

Príloha č. 1

Parametre a podmienky poskytovania Služieb

Obsah

Služby podpory prevádzky	1
Zoznam činností vykonávaných v rámci podpory prevádzky	2
Helpdesk	2
Realizácia malých zmien funkčnosti	3
Parametre kvality poskytovanej služby	3
Hodnotenie kvality poskytovanej služby	5
Služby rozvoja IS EVSRŠ	6
Postup objednania Služby rozvoja	6
Parametre kvality poskytovanej služby	7
Hodnotenie kvality poskytnutej služby	8

Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky komplexného systému IS EVSRŠ v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátanie riešenia Incidentov. Súčasťou Služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení komplexného systému IS EVSRŠ vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie komplexného systému IS EVSRŠ.

Rozšírený popis Služby:

- odstraňovanie Incidentov komplexného systému IS EVSRŠ, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení Incidentov,
- poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov v systéme IS EVSRŠ, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním,
- pravidelná kontrola funkčnosti systému IS EVSRŠ a jeho častí (monitoring),
- pravidelná kontrola nastavenia systému IS EVSRŠ podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie komplexného systému IS EVSRŠ,
- profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou komplexného systému IS EVSRŠ,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny komplexného systému IS EVSRŠ,
- udržiavanie repozitára zdrojových kódov,
- realizácia malých zmien funkčnosti vynútených zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa,
- udržiavanie administrátorskej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie v aktuálnom stave.

Zoznam činností vykonávaných v rámci podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Service Desku,
- b) vedenie evidencie nahlásených incidentov,
- c) prevádzka hotline strediska,
- d) zber a evidencia Incidentov,
- e) identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Koncového používateľa, jeho analýza a samotné riešenie,
- f) poskytovanie konzultácií o Incidentoch,
- g) poskytovanie mailového/telefonického hotlinu vyškoleným Koncovým používateľom,
- h) projektové riadenie servisných činností a malých zmien funkčnosti,
- i) riešenie eskalácií,
- j) poskytovanie reportovania a štatistických hlásení,
- k) profylaktika aplikačnej vrstvy – táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu diela, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
 - pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch
 - logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
 - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - kontrola prostredia, v ktorom beží IS EVSRŠ,
 - udržiavanie repozitára zdrojov kódov,
 - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- l) technická podpora integračného rozhrania DVO obsahu voči IS EVSRŠ – táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - správa a údržba integračného rozhrania DVO obsahu v nadväznosti analýza reportovaných problémov integračného rozhrania,
 - fixovanie problémov a vývoj updatov pre integračné rozhranie,
 - deployment a zverejňovanie updatov a bugfixov pre integračné rozhranie,
- m) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení,

Helpdesk

Na podporu, údržbu a úpravy systému IS EVSRŠ bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhu úrovňovej podpory, ako aj nasledovné funkcie:

- garantovaná dostupnosť Služieb helpdesku počas pracovných dní,
- garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová väzba po vyriešení Incidentu systému IS EVSRŠ,
- monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov systému IS EVSRŠ,
- garantované doby riešenia Incidentov systému IS EVSRŠ,
- evidenciu všetkých Incidentov, ich kategorizáciu, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
- eskalácia riešenia požiadaviek zo strany Kľúčových používateľov.

Nahlasovanie incidentov

Objednávateľ dodá Poskytovateľovi zoznam oprávnených Kontaktných osôb a Kľúčových používateľov. Kontaktné osoby sú výhradne oprávnené nahlasovať Incidenty zo strany Objednávateľa na helpdesk Poskytovateľa. Kľúčoví používatelia sú oprávnení komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu. Zoznam oprávnených kontaktných osôb a Kľúčových používateľov bude obsahovať kontaktné údaje – mená, priezviská, telefónne

čísla, emailové adresy pracovníkov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať zoznam aktuálny.

Objednávateľ môže pri využívaní Služieb helpdesk nahlasovať Incidenty nasledujúcimi spôsobmi:

1. Telefón: v prípade hlásenia Incidentov IS EVSRŠ prostredníctvom telefónu, Poskytovateľ ako potvrdenie začatia plynutia času riešenia Incidentu zašle potvrdzujúci email oprávnenej kontaktnej osobe s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prvotného telefonického kontaktu s nahlásením Incidentu. Čas telefonického kontaktu je zaevidovaný v rámci potvrdzujúceho emailu.
2. Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy): s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prijatia potvrdenia o doručení správy.

Objednávateľ zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory Call centra pre koncových používateľov. Bude zabezpečovať príjem dotazov, požiadaviek a chýb od koncových používateľov, evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb, identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení. Zároveň bude komunikovať s tímom druhoúrovňovej podpory u dodávateľa. Túto službu bude poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov v časoch od 8:00 do 16:30.

Realizácia malých zmien funkčnosti

Služba rieši zabezpečenie úprav komplexného systému IS EVSRŠ, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Objednávateľa. Rozsah prácností požadovaných úprav v rámci malej zmeny funkčnosti nesmie presiahnuť 2 MD.

Proces objednania realizácie malej zmeny funkčnosti sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Kontaktná osoba Objednávateľa uvedená v zozname Kontaktných osôb pre Služby podpory prevádzky. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti komplexného systému IS EVSRŠ budú ovplyvnené realizáciou zmeny a súčasťou bude aj predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny a špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

V prípade, že rozsah prácností presiahne 2 MD, nie je možné zmenu realizovať v rámci Služieb podpory prevádzky a na jej riešenia budú použité ustanovenia platné pre Služby rozvoja.

Do 3 pracovných dní odo dňa doručenia Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu Objednávateľ písomne alebo elektronicky oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie o schválení alebo neschválení Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu.

K realizácii malej zmeny funkčnosti dôjde len v prípade schválenia Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu Kontaktnou osobou Objednávateľa.

Parametre kvality poskytovanej služby

Kvalita Služieb podpory prevádzky je definovaná nasledujúcimi ukazovateľmi:

1. Garantovaná dostupnosť Helpdesku
 - Garantovaná dostupnosť Helpdesku počas pracovných dní je od 8:00 do 16:30.
 - Garantovaná dostupnosť Helpdesku počas kritickej prevádzky je od 8:00 do 18:00.

2. Reakčné doby

- Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovnú garantovanú dobu odozvy a dobu riešenia Incidentov (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia Garantovanej dostupnosti Helpdesku od okamihu nahlásenia Incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa):

Kategória chyby	Reakčná doba	Reakčná doba v Bežnej prevádzke	Reakčná doba v Kritickej prevádzke
Kritická	Doba odozvy	1 hod	1 hod
	Prvá odozva	8 hod	4 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod	8 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod	16 hod
Normálna	Doba odozvy	2 hod	2 hod
	Prvá odozva	16 hod	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	40 hod	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	80 hod	40 hod
Nízka	Doba odozvy	4 hod	2 hod
	Prvá odozva	40 hod	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	80 hod	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	160 hod	40 hod

3. Kvalita realizovanej malej zmeny funkčnosti

- V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v Požiadavke na zmenu. Minimálna vyžadovaná úroveň je stanovená počtom a závažnosťou defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	Kritický Defekt s dopadom na základné funkcionality systému IS EVSRŠ, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS EVSRŠ resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS EVSRŠ, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

- Zistenie väčšieho počtu defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

Hodnotenie kvality poskytovanej služby

Hodnotenie kvality poskytovanej služby bude prebiehať na pravidelných hodnotiacich stretnutiach. Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov Služieb podpory prevádzky,
- Identifikácia každého špecifického Incidentu, ktorý bol hodnotený ako „Nevyriešené“ alebo „Dočasná obnova prevádzky“,
- Optimalizácia úrovne a parametrov Služieb podpory prevádzky,
- Posúdenie a schválenie Poskytovateľom navrhnutých zmien,
- Rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch.

Zápis z hodnotiaceho stretnutia je povinnou prílohou k mesačnej faktúre. Zápisy z hodnotiacich stretnutí môžu byť využité aj pri rozhodovaní Objednávateľa o uplatnení zmluvných sankcií a/alebo prípadných zmien Služieb podpory prevádzky.

Podkladom pre hodnotenie poskytovaných Služieb podpory prevádzky je aj Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky, ktoré Poskytovateľ predloží Objednávateľovi písomne a elektronicky vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po hodnotnom období.

Stupne hodnotenia riešenia Incidentov:

Nevyriešené:

- Incident nebol vyriešený/odstránený;
- súčasťou hodnotenia musí byť odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní riešenia Incidentu.

Otvorené:

- neuplynula doba pre riešenie Incidentu;

Vyriešené:

- Incident bol vyriešený/odstránený.

Dočasná obnova prevádzky:

- Bolo nasadené dočasné riešenie.

Podrobný report

Poskytovateľ zabezpečí emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi vo forme podrobných reportov o vykonaných službách podpory. Názov zasielaného súboru je IS EVSRŠ_RRRR_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac). Podrobný report za každý mesiac bude Objednávateľovi doručený najneskôr k 5. dňu nasledujúceho mesiaca a bude obsahovať minimálne nasledujúce informácie za každý Incident:

Údaj	Popis
TicketNumber	Evidenčné číslo servisného hlásenia v systéme Poskytovateľa
Typ	Typ Servisnej požiadavky (Incident, Problém, Požiadavka na zmenu, iná Servisná požiadavka)
Dátum a čas prijatia	Dátum a čas prijatia Servisnej požiadavky na strane Poskytovateľa
Plán riešenia	Dátum a čas požadovaného riešenia Servisnej požiadavky v zmysle definovaného časového rozsahu Služieb
Riešenie	Dátum a čas skutočného riešenia Servisnej požiadavky
Názov	Predmet Servisnej požiadavky – stručný názov
Kontakt zákazníka	Oprávnená kontaktná osoba, ktorá nahlásila Servisnú požiadavku
Konfiguračná položka	Dotknutá konfiguračná položka, ktorá je predmetom Servisnej požiadavky
Stav	Stav riešenia Servisnej požiadavky

Spokojnosť zákazníka	Hodnotenie spokojnosti zákazníkom V prípade použitia evidenčného softwarového nástroja, Poskytovateľ umožní prístup oprávneným koordinátorom, resp. ďalším povereným osobám ku kompletnému zoznamu nahlásených Servisných požiadaviek, ktoré má v evidencii a umožní zaznamenať hodnotenie spokojnosti s riešením Servisnej požiadavky
Popis predmetu	Popis – úplné znenie Servisnej požiadavky
Popis riešenia	Popis – úplné znenie riešenia Servisnej požiadavky

Reporty budú dodávané v tabuľkovej elektronickej forme a v papierovej forme. Reporty budú principiálne obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané v poskytovaní Služieb podpory prevádzky v danom období – príslušnom kalendárnom mesiaci.

Pri reportovaní profylaktických činností záznam bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

1. Konfiguračná položka, ktorá identifikuje aplikačný modul prípadne funkčná časť IS EVSRŠ, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.
2. Popis riešenia, kde bude uvedené:
 - časový interval, kedy sa zásah vykonával
 - podrobný postup prác s odôvodnením
 - identifikáciu pracovníka Poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za vykonávanie profylaktických činností.

Úrovně hodnotenia poskytovaných Služieb podpory prevádzky

Poskytovanie Služieb podpory prevádzky v danom období – príslušnom kalendárnom mesiaci bude na Hodnotiacom stretnutí vyhodnotené jednou z nasledujúcich úrovní:

- Vyhovujúce – v danom období nebol hodnotený žiadny Incident stupňom nevyriešené, ani malá zmena funkčnosti stupňom Neakceptované.
- Nevyhovujúce – aspoň jeden Incident v danom období bol hodnotený stupňom Nevyriešené alebo malá zmena funkčnosti stupňom Neakceptované.

Služby rozvoja IS EVSRŠ

Služby rozvoja primárne zahŕňajú zmeny funkčnosti komplexného systému IS EVSRŠ, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa. Ich účelom je najmä zabezpečiť spracovanie dokumentácie súvisiacej s prípravou a publikovaním vzdelávacích programov. Všetky výstupy Služieb rozvoja musia byť odovzdávané v súlade s legislatívou platnou v čase ich odovzdania, najmä so zákonom č. 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (Školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Medzi služby rozvoja sú zaradené aj veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení komplexného systému IS EVSRŠ, ktoré sú síce vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, avšak ich rozsah neumožňuje, aby boli vykonané v rámci Služieb podpory prevádzky. Súčasťou realizácie Služieb rozvoja je zakaždým aj aktualizácia príslušnej dokumentácie komplexného systému IS EVSRŠ.

Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Kontaktná osoba Objednávateľa uvedená v zozname Kontaktných osôb pre Služby rozvoja. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude aj:

- Podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti komplexného systému IS EVSRŠ budú ovplyvnené realizáciou zmeny. Poskytovateľ je povinný pri vypracovaní návrhu riešenia vziať do úvahy aktuálnu platnú legislatívu, v prípade možného dopadu na IS EVSRŠ musí Poskytovateľ tento dopad zohľadniť v návrhu riešenia.
- Predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou Kontaktnou osobou,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja IS EVSRŠ Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

Počas realizácie zmeny bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej Objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu Akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v Objednávke a jej prílohách. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	Kritický Defekt s dopadom na základné funkcionality systému IS EVSRŠ, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS EVSRŠ resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS EVSRŠ, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

Zistenie väčšieho počtu defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

Hodnotenie kvality poskytnutej služby

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja IS EVSRŠ Akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za Služby údržby IS EVSRŠ sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.
- Akceptované – výstupom je podpísanie Akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.

Rozsah:

p.c.	Popis	Požadovaný maximálny počet mesiacov/predpokladaný rozsah v MD* na 5 rokov
1.	Služby rozvoja –projektové riadenie (projektový manažér, riadenie projektovej kancelárie)	750
2.	Služby rozvoja-procesné analýzy a metodika (procesný analytik, metodik, procesný architekt a špecialista v oblasti analýzy a modelovania procesov, špecialista pre prípravu funkčných špecifikácií)	1 500
3.	služby rozvoja- vývoj, programovanie a konfigurácia systému (programátor/developer pre platformu Fabasoft - programátor/developer pre platformu Liferay - programátor/developer pre platformu Fulltextový vyhľadávač)	2 250
4.	služby rozvoja - testovanie - príprava dokumentácie - príprava a realizácia školení	500
5.	Služby podpory prevádzky	60 mesiacov