

Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je dodanie a prevádzka počítačového programu, komplexného softvérového balíka pre dopravnú spoločnosť, ktorý umožňuje minimálne tvorbu cestovných poriadkov, tarifného systému, turnusov, plánu dopravy, spracovanie denných záznamov vodičov, výpočet hrubých miezd.

Dodaný software musí byť plne kompatibilný s akceptačnými zariadeniami Dopravného podniku mesta Martin, ktoré sú súčasťou dodávky ukončeného VO na dodávku autobusov, s existujúcimi dopravnými čipovými kartami typu Mifare DESFire EV1 a vyššie, vydanými a používanými v regióne vrátane dopravných kariet systému TransCard v štandarde Integrovaného systému Žilinského a Trančianskeho kraja (IDS Plus). Predmetom zákazky je tiež poskytnutie služieb zabezpečenia kompatibility akceptačných zariadení so softvérom pre prípravu tarifno-informačného systému a zabezpečenia monitoringu prevádzky vozidlového parku v reálnom čase. Poskytnuté služby budú zahŕňať minimálne nasledujúce plnenia:

- Poskytnutie služieb dodávky a prevádzky softvérov, ktoré zabezpečia funkčnosť akceptačných zariadení, ktoré musí dopravca prevádzkovať za účelom obsluhy cestujúcich a predaja cestovných lístkov a tiež za účelom zabezpečenia kompatibility akceptačných zariadení s dopravnými čipovými kartami, ktoré sú v regióne vydané
- Poskytnutie služieb dodávky a prevádzky softvérov, ktoré zabezpečia funkčnosť tarifno-vybavovacieho systému vo vozidlách dopravy vrátane spracovania štatistických výstupov o predajoch, počtoch cestujúcich, vyťažnosti liniek
- Poskytnutie služieb dodávky a prevádzky softvérov, ktoré zabezpečia funkčnosť operatívneho riadenia, monitoringu a vyhodnotenia prevádzky vozidiel dopravcu
- Poskytnutie služieb dodávky a prevádzky softvérov, ktoré zabezpečia funkčnosť spracovania výkonov súvisiacich s prevádzkovaním dopravy a vybavovaním cestujúcich, vrátane softvéru sklad, dielňa. Komplexný balík web aplikácií pre dopravnú spoločnosť vrátane licencií na používanie produktu s garantovanou kompatibilitou s vybavovacím a informačným systémom v nových vozidlách vrátane dodávky a správy SIM kariet na online dátový prenos informácií z vozidiel
- Poskytnutie cloudových služieb pre prevádzku softvérov (operačný systém Windows)u, ktoré obsahujú všetky potrebné softvérové licencie, poskytnutie hardvéru, prístup pre 5 klientov, dostupnosť 24/7
- Eshop umožňujúci plnenie kreditu na dopravné karty, predaj predplatných cestovných lístkov, predaj virtuálnych dopravných kariet, predaj plastových dopravných čipových kariet, vo forme mobilnej a webovej aplikácie s navigáciou cestujúcich a vyhľadávaním cestovných poriadkov v reálnom čase, osobný účet cestujúceho, správa dopravnej karty, informácie o predaných produktoch pre cestujúcich, správa platobnej brány na nákup produktov, backoffice pre kontrolu nákupov a stavu ich realizácie

V cene licencie na užívanie produktov musí byť zahrnutá garantovaná kompatibilita s vybavovacím systémom vo vozidlách (vrátane prípadných nových vozidiel), vzájomná akceptácia dopravných kariet a zúčtovanie platieb. Obstarávateľská organizácia žiada dodávateľa počítačového softvéru ako komplexného softvérového balíka pre dopravnú spoločnosť dodať potvrdené vyhlásenie o garantovanej kompatibilite ponúkaného komplexného softvérového balíka s výrobcom tarifno-informačného systému obstaraného Dopravným podnikom mesta Martin s.r.o. vo verejnej súťaži zverejnenej na elektronickom portáli Úradu pre verejné obstarávanie pod názvom: Nákup a dodávka autobusov s CNG pohonom pre potreby spoločnosti, ktorá je verejne dostupná v profile verejného obstarávateľa vo vestníku Úradu pre verejné obstarávanie na webovej stránke www.uvo.gov.sk

Internetový odkaz obstarávania autobusov:

https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie-zakaziek/detail/430754?page=1&limit=20&sort=datumAktualizacie&sort_dir=DESC&ext=0&nazovZakazky=&cpv=&datumAktualizacie=&nut=&kriterium=-1&eurofondy=-1&obrana=-1&druhPostupu=-1&druhZakazky=-1&fin=-1&organizaciaId=20751

Žiadame dodávateľa o predloženie ceny na predmet zákazky počas doby viazanosti zmluvného vzťahu na 36 mesiacov.

Detailný opis funkcionality systému softvérového balíka pre dopravnú spoločnosť:

1. Softvérové (SW) aplikácie pre hardvérové (HW) zariadenia vo vozidlách

Aplikácia palubného počítača je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami:

predaj elektronických cestovných lístkov (eCL); uzávierka pokladne; sledovanie polohy vozidla; komunikácia s centrálnym systémom; ovládanie periférnych zariadení ako sú: čítačky dopravných kariet; čítačka bankomatových kariet; informačné LED tabule vozidla; informačné LCD tabule; hlásiče zastávok; zariadenia na automatické počítanie cestujúcich; snímač CAN zbernice;

Aplikácia čítacieho zariadenia vo vozidle je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami:

predaj eCL; platba dopravnou kartou; platba bankovou kartou; tlač papierovej potvrdenky; kontrola platnosti PCL; zápis PCL zakúpený cez eShop; zápis vkladu na EP vykonaný cez eShop; ovládanie čítačky QR kódov z aplikácií;

Aplikácia vozidlovej LED tabule je aplikácia s funkciami: posielanie dát na LED informačné tabule číslo linky; cieľová zastávka; prejazdové zastávky

Aplikácia vozidlovej LCD tabule je aplikácia s grafickým výstupom, s funkciami: Posielanie dát na LCD informačné tabule informácie o prebiehajúcom spoji; informácie o meškani; informácie o možných prestupoch na iné spoje;

2. SW aplikácie pre predpredajné pracovisko

Predpredajná aplikácia je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami:

Predaj predplatného cestovného lístka zápis PCL do čipu karty; vytlačenie potvrdenky o predaji PCL; plnenie kreditu elektronickej peňaženky; zápis vkladu EP do čipu karty; vytlačenie potvrdenky o plnení kreditu na kartu;

Predaj karty zápis osobných údajov držiteľa dopravnej čipovej karty o aktivácii karty do čipu karty; výber poplatkov za inicializáciu a personalizáciu novej karty;

Vybabovanie reklamácií je súhrn činností spojených so životným cyklom karty s funkciami: prenos zostatku EP, prenos PCL; vrátenie zostatku EP; predĺženie platnosti karty;

Uzávierka pokladne je tvorba a tlač koncového lístka so sumárnymi štatistikami predaných lístkov (počet, suma, v členení podľa typu platby);

3. SW aplikácie pre predaj lístkov cez internet (eShop)

eShop je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami:

Registrácia zákazníka registrácia užívateľa eShop; zobrazenie údajov užívateľa;

Predaj karty zadanie údajov potrebných pre vydanie karty; prenos objednávky o vydanie dopravnej čipovej karty na personalizačné pracovisko;

Predaj predplatného cestovného lístka predaj PCL podľa platnej tarify IDSPlus; zobrazenie zakúpených PCL; generovanie údajov o zakúpených PCL pre akceptačné zariadenia;

Plnenie elektronickej peňaženky vklad na EP; zobrazenie zostatku EP; generovanie údajov o vkladov na EP pre akceptačné zariadenia;

Platobná brána prepojenie eShop na platobnú bránu bankovej inštitúcie;

Uzávierka tržby denná tržba podľa taríf;

4. SW aplikácie pre pracoviská osobnej dopravy (operačný systém Windows)

Cestovné poriadky (CP) je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: zadávanie všetkých údajov potrebných pre elektronicú pokladňu v autobuse; zadávanie všetkých údajov potrebných pre tlač linky a vývesky; definovanie a tlač vývesiek pre mestskú hromadnú dopravu vrátane editora vzorov vývesiek; import a export cestovných poriadkov vo formáte JDF; prezeranie a tlač štatistických údajov o linkách, spojoch a zastávkach;

Plán dopravy je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: plánovanie práce vodičov s priradenými vozidlami; generovanie staziek; prehľad a tlač staziek pre vodičov; prehľad a tlač plánu práce pre vodičov/vozidlá na celý mesiac so zohľadnením výpadkov vodičov; operatívne zmeny na vygenerovaných stazkach; spracovanie staziek;

Turnusy je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: vytváranie, prezeranie a tlač vzorových záznamov (turnusov) liniek MHD; dopĺňanie činností a prejazdov ku spojom; vytváranie, prezeranie a tlač štatistických údajov vzorových záznamov (turnusov); práca s príkazmi vybranej prevádzky; práca s jednotlivými časťami programu podľa nastavenia vlastného prístupu jednotlivým užívateľom;

Úkolové listy je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: evidencia úkolových listov, ktoré zahŕňajú nedopravné výkony vodičov;

Prehľady zo staziek je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: užívateľsky definovateľné komplexné prehľady údajov zo staziek, úkolových listov a výpadkov na jednotlivých vodičov, vozidlá, turnusy a prevádzky;

Štatistika spojov je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: generovanie záznamov odjazdených spojov a ich kilometrov na každý deň; dopĺňanie údajov o spoji zo vzorových záznamov na základe podkladov z CP (linky, spoje, značky, platnosti), staziek a palubných počítačov; generovanie štatistických prehľadov (kilometre, tržby); poskytovanie štatistických prehľadov z palubných počítačov pre dispečerské pracovisko;

Grafikon je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: grafické zobrazenie spojov jednej alebo viacerých liniek, v ktorom je možné zvýrazniť jednotlivé príkazy;

Elektronická stazka je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: sťahovanie reálnych dát (spoje, prejdené km) z dispečerského systému; podklady pre automatizované spracovanie stazky;

Varianty cestovných poriadkov je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: vytváranie viacerých variant cestovných poriadkov; porovnávanie variant cestovných poriadkov; porovnávanie a presúvanie liniek medzi sebou; schválenie platnosti vybranej varianty cestovných poriadkov;

Kontrola fondu pracovného času je aplikácia s funkciami: priebežné kontrolovanie fondu pracovného času počas tvorby príkazov a generovania staziek; zobrazenie FPČ v prehľadoch;

Editácie na mape je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: editovanie linky a jej trasy na mape; editovanie trasy na základe vykonaných jász (vzorová trasa) alebo pomocou služby Google; prenos trasy do dispečerského systému ako podklad pre zobrazenia a výpočty;

5. SW aplikácie pre prípravu dát pre HW zariadenia vo vozidlách

Tarifný systém je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: definovanie vlastností tarifno-informačného systému; definovanie typov taríf a príslušných cenníkov; definovanie vlastností elektronických pokladní na výdaj cestovných lístkov;

Evidencie zariadení je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: evidencia zariadení a predpredajných pracovísk; zobrazovanie prehľadov o nahrávaní vstupných a vyčítavaní výstupných dát z/do predajných zariadení;

Vzory lístkov je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: editácia xml šablón pre definovanie vzhľadu jednotlivých typov lístkov predávaných cez predajné elektronické zariadenia;

Príprava dát je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: definovanie skupiny predajných elektronických zariadení a ich špecifických vlastností; výber dát pre skupiny zariadení; vygenerovanie vstupných dát pre jednotlivé skupiny elektronických zariadení vo forme binárnych súborov;

Zvuky je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: skladanie zvukov k zastávkam a dopravným udalostiam; generovanie binárneho súboru pre hlásič zastávok;

Komunikácia so zariadeniami je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: nastavenie intervalu pre komunikáciu – nahrávanie/vyčítavanie dát do/zo zariadení prostredníctvom SIM kariet inštalovaných v palubných počítačoch; nahrávanie údajov (CP, tarifný systém, turnusy, vzory

lístkov, dáta pre tabule, dáta pre hlásič zastávok) do predajných elektronických zariadení; vyčítavanie údajov (štatistika) z predajných elektronických zariadení;

6. SW aplikácie pre spracovanie dát z HW zariadení vo vozidlách

Osobná pokladňa je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: evidencia a rozúčtovanie odvodu tržieb z odpočtov z elektronických pokladní ako aj ostatných príjmových a výdavkových dokladov pokladne; tlač príjmových a výdavkových dokladov; zobrazenie a tlač prehľadov spracovaných dokladov a ich rozúčtovania; export rozúčtovania dokladov do externého účtovníctva;

Prehľady zo zariadení je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: zobrazenie a tlač sumárnych prehľadov (tržby, DPH, počet cestujúcich) v členene podľa taríf, typu platby, predajných zariadení, liniek, spojov, zastávok; opis konkrétneho lístka; definovanie a uloženie do profilov rôznych kombinácií filtrov, na ktoré jednotlivé prehľady reagujú; export štatistiky z predajných elektronických zariadení do Zúčtovacieho centra;

Prehľady z čipových kariet (ČK) je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: zobrazenie a tlač prehľadov transakcií s elektronickými peňaženkami (EP) a predplatných časových lístkov zakúpených na ČK; zobrazenie a tlač podrobného účtu zvolenej karty s možnosťou online načítania transakcií vykonaných u iných dopravcov zo Zúčtovacieho centra; zobraziť a vytlačiť zoznamy kariet a ich zostatkov;

Revízorské prehľady je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: zobrazenie a tlač štatistických údajov o kontrolách revízorov, liniek a čítačiek; prehľad kontrol vybranej karty; zobrazenie účtu kontrolovanej karty;

Čierni pasažieri je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: evidencia čiernych pasažierov; evidencia, ich úhrady a vymáhanie neuhradených pokút; zobrazenie a tlač prehľadov pokút podľa ich stavu a štádia riešenia; zobrazenie a tlač sumárnych prehľadov zistených priestupkov podľa liniek, revízorov a mesiacov;

Uzávierka štatistiky je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: uzatvorenie vyčítania štatistiky z predajných elektronických zariadení ku koncu mesiaca; vynulovanie transakcií s testovacími ČK; generovanie poplatkov a umorenie zvyšných zostatkov na neplatných ČK;

Editácia lístkov je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: editácia štatistických údajov z predajných elektronických zariadení; ručné dopĺňanie chýbajúcich odpočtov;

Kompletná editácia lístka je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: jednotná editácia celého lístka, vrátane informácií o účte karty (overenie čísla karty, počítačného stavu a zostatku EP voči matrike kariet) a predplatnom cestovnom lístku (platnosť PCL);

Kompletný účet karty a zostatky na ČK je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: automatický prenos transakcií s peňaženkami dopravcu vykonaných u iných dopravcov po zúčtovaní mesiaca zo Zúčtovacieho centra do databázy dopravcu; prenos stratených transakcií rekonštruovaných z transakčných logov karty; štatistické zostavy s kartami;

7. SW aplikácie pre základné evidencie

Firma je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: evidencia prevádzok, stredísk, zákazníkov a sadzieb DPH; sťahovanie a zobrazovanie platných kurzov z ECB;

Vozidlo je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: evidencia vozidiel, ich vlastností a zaradenia na strediská; evidencia platnosti preukazov; evidencia výrobných typov vozidiel a ich vlastností; zobrazenie a tlač rôznych prehľadov;

Údržba je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: evidencia a plánovanie opráv na základe obdobia a odjazdených kilometrov; evidencia výpadkov vozidiel; prehľady aktuálneho stavu opráv a platností preukazov; objednávanie opráv v dielni;

Personálna evidencia je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: evidencia zamestnancov a základných a doplnkových údajov o zamestnancoch; priradenie kategórie a mzdovej tarify; zaradenie zamestnancov na strediská; definovanie mzdových taríf a import dovolenkových priemerov;

Výpadky je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: evidencia výpadkov zamestnancov pre potreby plánovania staziek;

Kalendár je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: zadávanie štátnych sviatkov, dní pracovného voľna a prázdnin do kalendára;

8. **SW aplikácie pre personalizáciu čipových kariet** je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami:

Grafická a elektronická personalizácia karty potlač čipovej karty údajmi držiteľa a vydavateľa vrátane fotografie cestujúceho; zápis údajov držiteľa a vydavateľa do čipu karty;

Vydanie duplikátu karty vydanie novej karty držiteľovi v prípade straty, poškodenia alebo skončenia platnosti;

Predĺženie platnosti karty zápis novej platnosti karty do čipu karty;

Prevydanie karty po skončení platnosti vydanie novej karty po skončení platnosti pôvodnej karty;

9. **SW aplikácie pre dispečerský systém**

Operatíva je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami:

Aktuálny stav zobrazenie aktuálneho stavu dopravy vo viacerých režimoch vizuálne odlišené jednotlivé stavy výkonov; upozornenie dispečera neštandardné situácie prostredníctvom alarmu; zobrazenie aktuálneho stavu: tabuľkovej forme; na mapovom podklade; v čiarovom móde; v tabuľkovo-časovej vizualizácii podľa vozidiel;

Operatíva podpora pre operatívne zásahy do plánu dopravy a riešenia vzniknutých problémov; automatický prenos operatívnych zmien do palubného počítača; podpora pre elektronickú stazku;

Komunikácia medzi dispečerom a vozidlom obojsmerné posielania textových správ aj z preddefinovaných možností: na vozidlo; na vodiča; na linku; na spoj; na oblasť resp. na skupiny vozidiel, vodičov, liniek;

Prehľady je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami:

Denník dispečera logovanie práce dispečera;

Monitoring zobrazenie funkčnosti a stavu jednotlivých zariadení, ktoré sú súčasťou monitorovaného systému (pripojených k palubnému počítaču vo vozidle, informačných panelov) prostredníctvom osobitných prehľadov; hlásenie funkčnosti a stavu jednotlivých zariadení formou alarmu;

Všeobecné a analytické prehľady prehľady, kde je možné sledovať trasy, vzdialenosti, správnosť priradenosti, plán dopravy; kontrola platnosť nahratých údajov v zariadeniach;

Prehľad vyťaženia analýza vyťaženia spojov cestujúcimi podľa liniek, spojov, zastávok, časových intervalov na mape;

Prehľad a správa obslužnosti návrh a kontrola garantovaných prestupov; vyhodnotenie využívania zastávok na znamenie; zobrazenie pešej dostupnosti zastávok, pokrytie územia spojmi;

Prehľad hodnotenia kvality dopravy podľa vodičov, liniek i spojov: vyhodnotenie kvality dopravy; vyhodnotenie odchýlky od cestovných poriadkov; vyhodnotenie vybočenia z trasy;

Optimalizácia optimalizácia chronometráží na základe zozbieraných historických údajov prostredníctvom štatistickej analýzy; vyhodnotenie rýchlosti jazdnej doby vozidla; detekcia úmyselného spomaľovania jazdy a zhlukovania spojov;

Nastavenia systému špecifikácia relevantných hladín sledovaných hodnôt (odchýlok, stavov, alarmov); správa prístupu jednotlivých používateľov, podľa modulov, prehľadov, skupiny vozidiel, skupiny liniek;

Prevádzkové veličiny vozidla snímanie a prenos prevádzkových veličín vozidla; vyhodnocovanie prevádzkových veličín dostupných na CAN zbernici vozidla;

Aplikácia pre vodiča je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami: webová aplikácia určená vodičom: plán práce na najbližšie obdobie; obsah plánovaných staziek; trasa plánovaných liniek a spojov; vyhodnotenie kvality vykonaného spoja;

Aplikácia pre dispečera je webová aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, určená dispečerom v teréne, s funkciami: aplikácia je optimalizovaná pre mobilné telefóny a tablety; aplikácia obsahuje vybrané funkcionality modulov Operatíva a Prehľady nevyhnutné pre výkon dispečera v teréne;

Zastávkové informačné tabule poskytovanie online informácií pre zastávkové tabule;

10. Licencia na používanie softvéru

Udelenie licencií Pre potreby užívania SW a po dobu trvania Zmluvy Dodávateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k SW ako nevýhradnú licenciu pre zabezpečenie verejnej osobnej dopravy s oprávnením používať SW;

Rozsah licencie Licencia sa vzťahuje aj na všetky prípadné autorské diela a iné práva duševného vlastníctva s nimi spojené, ktoré boli pri plnení predmetu Zmluvy alebo zhotovovaní SW použité, databázy vytvorené v rámci Softvéru alebo databázy generované Softvérom.

11. Špecifikácia poskytovaných služieb podpory

Poskytovanie služby technickej podpory ako informačného a komunikačného systému zameraného na riešenie problémov (Incidentov) s prevádzkovanými informačnými technológiami Dodávateľa

Služby technickej podpory poskytuje Dodávateľ pre prevádzkové a testovacie prostredia systému v rozsahu max 30 hodín/mesiac; Poskytovanie služby technickej podpory je realizované prostredníctvom komunikačných kanálov: zákaznícky portál; email; v nevyhnutných prípadoch telefonicky;

V prípade identifikácie problému, bude Dodávateľ podľa možností riešiť Incidenty, súvisiace s prevádzkou systému: prioritne prostredníctvom zákaznickeho portálu; telefonicky, mailom, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa; vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Control; osobne, na mieste vzniku incidentu, ak nebude možné inak;

Riešenie Incidentu sa realizuje: zmenou konfigurácie systému (opravou vstupných dát); reinstaláciou pôvodnej verzie softvéru, alebo inštaláciou aktualizácie softvéru v súčinnosti s Objednávateľom, dodaním novej verzie softvéru; V rámci riešenia Incidentov sa vykonáva: analýza identifikovaných Incidentov a problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa; analýza a korekcia zákazníckych údajov v databáze; odstraňovanie identifikovaných chýb v softvéri; testovanie na dátach Objednávateľa v testovacom prostredí Dodávateľa; inštalácia v produkčnom prostredí Objednávateľa; dokumentovanie zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním incidentov a problémov;

Podpora prevádzky systému realizáciou preventívnych zásahov a úprav systému Dodávateľa

Vykonávanie preventívnych zásahov s cieľom eliminovať identifikované potenciálne riziká, ktoré môžu ohroziť zabezpečenie dopravných služieb. kontrola konzistencie konfigurácie softvéru a konzistencie databáz softvéru; identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionality, dostupnosť a prevádzku softvéru spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému; drobné úpravy v systéme, ktoré zlepšujú odolnosť systému proti Incidentom; ladenie výkonnosti systému; identifikácia vlastností, ktoré zlepšujú spravovateľnosť a výkon systému a navrhuje zákazníkovi možnosti na zlepšenia systému Dodávateľa, ktoré sú väčšieho rozsahu nad rámec zmluvy o softvérovej podpore; drobný refaktoring systému, optimalizácia aplikácií, zlepšenie modulárnosti, flexibility a rozšíriteľnosti systému;

Vykonanie aktualizácie (update) Dodávateľom implementovaného softvéru s vykonanými drobnými úpravami v softvéri: opravy chýb; drobné legislatívne úpravy; drobné priebežne dopracované vlastnosti;

Vykonanie aktualizácie (upgrade) Dodávateľom implementovaného softvéru vykonaním väčších zásahov do softvéru 1x ročne. Upgrade sa vykoná po dohode a v súčinnosti s Objednávateľom.

Podpora pri inštalácii aktualizácií a patchov softvéru Dodávateľa v súčinnosti s Objednávateľom. Možné spôsoby realizácie preventívnych zásahov: automatizovaným spôsobom, pomocou softvérového vybavenia na to určeného; vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Control v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa;

Úprava príslušnej dokumentácie, projektový manažment aktualizácií, koordinácia testovacieho procesu, školenie používateľov softvéru;

Profylaktické práce, ktoré predstavujú vykonanie preventívnych prehliadok systému prostredníctvom servisného špecialistu na zabezpečenie spoľahlivej prevádzky systému;