

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

Špecifikácia zadania pre verejné obstarávanie

Elektronický informačný systém na správu registratúry pre Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou

Obsah

Špecifikácia zadania pre verejné obstarávanie	1
Obsah	2
Definície, akronymy a skratky	3
Legislatíva.....	3
1. Úvod	4
2. Účel.....	5
3. Predmet zákazky	5
3.1. Všeobecná špecifikácia predmetu zákazky	5
3.2. Funkčná špecifikácia predmetu zákazky	5
3.3. Technická špecifikácia predmetu zákazky	8
4. Požiadavky na realizáciu predmetu zákazky.....	10
5. Požiadavky na procesy.....	11
5.1. Projektový plán.....	11
5.2. Havarijný plán	12
5.3. Riadenie zmien.....	12
5.3.1. Riadenie zmien, opráv a rozvoja registratúrneho systému (ďalej len „Change management“)	12
5.3.2. Pravidlá riadenia verzií registratúrneho systému (Release Management)	13
5.4. Požiadavky na zabezpečenie bezpečnosti registratúrneho systému	14
5.5. EXIT Plán registratúry	14
6. Požiadavky na služby poskytované pri prevádzke registratúrneho systému	15
6.1. Všeobecné požiadavky na služby poskytované pri prevádzke registratúrneho systému budú zahŕňať:.....	15
6.1.1. Služby systémovej a aplikačnej podpory	15
6.1.2. SW Podpora	17
6.2. Požadované SLA služby	17

Definície, akronymy a skratky

AD	Active Directory
DIZ	Dohoda o integračnom zámere
IS	Informačný systém
MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
NASES	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
NBÚ	Národný bezpečnostný úrad
ÚDZS	Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
ÚPVII	Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy

Legislatíva

Legislatíva k Elektronickému informačnému systému na správu registratúry v aktuálne platnom znení:

Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v aktuálne platnom znení

Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v aktuálne platnom znení

Zákon č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v aktuálne platnom znení

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

Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v aktuálne platnom znení

Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v aktuálne platnom znení

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

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

Zákon č. 71/1967 Z. z. o správnom konaní

Zákon č. 270/1995 Z. z. o štátnom jazyku SR

Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve

Vyhláška MV SR č. 410/2015 Z. z. o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu v aktuálne platnom znení

Vyhláška MV SR č. 628/2002 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v aktuálne platnom znení

Vyhláška UPVII č. 85/2018 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o spôsobe vyhotovenia a náležitostiach listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu v aktuálne platnom znení

Vyhláška MIRRI SR č. 70/2021 o zaručenej konverzií

Vyhláška UPVII č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v aktuálne platnom znení

Vyhláška UPVII č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy

Vyhláška NBÚ č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v aktuálne platnom znení

Vyhláška NBÚ č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v aktuálne platnom znení

Vyhláška UPVII č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov aktuálne platnom znení

Nariadenie európskeho parlamentu a rady (EÚ) č. 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“)

Výnos MV SR č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry v aktuálne platnom znení

1. Úvod

ÚDZS, ktorý svojou činnosťou neoddeliteľne patrí medzi významné súčasti celého rezortu zdravotníctva Slovenskej republiky, predkladá Špecifikáciu zadania pre verejné obstarávanie na Elektronický informačný systém na správu registratúry (ďalej len „registratúrny systém“). ÚDZS bol zriadený zákonom č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 581/2004 Z. z.“) ako právnická osoba, ktorej sa v oblasti verejnej správy zveruje vykonávanie dohľadu nad poskytovaním zdravotnej a ošetrovateľskej starostlivosti a nad verejným zdravotným poistením ako aj iné činnosti vyplývajúce mu zo zákona č. 581/2004 Z. z.

ÚDZS plánuje zmodernizovať aktuálne používaný registratúrny systém, ktorý bol dodaný v roku 2007 a dnes už nevyhovuje potrebám užívateľov ani platným legislatívnym a bezpečnostným postupom a štandardom.

Nový registratúrny systém má byť zameraný na zabezpečenie a podporu trvalo udržateľného a efektívneho chodu ÚDZS ako aj na komplexné pokrytie špecifických potrieb pre riadenie a výkon činností. Cieľové riešenie má poskytovať podporu pre riadiacu činnosť a administratívne činnosti s tým súvisiace. ÚDZS požadujeme registratúrny systém, ktorý zabezpečí vykonávanie legislatívnych povinností v rámci správy registratúry a podporu správy dokumentov v rámci procesov ÚDZS.

2. Účel

Účelom tohto dokumentu je identifikovať a popísať rozsah riešenia v takej miere, aby bolo možné zaistiť jeho koncepčný návrh a vypracovať kvalitnú cenovú ponuku. Cieľom tohto dokumentu nie je detailný popis všetkých funkčností IS. Detailnú funkčnú špecifikáciu bude vytvárať úspešný uchádzač.

3. Predmet zákazky

3.1. Všeobecná špecifikácia predmetu zákazky

Predmetom zákazky je obstaranie certifikovaného Elektronického informačného systému na správu registratúry (ďalej len „registratúrny systém“) pre minimálne 500 užívateľov a systému konektora do elektronickej schránky Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ďalej len „úrad“) na Ústrednom portály verejnej správy (ďalej len „ÚPVS“). Registratúrny systém musí byť certifikovaný Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky a musí mať najvyššiu úroveň zhody s požiadavkami Opatrenia MV SR č. 203/2021, ktorým sa mení a dopĺňa výnos Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry v aktuálne platnom znení (ďalej len „opatrenie“) a musí byť integrovaný na eGov infraštruktúru v zmysle DIZ od NASES. Súčasťou zákazky je 24 mesačná bezplatná záruka na dodaný registratúrny systém ako aj služby poskytované pri prevádzke registratúrneho systému v rozsahu 48 mesiacov. Súčasťou dodávky je aj vypracovanie Dohody o integračnom zámere a EXIT Plánu registratúry.

3.2. Funkčná špecifikácia predmetu zákazky

Verzia informačného systému pre dodávaný registratúrny systém musí byť uvedená v „Zozname certifikátov vydaných Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky informačným systémom na správu registratúry“ vydanom po 30. 6. 2022 a súčasne integrovaná na eGov infraštruktúru s najvyššou úrovňou zhody. V zozname certifikátov MV SR musí byť registratúrny systém uvedený počas celej doby trvania kontraktu. Registratúrny systém musí byť v súlade s legislatívou Slovenskej republiky a to najmä:

- Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v aktuálne platnom znení
- Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v aktuálne platnom znení
- Zákon č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v aktuálne platnom znení
- Zákon 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v aktuálne platnom znení
- Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v aktuálne platnom znení
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v aktuálne platnom znení
- Zákon č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii) v aktuálne platnom znení

- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v aktuálne platnom znení
- Zákon č. 71/1967 Z. z. o správnom konaní
- Zákon č. 270/1995 Z. z. o štátnom jazyku SR
- Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach
- Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve
- Vyhláška MV SR č. 410/2015 Z. z. o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu v aktuálne platnom znení
- Vyhláška MV SR č. 628/2002 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v aktuálne platnom znení
- Vyhláška UPVII č. 85/2018 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o spôsobe vyhotovenia a náležitostiach listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu v aktuálne platnom znení
- Vyhláška MIRRI SR č. 70/2021 o zaručenej konverzii
- Vyhláška UPVII č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v aktuálne platnom znení
- Vyhláška UPVII č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy
- Vyhláška NBU č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v aktuálne platnom znení
- Vyhláška NBU č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v aktuálne platnom znení
- Vyhláška UPVII č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov aktuálne platnom znení
- Nariadením európskeho parlamentu a rady (EÚ) č. 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“)
- Výnos MV SR č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry v aktuálne platnom znení

Registratúrny systém musí pozostávať z týchto základných častí:

- podateľňa,
- samotná správa registratúry,
- registratúrne stredisko,
- administrácia.

Podateľňa musí mať možnosť pracovať ako centralizovaným spôsobom (centrálne podateľňa), tak aj decentralizovane (viaceré pobočkové podateľne).

Centrálne podateľňa:

Záznamy sa majú evidovať v jednej centrálnej databáze s možnosťou evidovania z rôznych miest (19 miest v rámci SR). Preberanie elektronických zásielok z elektronickej schránky, z ÚPVS, má byť riešené výhradne na jednom mieste na ústredí, to neplatí ak ide o elektronické formuláre, ktoré má byť možné smerovať priamo na príslušné miesto, jedná sa o smerovanie elektronických formulárov podľa atribútu v elektronickej formulári až

na príslušný odborný útvar úradu. Elektronické odosielanie v smere z úradu na ÚPVS je v gescii každého užívateľa registratúry s príslušnými právami.

Pobočkové podateľne:

Fyzické preberanie a odosielanie zásielok je realizované na pobočkách ÚDZS. Preberanie a odosielanie elektronických zásielok prostredníctvom elektronickej schránky ÚPVS, má byť riešené výhradne na jednom mieste na ústredí.

Registratúrny systém musí okrem vyššie uvedených a štandardných funkcionalít definovaných v aktuálne platnom výnose č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry obsahovať aj nasledujúci zoznam funkcionalít:

- Možnosť vytvoriť vlastný typ záznamov a dopĺňanie nových, ľubovoľných atribútov na záznamoch nových ako aj existujúcich s vlastnými dátovými typmi.
- Registratúrny systém musí umožniť označiť v spise iné súvisiace spisy, ako aj vytváranie tzv. krížových odkazov.
- Možnosť generovania vlastných reportov z aplikácie s možnosťou ich uloženia podľa užívateľa.
- Generovanie elektronického poštového hárku.
- Registratúrny systém musí umožňovať skenovanie zásielok/dokumentov a tlač čítacích označovačov/kódov s čítačkami na všetkých 19 miestach.
- Jednoduché a rýchle generovanie doložky právoplatnosti, vykonateľnosti, právoplatnosti a vykonateľnosti, doložky o autorizácii pre listinný rovnopis elektronického dokumentu.
- Bezodkladne zapracovať nové funkcionality podľa zmien vydaných NASESom.
- Evidentné rozlišovanie elektronických záznamov od listinných záznamov ako aj rozlišovanie elektronických, neelektronických a kombinovaných spisov.
- V zmysle zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov zabezpečiť klasifikáciu aktív (verejné, interné, chránené, prísne chránené).
- Elektronické registratúrne stredisko musí obsahovať: výpožičný systém, úložisko elektronických záznamov, možnosť vytvárania kópií elektronických záznamov, elektronické vyradovanie všetkých záznamov, vytváranie návrhov a zoznamov na vyradovanie spisov a spisov určených na odovzdanie do archívu podľa registratúrneho plánu, ročný zoznam spisov.
- Registratúrny systém musí byť pripravený na fungovanie s modulom Centrálného úradného doručovania, v rámci ktorého sa vyhotovujú a doručujú listinné rovnopisy elektronických úradných dokumentov.

3.3. Technická špecifikácia predmetu zákazky

- Riešenie je požadované On-Premise
- Registratúrny systém musí byť dostupný zo všetkých najbežnejšie používaných internetových prehliadačov v ich aktuálnych verziách (Internet Explorer 11, Google Chrome, Mozilla Firefox, MS Edge, Safari). Prezentačná vrstva musí byť riešená ako tenký klient.
- Verejný obstarávateľ požaduje, aby nový registratúrny systém využíval ako databázový server výlučne Microsoft SQL server 2012 R2 alebo novší.
- Okrem ostrej (produkčnej) verzie sa požaduje aj inštalácia testovacieho (vývojového) a akceptačného prostredia novej registratúry, na ktorej budú prebiehať školenia a testovanie upgradov a úprav registratúrneho systému ešte pred nasadením do ostrej prevádzky.
- Prihlasovanie užívateľov do registratúrneho systému musí prebiehať na základe overovania prostredníctvom active directory ÚDZS.
- Registratúrny systém musí poskytovať automatizované vytvorenie hierarchie organizačnej štruktúry prostredníctvom synchronizácie s active directory, alebo s organizačnou štruktúrou implementovanou v existujúcom informačnom systéme ÚDZS.
- Súčasťou dodávky registratúrneho systému musí byť detailne popísané integračné rozhranie pre prepojenie na iné informačné systémy.
- Integrácia na agendové systémy ÚDZS je požadovaná prostredníctvom integračnej platformy postavenej na systéme ORACLE.
- Je požadovaná možnosť vykonania hromadného importu elektronických záznamov pre hromadné odoslanie na ÚPVS.
- Je požadovaná možnosť exportu záznamov a spisov podľa voliteľných kritérií.
- Integračné rozhranie musí poskytovať volania na evidenciu registratúrneho záznamu a jeho zaradenie do existujúceho alebo nového spisu. Rovnako tak musí toto rozhranie umožňovať vybaviť tieto záznamy odoslaním prostredníctvom ÚPVS. Integračné rozhranie musí umožňovať evidenciu záznamu z osobitnej agendy do integračného systému na správu registratúry, vrátane priloženia príloh registratúrneho záznamu pomocou webových služieb alebo na úrovni výmeny súborov s použitím otvorených štandardov vo formáte XML.
- Registratúrny systém musí byť dodaný s interným systémom na správu dokumentov s poskytovanými možnosťami ukladania metadát, vytvárania verzií, pokročilými možnosťami vyhľadávania, zabezpečením jednoznačnej identifikácie zmien a revízií, dostupnosti príslušných verzií platných dokumentov, identifikácie a kontroly externých dokumentov (ako sú dokumenty zákazníkov alebo dodávateľov), zabránenie „neúmyselnému“ použitiu zastaraných dokumentov.
- Registratúrny systém má ukladať prostredníctvom integračného rozhrania všetky dokumenty aj do externého Dokument Management Systému (DMS) v správe verejného obstarávateľa, odkiaľ majú byť dokumenty a metadáta dostupné pre ostatné informačné systémy ÚDZS.
- Registratúrny systém musí umožniť k registratúrnemu záznamu priložiť elektronické dokumenty zo súboru vrátane spôsobu drag and drop.
- Odosielanie dokumentov musí byť povolené iba vo formátoch a spôsobom stanoveným NASES.
- Verejný obstarávateľ požaduje migráciu spisov a záznamov, ktoré prechádzajú do ďalšieho kalendárneho roka v rozsahu cca 10000 registratúrnych spisov, vrátane číselníkov a používateľov, potrebných pre migráciu.
- Verejný obstarávateľ požaduje implementáciu registratúrneho plánu ÚDZS.

- Hardware nie je súčasťou dodávky diela. Požiadavky na parametre HW bude dodávateľ konzultovať ÚDZS, aby bola zachovaná technologická kontinuita a IT architektúra ÚDZS a naplnená stratégia ÚDZS v oblasti IT. V súčasnosti je použitá platforma HP Simplivity:
 - HPE SimpliVity 325 Gen10
 - 1 x AMD EPYC 7402P (2.8GHz/24-core/180-200W) FIO Processor Kit for HPE ProLiant DL325 Gen10
 - 12 x HPE 32GB (1x32GB) Dual Rank x4 DDR4-2933 CAS-21-21-21 Registered Smart
 - 2 x HPE 300GB SAS 12G Enterprise 10K SFF (2.5in) SC 3yr Wty Digitally Signed Firmware HDD
 - 1 x HPE SimpliVity 6x1.92TB SFF SSD Kit
 - 1 x HPE Ethernet 1Gb 4-port BASE-T BCM5719 Adapter
 - 1 x HPE FlexFabric 10Gb 2-port FLR-T 57810S Adapter
 - 2 x HPE 800W Flex Slot Platinum Hot Plug Low Halogen Power Supply Kit
 - 1 x HPE iLO Advanced Electronic License with 3yr Support on iLO Licensed Features
 - Preferovaná platforma je Windows z dôvodu zaškolenia personálu len na platformu Windows.
- Súčasťou dodávky musia byť aj licencie tretích strán a všetky SW komponenty pre všetky prostredia, aby bola zabezpečená bezproblémová prevádzka diela.

- Ďalej sa požaduje:
 - automatické sťahovanie, odosielanie a evidovanie správ z ÚPVS
 - prijímanie a odosielanie správ, ktoré obsahujú formuláre vrátane príloh v povolenom formáte (<https://www.slovensko.sk/sk/faq/faq-podania/#ake2>)
 - prepojenie registratúrneho systému s aplikáciou Microsoft Outlook 2010 a vyšším, aby bolo možné priamo z e-mailov vytvárať registratúrne záznamy
 - generovanie e-mailových notifikácií z registratúrneho systému ktoré upozorňujú užívateľov na rôzne stavy v registratúre (upozornenie pri doručení záznamu, úlohy, administratívne notifikácie o dostupnosti služieb a pod.). Z mailových notifikácií sa musí dať jedným kliknutím vstúpiť do tej časti registratúry, ktorej sa notifikácia týka.
 - viditeľné rozlíšenie elektronickej pošty od listinnej
 - prehľadný schvaľovací proces toku dokumentov vrátane mailových notifikácií schvaľovacieho procesu s možnosťou podpísania elektronických príloh ako aj formulára ÚPVS kvalifikovaným elektronickým podpisom ako aj pečaťou.
 - komunikácia s ÚPVS má byť na strane ÚDZS ukončená v demilitarizovanej zóne.
 - riešenie musí poskytovať manažment na vytváranie a úpravu schvaľovacích procesov tokov dokumentov.

- grafické zobrazovanie formulárov a príloh priamo v registratúrnom systéme so štruktúrou zodpovedajúcou formulárom zaevidovaným na ÚPVS
- grafické zobrazenie výsledku overenia elektronických podpisov a pečatí na prijatých elektronických formulároch a prílohách z ÚPVS
- vyplňanie ľubovoľných formulárov dostupných na ÚPVS
- overovanie dostupnosti služieb ÚPVS a overovanie aktívnosti elektronických schránok na ÚPVS
- možnosť nastavenia aplikačného zastúpenia užívateľa užívateľom a to aj z pozície užívateľa samotného, ako aj s pozície administrátora registratúrneho systému
- súbežná práca viacerých podateľní, resp. súbežná práca viacerých užívateľov na jednej podateľni – centralizovaný systém správy registratúry
- zachovávanie všetkých verzií príloh záznamov pre možnosť spätnej kontroly
- rozšírené vyhľadávanie umožňujúce filtrovanie nad zobrazovanými dátami v rátane kombinácie jednotlivých filtračných kritérií
- napojenie na adresár ÚPVS ako aj napojenie na vlastný adresár s možnosťou importu, resp. popísaného rozhrania pre jednoduchý import do adresára.
- možnosť zlučovania subjektov interného adresára
- pravidelné aktualizácie registratúrneho systému počas celého obdobia podpory
- garancia funkčnosti všetkých zakúpených súčastí registratúrneho systému po vykonaní aktualizácií
- logovanie prístupov, prihlásení, selektov a úprav dát užívateľov pre potreby GDPR
- poskytovanie súčinnosti tretím stranám a/alebo ÚDZS pri implementácii iných agendových systémov objednávateľa

4. Požiadavky na realizáciu predmetu zákazky

Realizácia predmetu zákazky zahŕňa nasledovné etapy:

- a. **Analýza a dizajn:** Vykoná sa spresnenie architektúry a špecifikácie riešenia, detailná analýza požiadaviek, návrh riešenia. Bude vypracovaný, pripomienkovaný a schválený Detailný návrh riešenia. Taktiež bude vypracovaná špecifikácia rozhraní na zdrojové systémy, integračné scenáre, riešenie požiadaviek na bezpečnosť, testovacie scenáre a plán testov, detailná špecifikácia migrácie a ďalšia potrebná dokumentácia pre bezproblémovú implementáciu riešenia a migráciu dát, ak to bude potrebné. Súčasťou je vypracovanie a dodanie Dohody o integračnom zámere s Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické služby.

- b. **Implementácia:** Zahŕňa prípravu vývojového (TEST), akceptačného (ACC) a produkčného (PROD) prostredia pre jednotlivé komponenty, implementáciu navrhovaných modulov a funkcionalít nového registratúrneho systému, realizáciu integrácií na iné informačné systémy.
- c. **Testovanie:** Bude zabezpečená realizácia testovania (funkčného, integračného, záťažového testovania a testovania dostupnosti registratúrneho systému vrátane zaškolenia zamestnancov objednávateľa na vykonanie testovania) a vyhodnotenie a akceptácia testov. Súčasťou etapy bude vytvorenie testovacej dokumentácie a používateľskej dokumentácie. Následne bude prebiehať bezpečnostné testovanie na základe požiadaviek a časového harmonogramu ÚDZS, ktoré bude realizované treťou stranou poverenou ÚDZS. V tomto čase sa taktiež uskutočnia školenia užívateľov s časovou dotáciou v rozsahu minimálne 9 hodín pre všetkých používateľov a školenie pre administrátorov v rozsahu minimálne 8 hodín. Forma školenia (online, onsite) bude dohodnutá so zhotoviteľom.
- d. Zhotoviteľ poskytne objednávateľovi video návod zahŕňajúci všetky funkcionality a užívateľské príručky.
- e. **Nasadenie:** Nasadenie zahŕňa nasadenia do produkčného prostredia, skúšobnú prevádzku, podporu a kontrolu nastavení prostredia.
- f. **Postimplementačná podpora:** Postimplementačná podpora je požadovaná v rozsahu 20 pracovných dní.

Súčasťou dodávky riešenia je dokumentácia v elektronickej editovateľnej podobe ako aj podobe vhodnej pre tlač. Dokumentácia bude predstavovať sériu dokumentov ku každému modulu, ktoré dostatočne jasne a kompletne popisujú dodávané riešenie. K dokumentácii požadujeme doplniť Integračnú príručku na externé aj interné domény.

Požadované sú najmä tieto dokumenty:

- Analýza súčasného stavu
- Detailná špecifikácia funkčných a nefunkčných požiadaviek
- Procesno-funkčný návrh (Funkčný návrh registratúrneho systému)
- Aplikačný návrh riešenia
- Infraštruktúrny návrh riešenia
- Plán testovania
- Návrh akceptačných testovacích scenárov
- Vyhodnotenie testovania
- Používateľské príručky a manuály pre správu
- Konfigurácia a administrácia

Dokumentácie v slovenskom jazyku budú dodané v dohodnutých elektronických formátoch (napr. DOCX, PDF).

V analytickej časti je možné témy skombinovať do jednotného dokumentu.

5. Požiadavky na procesy

5.1. Projektový plán

Vypracovaný v súlade s uznávanou metodológiou projektového riadenia (napr. PRINCE2, IPMA, PMI). Dokument "Projektový plán" je požadovaný ako neoddeliteľná súčasť plnenia zhotoviteľa.

5.2. Havarijný plán

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

- Výpadok napájania technickej infraštruktúry, na ktorej je prevádzkovaný registratúrny systém
- Strata sieťovej konektivity
- Porucha HW
- Havária SW, ktorý je používaný na prevádzku registratúrneho systému

Havarijný plán definuje procesy v jednotlivých situáciách, popisuje identifikáciu havárie, určí kroky, ktoré vedú k odstráneniu havárie a definuje zodpovednosti a spôsob komunikácie pri nahlásení, riešení a po vyriešení havárie. Definuje aj kroky, ktoré bude potrebné vykonať po odstránení havarijného stavu k obnoveniu plnej prevádzkyschopnosti celého diela. Havarijný plán tiež detailne popisuje spôsob zálohovania a obnovy údajov. Dokument "Havarijný plán" je požadovaný ako neoddeliteľná súčasť dodávky pre ÚDZS pri riadnom odovzdaní diela ako celku.

5.3. Riadenie zmien

5.3.1. Riadenie zmien, opráv a rozvoja registratúrneho systému (ďalej len „Change management“)

V prípade, ak v priebehu realizácie diela alebo po odovzdaní diela nastanú okolnosti, ktoré si vyžadujú vykonať zmeny diela, sú zmluvné strany oprávnené tieto zmeny diela uskutočniť prostredníctvom zmenového konania alebo prostredníctvom služieb rozvoja a zmien registratúrneho systému.

Použitím nástroja Help Desk, ktorý je súčasťou Service Desku v rámci procesu Riadenia zmien zhotoviteľ sleduje a dokumentuje požiadavky na zmenu funkcionalít registratúrneho systému s ohľadom na meniace sa potreby používateľov. Change management sleduje predovšetkým požiadavky koncových používateľov a administrátorov a taktiež zmeny funkcionalít a procesov na rezortnej úrovni. Z nich sa potom generujú požiadavky na zmeny funkcionalít registratúrneho systému. Ďalej sleduje a eviduje požiadavky na poskytnutie podpory zo strany zhotoviteľa. Dokument, ktorý popisuje Change management, obsahuje predovšetkým workflow priebehu životného cyklu požiadaviek na podporu používateľov použitím nástroja Help Desk. Obsahuje zoznam používateľov, ktorí majú prístup do systému používateľov Help Desk. Popisuje činnosti, ktoré jednotliví účastníci procesu Riadenia zmien vykonávajú v prípade:

- Zaevidovania Požiadavky na podporu
- Prevzatia Požiadavky na podporu
- Spracovania analýzy a popisu navrhovaného riešenia, vykonanie odhadu časovej náročnosti a odovzdanie k schváleniu/neschváleniu

- Zamietnutie (ak je chyba súčasťou inej chyby, ide o duplicitný záznam alebo sa zhotoviteľ rozhodne s ÚDZS, že je chyba neopodstatnená, môže ju zamietnuť)
- Odmietnutie (ak Riešiteľ uzná chybu za irelevantnú)
- Nasadenie opravy na testovacie prostredie
- Vyriešenie podpory
- Uzatvorenie požiadavky
- Odloženie požiadavky (na návrh ÚDZS)

Pravidlá Riadenia zmien sú definované dokumentom "Riadenie zmien, opráv a rozvoja registratúrneho systému", ktorý je požadovaný ako neoddeliteľná súčasť plnenia zhotoviteľa .

5.3.2. Pravidlá riadenia verzií registratúrneho systému (Release Management)

V rámci procesu riadenia verzií zhotoviteľ definuje pravidlá riadenia, schvaľovania, testovania a nasadzovania verzií registratúrneho systému. Riadenie verzií registratúrneho systému prepojuje informácie o verzii registratúrneho systému so súvisiacimi požiadavkami na zmenu v procesoch riadenia zmien registratúrneho systému a slúži ako hlavný súhrn informácií o realizovaných zmenách v registratúrnom systéme. Zaisťuje súhrnné testovanie nových verzií a plánovanie súvisiacich testov, riadené nasadenie a prípadné návraty k pôvodným verziám. Zabezpečuje dostatočne skorou informovanosťou všetkých koncových používateľov danej služby, ktorá je nasadením novej verzie dotknutá, príslušných pracovníkov technickej podpory a pod. Pravidlá pre nasadenie jednotlivých verzií, ktoré určujú frekvenciu, množstvo a typ nasadenia, podliehajú dôslednému zdokumentovaniu a odsúhlaseniu obidvoma zmluvnými stranami. Zodpovedná osoba zhotoviteľa naplánuje jednotlivé formy nasadenia funkcionalít, súvisiacich služieb, SW a HW. Plány týkajúce sa nasadenia služby pre implementáciu budú odsúhlasené a autorizované všetkými zainteresovanými stranami.

Úspešnosť a prípadné zlyhanie vydania verzie sa musia merať. Merania musia zahŕňať udalosti v súvislosti s nasadením v období nasledujúcim po nasadení. Následná analýza musí obsahovať hodnotenie vplyvu operácií a zdrojov podporného personálu atď. a musí poskytnúť relevantné informácie pre plánovanie zlepšenia registratúrneho systému.

Riadenie verzií registratúrneho systému definuje nástroj, ktorým sa horeuvedené pravidlá realizujú v implementácii a plánovaní incidentov do jednotlivých verzií. Definuje procesy release managementu, predovšetkým:

- Vytvorenie plánu verzií registratúrneho systému
- Plánovanie verzií registratúrneho systému pre hlavné verzie a hotfixy
- Životný cyklus verzie (príprava verzie, nasadenie a testy verzie, prevádzka verzie, ukončenie verzie)
- Release notes (poznámky k vydaniu danej verzie)

Pravidlá pre vydávanie nových verzií sú definované dokumentom 'Riadenie verzií registratúrneho systému', ktorý je požadovaný ako neoddeliteľná súčasť plnenia zhotoviteľa.

5.4. Požiadavky na zabezpečenie bezpečnosti registratúrneho systému

Registratúrny systém musí spĺňať požiadavky zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov ako aj ostatnej príslušnej právnej úpravy.

Bezpečnosť registratúrneho systému je daná architektúrou, používatelia sa prihlasujú do registratúrneho systému prostredníctvom prihlasovacích údajov, ktoré im umožňujú spracovávať údaje iba v rámci pridelenej role. K inej oblasti nemá používateľ prístup. Oprávnená osoba – administrátor je zodpovedný za priradenie prístupových práv všetkým autorizovaným používateľom registratúrneho systému. Komunikácia s registratúrnym systémom bude riešená bezpečným protokolom, súčasťou riešenia bude aj správa certifikátov, ktoré budú používané na vytvorenie bezpečnej komunikácie medzi jednotlivými časťami registratúrneho systému, hlavne externých subjektov. Administrátorom bude zverená správa certifikátov. Používatelia majú prístup k údajom registratúrneho systému iba v rámci definovaných prístupových práv.

Riadenie bezpečnosti registratúrneho systému musí definovať, ako je registratúrny systém zabezpečený predovšetkým z hľadiska:

- IKT infraštruktúry
- Ochrany proti útokom a zavíreniu
- Bezpečného prístupu a ochrane proti neoprávnenému prístupu
- Zabezpečenia dôvernosti údajov a ochrany osobných údajov
- Zabezpečenia integrity a dostupnosti údajov
- Zálohovania a obnovy údajov

Pravidlá zabezpečenia bezpečnosti registratúrneho systému sú definované dokumentom "Riadenie bezpečnosti registratúrneho systému", ktorý je požadovaný ako neoddeliteľná súčasť plnenia pri riadnom odovzdaní diela ako celku.

Zhotoviteľ je povinný vypracovať bezpečnostný projekt pre registratúrny systém.

5.5. EXIT Plán registratúry

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

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

- Vlastnej agendy a procesov, ktoré sú v registratúre implementované
- Spracovania komunikačných procesov registratúry
- Databáz a dátového modelu registratúry
- Správy prístupových práv a rolí užívateľov

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

6. Požiadavky na služby poskytované pri prevádzke registratúrneho systému

Riadenie projektu alebo realizácia zmien a rozvojových aktivít musí byť v súlade s Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z. o riadení projektov a ostatnými právnymi predpismi a príslušnými normami a metodikami.

6.1. Všeobecné požiadavky na služby poskytované pri prevádzke registratúrneho systému budú zahŕňať:

6.1.1. Služby systémovej a aplikačnej podpory

Poskytovanie technickej podpory na základe paušálu a individuálnych požiadaviek ÚDZS pre registratúrny systém – servisné služby, ktoré zabezpečia bezproblémovú prevádzku registratúrneho systému a tiež všetky služby zmeny a rozvoja.

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

Služby systémovej a aplikačnej podpory sa vzťahujú na všetky prostredia. Počet užívateľov registratúrneho systému je približne 500.

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“):

B.1 služby technickej podpory na požiadavku

B.2 služby zmeny a rozvoja registratúrneho systému

A – Paušálne služby:

- Zriadenie a prevádzka Help Desku, Service Desku (príjem, spracovanie a dispečing požiadaviek a incidentov). Slúži ako jednotný kontaktný bod pre príjem všetkých žiadostí o službu od ÚDZS, pričom zabezpečuje:
- Zaznamenanie všetkých žiadostí, ich klasifikáciu, určenie priority, vyriešenie resp. pridelenie konkrétnemu riešiteľovi.
- Monitoring a sledovanie parametrov SLA, eskalácie v prípade porušenia SLA alebo ak je riziko, že požiadavky nebudú vyriešené v dohodnutom čase.

- Komunikácia a koordinácia riešiteľských skupín vrátane tretích strán.
- Komunikácia s užívateľmi v súvislosti s riešením ich požiadaviek.
- Priebežné overovanie spokojnosti ÚDZS.
- Podpora užívateľom prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- Starostlivosť prideleným Account Managerom počas celej doby platnosti zmluvného vzťahu.
- Reportovanie stavu registratúrneho systému.
- Reportovanie počtu a typov incidentov a servisných zásahov vyžiadaných zo strany ÚDZS.
- Monitorovanie a upozorňovanie na potrebné aktualizácie systémových komponentov z dôvodu potenciálneho bezpečnostného rizika.
- Zhotoviteľ je povinný zabezpečiť, aby bol zabezpečený monitoring SLA parametrov dodaných koncových a aplikačných služieb a zabezpečiť, aby registratúrny systém poskytoval funkcionality automatizovaného testovania každej služby na nefunkčnosť a odosielania (automatizovaných) hlásení o nefunkčnosti služby.
- Pozáručná podpora - pre existujúce a nové funkcionality registratúrneho systému.
- Konzultačné služby.
- Zabezpečenie všetkých prostredí v konzistentnom stave pre potreby testovania dodávaného riešenia.
- Databáza a dáta - štandardná profylaxia databáz (reindexácia, optimalizácia,...).
- Udržiavanie a aktualizácia integračných rozhraní
- Poskytnutie nových verzií registratúrneho systému na zabezpečenie súladu s platnou legislatívou, ale aj na udržanie technickej úrovne diela.
- Práce súvisiace s implementáciou novej verzie ak je to potrebné

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

B – služby na požiadavku:

B.1 Služby technickej podpory na požiadavku:

- Poskytnutie nových verzií v prípade zmeny procesov alebo iných zmien na strane ÚDZS.
- Aktualizácia registratúrneho systému v súlade s platnými obchodnými a licenčnými podmienkami poskytovateľa SW licencií tretích strán.
- Riešenie incidentov podaných ÚDZS prostredníctvom Help Desku.
- Odstraňovanie mimozáručných a pozáručných väd registratúrneho systému a služieb.
- 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.
- Maximálny rozsah služieb na požiadavku je 100 osobodní bez nároku na minimálne plnenie

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

B.2 Zmena a rozvoj registratúrneho systému:

- Rozširovanie funkcionality registratúrneho systému - analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie.
- Vykonanie úprav v nastavení registratúrneho systému voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam.
- Programovanie nových funkcií v rámci existujúceho registratúrneho systému.
- Integrácia nových IS s registratúrnym systémom.
- Vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní.
- Programovanie a implementácia nových integračných rozhraní.
- Realizácia testov podľa testovacích scenárov.
- Projektové riadenie a koordinácia tímov pre realizáciu zmien.
- Zmeny užívateľskej dokumentácie.
- Aktualizácia dokumentácie dodanej zhotoviteľom v zmysle zmluvy.
- Maximálny rozsah služieb na požiadavku je 100 osobodní bez nároku na minimálne plnenie

6.1.2. SW Podpora

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

Úhrada SW podpory bude realizovaná za kalendárny rok.

6.2. Požadované SLA služby

Definícia pojmov:

1. Help Desk je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek ÚDZS.
2. Service Desk sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie a sledovania stavu všetkých požiadaviek ÚDZS a to cez aplikáciu Help Desk, v prípade potreby e-mailom, telefonicky alebo v odôvodnených prípadoch formou videokonferencie.
3. SLA je garantovaná dostupnosť 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.

4. SLA bude počítaná podľa nasledovného vzorca:

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

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

Dĺžka sledovaného obdobia:

Počet pracovných dní v mesiaci	Počet minút v pracovných dňoch v mesiaci v režime 10x5	Maximálny počet minút nedostupnosti registratúrneho systému v pracovných dňoch v mesiaci
19	11400	456
20	12000	480
21	12600	504
22	13200	528
23	13800	552

6. 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 0,1%	Sankcia 1% z ceny štvrtročného paušálneho poplatku za každé zníženie SLA o 0,1%, maximálne do výšky štvrtročného paušálneho poplatku
Príklad: SLA v jednom mesiaci štvrtroka = 95,8%	Sankcia = 2% z ceny štvrtročného paušálu
Príklad: SLA v troch mesiacoch štvrtroka = 95,5%	Sankcia = 15% z ceny štvrtročného paušálu

7. Do celkového času trvania poruchy sa nezapočítavajú a za poruchu sa nepovažujú všetky nasledovné dôvody a doby:
- prerušenie poskytovania služby z dôvodu dohodnutej plánovanej údržby registratúrneho systému, maximálne však 12 hodín v jednom dni
 - prerušenie poskytovania služby z dôvodu neplánovanej údržby odsúhlasenej ÚDZS, maximálne však 12 hodín v jednom dni
 - dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť ÚDZS
 - prerušenie poskytovania služby spôsobené ÚDZS spôsobené zásahom do registratúrneho systému

- e) prerušenie poskytovania služby spôsobené prerušením elektrického napájania zariadení určených na poskytovanie služby v priestoroch ÚDZS
 - f) prerušenie poskytovania služby spôsobené poruchou na vnútorných rozvodoch vo vlastníctve ÚDZS, resp. vo vlastníctve tretej strany
 - h) doba, počas ktorej nebola poskytnutá potrebná súčinnosť zo strany ÚDZS
 - i) doba prerušenia poskytovania služby z dôvodov okolností vyššej moci
8. Dostupnosť podpory služby. Vždy sa za takúto dobu považuje dostupnosť 24 x 7 pre aplikáciu HelpDesk.
 9. Odozva znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a potvrdením zhotoviteľa o prijatí požiadavky v závislosti od parametra Dostupnosť podpory služby.
 10. Reakčná doba znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a začatím aktívnych krokov zhotoviteľa vedúcich k riešeniu požiadavky v závislosti od kategorizácie incidentu. Aktívne kroky sú napríklad: telefonická dohoda s ÚDZS, vzdialené pristúpenie do systému, príchod do miesta služby.
 11. Doba odstránenia poruchy je čas v minútach, hodinách resp. v dňoch, ktorý potrebuje zhotoviteľ na vyriešenie požiadavky. t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v HelpDesku zhotoviteľa) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie.
 - a. Chyba môže byť vyriešená aj náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie chyby do nižšej kategórie a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom chyby.
 - b. Pri riešení chyby je akceptovateľné postupné odstraňovanie chyby prechodmi zo stavu veľmi vysoká - > vysoká - > normálna.

Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom HelpDesku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom zhotoviteľ obnovenie služby zaevidoval v Help Desku. Tento čas plynie iba počas doby Dostupnosti služby.
 12. Náhradné riešenie je riešenie, ktoré záložnými prostriedkami alebo povoleným náhradným zariadením nahradí poskytovanú službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných na funkčnosť služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas. Po uplynutí dohodnutého času, požiadavka sa aktivuje ako nová požiadavka s predpísanou SLA.
 13. Doba náhradného riešenia je čas (v minútach, resp. hodinách), ktorý potrebuje zhotoviteľ na vyriešenie požiadavky náhradným spôsobom od jej akceptovania.
 14. Povolené náhradné zariadenie je zariadenie, ktoré môže zhotoviteľ použiť pri poskytovaní služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.
 15. Incident alebo porucha je stav registratúrneho systému, pri ktorej dôjde ku čiastočnej alebo úplnej nedostupnosti (výpadku) služby.
 16. Kategorizácia Incidentu/výpadku služby:
 - A – veľmi vysoká, kedy registratúrny systém ako celok zlyhal a je mimo prevádzky. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu registratúrneho systému aspoň v obmedzenom stave.
 - B – vysoká, kedy registratúrny systém má výrazne obmedzenú schopnosť prevádzky. Hlavné komponenty nefungujú a v prevádzke vykazujú vady. Kľúčová funkčnosť je obmedzená. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu registratúrneho systému aspoň v obmedzenom stave.
 - C – normálna, kedy registratúrny systém vykazuje výpadok menej dôležitej funkčnosti alebo komponentu, ktorý nemá kritický dopad na užívateľov, ale funkčnosť systému je obmedzená. Nie je spôsobená trvalá strata údajov alebo ich vážne poškodenie.

17. Pracovný deň pre účely technickej podpory sa rozumie:

Pondelok až Piatok v čase od 8:00 hod. do 18:00 hod., to znamená 10 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 predpisov (ďalej len „zákon č. 241/1993 Z. z.“) alebo v inom právnom predpise.

18. Pracovná doba (alebo aj Pracovný čas) - Pre účely technickej podpory sa tým rozumie doba v čase od 08:00 hod. do 18:00 hod. počas pracovného dňa.

19. Mimopracovný čas pre účely technickej podpory sa rozumie:

čas mimo pracovnej doby vrátane štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z.z. alebo v inom právnom predpise

Technická podpora bude realizovaná cez 3 úrovne podpory s nasledujúcim označením:

- L1 (level 1, priamy kontakt ÚDZS) – jednotný kontaktný bod ÚDZS – podpora užívateľov
- L2 (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) – vybraná skupina garantov ÚDZS so znalosťou registratúrneho systému a IS ÚDZS
- L3 (level 3, postúpenie požiadaviek od L2) – zhotoviteľ

Pre služby technickej podpory sú definované parametre:

- Dostupnosť a služba servis desku je prevádzkovaná v bežných pracovných dňoch v čase od 8:00 do 18:00. Na komunikáciu so službou servis desku je primárne určený nástroj na evidenciu a riadenie požiadaviek (Help Desk) s webovým rozhraním, ktorý je dostupný v režime 24x7.
- Konkrétny nástroj navrhne zhotoviteľ a na spôsobe používania sa dohodne zhotoviteľ s ÚDZS.
- Riešenie incidentov,
- Riešenie požiadaviek,
- Komunikáciu s užívateľmi.
- Požadovaná dostupnosť registratúrneho systému je minimálne 96% a to počas bežnej pracovnej doby (ďalej aj režim 10x5). Pre účely tohto diela sa rozumie Pondelok až Piatok v čase od 8:00 hod. do 18:00 hod., to znamená 10 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.
- Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych požiadaviek na služby sú zásadne systémové hlásenia a zápisy cez aplikáciu HelpDesk. Hodnotenie kvalitatívneho plnenia zmluvy za každý mesiac (SLA report) vyhotoví zhotoviteľ a predloží ho ÚDZS spolu so štvrtročným reportom.

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

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

Požadované reakčné doby a doby vykonania opravy sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Priorita	Reakčná doba (začiatok tech. riešenia)			Doba odstránenia poruchy		
	<i>V pracovnej dobe</i>	<i>Mimo prac. doby</i>	<i>Štátny sviatok a deň pracovného pokoja</i>	<i>V pracovnej dobe</i>	<i>Mimo prac. Doby</i>	<i>Štátny sviatok a deň pracovného pokoja</i>
A – veľmi vysoká	4 hodiny	12 hodín	24 hodín	12 hodín	24 hodín	24 hodín
B – vysoká	Do 18:00 nasledujúceho pracovného dňa	Do 18:00 nasledujúceho pracovného dňa	Do 18:00 nasledujúceho pracovného dňa	1 pracovný deň	2 pracovné Dni	2 pracovné dni
C - normálna	Do 18:00 nasledujúceho pracovného dňa	Do 18:00 nasledujúceho pracovného dňa	Do 18:00 nasledujúceho pracovného dňa	Do 4 pracovných dní	Do 4 pracovných dní	Do 4 pracovných dní

Požiadavky na technickú podporu komunikácie prostredníctvom WS

Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať technickú podporu a súčinnosť pri riešení problémov, ktoré súvisia s prevádzkovaním WS, ktoré slúžia na komunikáciu medzi dielom a ostatnými IS ÚDZS ktoré sú pripojené na registratúrny systém, prípadne IS ďalších inštitúcií.