**Příloha č. 6 zadávací dokumentace ve veřejné zakázce**

„Portál občana – rozšíření funkčnosti modulů K2, K6 a K7“

**TECHNICKÁ SPECIFIKACE**

# ZÁKLADNÍ SPECIFIKACE

Předmětem plnění veřejné zakázky jsou dodávky včetně služeb (dále také jen „řešení“) – realizace rozšíření Portálu občana (dále také jen „portál občana" nebo „systém“). Součástí plnění je dále podpora provozu na dobu minimálně 60 měsíců po předání řešení do ostrého provozu. Řešení musí být navrženo tak, aby náklady na provoz systému byly co nejmenší.

Předmětem plnění veřejné zakázky jsou zařízení a systémy uvedené v následující tabulce, včetně služeb (komodity).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označení** | **Komodita (předmět plnění VZ)** | **Počet** |
| A15 | Rozšíření modulu K2 – elektronická fakturace | 1 |
| A16 | Rozšíření modulu K2 – automatizované zpracování dokumentů | 1 |
| A17 | Rozšíření modulu K2 – strojové učení | 1 |
| A18 | Rozšíření modulu K2 – rozpoznávání faktur | 1 |
| A19 | Rozšíření modulu K6 – úkoly | 1 |
| A20 | Rozšíření modulu K7 – datový sklad | 1 |

# POPIS VÝCHOZÍHO STAVU

## Popis organizace a její členění

Organizace Město Mariánské Lázně (dále Město) sídlí v Městském úřadě Mariánské Lázně (dále MÚ), kde pracuje většina zaměstnanců a je zde umístěná významná část IT technologií. Město je zřizovatelem organizací v oblasti kultury, dopravy, školství a sociální.

## Popis lokalit

Z pohledu IT je pro Město nejvýznamnější lokalitou MÚ budova Město Mariánské Lázně, Ruská 155, 353 01 Mariánské Lázně. V této lokalitě jsou umístěny ICT technologie a v této lokalitě bude realizován projekt.

ICT infrastruktura je technicky i provozně navržena, vybudována a provozována pro poskytování ICT služeb Města. Organizace provozuje IT systémy v pěti lokalitách:

* Lokalita A – Budova Ruská 74
* Lokalita B – Budova 17.listopadu 474
* Lokalita C – Budova Hlavní 664
* Lokalita D – Budova Příčná 647
* Lokalita E – Budova Tepelská 752

## Popis stávajícího HW prostředí

Hlavní technologická místnost (serverovna) je umístěna v 1. podlaží v lokalitě A. V ostatních budovách jsou technologické místnost s datovými rozvaděči (racky).

Hlavní síťové prvky jsou redundantní a zajištují komunikaci serverů a diskových úložišť rychlostí 10 Gbit. Ostatní systémy včetně koncových zařízení jsou do sítě připojeny rychlostí 1 Gb.

Současná virtualizační platforma je sestavena ze 2 serverů – každý 1 TB RAM, 960 GB NVMe SSD a diskové úložiště s kapacitou 49 TB SSD disky, vzájemně propojených 10 Gb LAN. Fyzické servery jsou virtualizovány technologií Vmware vSphere, hlavním operačním systémem virtuálních serverů je Windows Server 2022. Platforma slouží pro běh všech softwarových systémů organizace.

Zabezpečení virtualizační platformy a provozovaných systémů a jejich dat je v současnosti zajištěno především firewallem, antivirovým systémem, záložním napájením a zálohovacím systémem.

Kapacita 120 TB síťového úložiště NAS je dostatečná pro zálohování stávajících systémů.

Koncové stanice (počítače) jsou různého stáří (cca. 8-10 let), provozovaným operačním systémem je převážně Windows 10 a Windows 11.

K autentizaci části uživatelů jsou využívány autentizační tokeny a čtečky karet.

Tiskové prostředí je tvořeno lokálními a síťovími tiskárnami cca 20 ks HP a Xerox a multifunkčními síťovými tiskárnami – 4 ks Xerox. Tiskové prostředí je tvořeno 27 ks lokálními tiskárnami (HP, Brother), 45 ks síťových tiskáren (HP, Xerox, Brother, Canon), multifunkčními síťovými tiskárnami 12ks (Minolta, Xerox) a 1k s plotr (Canon).

Správci systémů jsou vyškoleni na běžnou správu provozního prostředí a používaných síťových technologií.

Stávající frankovací stroj Neopost IS 420 se používá pro výpravu zásilek.

## Popis stávajícího SW prostředí

Systémové služby zadavatele jsou provozovány na platformě Microsoft Windows ve verzi 2022.

Primární adresářovou službou je Active Directory provozovaná na redundantních replikovaných řadičích, které zajištují také služby DNS a DHCP. Active Directory je implementováno ve verzi 2022 dle doporučení výrobce a poskytuje veškeré standardní rozhraní (LDAP, ADSI, PowerShell atd.). Dokumentace je dostupná na stránkách výrobce <https://msdn.microsoft.com>

Standardním kancelářským balíkem využívaným pro potřeby zadavatele je Microsoft Office v různých verzích (2016, 2019, O365 basic, standard a premium pro firmy). Standardně jsou využívány aplikace Word, Excel, Powerpoint, Outlook a OneNote, OneDrive a Teams.

Pro vzdálený přístup k aplikacím je využívána technologie Microsoft Remote Desktop Services (dále jen RDS) a VPN služba.

K ukládání sdílených souborů jsou využívány síťové sdílené složky Windows Server. Centrálním databázovým systémem je Microsoft SQL server 2022 Standard.

E-mailové služby zajišťuje hybridní řešení – Microsoft Exchange 2019 a tenant O365.

Základní systémové služby jsou doplněny pokročilým systémem pro automatizované řízení životního cyklu elektronických identit a jejich oprávnění IAM (Identity and Access Management). IAM je v současné době prostřednictvím konektorů integrován se všemi klíčovými systémy organizace – personální systém Magma, Active Directory, Exchange, aplikace VITA Software, ekonomický systém Ginis, spisová služba Ginis, agendy Smlouvy a Usnesení Ginis, a systémy JIP-KAAS.

Pro správu elektronických identit a jejich oprávnění je implementován systém Identity management (dále jen IDM) AC Identita ([https://www.autocont.cz](https://www.autocont.cz/portfolio/kyberneticka-bezpecnost/ochrana-a-rizeni-uzivatelskych-identit)) integrovaný s personálním systémem, Active Directory a systémem Ginis.

Město využívá pro svou činnost tyto agendové, ekonomické systémy a podpůrné: elektronická spisová služba GINIS (GORDIC spol. s r. o.),, systém pro správu usnesení USN - Usnesení(GORDIC spol. s r. o), ekonomický systém Ginis (GORDIC spol. s r. o), stavební úřad Vita, personální a mzdový systém Magma, docházkový systém ANeT.

Stávající elektronická spisová služba (Ginis, GORDIC spol. s r. o) je v souladu s platnou legislativou ČR a probíhá příprava na atestaci.

Stávající ekonomický systém (Ginis, GORDIC spol. s r. o.) aktuálně zahrnuje následující moduly: Účetnictví, Účetní a rozpočtové doklady, Kniha došlých faktur, Kniha vydaných faktur, Výkaznictví, Banka, Pokladna, Platební a převodní poukazy, Daně, dávky a poplatky, Evidence poplatků ze psa, Evidence rozvozu komunálního odpadu, Finanční účtárna, Interface účetnictví a rozpočtu, Otevřená data, Administrace.

Dále žadatel využívá aplikace VITA (VITA software s.r.o.) a to pro agendy stavebního úřadu, vodoprávního úřadu, přestupky, památky a vyvlastňování.

Pro centrální správu a evidence vymáhaných pohledávek je využíván GINIS DDP (GORDIC spol. s r. o)

Dostupnost dat ze stávajících informačních systémů úřadu je možná pomocí rozhraní API. API pro jednotlivé aplikace, které je nutné integrovat, jsou buď k dispozici, nebo v současné době neexistují a budou vytvořena stávajícími výrobci a vybranému dodavateli bude zpřístupněn popis těchto API do 30 kalendářních dní od data účinnosti smlouvy.

Zadavatel zajistil potřebnou součinnost dodavatelů informačních systémů používaných zadavatelem a na které se dodavatel musí napojit v rámci realizace předmětu plnění (viz kapitola 3.13 – Požadavky na integrační vazby) – realizace napojení na tyto systémy za účelem propojení informačních systémů je součástí předmětu plnění.

Zadavatel zároveň provedl průzkum trhu ohledně technických možností napojení nově dodávaných systémů na stávající systémy včetně předpokládaných nákladů na připojení na tyto informační systémy. **Zadavatel upozorňuje na to, že se jedná o předpokládané podmínky stanovené na základě jednání s dodavateli ohledně možností připojení na zdroje dat a zároveň v rozsahu informací používaných v této Technická specifikaci. Zadavatel výslovně doporučuje dodavatelům, aby si konkrétní podmínky pro napojení nabízených systémů prověřili ve vztahu k dodavateli nabízeným technologiím samostatně u výrobce daného systému.**

**Účastník je povinen ve své nabídce všechny uvedené skutečnosti zohlednit a je povinen zahrnout do své nabídky kompletní náklady na propojení dodávaných informačních systémů na stávající systémy včetně připojení API rozhraní.**

Přehled stávajících systémů a možností datových rozhraní pro napojení, včetně předkládaných nákladů na implementaci datového rozhraní je uveden v následující tabulce:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Stávající systémy** | **API rozhraní** | **Náklady na připojení API** |
| GINIS (výrobce GORDIC spol. s r.o.) | API je k dispozici. API rozhraní používá standard – webová služba (REST, SOAP). | Popis API rozhraní je poskytován zdarma na vyžádání (schémata ve formátu xsd). Rozhraní API je poskytováno za úhradu. Finální částka se odvíjí od jednotlivých API, které jsou napojené a počtu napojujících se systémů – pro účely nabídky jsou uvažovány následující WS: GIN, UCR, FUC, KDF, POU, KOF, POK, DDP, SSL. API rozhraní – cena za licence (bez update) činí 352 000 Kč bez DPH.API rozhraní – cena za poskytnutí součinnosti při implementaci rozhraní API činí 160 000 Kč bez DPH. |
| Identity management AC Identita (výrobce AutoCont CZ a.s.) | API je k dispozici. IDM disponuje rozhraním webových služeb, které jsou definované v rozšířeném standardu WSDL a podporují protokol SOAP | API rozhraní – cena za poskytnutí součinnosti při implementaci rozhraní API činí 150 000 Kč bez DPH. |

Zadavatel v souladu s § 96 odst. 2 ZZVZ poskytne dodavatelům popis (existujících) API rozhraní informačních systémů podle předchozího odstavce na písemnou žádost a proti podpisu písemného čestného prohlášení dodavatele, že tento popis využije výhradně pro účely přípravy své nabídky na plnění předmětu této veřejné zakázky a s podmínkou, že případné zneužití popisu rozhraní nad rámec uvedeného účelu bude vůči dodavateli sankcionováno částkou 400 000,- Kč.

## Popis dokumentace

K provozování a řízení rozvoje TC je využívána a udržována základní Provozní dokumentace.

Provozní dokumentace popisuje základní nastavení technologií, hardwarových a softwarových systémů.

Citlivé údaje (přístupové účty apod.) jsou uloženy odděleně od Provozních dokumentací.

Relevantní části dokumentace budou vybranému dodavateli zpřístupněny až po podpisu Smlouvy o dílo.

Účastník je povinen v rámci zakázky zajistit nezbytné doplnění Provozní dokumentace reflektující provedené změny.

## Popis způsobu řešení incidentů

Zadavatel pro řešení incidentů a podporu uživatelů částečně využívá vlastní jednoduchý evidenční systém.

Zadavatel zajišťuje podporu 1. úrovně a většinu běžných problémů jsou schopni vyřešit interní pracovníci zadavatele.

Incidenty a požadavky, které nevyřeší interní specialisté, jsou zadávány do helpdeskových systémů dodavatele systému, který vykazuje incident nebo na který směřuje požadavek uživatele. Hlášení incidentů a požadavků je prováděno telefonicky, emailem nebo přímo zadáním ticketu/požadavku do helpdeskového systému dodavatele.

## Popis servisních oken

Zadavatel nemá pevně definovaná pravidelná servisní okna. Aplikace aktualizací a oprav virtuálních serverů provádějí specialisté zadavatele dle potřeby a s přihlédnutím k minimalizaci omezení uživatelů.

# POŽADOVANÉ PARAMETRY TECHNICKÉHO ŘEŠENÍ A DODÁVKY

## Obecné požadavky

1. Zadavatel při výstavbě, správě a provozu technologií striktně dodržuje hledisko technologické neutrálnosti, tj. využití technologií takovým způsobem, který neomezuje implementaci technologií různých výrobců – tuto strategii musí splňovat i řešení dodané v rámci této veřejné zakázky.
2. Pokud účastník vyžaduje využití konkrétních softwarových produktů a jím zvolený přístup k řešení zadání je na takových konkrétních řešeních závislý, musí jejich pořízení zahrnout ve své nabídce v potřebném rozsahu a v rámci nabídnuté ceny.
3. Za předpokladu, že účastníkem navržené řešení vyžaduje fyzickou infrastrukturu (např. servery, úložiště, komunikační prvky atd.) neobsaženou v popisu předmětu plnění, zahrne účastník do své ceny všechny náklady na její pořízení, instalaci, konfiguraci a další služby potřebné pro uvedení do provozu.
4. Pro každý softwarový produkt, který účastník nabídne v rámci svého řešení, budou v nabídce výslovně uvedeny všechny licenční nebo výkonové požadavky spojené s instalací a provozem řešení, včetně uvedení konkrétní infrastruktury, na které bude řešení provozováno.
5. Účastník ve své nabídce detailně popíše vazby na stávající systémy zadavatele, které jsou nezbytné pro správné fungování řešení nabízeného účastníkem.
6. Zadavatel z důvodů co nejjednodušší a jednotné správy a minimalizace provozních nákladů vyžaduje využití stávajících prostředků a používaných technologií. V případě, že účastník vyžaduje ve svém řešení stejné nebo podobné funkce, jaké poskytují stávající prostředky a technologie, je povinen využít nebo vhodným způsobem rozšířit stávající prostředky – není přípustné implementovat např. další serverovou virtualizační platformu, adresářovou službu apod.

## Specifické požadavky A15 – Rozšíření modulu K2 – elektronická fakturace

Rozšíření stávajícího modulu K2 (elektronické spisové služby) zajistí automatické vyzvednutí elektronické faktury, zajistí zpracování dle platné legislativy a předání do e-fakturace.

Od 1.1.2019 platí povinnost ústředních orgánů státní správy a jimi podřízených organizačních složek státu stanovená usnesením vlády č. 347 ze dne 10. 5. 2017 přijímat elektronické faktury ve formátech stanovených Evropskou směrnicí 2014/55/EU a dále ve formátu ISDOC/ISDOCX (Information System Document) verze 5.2 a vyšší.

Od 1. 4. 2020 – povinnost zadavatelů veřejných zakázek uvedených v §4 odst. 1, písmeno b) až e) (všichni ostatní zadavatelé) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek stanovená v §279 odst. 5 písm. b) přijímat a zpracovávat elektronické faktury odpovídající evropské normě pro elektronickou fakturaci EN 16931-1:2017.

Technické řešení umožní rozšíření stávající položky KDF (Kniha došlých faktur) o podpoložku e-fakturace a znamená zautomatizování celého procesu práce s elektronickou fakturou.

Pokud elektronická faktura přijde, stačí ji importovat do systému GINIS a veškeré údaje v ní obsažené se automaticky vytěží do předem připravených polí. Tím se značně eliminuje chybovost, která jinak může vzniknout při ručním přepisování údajů.

Rozšíření modulu K2 zajistí automatické zpracování elektronické faktury – z přijaté elektronické faktury se do souboru XML automatizovaně vytěží dostupné údaje a na základě nich se automaticky určí min. následující položky:

1. typ dokladu,
2. položky věcného profilu,
3. částku,
4. dodavatele,
5. platební údaje,
6. datum splatnosti,
7. datum zdanitelného plnění,
8. rekapitulaci DPH,

apod., pokud jsou v XML souboru (faktuře) uvedeny.

## Specifické požadavky A16 – Rozšíření modulu K2 – automatizované zpracování dokumentů

Rozšíření stávajícího modulu K2 (elektronické spisové služby) zajistí automatizované třídění a zpracování velkého množství elektronických podání. Dojde tak k automatizaci procesů souvisejících s opakujícími se elektronickými podáními s velkou dávkou uživatelského nastavení zpracování.

Elektronická podání doručená organizaci budou již při vstupu roztříděna podle konfigurace pro automatické či manuální zpracování. Ta, která jsou určená pro automatické podání, budou následně automatem dle jeho konfigurace zpracována se všemi legislativními kroky a náležitostmi.

V rámci uživatelské konfigurace musí být možné definovat způsob a výsledek zpracování dokumentu a jeho distribuci správné osobě k dalšímu řešení, to je zásadní např. pro zpracování elektronických podání od jiných úřadů či organizací, která jsou pevně dána (podání od policie, mobilních operátorů, …). Z úspěšně zpracovaného elektronického podání automaticky podle konfigurace vzniká dokument (spis) a ten může být předán k dalšímu zpracování do organizace.

Rozšíření modulu K2 zajistí:

1. Automatizované třídění a zpracování velkého množství elektronických podání.
2. Širokou škálo konfigurace – možnost nastavit pravidla pro zpracování a distribuci podání.
3. Možnost manuálního i automatického zpracování podle definovaných pravidel.
4. Legislativní shodu – zpracování podání v souladu s legislativními požadavky.
5. Generování dokumentu (spisu) z úspěšně zpracovaného podání.

## Specifické požadavky A17 – Rozšíření modulu K2 – strojové učení

Rozšíření stávajícího modulu K2 (elektronické spisové služby) zajistí zvýšení přesnosti evidence metadat a efektivnější práci pracovníků podatelny.

Ve standardním provozu přichází na podatelnu denně stovky dokumentů. Pracovníci podatelny musí každému dokumentu přiřadit metadata, např. zařadit správný typ dokumentu (např. smlouva, objednávka, žádost, přihláška atp.) a následně určit na který spisový uzel (odbor, oddělení, pracoviště) dokument předat. Mnoho dokumentů lze už dnes řešit automatizovaně pomocí pravidel, např. ty, které přijdou přes datové schránky a obsahují již existující číslo jednací, faktury atp.

Přesto stále zůstává významná množina dokumentů, které je třeba třídit ručně (průměrně přes 60 %, záleží na typu organizace.) Obsluha musí každý takový dokument otevřít ke kontrole a doplnit požadované údaje (metadata). Přesnost a následné „toulání“ dokumentu po organizaci je tak přímo ovlivněna praxí a zkušeností daného pracovníka podatelny.

Rozšíření modulu K2 bude využívat funkcionalitu tzv. strojového učení, která na základě historických dat natrénuje lokální model, který dokáže významným způsobem velmi zpřesnit evidenci potřebných metadat.

Rozšíření modulu K2 zajistí alespoň:

1. Možnost výběru údaje metadat pro předvyplnění
2. Důležité atributy, které mohou hrát roli v rozhodování pro distribuci
3. Volbu časového intervalu pro zpracování historických dat, neboli jak daleko do minulosti je třeba jít, aby byl model natrénován spolehlivě.
4. Možnost model kdykoliv přetrénovat na základě požadovaných dat např. konec roku chodí většinově jiné typy dokumentů a model toto může zohlednit.
5. Zásadní zvýšení přesnosti evidence metadat
6. Model bude nasazený v lokálním prostředí a zabezpečen pro práci s osobními údaji
7. Model bude schopný si poradit i s případy, které v historii nenastaly
8. Velikost modelu bude možné optimalizovat na hardware zadavatele
9. Model bude možné trénovat pro danou sezónu např. na konec roku a tím přesnost průběžně optimalizovat
10. Model bude ve vlastnictví zadavatele

## Specifické požadavky A18 – Rozšíření modulu K2 – rozpoznávání faktur

Rozšíření stávajícího modulu K2 (elektronické spisové služby) zajistí automatické vytěžení údajů z doručeného dokumentu PDF do formuláře, což uživatelům systému ušetří spoustu času a zamezí chybnému manuálnímu přepisu dokumentů.

Data budou načtena a automaticky vytěžena do příslušných políček ve stávajícím modulu KDF – kniha došlých faktur. Vytěžený dokument se zobrazí přímo vedle detailů elektronické faktury a lze tak údaje kontrolovat a opravovat. Pokud nastane nesoulad mezi číselníky či jinými hodnotami, uživatel je upozorněn červeným zvýrazněním políček.

Rozšíření modulu K2 zajistí alespoň:

1. Automatické vytěžování údajů z dokumentů do systému
2. Snížení chybovosti oproti manuálnímu zadávání díky automatickému přenosu dat
3. Předtrénovaný a udržovaný model – široká škála naučených typů dokumentů, model bude předtrénovaný na mnoha typech českých faktur a bude pravidelně aktualizován.
4. Možnost provozu v cloudu nebo implementace přímo u zadavatele.

## Specifické požadavky A19 – Rozšíření modulu K6 – úkoly

Rozšíření stávajícího modulu K6 (usnesení) zajistí evidenci úkolů, dohled nad jejich plněním s možností předání úkolu nebo jeho části.

Rozšíření zajistí komplexní řešení sdílené agendy úkolů. V modulu budou úkoly chápány jako evidované činnosti vyvolané písemným zadáním s termíny splnění a s povinností hlásit splnění, případně i průběh nebo ohrožení splnění úkolu. V rámci jednoho úkolu bude jeden konkrétní nositel odpovědný za splnění celého zadání jednomu konkrétnímu zadavateli. Nositel může přenášet část, nebo celé zadání na další pracovníky.

Rozšíření modulu K6 bude možné využívat alespoň 65 uživateli.

Bude zajištěna evidence a sledování i složitě strukturovaných úkolů tzv. genezi hlavního na úkoly podřízené. Úkolový list bude obsahovat strukturované ev. údaje s pevnou délkou (č. úkolu, termín atd.) i údaje textové (název úkolu, zadání atd.). Úkolový list bude nositelem informací o úkolu se souvisejícími dokumenty (hlášení o převzetí a splnění úkolu, avízo atd.). Úkolový list bude dále sloužit k evidenci a sledování postupu plnění zadaného úkolu, popř. ke komunikaci mezi zadavatelem a nositelem.

Rozšíření modulu K6 zajistí:

1. Kompletní řešení agendy úkolů
2. Nástroj pro sdílenou agendu úkolů
3. Možnost seskupení dokumentů k jednomu úkolu
4. Evidence postupu plnění úkolu
5. Komunikaci mezi zadavatelem a nositelem
6. Provázání hlavních a podřízených úkolů
7. Evidenci i složitě strukturovaných úkolů – geneze hlavního úkolu na podřízené
8. Komplexní řešení sdílené agendy úkolů i komunikace zadavatele s nositelem
9. Možnost předání části nebo celého úkolu na další pracovníky (zachování zodpovědnosti)
10. Úkolový list (nebo jiná primární entita) s možností připojení souvisejících dokumentů
11. Úkol jako evidovaná činnost vyvolaná písemným zadáním i termínem splnění
12. Získání postupu plnění úkolů díky seřazené množině souvisejících dokumentů

## Specifické požadavky A20 – Rozšíření modulu K7 – datový sklad

Rozšíření stávajícího modulu K7 (agenda návrh rozpočtu) zajistí propojení a zpřístupnění dat obsažených v jednotlivých informačních systémech organizace. Primárním zdrojem Ekonomických dat bude Ekonomický systém GINIS (výrobce GORDIC spol. s r. o.), Jedná se o efektivní zpřístupnění dat voleným orgánům, managementu, běžným uživatelům, zřizovaným organizacím nebo veřejnosti pomocí graficky atraktivních, srozumitelných a plně interaktivních výstupů. Mnohdy vzájemně neprovázaná data jsou tak pospojována a připravena k vytvoření ad-hoc dotazů, pravidelných reportů, prezentací a dalších výstupů.

Typickými výstupy implementovaného řešení jsou např. interní nebo externí analytické portály, manažerské informační systémy (MIS), reporting, zpřístupnění dat veřejnosti nebo robustní aplikace typu Rozklikávací rozpočet a další. Řešení je klíčovou technologií vedoucí ke zvýšení účinnosti a efektivity. Umožňuje např. rozpoznat nové souvislosti v datech nebo prokazatelně odhalit potenciální úspory.

Rozšíření modulu K7 zajistí:

1. Analýzu dat, modelace a zpřístupnění reportingu
2. Zpřístupnění dat skrze MS Excel nebo web. prohlížeč
3. Vytěžení informačního potenciálu ze stávajícího systému GINIS
4. Zpřístupnění dat obsažených v různých IS managementu pro řízení, analýzy i veřejnost

## Povinné parametry

V dále uvedených tabulkách jsou uvedeny minimální povinné parametry dodávaného řešení. Účastník doplní informaci o splnění požadovaného kritéria.

### A20 – Rozšíření modulu K7 – datový sklad

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Kritérium** | **Požadavek** | **Naplněn****(ANO/NE)** | **Popis řešení** |
| 1 | Požadované | Relační vrstva L0 – „Stage“ (stg) slouží pro přesun dat z primárních datových zdrojů. Jednorázově bude využita také pro iniciální load (prvotní načtení historických dat). Pravidelná denní aktualizace pak bude obsahovat pouze ta data, u kterých lze předpokládat, že došlo k jejich aktualizaci na zdroji. | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 2 | Požadované | Relační vrstva L1 „Konsolidovaná databáze“ (dwh)- základní relační vrstva, která plní především archivační funkci. | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 3 | Požadované | Relační vrstva L2 „Datové tržiště“- jedná se o vrstvu, která slouží jako podklad pro analytickou úroveň datového skladu. Mezi vrstvou L1 a L2 bude docházet ke značné míře transformace dat. V principu tato vrstva obsahuje tabulky faktů a číselníky pro dimenze.  | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 4 | Požadované | Celková metodika řešení ukládání dat v datovém skladu respektuje popsané schéma. | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 5 | Požadované | Datové pumpy načítají ve stanovených intervalech data do „nulté“ vrstvy, kde se ukládají v původní kvalitě. | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 6 | Požadované | Konsolidovaná data z „nulté“ vrstvy se ukládají do „první“ vrstvy, která je základem pro všechny typy výstupů z datového skladu. Data zde budou uložena v tzv. multidimenzionálních objektech (či na obdobně fungujícím způsobu ukládání dat). | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 7 | Požadované | První vrstva je základem pro „prezentační vrstvu“ a veškeré analytické nástroje v ní obsažené. | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 8 | Požadované | Nástroje Business Inteligence a reportovací služby zajistí:• přístup k reportům přes webové rozhraní • export reportů do různých formátů (xls, pdf, obrázek, text, xml …) • automatickou distribuci reportů (například emailem)• pokročilé řízení přístupu uživatelů k reportům i vlastnímu obsahu reportů • generování reportů z více datových oblastí | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 9 | Požadované | Bude vytvářeno automatickým denním sběrem dat přímo ze zdrojových dat ekonomického systému | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 10 | Požadované | Datové tržiště poskytuje informace pro potřeby úřadu, a to až do podrobností konkrétních agendových dokladů jako faktur, poukazů, schváleném rozpočtu jeho úpravách a čerpání, a to do nejnižších podrobností, která jsou sledována v ekonomickém informačním systému | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 11 | Požadované | Analýza musí být umožněna minimálně dle následujících kritérií:• Časový rozměr schválení, úprav a vývoje čerpání dle jednotlivých fází• Funkční členění (OdPa)• Druhové členění (Pol) • Účelové znaky (UZ)• Organizační členění úřadu (ORJ)• ORG – (další vlastní členění)• Příjmové a výdajové účty• Druhy dokladů | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 12 | Požadované | Pro potřeby reportingu umožní řešení analyzovat aktuální zdroje, mimorozpočtové zdroje, blokace rozpočtu až po čerpání, pro podrobnější analýzu bude možné provádět analýzy až do konkrétních rozpočtových dokladů, jež se rozpočtu týkají vč. dalších popisných informací. | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 13 | Požadované | Datové tržiště umožní sestavovat výkazy úřadu, včetně analýzy účetních dat dle závazných výkazů, tj. rozvahy, výkaz zisku a ztráty | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 14 | Požadované | Datové tržiště umožní analýzu dat účetnictví, účetního deníku nebo stavů, a to do nejnižší podrobnosti, která je sledována v ekonomickém informačním systému | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 15 | Požadované | Analýza musí být umožněna minimálně dle všech slov účetní věty – tzn.:• Časový rozměr – datum účetního případu• Syntetický a analytický účet (Rozvahové, výsledkové a podrozvahové účty…)• Druhové členění (Pol) • Účelové znaky (UZ)• Organizační členění úřadu (ORJ)• ORG – (další vlastní členění)• Účetní doklady• Externí subjekty | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |
| 16 | Požadované | Pro potřeby reportingu bude možné analyzovat počáteční stavy i běžný rok, obraty, zůstatky atd. | *doplní účastník*  | *doplní účastník*  |

**Účastník musí všechny povinné parametry splnit, v případě nesplnění je jeho nabídka vyloučena.**

## Požadavky kompatibilitu s ostatními systémy

Integrace se zachovávanými aplikacemi zahrnuje také integraci s celostátními systémy. Pro všechny integrace zajistí zadavatel součinnost a nezbytné technické podmínky pro realizaci integrace, u datových integrací (import dat) zajistí vstupní data.

Všechny software komponenty dodávaného řešení musí disponovat otevřeným API rozhraním na bázi webových služeb, jehož dokumentace bude součástí dodávky. Rozhraní umožní prostřednictvím v něm obsažených funkcí přístup k datům dodávaného systému/systémů pro čtení a zápis.

Integrace Portál Občana – integrace pro zobrazení dat bude čerpat data z agend např. Pohledávky, Poplatky atp. Portál bude čerpat data o pohledávkách vůči úřadu a umožní provádět jejich souhrn. Dále z této agendy zobrazí již proběhlé, neproběhlé a budoucí platby. Portál bude integrován na elektronickou spisovou službu pro zajištění přímého podání dokumentů vytvořených v Portálu občana do elektronické spisové služby podle aktuálně platných legislativních požadavků.

Agendy pracující se záznamy občanů, OSVČ a právnických osob musí umožňovat integraci na ISZR (Informační systém základních registrů) oprávněným uživatelům pro ověření a ztotožnění subjektů evidovaných v agendě na záznamy v Systému základních registrů. Musí být zajištěno ověření v SZR RUIAN, ROB i ROS a zajištěn přístup na základě agendy a činnostní role včetně logování přístupů do ISZR.

Agendy zpracovávající údaje občanů, OSVČ a právnických osob musí umožnit integraci na ISDS (Informační systém datových schránek) pro zajištění funkcí ověření subjektu, kontrolu jeho aktivní datové schránky a následné procesy odesílání a příjmu datových zpráv z datové schránky úřadu.

Elektronická spisová služba vyžaduje realizaci integrace na centrální systém RŽP (systém Registru živnostenského podnikání MPO) pro zajištění obousměrné výměny informací o dokumentech, zásilkách a spisech mezi systémem RŽP a ESS úřadu. Rozhraní musí být zajištěno podle aktuálně platných požadavků centrálního systému a realizováno rozhraním podle NSESSS.

Komodity využívající funkce odesílání e-mailu nebo příjem zpráv z e-mailové schránky (např. elektronická podatelna) musí umožnit integraci na mailový server úřadu včetně respektování příp. legislativních požadavků na zabezpečení této komunikace (požadavky na elektronická podání).

Komodity pracující s elektronickými dokumenty a jejich elektronickými certifikáty případně agendy využívající funkce elektronického podpisu musí umožnit kontrolu důvěryhodných certifikačních autorit v operačním systému a základní kontrolu platnosti elektronických certifikátů.

## Požadavky na typy klientů

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Č.*** | ***Povinnost*** | ***Požadavek*** | ***Naplněn*** | ***Kapitola nabídky*** |
| 1 | Požadované | Všechny dodávané aplikace budou řešeny formou webové aplikace. | *doplní účastník* | *doplní účastník* |

## Požadavky na bezpečnost informací

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Č.*** | ***Povinnost*** | ***Požadavek*** | ***Naplněn*** | ***Kapitola nabídky*** |
| 1 | Požadované | Přihlašování k aplikacím prostřednictvím SSO (Single Sign-On) – jednou přihlášeného uživatele už není potřeba znovu ověřovat. | *doplní účastník* | *doplní účastník* |
| 2 | Požadované | Ověřování uživatele – autentizace – prostřednictvím Active Directory. | *doplní účastník* | *doplní účastník* |
| 3 | Požadované | Bezpečnost uložených dat v souladu s nařízením Evropské unie GDPR (General Data Protection Regulation). | *doplní účastník* | *doplní účastník* |
| 4 | Požadované | Možnost nastavení odděleného úložiště el. dokumentů a el. příloh od databáze.  | *doplní účastník* | *doplní účastník* |

# IMPLEMENTAČNÍ SLUŽBY

## Obecné požadavky

**Zadavatel požaduje provést minimálně následující implementační práce na dodaných komponentech a případně dalších zařízeních. Dodavatel je dále povinen zahrnout do nabídky veškeré další činnosti a prostředky, které jsou nezbytné pro provedení díla v rozsahu doporučeném výrobci a dle tzv. nejlepších praktik, i v případě, pokud nejsou explicitně uvedeny, ale jsou pro realizaci předmětu plnění podstatné. Implementační služby budou minimálně v následujícím rozsahu:**

1. Zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění.
2. Zpracování prováděcí dokumentace, která představuje projektovou dokumentaci, podle které se projekt bude realizovat. Součástí zpracování prováděcí dokumentace je mj. provedení předimplementační analýzy a zpracování finálního návrhu cílového stavu.
3. Dodávka nabízených prvků a kompletní implementaci řešení splňující povinné parametry technického řešení.
4. Provedení školení.
5. Zajištění zkušebního provozu,
6. Provedení akceptačních testů,
7. Zpracování provozní dokumentace v rozsahu detailního popisu skutečného provedení a popisu činností běžné údržby a administrace systémů a činností pro spolehlivé zajištění provozu.
8. Předání do ostrého provozu,

Náklady na provedení implementačních služeb musí být zahrnuty v nabídkové ceně k položce, ke které se vztahují a nelze je vyčíslit zvlášť.

Účastník dle svého uvážení může doplnit v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru potřebné pro úspěšnou realizaci zakázky.

Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána v elektronické formě ve standartních formátech (např. MS Office, PDF) používaných zadavatelem.

## Požadavky na zpracování prováděcí dokumentace

Vybraný dodavatel před zahájením implementačních prací zpracuje prováděcí dokumentaci, která bude důsledně vycházet z předimplementační analýzy a bude zahrnovat všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění.

Jako podklad pro zpracování prováděcí dokumentace tedy vybraný dodavatel provede předimplementační analýzu, která bude zohledňovat stávající prostředí zadavatele ve vztahu ke konkrétnímu nabízenému plnění dodavatele, zejména pak s ohledem na dodavatelem použité technické řešení, minimálně pro následující oblasti:

1. Analýza aplikačního a technického prostředí zadavatele s ohledem na nabízené řešení, včetně provedení analýzy stávajících formulářů a životních situací, které jsou nejčastěji využívané občany, součástí analýzy formulářů bude i návrh optimalizace počtu a typu používaných formulářů.
2. Způsob začlenění nabízených komodit do prostředí zadavatele.
3. Konfigurace stávajících systémů ve vztahu k plánovanému využití.
4. Dopady implementace na dostupnost a funkčnost stávajících služeb.
5. Požadované součinnosti Zadavatele.
6. Návrh opatření k odstranění neshod zjištěných v průběhu analýzy.

Prováděcí dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu dle zadávací dokumentace a konkrétního technického řešení nabízeného uchazečem a musí obsahovat minimálně tyto části:

1. Detailní popis cílového stavu včetně funkcionalit jednotlivých částí systému,
2. Způsob zajištění dodávek a služeb,
3. Způsob zajištění koordinace realizace předmětu plnění s běžným provozem,
4. Detailní návrh a popis postupu implementace předmětu plnění,
5. Detailní popis zajištění bezpečnosti informací,
6. Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků,
7. Vazby na stávající systémy a jejich konfigurace,
8. Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů,
9. Detailní popis navrhovaných školení.
10. Obsah a rozsah provozní dokumentace.

Prováděcí dokumentace musí být před zahájením realizace dalších etap plnění výslovně schválena zadavatelem.

Prováděcí dokumentace bude před ukončením zkušebního provozu aktualizována dle skutečného stavu a následně bude součástí provozní dokumentace.

## Harmonogram realizace

Dodavatel zajistí projektové vedení po celou dobu realizace zakázky osobou odpovědnou za realizaci předmětu plnění, která bude hlavní kontaktní osobou a která bude přítomna při všech jednáních týkajících se projektu.

Zadavatel vyžaduje dodržení následujícího harmonogramu plnění – zde jsou uvedeny maximální možné lhůty pro jednotlivé kritické milníky. Údaj D značí datum nabytí účinnosti Smlouvy o dílo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poř. č.** | **Aktivita projektu** | **Termín pro dokončení aktivity** |
| **Etapa 1 - Dodávka a implementace** |
| E1.1 | Předimplementační analýza a zhotovení Prováděcí dokumentace | D+60 dní |
| E1.2 | Předání Prováděcí dokumentace Zadavateli, připomínkové řízení | D+60 dní |
| E1.3 | Zapracování připomínek a předání finální verze Prováděcí dokumentace – akceptace Zadavatelem | D+90 dní |
| E1.4 | Dodávky a implementace | D+180 dní |
| E1.5 | Školení uživatelů a administrátorů | D+180 dní |
| E1.6 | Zkušební (testovací) provoz | D+180 dní |
| E1.7 | Akceptační testy | D+180 dní |
| **Etapa 2 - Podpora provozu** |
| E2.1 | Produkční provoz | Dle podmínek SoP |

Dodavatel může dle svého uvážení výše uvedené maximální lhůty trvání v rámci Etapy 1 zkrátit při dodržení všech částí předmětu plnění a bez snížení kvality dodávaných služeb.

Maximální lhůty trvání nesmí dodavatel při tvorbě detailního harmonogramu prodloužit.

Dodavatel uvede závazný harmonogram plnění ve své nabídce a zároveň v návrhu Smlouvy o dílo.

Dodavatel uvede potřebnou součinnost zadavatele pro splnění harmonogramu plnění ve své nabídce.

## Požadavky na školení

Dodavatel zajistí školení pracovníků zadavatele – administrátorů a uživatelů – na zařízení a systémy, dodávané v rámci této veřejné zakázky, a to minimálně v rozsahu předávané provozní dokumentace.

Školení zajistí seznámení pracovníků zadavatele se všemi podstatnými částmi díla v rozsahu potřebném pro provoz, údržbu a identifikaci nestandardních stavů systému a jejich příčin a pracovníkům bude vystaveno osvědčení o školení s uvedením rozsahu školení. Budou provedena tato školení:

1. Školení administrátorů – minimální rozsah školení je 2 hodiny, předpokládá se účast max. 10 účastníků, školení bude probíhat v sídle zadavatele, případně online formou.
2. Školení uživatelů – minimální rozsah školení je 2 hodiny, školení bude probíhat v sídle zadavatele, případně online formou, předpokládá se účast max. 20 účastníků/ školení. Rozsah školení bude dán v rozsahu komodit, která daná osoba bude využívat – školení zajistí proškolení osob na úrovni zajišťující běžnou práci v dané agendě/komoditě.

S ohledem na pandemii COVID-19 musí být formát školení připraven jak pro prezenční výuku, tak pro možnost provedení školení elektronicky (vzdálenou formou) např. pomocí MS Teams nebo jiných elektronických prostředí pro výuku. Formát školení bude zvolen zadavatelem nejpozději měsíc před realizací školení, a to podle aktuálního stavu pandemie a dle doporučení relevantních orgánů (Ministerstvo zdravotnictví ČR, Hygienická stanice atp.). V případě školení provedeného online formou si zadavatel vyhrazuje právo provést záznam takového školení a pořízený záznam dále používat pro svou potřebu (např. pro doškolování nových zaměstnanců).

## Požadavky na testovací prostředí

Zkušební provoz bude proveden klíčovými uživateli a administrátory na testovacím prostředí, které zajistí dodavatel. Zkušební provoz bude proveden v termínech dle harmonogramu projektu, po jednotlivých oblastech implementovaného řešení.

V průběhu zkušebního provozu klíčoví uživatelé a administrátoři průběžně předávají případné připomínky.

Dodavatel připomínky v průběhu zkušebního provozu průběžně řeší a o způsobu řešení zadavatele informuje.

Konečný seznam připomínek ze zkušebního provozu zadavatel předá před termínem ukončení zkušebního provozu stanoveném harmonogramem projektu.

Předané připomínky budou oklasifikovány (Chyba/Požadavek) a dodavatel k nim doplnění způsob vypořádání. Připomínka typu Chyba bude uplatněna výlučně v případech, ve kterých nebude aplikace umožňovat uživateli zpracovávanou činnost dokončit. Připomínky označené jako Chyba budou dodavatelem odstraněny do konce fáze testovacího provozu. Připomínky označené Požadavek budou dodavatelem doplněny o způsob, pracnost a termín řešení.

V případě incidentu kategorie A nebo B musí uchazeč zajistit odstranění závady do:

* Kategorie A – do dvou pracovní dní
* Kategorie B – do pěti pracovních dní

Po uplynutí lhůty pro zkušební provoz bude dílo předáno do provozu provedením akceptačních testů.

## Požadavky na provedení akceptačních testů a přechod do zkušebního provozu

Dodavatel navrhne způsob a provedení akceptačních testů.

Součástí akceptačních testů musí být minimálně:

* 1. Ověření (otestování) veškerých požadovaných funkcí a parametrů všech dodávaných komodit,

O provedení akceptace a jejím výsledku musí být vyhotoven písemný protokol.

Dodavatel zajistí podporu zkušební provozu v délce minimálně 8 týdnů takto:

* 1. fyzická přítomnost (v sídle zadavatele) jednoho specialisty dodavatele jeden den jednou za 14 dní po dobu zkušebního provozu (konkrétní termíny budou upřesněny před zahájením zkušebního provozu),
	2. možnost technické podpory formou telefonické konzultace se specialistou dodavatele s dostupností maximálně 4 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod v termínech bez fyzické přítomnosti specialisty dodavatele v sídle zadavatele s to až do ukončení zkušebního provozu,

Přechodem do ostrého provozu se rozumí okamžik úspěšné akceptace díla včetně vypořádání všech vad a nedodělků a přesun akceptovaného nastavení systému z testovacího do produktivního prostředí, tj. do ostrého provozu.

Podkladem k akceptaci dodávaného řešení je potvrzený výsledek akceptačního testu funkcionality za jednotlivé části dodávaného systému, provedeného v závěru testovacího provozu a přehled zapracování připomínek typu Chyba.

Akceptační řízení dodávaného řešení bude provedeno v termínech dle harmonogramu projektu.

Před zahájením produkčního provozu zajistí proškolení administrátoři zadavatele nastavení přístupových oprávnění pro koncové uživatele na produktivním prostředí.

Zajištění podpory po spuštění ostrého provozu v délce 4 týdnů takto:

* 1. fyzická přítomnost v sídle zadavatele jednoho specialisty dodavatele jeden den v každém týdnu,
	2. možnost technické podpory formou telefonické konzultace se specialistou dodavatele s dostupností maximálně 4 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. v termínech bez fyzické přítomnosti specialisty dodavatele v sídle zadavatele.

## Požadavky na provozní dokumentaci

Dodavatel zpracuje provozní dokumentaci, která bude detailně popisovat konfiguraci zhotoveného díla a jeho vazby na stávající systémy.

Provozní dokumentace bude vycházet z prováděcí dokumentace, která bude před předáním do provozu aktualizovaná dle skutečného stavu.

Součástí provozní dokumentace bude popis úkonů doporučené údržby a specifikace intervalů jejích provádění a další dokumentaci v rozsahu stanoveném v prováděcí dokumentaci.

Účastník uvede do nabídky kompletní podmínky pro zajištění provozu dodaných prvků, včetně požadavků na aktualizace software (maintenance).

# POŽADAVKY NA ZÁRUKY

## Požadavky na záruky a servisní podmínky

Zadavatel uvádí u jednotlivých komodit požadovanou min. záruku, popř. podporu. Uváděné parametry byly průzkumem trhu zjištěny jako standardní, tj. poskytovány výrobci jako součást standardní dodávky a ceny. Není-li uvedeno u konkrétní komponenty jinak, požaduje zadavatel záruku minimálně v délce 24 měsíců.

Dodavatel ve své nabídce výslovně uvede všechny podmínky záruk a poskytované služby v době platnosti 24měsíční záruky od doby předání dodávaného systému jako celku do plného produktivního provozu.

Veškeré opravy zjištěných vad po dobu záruky budou provedeny bez dalších nákladů pro zadavatele. Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

1. se standardní funkcionalitou systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
2. s funkcionalitou definovanou ve smlouvě o dílo (jejích přílohách), případně v akceptačním protokolu implementace systému,
3. s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu zadavatelem.

Není-li uvedeno u konkrétní komponenty jinak, požaduje zadavatel provedení záruční opravy zjištěné vady do tří pracovních dnů.

Pro hlášení servisní požadavků zajistí účastník pro zadavatele přístup ke svému helpdeskovému systému s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení. Detailní popis helpdeskového systému a jeho obsluhy musí být součástí nabídky. Provozní doba helpdeskového systému musí být minimálně 08:00 – 17:00 hod. v pracovních dnech.

# POŽADAVKY NA PODPORU PROVOZU

## Obecná pravidla provozu

Zadavatel požaduje detailní návrh podmínek podpory provozu, zajišťující plnohodnotný provoz předmětu plnění od doby předání do provozu. Dodavatel podle svého uvážení může provést úpravu parametrů, pokud takové úpravy nepovedou ke zhoršení podmínek zajištění podpory provozu.

Pro hlášení servisní požadavků zajistí dodavatel pro Zadavatele přístup ke svému helpdeskovému systému s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení. Detailní popis helpdeskového systému a jeho obsluhy musí být součástí předané dokumentace.

Provozní doba helpdeskového systému musí být minimálně 8:00 – 17:00 hod. v pracovních dnech.

Běžná pracovní doba zadavatele je období mezi 8:00 a 17:00 v pracovní dny.

Provozem se rozumí chod a udržování jednotlivých částí řešení, včetně aktuální provozní dokumentace.

Pravidla vzdáleného přístupu budou vybranému dodavateli předána při podpisu smlouvy.

Zásahy omezující provoz jsou přednostně prováděny mimo provozní dobu zadavatele tzn. pondělí až pátek, od 08:00 do 17:00. O nutnosti těchto zásahů v provozní době služby rozhoduje projektový manažer dodavatele a 48 hodin předem o nich informuje zadavatele / uživatele. Pokud je nevyhnutelně nutné provést zásah okamžitě, operátor Helpdesku a oprávněná osoba zadavatele jsou o této skutečnosti neprodleně informováni.

Neplánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou uživatelům oznámeny minimálně 1 hodinu před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

Plánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou uživatelům oznámeny minimálně 24 hodin před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

## Požadavky na podporu provozu

Dodavatel ve své nabídce uvede kompletní podmínky pro zajištění servisní podpory, včetně pravidelných aktualizací software (maintenance) a nezbytné podpory provozu.

Součástí základní servisní podpory musí být:

1. instalace a údržba aktuálních verzí, upgrade a update dodaného software na vyžádání zadavatele a
2. zajištění instalace legislativního servisu, kdy aktuální verze dodaného software musí být zadavateli nainstalována nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy (v opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě).

Cenu této základní servisní podpory zahrne dodavatel do položky „Základní servisní podpora“ v položkovém rozpočtu (příloha č. 5 zadávací dokumentace).

Zadavatel kromě základní servisní podpory požaduje také rozšířenou servisní podporu, která pokrývá:

1. řešení případných změnových požadavků, tj. možné úpravy nebo doplnění standardní funkcionality dodaného systému (tzv. change request – změnový požadavek),
2. provozní kontrola systému (profylaxe),
3. implementace nových verzí produktu,
4. poskytování odborných konzultací,
5. poskytování školení (doškolení změn nebo nově příchozích pracovníků úřadu),
6. odborná podpora.

Cenu a podmínky Rozšířené servisní podpory zahrne dodavatel do položky „Rozšířená servisní podpora“, v položkovém rozpočtu (příloha č. 5 zadávací dokumentace).

Dodavatel ve své nabídce rovněž uvede garantované hodinové sazby svých výkonů, v rámci rozšíření servisní podpory – tyto hodinové sazby bude dodavatel účtovat, v případě že zadavatel v rámci podpory provozu, bude požadovat služby nad stanovený objem hodin.

Dodavatel bude v průběhu produktivního provozu vykonávat podporu uživatelů prostřednictvím vzdáleného připojení do prostředí objednatele nebo prostřednictvím telefonických konzultací.

Rozsah základní servisní podpory:

1. Řešení Incidentů kategorie A, B nebo C v rozsahu maximálně 12 hodin měsíčně. Pokud se během řešení Incidentu ukáže, že se jedná o vadu, která spadá pod záruky systému, nebude se čas potřebný pro řešení incidentu započítávat do rozsahu měsíčního plnění.
2. Helpdeskový systém s on-line přístupem (web, e-mail) pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení.
3. Řešení Incidentů kategorie D na vyžádání zadavatelem.

Rozsah rozšířené servisní podpory:

1. Řešení změnových požadavků v rozsahu maximálně 32 hodin ročně. V případě nerealizování úprav nebo doplnění standardní funkcionality je možné tuto kapacitu vyčerpat dalšími uvedenými službami rozšířené podpory.
2. Provozní kontrola systému (profylaxe) v rozsahu maximálně 32 hodin ročně.
3. Implementace nových verzí produktu v rozsahu maximálně 32 hodin ročně.
4. Poskytování odborných konzultací v rozsahu maximálně 32 hodin ročně.
5. Poskytování školení v rozsahu maximálně 32 hodin ročně.
6. Odborná podpora – vzdálené konzultace pro podporované služby/produkty.

Pro případ, že bude zadavatel požadovat služby rozšířené servisní podpory jako např. konzultace, servisní zásahy, instalace, konfigurace, řešení problémů atp., budou tyto služby vyúčtovány na konci měsíce v hodinové sazbě uvedené v položkovém (nabídkovém) rozpočtu, resp. Smlouvě o zajištění provozu, dle skutečně realizovaných hodin rozšířené servisní podpory. V případě požadavku na osobní přítomnost podpory na místě mohou být účtovány cestovní náklady u služeb rozšířené podpory nad stanovený objem hodin.

## Způsob poskytování servisní podpory

Servisní podpora je poskytována zejména následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím pracovníka dodavatele Vzdálenou správou.
2. Prostřednictvím pracovníka dodavatele formou vzdálené konzultace.

Dodavatel provede záznam o provedení servisní podpory, v záznamu uvede relevantní informace včetně doby poskytování servisní podpory a záznam zašle elektronicky zadavateli. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

Zadavatel je povinen zabezpečit dodavateli podmínky pro řádné plnění, zejména:

1. zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup dodavatele,
2. zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků zadavatele,
3. zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníkovi dodavatele veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
4. umožnit dodavateli v případě nutnosti a po předchozím oznámení odstavení technických prostředků z běžného provozu,
5. zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné.

V případě, že nebudou uvedené podmínky zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.

Dodavatel je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu.

Zadavatel je povinen:

1. elektronicky potvrdit dodavateli provedení služby,
2. zajistit zálohování dat i programů a výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu, jejich dostupnost v případě potřeba a jejich uložení na bezpečných místech tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození,
3. poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady včetně dokumentace k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí.

## Postup při řešení incidentů

Zadavatel bude incident oznamovat dodavateli bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě o zabezpečení provozu, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby zadavatele.

Součástí nahlášení požadavku zadavatelem musí být:

1. navrhovaná kategorizace a závažnost,
2. popis Incidentu nebo Požadavku,
3. jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh nezbytných pro replikaci incidentu,
4. kontaktní osoba.

Dodavatelem používaný systém pro HelpDesk musí pokrýt uvedené informace pro nahlášení požadavku.

Incidenty musí být před jejich nahlášením začleněny do skupin, viz dále a dle těchto skupin bude dodavatel přistupovat k jejich řešení:

|  |
| --- |
| Incident/vada kategorie A |
| Předmět plnění není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující jeho používání. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.  |
| Incident/vada kategorie B |
| Předmět plnění je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz. |
| Incident/vada kategorie C  |
| Ostatní – drobné incidenty/vady, které nespadají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran. |
| Incident/vada kategorie D  |
| Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran. |

Dodavatel neprodleně potvrdí obdržení požadavku v systému HelpDesk a poskytne zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

Dodavatel má právo změnit kategorii incidentu v případě, že zadavatelem uvedená kategorie neodpovídá závažnosti incidentu. Změnu musí v HelpDesku zdůvodnit.

Dodavatel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že dodavatel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je prvek třetích stran, informuje zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení – zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort) tzn. dodavatel vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů předmětu plnění v nejkratší možné době.

Zjistí-li dodavatel v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany zadavatele považován za podstatné porušení smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním dodavatele, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

Zjistí-li dodavatel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je dodavatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy dodavatelem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění smlouvy.

Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok dodavatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

1. čase vyřešení požadavku,
2. v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
3. vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

Po ověření funkčnosti ze strany zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

Po vyřešení požadavku dodavatel požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu.

Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a smluvní strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv ze smluvních stran.

## Záruky na servisní služby

Zadavatel požaduje záruku na veškeré servisní služby provedené v rámci podpory provozu v délce trvání minimálně 3 měsíců (není-li u konkrétní služby uvedeno jinak) od okamžiku realizace. Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele.