

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

Špecifikácia zadania pre verejné obstarávanie

Služby poskytované pri prevádzke KIS SOFTIP PROFIT A IS RON

V1.1

1. Prehľad skratiek a základných pojmov

Skratka/Pojem	Vysvetlenie
APV	Aplikačné vybavenie
KIS SOFTIP PROFIT	Komplexný modulárny informačný systém SOFTIP PROFIT
IS RON	Dochádzkový systém
ERP	Enterprise Resource Planning Informačný systém pre riadenie podnikateľských procesov a systémov
Modul	Je logicky ucelený funkčný celok informačného systému zabezpečujúci jednu alebo viacero funkcionalít
SLA	Service level agreement - SLA (dohoda o úrovni služby) = Dohoda medzi poskytovateľom IT služieb a zákazníkom. SLA popisuje IT službu, dokumentuje cieľovú úroveň služieb a špecifikuje zodpovednosti poskytovateľa IT služby a zákazníka
ADM	Administrátor
CIS	Číselníky
CEN	Centrál
UCT	Účtovníctvo
DPH	DPH
SAL	Saldokonto
POK	Pokladňa
DOD	Dodávatelia (Dodávateľská faktúra)
FIN	Financovanie
IMA	Dlhodobý majetok
DIM	Drobný majetok
KON	Konsolidácia
KSP	Komunikácia so štátnou pokladnicou
SKL	Sklad
NKP	Nákup
FAK	Fakturácia
PAM	Mzdy a Personalistika, Dochádzková karta (i Card)
ORG	Organizačná štruktúra
EZO	Evidencia zmlúv a objednávok
WKF	Workflow
eCP	Elektronické spracovanie cestovných príkazov
ePN	Elektronické spracovanie práceneschopnosti
DMS	Dokument management systém
HHRP	Happy HR portál
UDZS	Úrad pre dohľad na zdravotnú starostlivosťou
SLaPA	SLaPA Súdno-lekárske a patologicko- anatomické pracovisko
CRZ	Centrálny register zmlúv
Podporovaná platforma	Softvér tretej strany(lokálny resp. sieťový operačný systém, databázový server, terminálový server a pod.) konkrétnej verzie od konkrétneho výrobcu, v prostredí ktorého dodané APV pracuje korektne

1 Úvod

UDZS používa ERP systém KIS Softip Profit a IS RON, postupne budovaný pre ekonomické, personálne a finančné riadenie organizácie, riadenie skladov a evidencie majetku a evidenciu dochádzky. Pre zabezpečenie plynulej prevádzky a funkčnosti predmetného IS je nevyhnutná systémová a aplikačná podpora a údržba.

2 Účel

Účelom tohto dokumentu je identifikovať a popísať rozsah požadovaných služieb poskytovaných pri prevádzke KIS SOFTIP PROFIT a IS RON v takej miere, aby bolo možné zaistiť jeho bezproblémovú prevádzku, ďalší rozvoj a realizovať také úpravy, ktoré reflektujú zmeny všeobecnej legislatívy a procesných zmien v organizácii vedúcich k optimalizácii činností, či potrieb integrácie na iné IS.

3 Služby poskytované pri prevádzke

3.1 Všeobecné požiadavky na služby

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

3.2 Služby budú zahŕňať

Služby systémovej a aplikačnej podpory, ktoré zahŕňajú údržbu, mimozáručnú a pozáručnú podporu KIS Softip Profit a IS RON, poskytovanie služieb na základe stanovených požiadaviek a služby zmeny a rozvoja KIS Softip Profit a IS RON počas obdobia 24 mesiacov.

Služby systémovej a aplikačnej podpory sa vzťahujú na všetky prostredia.

Služby systémovej a aplikačnej podpory sú rozdelené na:

- A. **Paušálne služby** - služby technickej podpory pokryté paušálnym poplatkom (ďalej len „paušálne služby“)
- B. **Služby na požiadavku** - služby hradené individuálne, ktoré zahŕňajú (ďalej len „služby na požiadavku“):
 - a. Služby technickej podpory na požiadavku
 - b. Služby zmeny a rozvoja KIS Softip Profit a IS RON

A. Paušálne služby:

- 1 Údržba:

Poskytovanie aktuálnych verzií KIS SOFTIP PROFIT A IS RON so zapracovanými zmenami právnych predpisov súvisiacich s funkciami KIS SOFTIP PROFIT a IS RON („legislatívna podpora“).

Poskytovanie verzií KIS SOFTIP PROFIT A IS RON s jeho optimalizovanými funkciami, ak k takej optimalizácii dôjde počas poskytovania podpory k APV.

Poskytnutie verzií KIS SOFTIP PROFIT A IS RON s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru, ak k takému rozšíreniu dôjde počas poskytovania podpory ku KIS SOFTIP PROFIT A IS RON.

Distribúcia upravených verzií APV sa vykonáva prostredníctvom sprístupnenia v rámci služieb podpory zákazníka, pričom bude umožnené zákazníkovi stiahnutie upravenej verzie APV na vlastné médium a jej inštalácia.

- 2 Služby podpory zákazníka – Service Desk, ktorým sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie a sledovania stavu všetkých požiadaviek objednávateľa a Help Desk, ktorým sa rozumie aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie požiadaviek objednávateľa. Poskytnutie odpovede cez služby podpory zákazníka v čase od 8:00-16:00 v pracovných dňoch na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní KIS SOFTIP PROFIT A IS RON, tzn. k obsluhu, k problémovým stavom, k správaniu sa KIS SOFTIP PROFIT A IS RON v rozpore s opisom v programovej dokumentácii v časovom priestore 15 minút. Prijatie a vyriešenie nahlásených problémov a reklamácií
- 3 Prostredníctvom služby podpory zákazníka zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi tieto činnosti:
 - otvorenie a riešenie incidentu / problému,
 - iniciovanie požiadaviek na zmenu,
 -
 - uzavretie incidentu/ problému,
 - zverejnenie novej verzie APV (patche),
 - zverejnenie novej metodiky,
 - zverejnenie používateľskej úpravy,
 - zverejnenie novej informácie,
 - zaslanie potvrdzovacích a informačných mailov
 - Informatívne služby (FAQ, DOKUMENTÁCIA, METODIKA, NOVINKY)
- 4 Objednávateľ na základe zmluvy získa prístup k službám podpory zákazníka a zaväzuje sa zaregistrovať za účelom prístupu k službám podpory zákazníka na internetovej adrese poskytnutej poskytovateľom, prípadne umožniť pracovníkom poskytovateľa vykonať registráciu na svojich prostriedkoch výpočtovej techniky, a to bez zbytočného omeškania od uzavretia príslušnej zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať podporu APV ako aj odstraňovať drobné chyby prostredníctvom nových verzií APV alebo počítačových programov vytvorených pre takéto účely (patche) aj prostredníctvom ich sprístupnenia cez služby podpory zákazníka, v prípade, že je k dispozícii program pre aktualizáciu alebo opravu APV, inštaláciu takéhoto programu si v súlade s pokynmi Poskytovateľa cez služby podpory zákazníka alebo zaslanými zákazníkovi prostredníctvom sprievodného listu či e-mailom zabezpečiť objednávateľ.
- 5 Za účelom poskytnutia predmetných služieb alebo diagnostikovania incidentov zo vzdialeného pracoviska poskytne objednávateľ poskytovateľovi vzdialený prístup do svojho systému. Činnosti vykonávané prostredníctvom vzdialeného prístupu môžu byť elektronicky zaznamenané a archivované po dobu 3 mesiacov.
- 6 V rámci podpory ku KIS SOFTIP PROFIT A IS RON sa poskytovateľ zaväzuje KIS SOFTIP PROFIT A IS RON aktualizovať na základe legislatívnych zmien v rozsahu dopadu týchto zmien na obchodné procesy spracovávané algoritmami použitými v KIS SOFTIP PROFIT A IS RON, v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov v súlade s aktualizovanými predpismi. S aktualizovanou verziou KIS SOFTIP PROFIT A IS RON dodá poskytovateľ opis jeho zmien.
- 7 Dodávka KIS SOFTIP PROFIT A IS RON, ako aj jeho aktualizovaných verzií, bude vykonaná odovzdaním APV (či jeho aktualizovaných verzií) objednávateľovi na médium,

či zaslaním elektronickou poštou. Dodávka je považovaná za vykonanú aj dňom, kedy poskytovateľ objednávateľovi oznámi, kde je dodávka dostupná a ako si ju môže Objednávateľ prevziať. Dodávka môže byť vykonaná aj sprístupnením APV (či jeho aktualizovaných verzií) prostredníctvom diaľkového prístupu, a to okamihom, kedy poskytovateľ oznámi objednávateľovi spôsob, akým je možné si APV (či jeho aktualizovanú verziu) diaľkovo stiahnuť.

- 8 Poskytovateľ garantuje, že APV v dobe dodania má funkčné aj technické vlastnosti, ktoré sú opísané v programovej dokumentácii k APV.
- 9 Za odstránenie vady/chyby sa považuje zverejnenie opravnej verzie v rámci služieb podpory zákazníka, a to okamihom oznámenia takého zverejnenia Objednávateľovi. Za odstránenie vady sa považuje aj jej prekategORIZOVANIE vo forme čiastočného odstránenia vady na menej závažnú vadu podľa uvedenej kategorizácie, pričom celkový čas na jej odstránenie nesmie prekročiť termíny uvedené v tabuľke pre kategóriu, v ktorej je vada zaradená po jej prekategORIZOVANÍ.

Tabuľka 1: Hlavné parametre služieb prevádzky, údržby a podpory KIS SOFTIP PROFIT A IS RON

Pracovné dni		
08:00 – 16:00		
Definícia incidentu /chyby/vady	Čas doby odozvy	Doba konečného vyriešenia problému od uplynutia reakčnej doby
Kritická	24 hod	Do 2 prac. dní
Hlavná	24 hod	15 prac. dní
Drobná	24 hod	Do novej verzie APV

Kritická	Systém APV ako celok zlyhal a je mimo prevádzky. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu APV aspoň v obmedzenom stave.
Hlavná	Systém APV má výrazne obmedzenú schopnosť prevádzky. Hlavné komponenty nefungujú a v prevádzke vykazujú vady. Kľúčová funkcionálnosť je obmedzená. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu APV aspoň v obmedzenom stave.
Drobná	Systém APV vykazuje výpadok menej dôležitej funkcionálnosti alebo komponentu, ktorý nemá kritický dopad na užívateľov, ale funkčnosť APV je obmedzená. Systému APV nespôsobuje trvalú stratu údajov alebo ich vážne poškodenie.

Požadované SLA služby technickej podpory

1. Požadovaná dostupnosť IS je minimálne 96% a to počas bežnej pracovnej doby (ďalej aj režim 8x5) za uplynulý kalendárny mesiac. Pre účely tohto diela sa rozumie Pondelok až Piatok v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod., to znamená 8 hodín 5 dní v týždni, okrem

štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších právnych predpisov alebo v inom právnom predpise.

2. SLA je garantovaná dostupnosť služby vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže užívateľ používať službu v dohodnutom rozsahu a kvalite, k dĺžke celého sledovaného obdobia. Sledované obdobie je kalendárny mesiac (vyjadrený v minútach) a výsledná hodnota dostupnosti služby sa vyjadruje v percentách so zaokrúhlením na dve desatinné miesta smerom nahor.
3. SLA bude počítaná podľa nasledovného vzorca:

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

4. Doba nedostupnosti služby (vyjadrená v minútach) je doba, počas ktorej nemohla byť služba používaná v dohodnutej kvalite.
Dĺžka sledovaného obdobia:

Počet pracovných dní v mesiaci	Počet minút v pracovných dňoch v mesiaci v režime 8x5	Maximálny počet minút nedostupnosti IS v pracovných dňoch v mesiaci
19	9120	365
20	9600	384
21	10080	403
22	10560	422
23	11040	442

5. V prípade nedodržania požadovanej SLA budú uplatnené sankcie za každý deň nedodržania požadovanej SLA nasledovne:

Hodnota SLA	Výška sankcie
SLA >= 96%	Bez sankcie
Zníženie SLA o každé 0,1%	Sankcia 1% z ceny mesačného paušálneho poplatku za každé zníženie SLA o 0,1%, maximálne do výšky mesačného paušálneho poplatku
Príklad: SLA v jednom mesiaci = 95,8%	Sankcia = 2% z ceny mesačného paušálu

B. Služby na požiadavku

1. Služby technickej podpory na požiadavku:
 - Profylaktika SW - Zabezpečenie plnej funkčnosti dodaných SW produktov

- Databáza a dáta - Zabezpečenie udržania databázy a dát v konzistentnom stave podľa potrieb prevádzky a požiadaviek na prípadné zmeny v rámci funkčnosti dodávaného riešenia
 - Konzultačné služby
 - aktualizácia testovacieho, akceptačného prostredia - Zabezpečenie prostredia TEST a ACC v konzistentnom stave pre potreby testovania dodávaného riešenia a ktoré vyplynú zo služieb na požiadavku
 - Vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní
 - Projektové riadenie a koordinácia tímov pre realizáciu zmien
2. Služby zmeny a rozvoja KIS Softip Profit a IS RON:
- Realizácia úprav a zmien zahŕňa úpravy a zmeny KIS Softip Profit a IS RON, ktoré budú vynútené zmenami procesov riadenia organizácie alebo zmenou vnútorných alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa IS integruje alebo bude integrovať
 - Rozširovanie funkcionality KIS Softip Profit a IS RON - analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie
 - Programovanie nových funkcií v rámci existujúcich modulov KIS Softip Profit a IS RON

Úhrada za poskytnuté služby na požiadavku bude realizovaná po poskytnutí služby na základe akceptačného protokolu. Služby na požiadavku uvedené v bodoch B.1. a B.2. majú byť zabezpečené expertami kompetentnými na riešenie konkrétnej oblasti:

- a) Projektový manažér IT
- b) IT Analytik (IT/IS konzultant)
- c) IT Architekt
- d) IT Programátor/ Vývojár
- e) Manažér IT služieb (IT dohľad/Quality Assurance)
- f) Databázový špecialista
- g) Integračný špecialista
- h) Špecialista pre infraštruktúru/HW špecialista
- i) Špecialista pre bezpečnosť IT a ochranu osobných údajov
- j) IT Tester
- k) Školiteľ pre IT systémy
- l) Iné (pozícia, ktorú nie je možné zaradiť do ostatných pozícií)

Na riešení konkrétnej požiadavky nemusia participovať všetci experti. Celková suma za služby na požiadavku sa určí ako celkový počet osobohodín vynaložených expertami, ktoré danú požiadavku na službu realizujú x hodinová sadzba experta. Požadovaný rozsah služieb na požiadavku uvedených v bodoch B.1. a B.2. je 100 človekodní počas celého trvania zmluvného vzťahu bez nároku na minimálne plnenie, pričom 1 človekoden predstavuje 8 osobohodín experta.

4 Súčasný stav

4.1 Základná architektúra

Základom ekonomického a personálneho informačného systému UDZS je systém KIS SOFTIP PROFIT A IS RON, ktorého funkcionality bola a je postupne rozširovaná v súlade s novými

požiadavkami na riadenie organizácie a implementáciu nových predpisov súvisiacich s rozvojom IS štátnej a verejnej správy. Systém využíva spoločnú databázu údajov a umožňuje pohľad na spracovávané údaje v potrebnej granulite z každého stupňa riadenia. Vybrané moduly systému sú integrované s modulmi iných dodávateľov UDZS a s určenými systémami štátnej a verejnej správy.

ERP systém je využívaný v rozsahu plnej funkcionality pre ekonomické a finančné riadenie organizácie, riadenie skladov a evidenciu majetku.

4.2 Aplikačná architektúra

Z hľadiska aplikačnej architektúry sú použité v KIS SOFTIP PROFIT v UDZS nasledujúce technológie:

ERP jadro KIS SOFTIP PROFIT

Architektúra klient – server je použitá pre základné ERP moduly jadra KIS SOFTIP PROFIT, ich zoznam je uvedený v nasledujúcej tabuľke:

Názov APV	Doplňujúce informácie:
Administrátor (ADM)	Pre 20 konkurenčných používateľov
Číselníky (CIS)	
Centrál (CEN)	
Účtovníctvo (UCT)	
Saldokonto (SAL)	
Pokladňa (POK)	
Dodávatelia (Dodávateľské faktúry) (DOD)	
Financovanie (FIN)	
Komunikácia so št. pokladnicou	
Investičný majetok (IMA)	
Inventarizácia majetku (INV)	
Drobný majetok (DIM)	
Sklad (SKL)	
Nákup (NKP)	
Fakturácia (FAK)	

Názov APV	Doplňujúce informácie:
Konsolidácia (KONS)	
Doprava (DOP) pre 20 vozidiel	
Mzdy a personalistika, dochádzková karta (PAM) Pre 600 zamestnancov	

Prístup k dátam je zabezpečený prostredníctvom databázového servera ORACLE.

Jadro SOFTIP PROFIT sa dnes vyvíja v programovacom jazyku Embarcadero® Delphi XE7.

WEB aplikácie v technológii ASP.NET

Web aplikácie sú vytvorené za použitia technológie Microsoft ASP.NET v spojení grafickými komponentami Telerik. V uvedenej technológii sú vytvorené moduly :

Názov APV (webové aplikácie)	Doplňujúce informácie:
Evidencia zmlúv a objednávok (EZO)	450-600 konkurenčných používateľov
Workflow (WKF)	
Organizačná štruktúra (ORG)	
Cestovné príkazy (eCP)	
HHRP	

Názov APV	Doplňujúce informácie:
ePN	Pre 410 zamestnancov

Názov APV	Doplňujúce informácie:
IS RON Moduly_SQL server, Služby, RON portál, RON Portál EDIT, Evidence návštev, RON Klient+	Pre 600 zamestnancov