnými procesmi;
- konzistentné zaznamenávanie vzťahy medzi jednotlivými prvkami Diela.

ITSM nástroj musí byť schopný poskytovať nasledujúce prehľady a štatistiky:

- popis incidentu/problému nahláseného Objednávateľom, celkový počet nahlásených požiadaviek v rámci ľubovoľne definovaného časového úseku;
- kategorizáciu jednotlivých incidentov/problémov podľa priority, zadávajúcej osoby, riešiteľa alebo riešiteľskej skupiny/tímu;
- pri jednotlivých incidentoch/problémoch sledovať parametre ako: čas vzniku, čas uzatvorenia, celkovú dobu riešenia, počet presunutí medzi riešiteľskými skupinami, splnená/nesplnená doba vyriešenia;
- možnosť grafického zobrazenia jednotlivých zadaných parametrov ako napríklad: celkový počet incidentov/problémov, počet incidentov/problémov per prioritá, počet ticketov s nedodrzaným časom vyriešenia incidentu/problému, počet ticketov čakajúcich na vyriešenie;

Jednotlivé prehľady a štatistiky budú podporovať možnosti exportu do formátu xls. K prehľadom a štatistikám budú mať prístup všetky oprávnené osoby Zmluvných strán.

Rozsah TZ:

Incident manažment

Incident manažment predstavuje zabezpečenie technických podporných služieb pre nepretržitú prevádzku a pokrýva:

- Detekciu a zaznamenanie incidentu/problému – incident/problém bude zaznamenaný a nahlásený Zhotoviteľovi Objednávateľom automaticky na základe udalosti zistenej monitorovacím systémom alebo vytvorením ticketu v nástroji na to určenom (elektronický systém Zhotoviteľa);
- Klasifikácia incidentu/problému – overenie pridelennej priority na základe dopadu a naliehavosti. Prípadné zmeny priority zaznamenaného incidentu/problému musia byť komunikované a odsúhlasené s Objednávateľom;
- Skúmanie a diagnostika – zber a analýza informácií, riešenie incidentu/problému a následné vyriešenie incidentu/problému alebo nasmerovanie na tím TZ, prípadne spolupráca s treťou stranou, v prípade nutnosti zásah na lokalite Objednávateľa;
- Vyriešenie a obnova dostupnosti Diela – oprava, náhradné technické riešenie (workaround) alebo iniciovanie zmeny potrebnej k úplnej obnove možnosti používania Diela a jeho jednotlivých prvkov;
- Uzatvorenie incidentu/problému – potvrdenie riešenia zo strany Objednávateľa o tom, že poskytované riešenie je vybavené k spokojnosti Objednávateľa v elektronickom systéme Zhotoviteľa.

Služby zabezpečenia podpory od výrobcu

Zhotoviteľ sa v rámci TZ zaväzuje zabezpečiť podporu od výrobcu pre prvky Diela. Všetky prvky Diela musia byť kryté podporou od výrobcu po celú dobu, výnimku tvorí záruka, ktorú nie je možné obnoviť z dôvodu ukončenia podpory výrobcom.

Základné podmienky servisnej podpory (SP):

- zálohovanie všetkých SW prvkov, ktoré sú umiestnené na cloudovej platforme, s možnosťou úplnej obnovy dát do 4 hodín od nahlásenia incidentu/problému a možnosťou nahliadania do záloh Objednávateľom;
- obnovenie a náhradné riešenie ekvivalentného typu v prípade udalosti znamenajúcej prerušenie možnosti požívať Dielo (incident/problém), a to v časoch určených nižšie v tabuľke garancií časov;
- dodanie a výmena materiálu a náhradných dielov, vrátane likvidácie odpadu, garanciu odstránenia porúch aplikácií, alebo zariadenia v stanovenom čase vrátane dopravy, ktorá je zahrnutá v cene SP.
- poskytovanie konzultačnej činnosti spočívajúcej v odbornotechnickej konzultačnej činnosti v prípade záujmu Objednávateľa o zmenu alebo úpravu Diela, a to najmä konzultácie o požiadavkách na funkčnosť, o zmenách existujúcich riešení, o predpokladanej časovej náročnosti a vhodnosti navrhovaných zmien alebo úprav Diela;
- zabezpečenie plný prístup k SW aktualizáciám výrobcov, správu licencií a podpory SW komponentov tretích strán vrátane implementácie patchov, updatov prevádzkovaných licencií;
- cena za vykonávanie SP nie je zahrnutá v cene Diela, ale je samostatnou cenovou položkou.

Ďalšie podmienky SP:

- administráciu celej agendy týkajúcu sa dodaného Diela a registráciu všetkých udalostí, ticketov, ktoré sa udejú počas doby trvania SP;
- problém manažment a change manažment;
- vzdialená správa a monitoring prvkov riešenia;
- údržbu, opravy a všetky nevyhnutné manipulácie s dátami IS;
- zálohovanie konfigurácií a aplikačných - systémových databáz vrátane:

- kryptovania záloh;
- testovania záloh;
- obnovy z rôznych verzií.
- pre poskytovanú SP zo strany Zhotoviteľa sú definované nasledujúce priority:
 - **Priorita 1 (P1)**
 - nedostatočným plnením Diela bola spôsobená degradácia alebo výpadok, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 2;
 - nastalo zastavenie systému;
 - zlyhanie systému spôsobuje stratu dát;
 - chyby v systéme neumožňujú spustenie alebo pokračovanie behu prvkov Diela;
 - **Priorita 2 (P2)**
 - nedostatočným plnením Diela bola zapríčinená čiastočná nefunkčnosť, jeho časti, komponentu, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 3;
 - je zhoršená funkčnosť prvkov Diela so výrazným dopadom na chod;
 - zlyhávanie systému nespôsobuje stratu dát;
 - je zaznamenaný pokles výkonových merateľných parametrov Diela;
 - **Priorita 3 (P3)**
 - slúži na upozornenie na nespokojnosť Objednávateľa s poskytnutým Dielom (technické riešenie, doba riešenia), prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priority 4;
 - výskyt chýb, ktoré nemajú priamy vplyv na výkon prvkov Diela;
 - žiadosť o výmenu jednotlivých častí/prvkov Diela;
 - **Priorita 4 (P4)**
 - slúži na upozornenie na nespokojnosť Objednávateľa s poskytnutým Dielom (napr. spôsob komunikácie, doba odozvy);
- vyriešenie incidentu/problému v danej Priorite je definované ako vyriešenie závady, poskytnutie prijateľného náhradného riešenia, alebo obchádzanie incidentu/problému, návodu na obchádzanie alebo prevedenie daného incidentu/problému do nižšej kategórie, alebo rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu/nastavenie systému;

Garancie a definície časov:

- **Doba odozvy** - je stanovený čas, do ktorého Zhotoviteľ začne s riešením incidentu/problému. Doba odozvy začína od zaregistrovania požiadavky v elektronickom systéme Zhotoviteľa. Do doby odozvy sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie prvkov Diela za účelom riešenia incidentu/problému.
- **Doba neutralizácie incidentu/problému** - doba neutralizácie problému je čas, počas ktorej Zhotoviteľ zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (začína plynúť po korektnom zaregistrovaní požiadavky v elektronickom systéme Zhotoviteľa). Neutralizácia incidentu/problému znamená obnovenie fungovania SW prvku Diela. Do doby neutralizácie sa nezapočítava čas, kedy:
 - nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie prvku Diela za účelom neutralizácie incidentu/problému;
 - nie je poskytnutá potrebná súčinnosť na neutralizáciu incidentu/problému zo strany Objednávateľa;
 - bola neutralizácia incidentu/problému pozastavená (napríklad z dôvodu čakania na súčinnosť tretej strany t. j. osoby odlišnej od Zhotoviteľa a Objednávateľa;

- sa čaká na neutralizáciu incidentu/problému zapríčineného technologickým vendorom;
- nie je možné neutralizovať incident/problém z dôvodu vyššej moci);
- garancie časov riešenia pre jednotlivé priority (P1 –P4) sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Priorita	P1	P2	P3	P4
Doba odozvy	1 hod.	1 hod.	4 hod.	4 hod.
Doba neutralizácie	4 hod.	24 hod.	48 hod.	120 hod.

- jednotlivé časy predstavujú čistý čas, počítaný v rámci požadovanej dostupnosti SP;

Rozsah SP:

Profylaktika

Pravidelné prehodnocovanie nutnosti inštalácie nových verzií (updatov a upgradov) prvkov Diela.

Zhotoviteľ bude na pravidelnej báze (minimálne 1 krát za mesiac) analyzovať možnosť a vhodnosť upgradu popísaného výrobcami prvkov Diela a následne Zhotoviteľ a Objednávateľ vyhodnotia potrebu updatu a upgradu Diela. Update a uprade Diela sa následne posudzujú v rámci Change manažmentu.

Change manažment

Pre efektívne zavádzanie zmien dodaného Diela alebo jeho prvkov, je potrebné tieto zmeny robiť s možnosťou následného auditu (t. j. po realizácii zmien). To znamená, že každá zmena musí byť príslušným mechanizmom zaznamenaná, schválená a následne riadeným spôsobom implementovaná. Zaznamenávanie zmien, ich aktuálneho stavu a s nimi súvisiacich náležitostí je k dispozícii v rámci elektronického systému zhotoviteľa.

Pre účely plnenia procesov a technických úkonov v rámci Change manažment požaduje Objednávateľ vymedziť paušálnych **40** hodín mesačne. Hodiny budú čerpané po predchádzajúcom schválení Objednávateľom a bude možné ich kumulovať minimálne po dobu troch mesiacov.

Vstupom pre Change manažment bude požiadavka Objednávateľa a jej prvotné posúdenie, či je zmena potrebná a ktorého prvku Diela sa týka. Po posúdení nasleduje kategorizácia zmeny.

Spôsob komunikácie pre vznik požiadavky na zmenu:

Požiadavka na zmenu môže byť vytvorená v podobe nového ticketu a to buď:

- pracovníkom jednotného kontaktného miesta Zhotoviteľa na základe požiadavky Objednávateľa (e-mail, telefonát, elektronickým systémom, osobne);
- pracovníkom Objednávateľa (e-mail, telefonát, elektronickým systémom, osobne).

Pri vytvorení požiadavky na zmenu musí byť zadaný krátky popis, resp. detailný popis pre komplikovanejšej požiadavke, priorita, a identifikácia prvku, ktorej sa požiadavka týka.

Klasifikácia požiadavky na zmenu

Overenie vytvorenia ticketu – či zadávateľ požiadavky správne a detailne popísal zmeny, ktoré majú byť riešením požiadavky.

Posúdenie požiadavky – zaradenie do kategórie podľa charakteru požiadavky:

- drobná zmena – je pred schválená požiadavka, ktorá nepodlieha schvaľovaniu;

- normálna zmena - pred samotnou implementáciou schvaľuje CAB na pravidelnom zasadnutí;
- naliehavá zmena - ktorej nasadenie je potrebné v kratšom čase ako je možné očakávať zasadnutie CAB.

Normálna zmena a naliehavá zmena – životný cyklus:

Analýza zmenovej požiadavky

Zhotoviteľ v rámci SP zabezpečí vykonanie podrobnej analýzy zmenovej požiadavky, kedy vyhodnotí predovšetkým:

- riziká spojené so zmenou ešte pred samotnou implementáciou zmeny;
- technické zdroje potrebné na nasadenie zmeny prvkov Diela;
- súčinnosť pre nasadenie zmeny – definuje, ktorí subdodávatelia a ktorí pracovníci Objednávateľa sú pre implementáciu zmeny potrební;
- aký je vzťah zmeny s inými naplánovanými, či prebiehajúcimi zmenami alebo projektami;
- alternatívy riešenia, vrátane možných dopadov (business case, ak je aplikovateľné, vrátane analýzy dopadov).

Ak je počas analýzy zmenovej požiadavky zistené, že riziká sú nízke a zároveň čas potrebný na zmenu nepresiahne hodnotu 2 hodín, je zmena kategorizovaná ako drobná zmena a pokračuje sa implementáciou drobnej zmeny.

Pre normálne zmeny je potrebné vykonať analýzu do 10 pracovných dní od prijatia požiadavky.

Pre naliehavé zmeny je potrebné vykonať analýzu do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky.

Úkony v zmenovom konaní žiadnym spôsobom neovplyvňujú udalosti zaznamenané v rámci Incident manažmentu a ani naopak.

Schvaľovanie zmien

Proces schvaľovania zmien vykonávajú zástupcovia Objednávateľa a Zhotoviteľa v rámci pracovných tímov Change advisory board (ďalej len „**CAB**“) a Emergency change advisory board (ďalej len „**ECAB**“).

CAB zasadá v mesačných intervaloch a vyhodnocuje všetky zanalyzované zmeny. CAB rozhoduje, či budú jednotlivé zmenové požiadavky schválené na implementáciu alebo zamietnuté. O stave zmenovej požiadavky informuje projektový manažér Objednávateľa. Pravidelná osobná účasť Zhotoviteľa je nutná.

Tím CAB zahŕňa: projektového manažéra Objednávateľa, informatika Objednávateľa a pracovníka technickej podpory Zhotoviteľa. Zasadnutie tímu CAB zvoláva a mu predsedá projektový manažér Objednávateľa. V prípade potreby projektový manažér Objednávateľa prizýva na zasadnutie CAB ďalšie osoby (napríklad zástupcov tretích strán, Zhotoviteľa Objednávateľa), a to v závislosti od povahy schvaľovaných zmenových požiadaviek.

Naliehavé zmeny schvaľuje tím ECAB, ktorý zahŕňa: projektového manažéra Objednávateľa, informatika Objednávateľa a pracovníka technickej podpory Zhotoviteľa. Zasadnutie tímu ECAB zvoláva a mu predsedá projektový manažér Objednávateľa. V prípade potreby projektový manažér Objednávateľa prizýva na zasadnutie ECAB ďalšie osoby (napríklad zástupcov tretích strán, Zhotoviteľa Objednávateľa), a to v závislosti od povahy schvaľovaných naliehavých požiadaviek. Zasadnutie ECAB sa uskutoční nasledujúci pracovný deň po odoslaní požiadavky na analýzu Zhotoviteľovi.

Kolobeh zmeny

Schválené zmeny budú pridelené na implementáciu Zhotoviteľovi. V rámci prípravy Zhotoviteľ zabezpečí potrebnú súčinnosť jednotlivých strán (tretích strán) a definuje, ktoré všetky činnosti sú pre úspešnú implementáciu zmeny potrebné. V prípade potreby je definovaný roll-back plán pre prípad neúspešnej implementácie zmeny.

Na strane Zhotoviteľa je požadovaná súčinnosť, nasledovanie ITIL metodiky a postupov.

Nasadenie zmeny

Implementácia zmien je riadený proces Release & Deployment management, ktorý zabezpečuje vývoj, testovanie a samotné nasadenie zmeny.

Vyhodnotenie a akceptácia zmeny

V nadväznosti na implementáciu zmeny musí byť výsledok vyhodnotený a akceptovaný. V prípade, že nie je možné nasadenie zmeny akceptovať, ale je nutné sa vrátiť k predošlému stavu a nasleduje roll-back plán. Po akceptovaní nasadenia zmeny, informuje o úspešnom nasadení projektový manažér Objednávateľa.

RACI tabuľka určuje kompetencie jednotlivých osôb v pracovných tímoch CAB a ECAB, vzhľadom na aktivity procesu Change Manažmentu.

Aktivita	Informatik Objednávateľa	Projektový manažér Objednávateľa	Pracovník technickej podpory Zhotoviteľa
Definícia požiadavky na zmenu	R	A	C
Posúdenie požiadavky	I	R/A	C/I
Nasadenie drobnej zmeny	C/I	I	R/A
Analýza zmenovej požiadavky	C/I	C/I	R/A
Schválenie CAB/ECAB	C	R/A	C/I
Príprava implementácie	I	I	R/A
Vyhodnotenie a akceptácia	C	R/A	I
Roll-back	C/I	I	R/A
Aktualizácia konfiguračnej databázy	I	I	R/A

R – Responsible – zodpovedná osoba za vykonanie príslušnej zmeny

A – Accountable – zodpovedná osoba za realizáciu zmeny

C – Consulted – zodpovedná osoba za konzultáciu pri plnení úloh

I – Informed – osoba, ktorá musí byť o zmene informovaná

Konfiguračný manažment

Obsahom Konfiguračného manažmentu (Configuration management) (ďalej len „CM“) bude proces poskytnutia správnych, aktuálnych a relevantných informácií o prvkoch Diela, potrebných k bezproblémovému užívaniu Diela a k optimalizácií alebo zefektívneniu prevádzky Diela. Dané informácie a dáta sú aktívom Objednávateľa a musia byť príslušným spôsobom zabezpečené pred neoprávneným použitím a môžu byť poskytované len oprávneným stranám, vrátane Objednávateľom poverených osôb.

Po implementácii každej zmeny v rámci Change manažmentu je potrebné vyhodnotiť, či daná zmena má vplyv na informácie o nastavení a konfigurácii jednotlivých prvkov Diela a ak áno, Zhotoviteľ vykoná aktualizáciu Konfiguračnej databázy (CMDB), ktorá obsahuje zoznam jednotlivých prvkov Diela, ktorú vypracuje a bude upravovať Zhotoviteľ v rámci SP, a to podľa aktuálnej konfigurácie prvkov Diela.

CMDB bude obsahovať záznamy o prvkoch Diela - tzv. Konfiguračných položkách (CI) a bude tieto záznamy sprístupňovať autorizovaným osobám cez rozhranie definované Objednávateľom.

Súčasťou procesu CM je identifikovanie a následné pravidelné prehodnocovanie štruktúry Konfiguračnej databázy (CMDB), vrátane úrovne detailu záznamov o jednotlivých prvkoch Diela, ktoré definuje Objednávateľ. Identifikácia a prehodnocovanie štruktúry Konfiguračnej databázy (CMDB) musí byť Zhotoviteľom vykonávaná minimálne v rozsahu:

- pravidelne aspoň raz za každých 6 mesiacov – vstupom sú záznamy z ostatných procesov. Proces CM musí identifikovať, či rozsah záznamov o Konfiguračných položkách (CI) dostatočne podporuje tieto procesy zodpovedajúcou úrovňou informácií;
- priebežne – vždy keď je v rámci vykonávania ďalších podporných procesov identifikovaná potreba existencie a dostupnosti určitého druhu záznamu zatiaľ chýbajúceho v Konfiguračnej databáze CMDB.

V rámci procesu CM sa vyhotovujú záznamy o priebehu procesu CM (napr. vo forme zápisov zo stretnutia, audiozáznamov, audio-video záznamov a pod.).

Zmena Konfiguračných položiek (CI) v rámci Konfiguračnej databázy (CMDB) musí byť vykonávaná vždy riadeným spôsobom na základe realizácie SP. Každá zmena Konfiguračných položiek (CI) v Konfiguračnej databáze (CMDB) by mala zodpovedať príslušnej riadenej a zaznamenatej zmene v rámci SP.

Pre lepšiu integráciu zmien Konfiguračných položiek (CI) v rámci Konfiguračnej databázy (CMDB) a zmien v procesoch SP musí ITSM nástroj, podporujúci tieto procesy, umožňovať priamu referenciu na záznamy v Konfiguračnej databáze (CMDB) a naopak. Konfiguračná databáza (CMDB) musí byť schopná vyhľadať referencie na tickety v ITSM nástroji podporujúcom spomínané procesy, ktoré obsahujú referenciu na príslušný záznam v Konfiguračnej databáze (CMDB) t. j. napríklad nájsť všetky zaznamenané zmenové požiadavky, tickety a pod.

Konfiguračná databáza (CMDB) musí tiež umožňovať export (vybraných) záznamov do externých formátov – minimálne do formátu CSV (formát súboru určený pre výmenu tabuľkových dát).

Monitoring

Cieľom Monitoringu ako súčasť SP je predchádzať potencionálnym výpadkom Diela. Napriek garancii časov riešenia jednotlivých priorít, či už ide o Incident manažment alebo Change manažment, Monitoring z pohľadu Objednávateľa eliminuje možnosť výpadku alebo prerušenie užívania Diela.

Prvky Diela podliehajúce real-time monitoringu zo strany Zhotoviteľa sú:

- virtuálne servery a operačné systémy na nich inštalované v rámci cloudovej platformy, a to v rozsahu:
 - serverový monitoring;
 - manažment diskového priestoru;
- aplikácie, a to v rozsahu:
 - aplikačný monitoring;
 - databázový monitoring vrátane výkonového monitoringu;

Obsahom Monitoringu je nepretržitý dohľad nad prvkami Diela, ktoré sú uvedené v Konfiguračnej databáze (CMDB).

Monitoring musí byť vykonávaný pomocou nezávislej automatizovanej dohľadovej infraštruktúry formou aktívneho monitoringu (kde to je technicky možné). Starostlivosť o prevádzku tejto dohľadovej infraštruktúry je súčasťou SP a je plne v zodpovednosti Zhotoviteľa.

Monitoring musí byť vykonávaný pomocou SW nástroja Zhotoviteľa, tak aby spĺňal všetky definované funkcionality a parametre v špecifikácii predmetu zmluvy.

Základným výstupom Monitoringu je vytvorenie Správy s príslušnými parametrami (urgencia,

komponent, typ správy) pre každé prekročenie vopred nakonfigurovanej hraničnej hodnoty monitorovanej metriky, pokiaľ takáto Správa ešte nebola vytvorená. Správa je vytvorená v nástroji, ktorý je súčasťou monitoringovej infraštruktúry, a v ktorom musia byť jednotlivé Správy prehľadne prezentovateľné pre IT pracovníkov, vykonávajúcich dohľad. Nástroj musí poskytnúť zabezpečené rozhranie, umožňujúce manipuláciu so Správami minimálne v rozsahu:

- filtrovanie a zoradovanie Správ na základe ich parametrov;
- prebratie a uvoľnenie vlastníctva nad Správou;
- akceptovanie Správy (a jej presunutie medzi neaktívne správy);
- prehľad histórie Správy (aktivít vykonaných jednotlivými užívateľmi);
- vytvorenie incidentu z existujúcej Správy v ITSM nástroji a automatické deaktivovanie Správy v prípade zatvorenia jej prislúchajúceho incidentu v ITSM nástroji;
- neobmedzený počet monitorovaných zariadení, aplikácii podľa reálnych potrieb;

V nástroji musí byť možnosť vytvárať a prevádzkovať riešenie monitoringu na mieru a to minimálne v rozsahu:

- 10 špecificky vytvorených backend metrík (zo skupiny OS, Logfile, Aplikácii);
- 10 špecificky vytvorených frontend metrík (zo skupiny SNMP GET);
- aspoň jedno riešenie korelujúce výstupy z rôznych logových súborov.

Riešenie dohľadu musí pre dohľadované komponenty umožniť oddelené nastavenia v rozsahu minimálne základných metrík operačného systému bez zásahu do centrálného monitoringového uzla, t. j. nastavenia hraničných hodnôt pre monitoring diskového priestoru, využitiel CPU a zaťaženia RAM, individualizovane nastaviteľné priamo na dohľadovanom serveri bez nutnosti autorizovaného prístupu do centrálného dohľadového uzla.

Dohľadové riešenie, ktoré bude Zhotoviteľ používať pre potreby SP, bude plne v majetku Zhotoviteľa.

Real-time reporting

Nad jednotlivými prvkami Diela, na ktorých je nasadený Monitoring so zadanými parametrami, ktoré treba monitorovať Objednávateľ požaduje, že bude mať prístup k real-time reportingu daných metrík nad týmito prvkami. Zobrazovanie bude vo forme grafov s voliteľným časovým rozpätím.

Zhotoviteľ musí Objednávateľovi v rámci SP umožniť sledovať a zobrazovať nasledovné parametre:

- vyťaženosť procesora;
- vyťaženosť sieťových komponentov;
- využitá operačná pamäť;
- voľné miesto na disku;
- dostupnosť zariadenia a

iné metriky.

Príloha č. 3 Zmluvy - Zoznam miest inštalácií

V rámci dodania Diela je jeho súčasťou inštalácia predmetu zákazky v miestach pôsobnosti Objednávateľa, jeho sídla a regionálnych pracovísk:

1. sídlo Objednávateľa

2. regionálne pracoviská Objednávateľa
 - a. Trnava
 - b. Trenčín
 - c. Žilina
 - d. Nitra
 - e. Banská Bystrica
 - f. Prešov
 - g. Košice

Príloha č. 4 Zmluvy - Údaje o subdodávateľoch

P. č.	Obchodné meno a sídlo subdodávateľa	IČO	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa <i>(meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)</i>
1	Disig, a.s., Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava Predpokladaný podiel 1% Predmet subdodávky: analýza, návrh a implementácia IS vrátane návrhu a tvorby databáz, analýzou, návrhom a použitím ZEP/KEP	359 759 46	Ing. Ľuboš Batěk – predseda predstavenstva Starohorská 40, 974 11 Banská Bystrica Ing. Ivan Kühn - podpredseda predstavenstva Okružná 36, 900 45 Malinovo