

FUNKČNÍ A TECHNICKÉ POŽADAVKY

k veřejné zakázce

Podpora a rozvoj ekonomického informačního systému MPSV

Ev.č.: 516135

zadávané v otevřeném nadlimitním řízení dle zákona č. 137/2006 Sb.,
o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“)

Zadavatel veřejné zakázky:

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí
se sídlem Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

IČO: 00551023



(dále jen „**zadavatel**“ nebo „**MPSV**“ nebo také „Objednatel“)

Osoba oprávněná zastupovat zadavatele

Mgr. Bc. et Bc. Robert Baxa, náměstek ministryně pro řízení sekce informačních technologií

Zástupce zadavatele

Sdružení ROTGO

vedoucí člen sdružení ROWAN LEGAL, advokátní
kancelář s.r.o., člen sdružení GORDION s.r.o. a
člen sdružení FIALA, TEJKAL A PARTNEŘI,
ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ, S.R.O.

Kontaktní adresa pro komunikaci s uchazeči

FIALA, TEJKAL A PARTNEŘI,
ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ, S.R.O.

Helfertova 2040/13

613 00 Brno – Černá Pole

kontaktní osoba Mgr. Petr Pernica,

tel.: +420 541 211 528, e-mail: zakazky@akfiala.cz

Obsah

1	Úvod	4
2	Popis stávajícího stavu	4
2.1	Popis architektury a provozní platformy	5
2.1.1	Celková architektura	5
2.1.2	Provozní platforma	5
2.1.3	Provozované moduly	6
2.2	Popis rozsahu implementace jednotlivých modulů	6
2.2.1	Řízení rozpočtu (FM)	6
2.2.2	Finanční účetnictví – hlavní kniha, pohledávky a závazky (FI)	7
2.2.3	Controlling (CO)	9
2.2.4	Investiční majetek (FI-AA)	9
2.2.5	Personalistika (HR)	10
2.2.6	Workflow pro dokumenty	11
2.2.7	Rozhraní na jiné systémy	12
3	Základní požadavky na podporu provozu a rozvoj systému EKIS MPSV	12
3.1	Požadavky na licenční zajištění	13
3.2	Popis předmětu plnění	13
3.3	Požadavky na Služby převzetí EKIS MPSV	13
3.3.1	Rozsah Služeb převzetí	13
3.3.2	Výstupy Služeb převzetí	14
3.4	Požadavky na Služby exitu	14
3.5	Požadavky na vybrané činnosti tvořící část Služeb podpory provozu	15
3.5.1	Požadavky na vybrané činnosti Provozní podpory EKIS MPSV	15
3.5.2	Požadavky na Monitoring	16
3.5.3	Požadavky na služby technické a metodické podpory a na zvýšenou podporu EKIS MPSV	17
3.5.4	Řízení Služeb podpory provozu	17
3.5.5	Přehled systémů	18
3.6	Požadavky na Služby podpory provozu	18
3.6.1	Definice pojmů	18
3.6.2	Definice služeb, komponent a částí	23
3.6.3	Hodnocení služeb	37
3.7	Rozvoj EKIS MPSV	41
4	Způsob podpory a rozvoje EKIS MPSV	41
5	Součinnost zadavatele	41

5.1 Součinnost pro Služby převzetí	41
5.2 Součinnost pro testování.....	42
5.3 Součinnost pro školení	42
5.4 Součinnost pro projektové řízení	43
6 Použité pojmy a zkratky	43

1 ÚVOD

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále též jen „MPSV“) poptává podporu a rozvoj ekonomického informačního systému MPSV (dále jen „EKIS MPSV“ nebo také „EKIS“). Poptává tedy poskytovatele služeb k ekonomickému informačnímu systému MPSV a jeho jednotlivým modulům při zohlednění napojení na Integrovaný informační systém Státní pokladny, Informační systém o Státní službě a další nezbytná rozhraní vyplývající z povahy výkonu práce.

V rámci podpory budou poskytovány rovněž služby drobného vývoje v jednotlivých modulech a částech systému, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, dále služby spojené s vedením a koordinací týmu jednotlivých specialistů a podle potřeby spolupráce s třetími stranami v souvislosti s provozováním ekonomického informačního systému MPSV.

MPSV se řídí pravidly a předpisy platnými pro organizační složky státu, zejména zákonem č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 219/2000 Sb., o majetku ČR a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 62/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a prováděcími předpisy k těmto zákonům, zákon č. 234/2014 Sb. o státní službě.

Cílem veřejné zakázky je zajištění řádného chodu systému EKIS zadavatele nezbytného k podpoře ekonomických, majetkových a personálních agend, platebních a účetních procesů vykonávaných zadavatelem, a to konkrétně prostřednictvím jeho podpory a dalšího rozvoje v souladu s legislativními změnami a změnami potřeb zadavatele. Na základě definovaných potřeb zadavatel očekává jejich naplnění v souladu s předmětem a rozsahem veřejné zakázky.

2 POPIS STÁVAJÍCÍHO STAVU

MPSV v rámci poptávané služby požaduje zajistit aplikační podporu převážně k následujícím modulům a částem systému: finanční účetnictví, účtování na nákladová střediska, platební styk, banka, výkaznictví - centrální systém účetních informací státu (CSUIS) a pomocný analytický přehled (PAP), správa a řízení rozpočtu, rozpočtová opatření, rezervace, vazba na IISSP, evidence smluv evidence drobného a dlouhodobého majetku a majetku vedeného na podrozvahových účtech, odpisy, údržba organizační struktury lidské zdroje (HR), vazba na ISoSS, controlling, evidence akcí (zákaznický modul) a průřezové reporty, správa a údržba workflow, oprávnění a rolí, rozhraní na jiné systémy a služby poskytované prostřednictvím informačního systému.

Podrobnosti ke způsobu používání jednotlivých modulů a další informace jsou uvedeny dále v této kapitole. Aktuální uživatelské příručky pro jednotlivé moduly a cílový koncept jsou na MPSV k dispozici a po uzavření smlouvy budou k dispozici vítěznému uchazeči.

Vlastní chod systému je zajišťován ze strany MPSV. Správa provozního prostředí včetně síťové konektivity, pořízení uživatelských a serverových licencí a jejich maintenance nejsou předmětem této veřejné zakázky.

2.1 Popis architektury a provozní platformy

2.1.1 Celková architektura

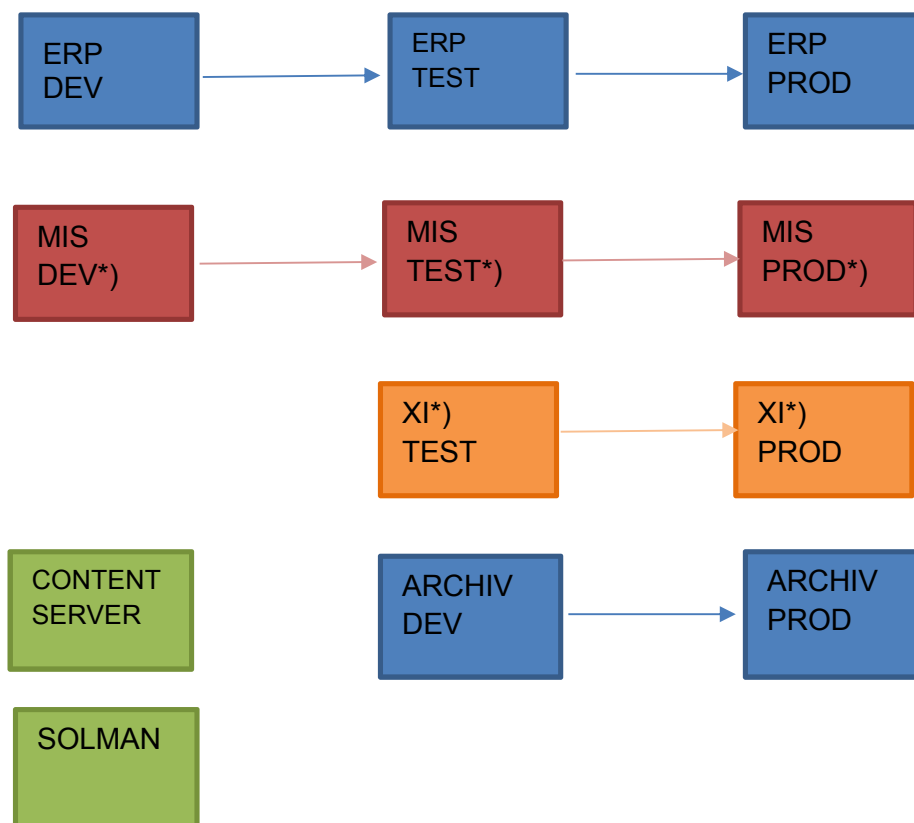
V rámci obnovy EKIS jsou zprovozněny následující systémy:

- ERP (účetnictví, rozpočetnictví, majetek, controlling, personalistika a mzdy)
- Solution Manager (správa SAP systémů)
- Content Server

Dále jsou vytvořeny dvě kopie archivního systému EKIS :

- Archiv DEV
- Archiv PROD

Přehled cílové architektury (ilustrativní schéma EKIS):



*) není předmětem této veřejné zakázky

2.1.2 Provozní platforma

Systém EKIS MPSV je provozován na platformě SAP a operačním systému Windows Server 2012 R2 s databází Oracle 12c mimo archivních systémů, které běží na databázi Oracle 11g. Všechny systémy jsou provozovány na virtualizační platformě MS Hyper-V.

Tabulka 1 Přehled produktů a verzí

System	Verze
Solution Manager	SAP Solution Manager 7.10
ERP	SAP EHP 7 for ERP 6.0 vč. HR Renewal 2.0
MIS	SAP Netweaver 7.40
XI	SAP Netweaver 7.40
Archiv ERP	SAP ERP 6.0

2.1.3 Provozované moduly

System EKIS MPSV zahrnuje následující části (funkcionality):

Tabulka 2 Seznam oblastí a jejich zajištění pomocí modulů

Oblast	Moduly SAP
Finanční účetnictví, řízení rozpočtu, správa majetku a controlling	FM, FI, FI AA, CO,
Personalistika a mzdy	HCM (HR)
Workflow	WF
Báze	BC

Seznam zkratk:

FI - Finanční účetnictví (hlavní kniha, pohledávky a závazky),

FM – řízení rozpočtu

FI AA – investiční majetvek

CO - Controlling,

HCM (HR) - Personalistika a mzdy

WF – workflow

BC - báze

2.2 Popis rozsahu implementace jednotlivých modulů

2.2.1 Řízení rozpočtu (FM)

Modul řízení rozpočtu poskytuje funkcionalitu sledování rozpočtových prostředků a jejich čerpání v rámci organizace na strane výdajů, jako i plnění příjmové části rozpočtu. Modul navazuje na klíčové moduly systému EKIS. Z finančního pohledu to jsou zejména moduly finanční - FI, FM a nákladového účetnictví (controllingu) – CO a je tedy v reálném čase integrovaný s ostatními klíčovými moduly systému (FI, CO), což umožňuje efektivní finanční řízení peněžních toků i aktuální přehled o finanční situaci organizace. Návrh struktury modulu umožňuje adresní sledování čerpání výdajů na požadovanou úroveň.

Modul FM v rámci systému zabezpečuje funkce související se sledováním rozpočtu a jeho čerpáním:

- Správa a údržba kmenových záznamů (dimenzí rozpočtové klasifikace ve smyslu požadavků Identifikace koruny),

- Přebírání a odesílání rozpočtových opatření ze systému RISRE - integrace se systémem RISRE umožňuje zpracování rozpočtových opatření na jednom místě, čímž se zamezí rozdílům mezi oběma systémy.
- Odesílání dokladů rezervace do systému RISRE včetně zabezpečení operací přeučtování skutečností,
- Sledování plnění a čerpání rozpočtu na všech organizačních úrovních MPSV,
- Interní a externí (legislativní) výkaznictví.

Součástí řešení je také on-line integrace na RIS RE. Z hlediska udržení konzistence hodnot rozpočtu v těchto systémech, integrace se systémem RIS umožňuje realizování rozpočtových opatření na jednom místě a jejich automatizované zpracování do systému RIS RE, čímž se zamezí rozdílům mezi oběma systémy.

Předběžná finanční kontrola je v systému vykonávána prostřednictvím workflow. Každá objednávka anebo předpis dokladu (např. faktury) směřovaný na rozpočtovou klasifikaci vytváří v modulu FM (očekávaný výdaj) a v reálném čase kontroluje dostatek prostředků.

Hlavní funkce:

- plánování rozpočtu (správa verzí rozpočtu),
- sestavení původního rozpočtu,
- aktuální rozpočet,
- rozpočtová opatření - založení, změna, zobrazení,
- rezervace - založení, změna, zobrazení, kontrola obliga,
- schvalování zamítnutí komunikace s IISSP – rozpočtového opatření, rezervace,
- definice používaných ustanovení právních předpisů, rozpočtových položek a příkazců,
- přeučtování skutečnosti čerpání rozpočtových prostředků,
- interní výkaznictví čerpání rozpočtových prostředků,
- externí výkaznictví čerpání rozpočtových prostředků pro MF ČR,
- správa a vyhodnocení investičních programů a akcí,
- sledování očekávaného čerpání rozpočtu,
- pružné výkaznictví,
- poskytuje data pro MIS, který není součástí této veřejné zakázky.

2.2.2 Finanční účetnictví – hlavní kniha, pohledávky a závazky (FI)

Finanční účetnictví je implementováno v souladu s českými právními předpisy. Účtování podle mezinárodních standardů není požadováno.

Moduly nákup (MM) a prodej (SD) nejsou implementovány. Dodavatelské a odběratelské doklady jsou zpracovávány přímo ve finančním účetnictví v modulech závazků a pohledávek. Tisk odběratelských faktur je prováděn z FI dokladu.

Finanční účetnictví, účtování na nákladová střediska, platební styk, banka
Popis

Procesy finančního účetnictví lze zjednodušeně rozdělit na dvě části - účtování na účty hlavní knihy a účtování na účty vedlejších knih (účtování dodavatelů a odběratelů). Na tyto základní procesy navazuje řada dalších dílčích procesů, které jako celek tvoří účinný nástroj pro vedení účetnictví.

Návaznost na ostatní moduly, zejména Integrace na rozpočet (FM), na majetek (FI-AA), personalistiku a mzdy (HCM) a na controlling (CO).

Hlavní funkce:

- sestavení účtového rozvrhu,
- definice druhů dokladů a jejich použití v rámci účtování,
- účtování do hlavní a vedlejších knih,
- účtování mezd,
- vyúčtování služebních cest,
- účtování o nákladech,
- interní výkaznictví účtů hlavní knihy,
- externí výkaznictví hlavní knihy (rozvaha a výsledovka),
- uzavírání a otevírání účetních období,
- závěrkové operace pro oblast finančního účetnictví,
- pokročilé reportovací nástroje,
- poskytuje data pro MIS, který není součástí této veřejné zakázky.

2.2.2.1 Platební styk, banka

Je vytvořen elektronický soubor plateb, který je předán internetovou aplikací ABO-K k odeslání do banky. Následně pak je zpracován bankovní výpis a z podstatné části automaticky zaúčtován. Platby probíhají přes Státní pokladnu a položky plateb jsou rozšířeny o pole rezervace a číslo položky rezervace. Zpracování bylo rozšířeno o kontrolu rezervací a došlo k rozpadu plateb podle jednotlivých položek rezervací.

Návaznost na ostatní moduly

Bankovní styk, jako součást finančního účetnictví, využívá standardní interní rozhraní SAP ERP. Zpracování bankovních výpisů účtuje prostřednictvím dávek (složek neboli batch input map) přímo do účetnictví. V případě účtování na nákladové druhy dojde automaticky k zaúčtování dokladu do controllingu.

Hlavní funkce:

- definice bankovních účtů,
- výběr položek k platbě podle různých kritérií,
- platební podmínky,
- způsoby platby,
- generování hromadného souboru plateb,
- automatické zpracování výpisu,
- párování faktury s platbou,

- pokladny,
- poskytuje data pro MIS, který není součástí této veřejné zakázky.

2.2.3 Controlling (CO)

Obecný popis modulu Controlling

Modul Controlling je určen především pro účtování, plánování a vyhodnocování obrátů na výsledkových účtech. Pro evidenci těchto obrátů se používá tzv. nositel nákladů, kterým může být nákladové středisko, interní zakázka, profit centrum či ostatní objekty podle aktuálních potřeb, např. SPP prvek v případě implementace projektů nebo výsledkový objekt v případě implementace analýzy ziskovosti.

Požadovaná podpora procesů v MPSV:

- Správa kmenových dat – nákladové druhy, nákladová střediska, zakázky
- Plánování nákladů
- Uzávěrka období (alokace obrátů)
- Informační systém – výkazy podle nákladových středisek a zakázek
- poskytuje data pro MIS, který není součástí této veřejné zakázky

2.2.4 Investiční majetek (FI-AA)

Evidence drobného a dlouhodobého majetku a majetku vedeného na podrozvahových účtech, odpisy.

Modul obsahuje:

vedení karet majetku, investiční objednávky, investiční zálohy, pořízení a aktivace nedokončených investic, převody majetku, vyřazení majetku, sledování hodnot, závěrkové práce, reporting, inventury.

Modul navazuje na klíčové moduly systému EKIS. Z finančního pohledu to jsou zejména moduly finanční – FI a nákladového účetnictví (controllingu) – CO, poskytuje data pro MIS, který není součástí této veřejné zakázky

Hlavní funkce:

- Základní procesy pokryté touto aplikací:
- Organizační struktura: Třídy majetku, Atributy třídy
- Kmenový záznam: Založení, Změna, Blokování, Výmaz
- Pohyby majetku: Aktivace nedokončené investice, Storno majetkových operací
- Závěrkové operace: Změna fiskálního roku, Provedení roční závěrky, Anulace roční závěrky

Základní informace: Stav investičního majetku, Seznam nezaúčtovaného IM, Pohyby, Doklad o původu, Historie

- Proces převodu majetku (převodky)
- Proces vyřazení majetku (vyřazovací protokol)
- Proces aktivace majetku (aktivační protokol)

Inventarizace majetků je řešena prostřednictvím čárového kódu.

Procesy

V rámci správy majetku jsou řešeny následující procesy:

- Založení majetku

- Účtování majetku
- Odpisy
- Vyřazení majetku
- Výkaznictví - reporting
- Závěrka majetku
- Inventura majetku
- Převod majetku

2.2.5 Personalistika (HR)

Část Personalistika je implementována v dále uvedeném rozsahu:

2.2.5.1 HR – Systemizace a personalistika

V této části jsou vedena kmenová data zaměstnanců.

Hlavní funkce:

- personální evidence (v rozsahu standardních infotypů SAP),
- pracovněprávní vztahy,
- odměňování zaměstnanců,
- evidence docházky,
- statistika a výkaznictví (v rámci standardních reportů SAP),
- péče o zaměstnance a fond kulturních a sociálních potřeb (agenda FKSP dle kolektivní smlouvy, systém pouze umožňuje výplatu odměn nebo nepeněžního plnění z FKSP a dále umožňuje strhnout srážku za stravné)
- systemizace pracovních míst a organizační uspořádání zadavatele,
- evidence oborů služby a úřednických zkoušek.

Další okruhy:

- výpočet praxe dle nař. vl. č. 330/2003 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů; resp. podle později platné legislativy,
- zobrazení přehled čerpání dovolené a pracovní neschopnosti zaměstnance vždy po dobu jednoho roku zpětně,
- přehled o docházce v aktuálním kalendářním měsíci (sestava – ne portál),
- stav odpovídající výplatnímu lístku v aktuálním kalendářním měsíci (sestava – ne portál),
- stav systemizace (standardní sestavy).

Kombinovaný tisk pracovněprávních dokumentů v souladu s Grafickým manuálem MPSV při nástupu zaměstnance (pracovní smlouva, jmenovací dekret, platový výměr, popis pracovní činnosti, zápočet praxe, dohoda o místě pravidelného pracoviště, informační list, atd.), při změně sjednaných pracovních podmínek či při změnách vyplývajících z nař. vl. č.330/2003 Sb., (změny platového stupně, platové třídy, příplatků, atd.) a při ukončení pracovního poměru (druh pracovněprávního dokumentu podle způsobu ukončení, odvolání z funkce, výstupní list zaměstnance, pracovní posudek).

Hromadný tisk dokumentů používaný při plošné legislativní změně, která se dotýká každého zaměstnance, např. tisk platových výměrů při změně platového tarifu. Hromadný tisk vyplývajících z vnitřní organizační změny či jiné úpravě platových podmínek zaměstnanců (platových výměrů, atd.), a to včetně zajištění odpovídajícího podpisového oprávnění dokumentu dle platné organizační struktury.

2.2.5.2 HR – zúčtování mezd

Jedná se o oblast, která v systému EKIS zabezpečuje výpočet mezd dle platné legislativy.

Hlavní funkce:

- Správa kmenových dat o zaměstnancích MPSV,
- Měsíční aktualizace dat na základě zadání z přehledů nepřítomnosti s možností okamžitého náhledu na plat zaměstnance,
- Výpočet platu vč. všech náležitostí tj. včetně zákonných odvodů a srážek,
- Výpočet nemocenských dávek, náhrady mzdy po dobu prvních 14 kalendářních dní trvání dočasné pracovní neschopnosti dle zákona o nemocenském pojištění,
- Měsíční mzdová závěrka vč. všech náležitostí (bankovní příkazy, výstupy pro orgány zdrav. a soc. pojištění dle požadované struktury, tisk sestav, výplatnic, výplatních sáčků, převod výstupů z mzdového účetnictví do finančního účetnictví a do oblasti controllingu,
- Potvrzení zaměstnance pro účely státní sociální podpory, soudů apod.,
- Roční náležitosti v oblasti mezd (roční zúčtování daně z příjmu fyz. osob, evidenční listy zaměstnanců vč. elektronického převodu) (ELDP bez elektronického podpisu v prostředí SAPu),
- Generování souboru pro ONZ/Registr pojištěnců – měsíčně (bez elektronického podpisu v prostředí SAPu).

2.2.5.3 HR – rozpočet

Táto část obsahuje základní funkcionality a výstupy pro vedení platové agendy.

Hlavní funkce:

- Správa výstupů pro vnitřní rozpis počtu zaměstnanců a prostředků na platy a ostatní platby za provedenou práci dle zákona o státním rozpočtu ČR, informačního systému o platech (čtvrtletně) atd.,
- Výstupy a sledování na základě daných požadavků (dle jednotlivých profesí, útvarů, odborů, regionů, dle jednotlivých platových složek, atd.) z platových výměrů zaměstnanců MPSV (inventura) celkem i dle nárokových složek platů (tarifní platy, osobní příplatky, zvláštní příplatky, příplatky za vedení – dle nařízení vlády č. 330/2003 Sb.) v rámci standardních sestav,
- Výstupy a sledování na základě daných požadavků (dle jednotlivých profesí, útvarů, odborů, regionů, dle jednotlivých platových tarifů, atd.) z vyplacených mzdových prostředků zaměstnancům MPSV celkem dle jednotlivých složek platů (tarifní platy, osobní příplatky, zvláštní příplatky, příplatky za vedení, účelové mzdové prostředky, odměny, refundace, FKSP, ostatní osobní náklady, zdrav. a soc. poj.) v rámci standardních sestav.

2.2.6 Workflow pro dokumenty

Správa a údržba workflow

Pro potřeby elektronického oběhu dokladů je v systému nastaveno workflow na dokumenty. Workflow slouží k řízení a kontrole procesů, které podléhají zpracování více uživateli. Zajistí, aby se objekt (např. rozpočtové opatření), dostal k předem k definovaným zpracovatelům.

Ze strany MPSV jsou definováni schvalovatelé na jednotlivých uzlech, pravidla pro tyto schvalovatele atd. Schvalované dokumenty je možné podepisovat digitálním podpisem, aby byla zaručena jednoznačnost provedených schválení.

Návaznost na ostatní moduly
Modul navazuje na klíčové moduly systému EKIS.

Schvalování rozpočtového opatření

- Schvalování rezervace prostředků
- Schvalování faktur

Hlavní funkce:

- Zpracování položky
- Přeposlaní pracovní položky jinému zpracovateli
- Procesně závislá nastavení
- Údržba zástupců
- Analýza protokolu

2.2.7 Rozhraní na jiné systémy

EKIS komunikuje s mnoha dalšími systémy v rámci státní správy. Data jsou předávána oběma směry. Tedy jak do, tak i ze systému EKIS. Komunikace je realizována jak pomocí textových souborů tak i formou webových služeb.

Hlavní funkce podpora a provoz rozhraní na tyto systémy:

- IISSP RISRE,
- ISoSS,
- ČNB,
- ČNB – načítání kurzu,
- Monit - evropský dotace(staré),
- MS2014 - evropský dotace (nové).

Hlavní funkce rozvoj rozhraní na tyto systémy:

- Sociální služby,
- Rodinná politika,
- Vazba na základní registry,
- Česká pošta,
- FEAD,
- IS DotInfo (neúčtní informace o dotacích - nové),
- Nugget (mzdy),
- Nugget (cestovní příkazy předání do Nuggetu),
- EDS-SMVS (program na investice - nové),
- IS Cedr (registr dotací),
- Pomocný analytický přehled (PAP),
- centrální systém účetních informací státu (CSUIS),
- Registr smluv

3 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA PODPORU PROVOZU A ROZVOJ SYSTÉMU EKIS MPSV

Požadavky na podporu a rozvoj ekonomického informačního systému EKIS MPSV uvedené v kap. 3. jsou pouze demonstračním výčtem základních požadavků.

Zadavatel požaduje podporovat a rozvíjet systém EKIS MPSV (dále také jen jako „Systém“) v souladu se všemi zákony a vyhláškami souvisejícím s veškerou problematikou v tomto Systému řešenou.

3.1 Požadavky na licenční zajištění

Zadavatel vlastní potřebné licence pro stávající stav/rozsah systému EKIS MPSV, včetně databáze ORACLE. Dodávka licencí Systému není předmětem této veřejné zakázky.

3.2 Popis předmětu plnění

Předmětem plnění veřejné zakázky je podpora a rozvoj ekonomického informačního systému MPSV, včetně mezd a personalistiky (dále také „systém EKIS MPSV“ nebo „Systém“), přičemž předmět této veřejné zakázky zahrnuje zejména provedení těchto činností:

- Služby převzetí spočívající v převzetí EKIS MPSV od současného provozovatele na základě plánu převzetí vypracovaného poskytovatelem;
- paušálně poskytované Služby podpory provozu - poskytnutí služeb podpory provozu vč. monitoringu EKIS MPSV, zejména pro zajištění vysoké dostupnosti funkcionality finančních a účetních operací včetně výplaty dotací, poskytování správy a údržby EKIS MPSV a podpory jeho uživatelů, zajištění provozu a podpory personalistiky a mezd, včetně implementace příslušných zákonných a legislativních změn a zajištění podpory provozování EKIS MPSV;
- poskytnutí služeb Rozvoje EKIS MPSV, a to na základě změnových požadavků, přičemž předmětem rozvoje může být též poskytnutí školení pro klíčové uživatele, metodiky, administrátory a koncové uživatele EKIS MPSV; a
- Služby exitu spočívající v přípravě a předání EKIS MPSV novému poskytovateli služeb podpory provozu na konci smluvního vztahu, které zahrnují: poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů zadavatele novému poskytovateli, předání veškeré dokumentace a potřebných informací, řádné předání všech dat zpracovávaných v EKIS MPSV, včetně dat doplňkových a vypracování Exitového plánu v dostatečném předstihu a poskytnutí nezbytné součinnosti k jeho realizaci.

3.3 Požadavky na Služby převzetí EKIS MPSV

Zadavatel požaduje poskytnutí Služby převzetí vč. vypracování Plánu převzetí.

Službami převzetí budou pokryty potřebné aktivity související s převzetím údržby a rozvoje Systému dle harmonogramu.

3.3.1 Rozsah Služeb převzetí

Zadavatel požaduje následující rozsah Služeb převzetí:

- příprava postupu převzetí, vč. návrhu termínů předložení požadované Dokumentace ke schválení zadavatelem a návrhu termínů úvodního školení uživatelů,
- zpracování Plánu převzetí a jeho schválení zadavatelem,
- zpracování testovacích scénářů přebíracích (funkčních) testů,
- převzetí informačního systému EKIS MPSV „pod kontrolu“ – realizace přebíracích testů,
- inventarizace a převzetí dokumentace nastavení EKIS MPSV, vč. seznámení s nastavením,

- přehled/analýza otevřených provozních problémů souvisejících s provozem EKIS MPSV,
- inventarizace nedokončených nastavení a změn, vč. souvisejících projektů zadavatele,
- přehled rozpracovaných a připravovaných oblastí rozvoje EKIS MPSV v návaznosti na rozvoje IS/IT zadavatele,
- vytvoření a zajištění technických prostředků pro Monitoring EKIS MPSV, vč. integrace na technické prostředky zadavatele,
- vytvoření technických podmínek pro poskytování Služeb podpory provozu, vč. definice vstupů pro implementaci v nástroji Service Desk zadavatele,
- definice pravidel a postupů pro poskytování Služeb podpory provozu a jejich zapracování do požadované Dokumentace,
- vytvoření Dokumentace pro zajištění poskytování Služeb podpory provozu (jejich následná aktualizace je součástí Služeb podpory provozu). V úvodní fázi/převzetí bude zpracována pouze Dokumentace nezbytná pro zahájení poskytování Služeb podpory provozu a následně ve lhůtě nejpozději do 3 měsíců od zahájení poskytování Služeb podpory provozu, bude zpracována ostatní požadovaná technická, administrátorská, uživatelská, provozní a školicí Dokumentace. Součástí Služeb převzetí je i vytvoření: Zálohovacího plánu EKIS MPSV, Recovery plánu EKIS MPSV, Havarijního plánu a plánu kontinuity služeb EKIS MPSV a Analýzy rizik EKIS MPSV
- úvodní školení uživatelů v rozsahu 100 MD. V úvodní fázi/převzetí bude v rámci Plánu převzetí zpracován termínový plán úvodního školení uživatelů, které bude realizováno nejpozději do 3 měsíců od zahájení poskytování Služeb podpory provozu,
- vytvoření/ověření veškeré relevantní dokumentace ke všem přebíraným datovým strukturám (modely, nastavení a další),
- instruktáž uživatelů služeb nového provozovatele.

3.3.2 Výstupy Služeb převzetí

Během Služeb převzetí vznikne množství dokumentace mapující nejen postup samotného převzetí EKIS MPSV, ale také stavu, ve kterém se systémy nacházely během převzetí a postupů jejich následné podpory a údržby.

Zadavatel požaduje tyto výstupy Služeb převzetí:

- zprávy/zápisy ze vstupní kontroly,
- protokoly o předání a převzetí systémů,
- protokol o předání přístupů do systémů,
- protokol o aktivaci služeb Monitoringu vč. vazeb na Service Desk zadavatele,
- Dokumentace v požadovaném rozsahu nezbytná pro poskytování Služeb podpory provozu,
- zápisy z pracovních schůzek a vedení projektu,
- předávací protokoly,
- školicí materiály.

3.4 Požadavky na Služby exitu

Zadavatel požaduje zejména následující Služby exitu:

- zpracování Exitového plánu, ,
- příprava a předání EKIS MPSV novému poskytovateli nebo Objednateli,

- poskytnutí požadovaných součinností v souvislosti s předáním podpory a provozu EKIS MPSV novému poskytovateli nebo Objednateli,
- řádné předání dat zpracovávaných v EKIS MPSV, vč. dat doplňkových či souvisejících,
- poskytnutí informací nezbytných k převzetí EKIS MPSV novým poskytovatelem nebo Objednatelům,
- poskytnutí veškeré relevantní Dokumentace k podpoře provozu, k rozvoji EKIS MPSV a ke všem datovým strukturám (modely, nastavení a další) v aktuálním stavu, které byly převzaty a vytvořeny v rámci plnění,
- předání seznamu předaných (vytvořených) zdrojových kódů s odborným popisem a komentářem.

3.5 Požadavky na vybrané činnosti tvořící část Služeb podpory provozu

Zadavatel dále v této kapitole uvádí požadavky na některé provozní úkony. Tyto provozní úkony budou součástí činností v příslušných Katalogových listech - **Provozní podpora EKIS MPSV**.

3.5.1 Požadavky na vybrané činnosti Provozní podpory EKIS MPSV

Požadavky na administraci systému zahrnují provedení činností/provozních úkonů uvedených v následujících odstavcích.

3.5.1.1 Proaktivní rutinní činnosti administrace EKIS MPSV

Jedná se o činnosti vedoucí k odhalení potenciálních problémů na systému. Typicky tedy analýzy logů, alertů, výkonnosti, jobů a podobně. Jejich provedení často vyvolá reaktivní činnost, pokud sledovaný parametr není v pořádku. Tyto činnosti jsou prováděny v rámci měsíční paušální platby.

Činnosti zahrnují zejména:

- Analýza systémového logu.
- Kontrola výkonnosti systému.
- Sledování výkonu a parametrů databáze.
- Analýza krátkých dumpů.
- Kontrola jobů na pozadí.
- Kontrola dávkových vstupů.
- Kontrola transportní fronty.
- Kontrola volného místa.
- Kontrola stavu bufferů.
- Kontrola plánovaných akcí.
- Kontrola mailové komunikace.
- Kontrola uživatele s iniciálním heslem.
- Sledování alertů Solution Manageru.

3.5.1.2 Reaktivní činnosti administrace EKIS MPSV

V rámci této skupiny činností administrace jsou vytipovány běžné činnosti, které jsou prováděny v rámci měsíční paušální platby. Jde o činnosti, jejichž k jejich provádění je poskytovatel oprávněn bez vyžádání souhlasu Objednatele

anebo o běžné rutinní činnosti, které poskytovatel provádí na základě žádosti oprávněných osob Objednatele.

Činností zahrnují zejména:

- Zakládání systémových hlášení.
- Restart systému dle potřeb.
- Správa jobů ve spolupráci s administrátory Objednatele,
- Správa uživatelů a přístupových práv, odblokování uživatele, oprávnění – přidělení, zakázání, modifikace, reset hesla uživatele.
- Import transportních požadavků.

3.5.1.3 Některé činnosti prováděné formou zvýšené podpory

S administrací systému souvisí spousta činností, které nejsou prováděny rutinně. ale Objednatel je může využívat formou zvýšené podpory, nebo stanovit periodu se kterou budou prováděny. Tyto činnosti nejsou součástí měsíční paušální platby.

Činností zahrnují zejména:

- Spolupráce při řešení problémů s výstupními zařízeními.
- Tvorba rolí a oprávnění, koncept oprávnění.
- Audit kritických oprávnění.
- Kopie nebo výmaz klienta.
- Měření licencí.
- Nastavení rozhraní.

3.5.2 Požadavky na Monitoring

Požadavky na Monitoring systému zahrnují činností uvedené v následujícím textu a také v popisu Služeb v jednotlivých Katalogových listech.

3.5.2.1 Periodické kontroly běhu systému

Požadujeme zajištění maximální dostupnosti a bezproblémového chodu veškerých relevantních komponent či logických částí EKIS MPSV (uvedených dále) v dohodnutých dobách a v dohodnutém rozsahu, pravidelné kontroly a vyhodnocování jejich chodu. O výsledku požaduje zadavatel informovat formou uvedenou dále v této dokumentaci. Tyto činnosti jsou prováděny v rámci měsíční paušální platby.

Hlavní dozorované oblasti:

- SAP: Kontrola systémového logu.
- SAP: Kontrola aktualizace.
- SAP: Kontrola krátkého dumpu včetně frekvence výskytů.
- SAP: kontrola background jobů
- SAP: kontrola nastavení trasování v SAP systému
- SAP: kontrola transportních front
- SAP: hlídání platnosti SAP licence
- SAP ERP: Funkčnost Spoolu.
- SAP: Kontrola uzamknutí systémů, kontrola uzamknutí klientů.
- SAP: Kontrola dostupnosti systémů.
- Databáze: Kontrola provedení backupu databáze, backup archivních logů.
- Databáze: Kontrola funkčnosti databáze.
- Databáze: Velikost databáze a obsazený prostor.
- Operační systém: Monitorování spotřeby místa na disku.

3.5.2.2 Využití SAP Solution Manager

Zadavatel požaduje využívat k proaktivnímu monitoringu službu SAP EarlyWatch Alert (EWA), která se pravidelně připojuje k jednotlivým systémům a sbírá z nich potřebná data. Zadavatel požaduje kromě základních informací o zaplnění databází, diskových prostor a odezev, sledovat také chod systému EKIS MPSV jako takového. Tyto činnosti jsou prováděny v rámci měsíční paušální platby.

Charakteristika řešení:

- využití produktu SAP Solution Manager,
- minimum změn na straně jednotlivých systémů tvořících EKIS MPSV,
- centrální sběr informací,
- přehledné reporty,
- využití skupiny nástrojů Solution Manager.

3.5.3 Požadavky na služby technické a metodické podpory a na zvýšenou podporu EKIS MPSV

Tyto služby bude Objednatel využívat/kontrolovat prostřednictvím Service Desku. Typické činnosti zvýšené podpory nebo technické a metodické podpory, které budou Objednatelem využívány, jsou zejména následující:

- Konzultace v oblasti bezpečnostní politiky.
- Kopie a mazání klientů EKIS MPSV.
- Příprava a provedení případné migrace dat v případě rozšíření systému o další funkce.
- Obnova systému EKIS MPSV (nebo jeho komponent) po pádu Systému (systému / databáze) ze záloh poskytnutých Objednatelem (systém je obnoven do stavu, jaký umožňuje stav zálohovacích médií). Předpokladem této služby bude oboustranně schválený režim zálohování a pravidelné provádění testovacího Restore Recovery.

Další požadované činnosti jsou uvedeny v jednotlivých Katalogových listech v odst. 3.6.2 tohoto dokumentu.

V průběhu provozu mohou vznikat uživatelské požadavky na drobné změny (úkony) vzájemící se na funkčnost a integraci aplikací EKIS MPSV. Tyto požadavky bude Objednatel evidovat prostřednictvím Service Desku.

Drobnými změnami se rozumí zejména:

- úpravy nastavení EKIS MPSV,
- realizace drobných doplňujících řešení navazujících na převzetí nebo implementaci změn EKIS MPSV,
- malá úprava stávajících funkcí EKIS MPSV (customizace, programování),
- modifikace a zlepšení SAP standardů (customizace, programování),
- návrh a analýza potenciálních rozšíření systému,
- aktualizace/úpravy rozhraní,
- speciální operace a úkony v prostředí archivního systému EKIS (ARCHIV).

3.5.4 Řízení Služeb podpory provozu

Uchazeč zaručí dostupnost a aktivity servisního manažera (service managera) v rámci Služeb podpory provozu a zaručí jeho dostupnost. Tyto činnosti jsou prováděny v rámci měsíční paušální platby.

Service manager bude zajišťovat zejména:

- finanční a časové řízení,
- dodržování požadované kvality Služeb,

- kontrolu kvality na straně Poskytovatele.
- návrh organizace a řízení projektového týmu podpory,
- kontrolu a vedení veškeré Dokumentace,
- návrh pracovních postupů,
- nejméně 1x měsíčně účast na jednáních týmu provozu EKIS MPSV,
- nejméně 1x měsíčně návštěvu Objednatele v místě plnění,
- zpracovávání měsíční Zprávy doručované Objednateli, vč. vypořádání připomínek a případných projednání,
- vyřizování případných reklamací ze strany Objednatele.

3.5.5 Přehled systémů

Ve Službě „Provozní podpora EKIS MPSV“ jsou uvedeny požadované kvalitativní parametry, v níže uvedené tabulce je uveden přehled jednotlivých systémů, pro které budou Služby poskytovány.

Tabulka 3 Přehled jednotlivých podporovaných systémů v rámci architektury EKIS MPSV.

ID	Název systému
1	ERP PROD
2	ERP TEST
3	ERP DEV
4	ARCHIV DEV
5	ARCHIV PROD
6	SOLMAN
7	CONTENT SERVER

3.6 Požadavky na Služby podpory provozu

3.6.1 Definice pojmů

3.6.1.1 Incident

Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení systému na základě SW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a kvalitu služby.

3.6.1.2 Vada

Vada je příčina, která způsobila incident.

3.6.1.3 Požadavek (request)

Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na kontaktní místo, Service Desk uchazeče, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práci, materiál nebo informace poskytované uchazečem ke službě).

3.6.1.4 Dostupnost

Skutečnost, že EKIS MPSV (nebo její definovaná část/modul) je přístupná v požadované kvalitě ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času běhu aplikace z celkové požadované doby běhu EKIS MPSV (nebo její definované části/modulu).

Aplikace (nebo její definovaná část/modul) je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti aplikace jako celku nebo podstatné dílčí části této aplikace.

Za nedostupný se EKIS MPSV považuje od okamžiku nahlášení zadavatelem nebo zjištění uchazeče do okamžiku obnovení plné dostupnosti. Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek. Pokud byl incident způsoben prokazatelně třetí stranou, do doby nedostupnosti se nezapočítává.

3.6.1.5 Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz EKIS MPSV a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které služba není podporována. Doba provozu je dále členěna na:

- režim služby / komponenty – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba/komponenta služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně,
- zaručená doba provozu (ZDP) – doba, kdy je uchazeč povinen garantovat dostupnost služby. Tato doba se zahrnuje do výpočtu ukazatelů dostupnosti (QD) a reakce (QR) na incidenty,
- servisní okno údržby – doba, kdy je uchazeč oprávněn provádět plánované servisní zásahy na Aplikaci EKIS MPSV,
- doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty služby.

3.6.1.6 Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je poskytována uživatelská podpora a zajištěna podpora funkčnosti EKIS MPSV. Doba podpory může být rozdělena do časových pásem s definovanou úrovní podpory.

3.6.1.7 Reakční doba na incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk zadavatele a okamžikem zahájení jeho řešení. Incidenty, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně.

Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby nebo komponentu služby.

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin včetně mimopracovních hodin od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk zadavatele.

Reakční doba jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení, nebo předání k řešení od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk zadavatele.

3.6.1.8 Doba odezvy aplikace

Max. doba, která uplyne od okamžiku zadání definované operace do okamžiku získání požadovaného výsledku.

3.6.1.9 Doba vyřešení incidentu/požadavku

Max. doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli.

V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
- chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele (např. spouštění výpočtů v nesprávných termínech), pokud tato příčina není způsobena chybou v aplikaci,
- uchazeč dočasným řešením minimalizoval dopad incidentu – převedl na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i doba na vyřešení.

3.6.1.10 Provozní prostředí

Prostředí zadavatele určeno pro běh systémů. Popis a význam jednotlivých prostředí je uveden v kapitole 1.3 Výpočetní prostředí.

Název prostředí	Popis
Produkční prostředí	Produkční prostředí je určeno pro nasazení aktivních systémů v rutinním, denním provozu. Prostředí je uzamčeno proti změnám.
Testovací prostředí	<p>Testovací prostředí je určeno pro nasazení systémů za účelem jejich (finálního, před-produkčního) akceptačního testování. Dále jsou definované úpravy v něm nasazené využívány pro potřeby školení všech typů uživatelů, a to jak po dobu plošných školení, tak i po dobu průběžného zaškolování uživatelů.</p> <p>Testovací prostředí je nadále využíváno pro primární simulaci chyb, které se vyskytly v produkčním prostředí.</p> <p>Testovací prostředí je tak nezbytně svojí architekturou identické primárnímu produkčnímu prostředí. Standardně svými kapacitními parametry nedosahuje parametrů produkčních prostředí. V případě potřeby je však možno (díky jeho kompletní virtualizaci) kapacitní parametry navýšit. Prostředí je uzamčeno proti změnám.</p>
Vývojové prostředí	Vývojové prostředí je specifické prostředí poskytující služby nasazení informačních systémů a vývojových nástrojů za účelem provádění softwarového vývoje v prostředí věrně simulujícím produkční prostředí.

Název prostředí	Popis
Archivní prostředí	Archivní prostředí (ARCHIV PROD) je uzamčeno proti změnám. Zahrnuje původní EKIS SAP provozovaný do 30.4.2014. Využívá se zejména pro přístup k archivním datům.

3.6.1.11 Provozní dokumentace

Dokumentace aktualizovaná uchazečem, která popisuje stav systému v jednotlivých prostředích. Provozní dokumentace se skládá z Provozní příručky a Příručky správce aplikace.

3.6.1.12 Ticket

Záznam evidovaný v Service Desku zadavatele. Záznam vznikl na základě požadavku oprávněné osoby nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem uchazeče nebo zadavatele.

3.6.1.13 Dílčí měsíční výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných uchazečem na základě informací v Service Desku zadavatele. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení poskytovaných služeb a plnění kvalitativních parametrů. Detailní struktury dílčích reportů bude odpovídat struktuře poskytovaných služeb a sledovaných parametrů provozu.

3.6.1.14 Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění

Výkaz sestavený uchazečem z dílčích měsíčních výkazů kvality plnění. Výkaz je předložen zadavateli k odsouhlasení a podepsán oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný výkaz slouží jako souhlas k uplatnění slevy za služby. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře.

3.6.1.15 MD

Jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den, který je tvořen 8 hodinami. Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činností v minutách.

3.6.1.16 Help Desk

Pracoviště Objednatelenebo služba poskytující pomoc uživatelům dané instituce. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na nějž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu.

3.6.1.17 Úroveň podpory L1, L2,L3

- L1 úroveň podpory = pracoviště Help Desk zadavatele zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků zadavatele nebo zadavatelem zmocněných osob) a dodavatelů souvisejících IT komponent).

- L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů uchazeče přijatého požadavku, incidentu.
- L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů uchazeče, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému Service Desk zadavatele. Řešitelé mohou být jak na straně uchazeče, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent příp. řešitelských týmů zadavatele.

3.6.1.18 Service Desk

Aplikace zpravidla využívána pro potřeby Help Desku pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se všechna vyjádření k aplikaci zadavatele. V rámci Service Desku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě informací v Service Desku zadavatele se provádí vyhodnocení plnění SLA.

3.6.1.19 Kontaktní místo Uchazeče

Pracoviště uchazeče zajišťující kontakt uživatele na funkci podpora uživatele. Je definované zejména intranetovou adresou SW aplikace a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo uchazeče však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku zadavatele nebo jako první eskalační úroveň.

3.6.1.20 WF (Workflow)

Workflow označuje pracovní postup, který je definován jednotlivými aktivitami a stavy.

3.6.2 Definice služeb, komponent a částí

Katalog služeb specifikuje služby uchazeče a činnosti (tzv. komponenty služeb), které vykonává v rámci jednotlivých služeb.

Katalog služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých služeb. Předpokládá se, že katalog služeb bude dále rozpracováván v rámci implementačních fází projektu, kde budou rovněž detailně specifikovány související procesy řízení a poskytování služeb.

Služba				Komponenta		Režim
S1	Provozní podpora EKIS MPSV			KS1.1	Podpora provozu EKIS MPSV	Paušál
				KS1.2	Uživatelská podpora EKIS MPSV	Paušál
				KS1.3	Technická a metodická podpora EKIS MPSV	Paušál
				KS1.4	Bezpečnostní dohled EKIS MPSV	Paušál
				KS1.5	Technologický update EKIS MPSV	Paušál
				KS1.6	Záloha a obnova EKIS MPSV	Paušál
				KS1.7	Dohled nad provozem EKIS MPSV	Paušál
S2	Vzdělávání uživatelů v době provozu EKIS MPSV					Paušál

3.6.2.1 Služba „S1_Provozní podpora EKIS MPSV“

3.6.2.1.1 Vymezení služby

Označení	Název služby
S1	Provozní podpora EKIS MPSV
Stručný popis služby	
Služba zajišťuje provoz všech modulů EKIS MPSV. Její součástí jsou především podpora základních funkcí EKIS MPSV. Součástí služby je příjem, zpracování a řešení incidentů v úrovni L2 a L3 v systému Service Desk zadavatele.	
Podmínky poskytování služby	
Předmětem služby je zajištění korektní funkcionality uvedených logických částí EKIS MPSV pro uživatele systému, a to v rozsahu převzaté specifikace EKIS MPSV a dílčích specifikací, jež jsou výstupem případných implementovaných změn EKIS MPSV. Předmětem služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy v rozsahu akceptované specifikace. Uchazeč bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí EKIS MPSV ve všech požadovaných prostředích. Činnosti, které zadavatel také požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby. Zadavatel požaduje plnou funkčnost systému také na testovacím prostředí minimálně pro potřeby školení, testování integrací, změn a nových verzí. Součástí služby jsou rovněž všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti EKIS MPSV a odezvy služby. Zadavatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent služby KS1.1 – KS1.7 v rozsahu pokrývajících všechny uvedené logické části a EKIS MPSV. Uchazeč zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadávaných do Service Desku zadavatele spadajících do kompetence uchazeče.	
Seznam komponent služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uveden níže)	
Označení	Název
KS1.1	Podpora provozu EKIS MPSV
KS1.2	Uživatelská podpora EKIS MPSV
KS1.3	Technická a metodická podpora EKIS MPSV
KS1.4	Bezpečnostní dohled EKIS MPSV

KS1.5	Technologický update EKIS MPSV
KS1.6	Záloha a obnova EKIS MPSV
KS1.7	Dohled nad provozem EKIS MPSV

Parametry služby

Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.

3.6.2.1.2 Vymezení komponent služby (zajišťovaných činností)

3.6.2.1.2.1 Komponenta služby „KS1.1 Podpora provozu EKIS MPSV“

Označení	Název komponenty
KS1.1	Podpora provozu EKIS MPSV
Seznam činností	
Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data) dané logické části EKIS MPSV. Opravy chyb se vztahují i na SW třetích stran, který je nedílnou součástí této části (jedná se pouze o komponenty převzaté nebo poskytnuté v rámci plnění)
Optimalizace chodu	„Optimalizace chodu“ zahrnuje dílčí činnosti související s úpravami systému (změna programového kódu, indexace, změny datového modelu, změny konfigurací, apod.) s cílem udržet požadované výkonnostní parametry dané logické části EKIS MPSV. Optimalizace chodu se vztahuje na všechny technologické části dané logické části EKIS MPSV.
Kontrola logů	„Kontrola logů“ zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu jednotlivých částí s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem EKIS MPSV. O provedení kontroly logů bude vždy proveden záznam do Service Desku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby. Součástí záznamu v Service Desku bude i informace o potencionálních problémech, které byly v rámci logů identifikovány. Zálohování logů bude prováděno v rámci činnosti zálohování datové základny EKIS MPSV.
Zvýšená provozní podpora	„Zvýšená provozní podpora“ zahrnuje činnosti související se změnou parametrů aplikací nutných pro provoz systému EKIS MPSV, které nemají povahu změny programového kódu a které si nebude zadavatel vykonávat sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Jedná se o činnosti související s realizací drobných změn EKIS MPSV, aktualizaci rozhraní, podporou a poskytováním součinnosti při nasazování a testování změn komponent jiných dodavatelů, jejichž provoz má úzkou souvislost s provozem EKIS MPSV. Činnosti a jejich náročnosti bude uchazeč vykazovat v granularitě 0,25 MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až na základě schválení oprávněnou osobou zadavatele.
Správa prostředí	„Správa prostředí“ zahrnuje dílčí činnosti související se správou prostředí EKIS MPSV, a to především operačních systémů, databázového prostředí, aplikačního prostředí, rozhraní. Uchazeč vykonává sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Uchazeč tuto činnost vykonává na všech požadovaných prostředích zadavatele. Součástí oblasti je aktualizace dat testovacího prostředí. Součástí komponenty je aktualizace provozní dokumentace.
Podmínky provádění činností	

Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost EKIS MPSV a všech jejích logických částí. V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku, je uchazeč oprávněn provádět dané činnosti pouze v předem stanoveném servisním okně a podle procesu Proces plánovaných zásahů. Toto servisní okno bude maximálně v rozsahu 12 hodin měsíčně. Pravidelnost plánování servisního okna včetně seznamu všech pravidelných úkonů bude stanovena v úvodní fázi (převzetí), kde bude Proces plánovaných zásahů představen.

Zadavatel požaduje pravidelné provádění aktualizací dat testovacího prostředí. Proces výběru a případná anonymizace dat bude definována v úvodní fázi projektu.

Zadavatel požaduje vedení podrobné provozní dokumentace o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl. Provozní dokumentace bude vedena na centrálním úložišti zadavatele v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality služby a dokumentace systému.

Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:

- veškeré licenční poplatky spojené se zajištěním činností,
- náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- veškeré náklady související se zajištěním definovaných činností.

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Řešení Incidentů	Řešení Incidentů je dáno aktuální potřebou EKIS MPSV. Činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množstvího omezení.
Optimalizace chodu	Úpravy systému jsou dány aktuální potřebou EKIS MPSV a budou realizovány bez časového, věcného a množstvího omezení.
Kontrola logů	Kontrola logů v aplikaci v minimálním rozsahu 4x za den jako prevence proti výpadkům.
Zvýšená provozní podpora	Zadavatel předpokládá využití v rozsahu maximálně 6 MD měsíčně. Nevýčerpaná část bude převoditelná do dalšího období.
Správa prostředí	Aktualizace testovacího prostředí na vyžádání, maximálně však 4x ročně.

„Podpora provozu EKIS MPSV“ (vyjma činnosti „Zvýšená provozní podpora“) bude uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta „Podpora provozu EKIS MPSV“ bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna.

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	2	Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů.
Incident	Dle požadavku v kap. 3.6.3	Dle požadavku v kap. 3.6.3

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku EKIS MPSV. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

3.6.2.1.2.2 Komponenta služby „KS1.2 Uživatelská podpora EKIS MPSV“

Označení	Název komponenty	
KS1.2	Uživatelská podpora EKIS MPSV	
Seznam činností		
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s EKIS MPSV. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.	
Zvýšená uživatelská podpora	„Zvýšená uživatelská podpora“ zahrnuje činnosti související s úpravou parametrů nebo úpravou kritických konfigurací systémů EKIS MPSV, které nemají povahu změny programového kódu a které si nebude zadavatel vykonávat sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Jedná se o činnosti související s realizací drobných úprav EKIS MPSV na základě požadavků oprávněných osob zadavatele. Činnosti a jejich náročnosti bude uchazeč vykazovat v granularitě 0,25 MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu.	
Podmínky provádění činností		
Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost dané logické částí/aplikace. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.		
Obsah plnění		
Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:		
a) veškeré licenční poplatky spojené se zajištěním činností,		
b) náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,		
c) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.		
Rozsah činností		
Zadavatel požaduje následující rozsah činností:		
Řešení požadavků uživatelů	Příjem a analýza požadavků a řešení incidentů jsou dány aktuální potřebou EKIS MPSV a budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení.	
Zvýšená uživatelská podpora	Zadavatel předpokládá využití v rozsahu 3 MD měsíčně. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období.	
„Řešení požadavků uživatelů“ bude uchazečem zajišťováno jako paušální plnění, což znamená, že uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.		
Provozní doba poskytování komponenty		
Komponenta “Uživatelská podpora EKIS MPSV ” bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod, pracovní dny vyjma svátků).		
Reakční lhůty pro poskytování služby		
Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	2	Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů.
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku EKIS MPSV. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.		

3.6.2.1.2.3 Komponenta služby „KS1.3 Technická a metodická podpora EKIS MPSV“

Označení	Název komponenty
----------	------------------

KS1.3 Technická a metodická podpora EKIS MPSV	
Seznam činností	
Provozní konzultace	„Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností příslušné logické části EKIS MPSV. Jedná se zejména o konzultace v oblasti správy uživatelů, nastavení práv, auditů, zálohování, obnova apod.
Organizační konzultace	„Organizační konzultace“ zahrnuje činnosti související s organizační stránkou zajištění dodávky služby a provozu EKIS MPSV. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o účast uchazeče na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů
Analytická konzultace	„Analytická konzultace“ zahrnuje činnosti související s rozvojem funkcionality příslušné logické části EKIS MPSV. Jedná se např. o činnosti zpracování návrhu, oponentura záměrů, poradenství v oblasti fungování dané logické části, konzultace k nabídkám, atd.
Metodická konzultace	„Metodická konzultace“ zahrnuje činnosti související s metodickou stránkou fungování příslušné logické části EKIS MPSV. Jedná se tedy o IT konzultace v oblasti metodiky monitorování, ITILu a konzultace k práci se systémem ve vztahu k problematice metodiky a legislativy.
Ostatní provozní konzultace	„Ostatní provozní konzultace“ zahrnují činnosti spojené s poskytováním součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn systémů EKIS MPSV. Jedná se o konzultace odborných specialistů v rozsahu technologií EKIS MPSV. Činnosti a jejich náročnosti bude uchazeč v granularitě 0,25 MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až a základě schválení oprávněnou osobou zadavatele.
Podmínky provádění činností	
V rámci technické a metodické podpory zajistí uchazeč pro pověřené pracovníky zadavatele (administrátoři systému, metodici, klíčový uživatelé) konzultace související s provozem příslušné logické části EKIS MPSV na L2 a L3 úrovni. Komunikace bude probíhat prioritně ve stanovených projektových týmech. Jako komunikační kanál bude zvolen email nebo telefon v rámci kontaktů uvedených v projektových týmech, nebo uchazeč zajistí příslušný kontakt v případě přesahu tématu do jiné tematické oblasti. Zadavatel i uchazeč jsou povinni zaznamenávat všechny požadavky na konzultace do Service Desku tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Uchazeč je povinen zaznamenat (a to i v případě konzultace po telefonu) příslušnou informaci do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat: a) personální náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa konzultace.	
Rozsah činností	
Zadavatel požaduje následující rozsah činností: Provozní konzultace Zadavatel předpokládá rozsah 3 MD za 1 kalendářní měsíc. Organizační konzultace Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc. Analytická konzultace Zadavatel předpokládá rozsah 2 MD za 1 kalendářní měsíc. Metodická konzultace Zadavatel předpokládá rozsah 4 MD za 1 kalendářní měsíc. Ostatní provozní konzultace Zadavatel předpokládá rozsah 4 MD za 1 kalendářní měsíc.	
Komponenta „Technická a metodická podpora EKIS MPSV“ bude uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany uchazeče bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD technické a metodické podpory budou převedeny do dalšího období.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta „Technická a metodická podpora EKIS MPSV“ bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00).	
Reakční lhůty pro poskytování služby	

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	2	Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů,
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku EKIS MPSV. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.		

3.6.2.1.2.4 Komponenta služby "KS1.4 Bezpečnostní dohled EKIS MPSV"

Označení	Název komponenty
KS1.4	Bezpečnostní dohled EKIS MPSV
Seznam činností	
Součinnost	Poskytnutí součinnosti pracovníkům zadavatele nebo třetích stran, kteří realizují bezpečnostní audit a dohled. Jedná se například o zpřístupnění všech logů, umožnění penetračních testů, zpřístupnění dokumentace a apod.
Zpracování auditní stopy	„Zpracování auditní stopy“ zahrnují dílčí činnosti související s identifikací a rozбором datových informací auditních logů, s cílem interpretovat auditní stopu prováděných činností uživatelů a administrátorů systému.
Bezpečnostní dohled	Realizace bezpečnostních opatření identifikovaných ve výstupech z bezpečnostních dohledů a auditů na základě pravidel definovaných v úvodní fázi. Bezpečnostní dohled se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro bližší identifikaci bezpečnostního incidentu a návrhu vhodných protipatření.
Podmínky provádění činností	
Uchazeč je povinen sledovat a upozorňovat na bezpečnostní incidenty identifikované v rámci provozu EKIS MPSV z pohledu vnější bezpečnosti, vnitřní bezpečnosti i ochrany citlivých a osobních dat. Zadavatel (resp. jím určený subjekt) i uchazeč jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře, atd.) související s komponentou služeb „Bezpečnostní dohled“ do Service Desku tak, aby bylo možné na jedné straně vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Uchazeč bude aktualizovat dokumentaci v oblasti bezpečnosti s ohledem na identifikované bezpečnostní incidenty, jejich nápravě nebo protipatření k jejich zmírnění. Uchazeč je povinen zaznamenat příslušnou informaci do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. Mechanizmy automatického vyhodnocování pravidel pro identifikaci možných bezpečnostních rizik budou provozovány v režimu komponenty „KS1.1 Podpora provozu EKIS MPSV“.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti a realizací bezpečnostních opatření, b) personální náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. 	
Rozsah činností	
Zadavatel požaduje následující rozsah činností:	
Součinnost	Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v rozsahu 0,75 MD za jeden kalendářní měsíc.
Zpracování auditní stopy	Součinnost při zpracování auditní stopy v min. rozsahu 10 auditních stop za 1 kalendářní měsíc
Bezpečnostní dohled	Zadavatel předpokládá rozsah dle aktuálních potřeb EKIS MPSV a bude realizován bez časového, věcného a množství omezení..

Komponenta "Bezpečnostní dohled EKIS MPSV" (vyjma „Součinností“) bude uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Pro činnost „Součinnost“ bude plnění ze strany uchazeče omezeno požadovaným rozsahem. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta "Bezpečnostní dohled EKIS MPSV" bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	2	Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů.

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

3.6.2.1.2.5 Komponenta služby "KS1.5 Technologický update EKIS MPSV"

Označení	Název komponenty
KS1.5	Technologický update EKIS MPSV
Seznam činností	
Monitoring technologických update	V rámci monitoringu technologických update musí uchazeč neustále sledovat nové verze systémů a databází tak, aby postupnou implementaci těchto nových verzí do EKIS MPSV byl celý Systém provozován v aktuálních verzích po celou dobu servisního kontraktu.
Součinnost	V rámci poskytování součinnosti zajistí uchazeč vzájemnou spolupráci (komunikaci, poskytování informací, účast na jednáních, atd.) s provozovatelem HW platformy, provozovatelem Infrastruktury, provozovatelem serverovny k dosažení a udržení vzájemné vnitřní kompatibility EKIS MPSV a dále „vnější“ kompatibility s programovým vybavením koncových uživatelských stanic.
Technologický update	Realizace technologických opatření (testování a instalace oprav systémových SW provozovaných uchazečem pro podporu provozu EKIS MPSV) vyplývající z monitoringu technologických update, poskytované součinnosti. Součástí činnosti je zajištění aktuálnosti systému EKIS, tj. k příprava, testování a realizace změn systémů EKIS MPSV na základě uvolněných úprav poskytovaných výrobcem systémů. Technologický update se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění technologické nekonzistentnosti. Technologický update se vztahuje i na SW třetích stran, který je nedílnou součástí převzaté logické části.
Zvýšená podpora pro technologický update	Činnosti nad rámec „Technologického update“. Jedná se zejména o poskytnutí součinnosti při realizaci změn v HW platformě zadavatele nebo pro instalace nových verzí software ve správě uchazeče. Činnost bude realizována až na základě schválení oprávněnou osobou zadavatele. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.
Podmínky provádění činností	

Zadavatel i uchazeč jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře, atd.) související s komponentou služeb „Technologický update“ do Service. Uchazeč je povinen zaznamenat příslušnou informaci do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.

Realizaci technologického updatu jakékoliv části EKIS MPSV bude schvalovat odpovědný pracovník zadavatele na základě návrhu Uchazeče. Každý návrh bude obsahovat výčet činností a možných dopadů na EKIS MPSV a okolní systémy.

Kontrolu prováděných akcí bude provádět zadavatel nebo jím najatá konzultační firma. Součástí realizace změn je bezodkladná aktualizace provozní dokumentace EKIS MPSV.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:

- a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
- b) personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Součinnost Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v minimálním rozsahu 0,25 MD za jeden kalendářní měsíc.

Monitoring technologických update Průběžný monitoring updatů SW prostředků v minimálním rozsahu 2x měsíčně.

Technologický update Zadavatel předpokládá rozsah dle aktuálních potřeb EKIS MPSV a bude po realizování bez časového, věcného a množstevního omezení.

Zvýšená podpora pro technologický update Zadavatel předpokládá rozsah 2 MD za 1 kalendářní měsíc. Nevyčerpané MD technické a metodické podpory budou převedeny do dalšího období.

Komponenty „Monitoring technologických update“ a „Technologický update EKIS MPSV“ budou uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Pro činnosti „Součinnost“ a „Zvýšená podpora pro technologický update“ bude rozsah plnění ze strany uchazeče omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta „Technologický update EKIS MPSV“ bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	2	Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů.

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou (vč. požadavků, které vzniknou interně v rámci činnosti uchazeče) do Service Desku EKIS MPSV. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

Reakční lhůty na incidenty jsou stanoveny jednotně pro všechny logické části EKIS MPSV a pro všechny služby a komponenty.

3.6.2.1.2.6 Komponenta služby „KS1.6_Záloha a obnova EKIS MPSV“

Označení	Název komponenty
KS1.6	Záloha a obnova EKIS MPSV
Seznam činností	
Aktualizace související dokumentace	<p>Jedná se o aktualizaci Zálohovacího plánu pro všechny části aplikaci EKIS MPSV v souladu se plánem zálohování JISPSV zadavatele. Příprava a aktualizace zálohovacího plánu spočívá v zajištění těchto činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> identifikace datových aktiv (data i SW), stanovení maximální doby ztráty dat, definice zálohovacích postupů (online/offline zálohy). <p>Součástí komponenty je rovněž aktualizace dokumentace k EKIS MPSV: Zálohovací plán EKIS MPSV, Recovery plán EKIS MPSV, Havarijní plán a plán kontinuity služeb EKIS MPSV, Analýza rizik EKIS MPSV, vč průběžné aktualizace. Všechny zpracované/aktualizované dokumenty podléhají akceptaci dle akceptační procedury.</p>
Realizace / provedení záloh EKIS MPSV	V součinnosti s garantem zálohování (koordinaci se správcem zálohování zajistí zadavatel) zajistí uchazeč realizaci / provedení zálohy nativními prostředky EKIS MPSV v rozsahu nezbytném pro řádnou obnovu Systému (online/offline zálohy).
Test obnovy	V součinnosti s garantem zálohování (koordinaci se správcem zálohování zajistí zadavatel) zajistí uchazeč test obnovy EKIS MPSV spočívající v obnově všech částí SW (uživatelské rozhraní, aplikační logika a data). Test obnovy spočívá v zajištění těchto činností: <ul style="list-style-type: none"> obnova dat ze záloh, ověření validity dat, ověření funkčnosti integrací, ověření funkčností EKIS MPSV (interní logika, GUI a ostatní komponenty).
Kontrola záloh	<p>Jedná se o činnosti související s kontrolou záloh. Vlastní proces zálohování provádí garant zálohování (koordinaci zajistí zadavatel). Kontrola záloh spočívá v provedení:</p> <ul style="list-style-type: none"> kontroly úplnosti záloh, kontroly logů agenta zálohovacího SW, kontroly velikosti zálohovaných dat, vedení zápisu.
Zvýšená podpora zálohování a obnovy	„Zvýšená podpora zálohování a obnovy“ zahrnují činnosti spojené s poskytováním součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn zálohovacího systému a jeho rekonfigurací. Součástí služby je rovněž realizace speciálních testů obnovy celého EKIS MPSV nebo některých jeho částí nebo úprava vývojového prostředí k ověření funkčnosti realizovaných změn. Činnosti a jejich náročnosti bude uchazeč vykazovat v granularitě 0,25 MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až a základě schválení oprávněnou osobou zadavatele.
Podmínky provádění činností	
<p>Zadavatel požaduje, aby uchazeč vykonával denní kontroly zálohovacích rutin. Jedná se zejména o kontrolu vlastního provedení zálohy, kontrolu integrity a úplnosti záloh, kontrolu logů zálohovacího SW, velikostí záloh a kontroly dodržování předepsaných postupů. Uchazeč bude mít pasivní práva k monitoringu backupů k zajištění tohoto požadavku, vlastní provádění záloh bude zajišťovat administrátor HW platformy. Zadavatel požaduje denní zaznamenání podrobného reportu do aplikace Service Desk se jménem / kódem pracovníka, který kontrolu provedl.</p> <p>Zadavatel požaduje, aby uchazeč součinil se správcem zálohování, který bude řídit proces úplného Testu Obnovy EKIS MPSV jak po stránce vlastní aplikace, tak i všech uložených dat. Zadavatel zajistí koordinaci a součinnost provozovatele HW platformy, případně provozovatele Infrastruktury serverovny.</p> <p>Test obnovy bude proveden do testovacího prostředí na HW platformě (případně do jiné dohodnuté). V době Testu Obnovy budou zablokována veškerá přístupová práva do testovací instance EKIS MPSV tak, aby nemohlo dojít ke zneužití dat ani pouhým zobrazením nepovolané osobě. Po otestování funkcionalit obnovené EKIS MPSV budou všechna data z testovací instance prokazatelně vymazána.</p> <p>Všechny kroky Testu Obnovy budou podrobně zapisovány (kdo, co a jak prováděl) s uvedením</p>	

časových razítek. Souběžně bude provedena kontrola popisu postupů v příručkách, zda rozsahem a úplností vyhovují. Všechny tyto informace budou přehledně, čitelně a srozumitelně uvedeny v protokolu a kompletnost protokolu bude podmínkou jeho převzetí zadavatelem.

Test Obnovy se provádí 1x ročně, maximální doba na předložení finální verze podrobného protokolu zadavateli je 14 dní od data fyzického provedení. Pokud se stane, že v daném termínu nebude kompletní Test Obnovy úspěšně proveden, bude uchazečem navržen nejbližší náhradní termín, ve kterém se proces bude opakovat. Celý proces se bude opakovat tak dlouho, dokud nebude úspěšně proveden kompletní a funkční Test Obnovy.

Zadavatel si dále vymezuje právo na Speciální Obnovu pouze ze zdrojových kódů uložených u zadavatele a požaduje plnou součinnost/činnost uchazeče formou zvýšené podpory obnovy.

Speciální oblastí, která bude podléhat zvýšené pozornosti při přípravě zálohovacího plánu EKIS MPSV a následně kontrole záloh, je datová oblast pro logy. Zadavatel požaduje, aby zpracovaný zálohovací plán respektoval požadavek na dlouhodobou archivaci logů tak, aby bylo možné dohledat potřebné auditní údaje v dlouhodobém horizontu. Stanovení konkrétních lhůt pro archivaci a zálohu bude provedeno při zpracování zálohovacího plánu a lze očekávat, že bude v řádu měsíců, popřípadě let.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:

- náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností,
- personální náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Aktualizace související dokumentace	Zadavatel předpokládá rozsah dle aktuálních potřeb EKIS MPSV a činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení.
Realizace / provedení záloh EKIS MPSV	Zadavatel předpokládá rozsah dle aktuálních potřeb EKIS MPSV a činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení.
Test obnovy	Zadavatel požaduje realizovat test obnovy v rozsahu 1x za kalendářní rok.
Kontrola záloh	Zadavatel požaduje provádět činnosti kontroly záloh v minimálním rozsahu 1x denně.
Zvýšená podpora zálohování a obnovy.	Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc.

Komponenta služby „Záloha a obnova EKIS MPSV“ (vyjímá Zvýšená podpora zálohování a obnovy) bude uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Pro činnosti „Zvýšená podpora zálohování a obnovy“ rozsah plnění ze strany uchazeče bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta „Záloha a obnova EKIS MPSV“ bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna a v souladu se Zálohovacím plánem EKIS MPSV.

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	2	Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů.
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.		

3.6.2.1.2.7 Komponenta služby "KS1.7_Dohled nad provozem EKIS MPSV"

Označení	Název komponenty
KS1.7	Dohled nad provozem EKIS MPSV
Seznam činností	
Monitoring dostupnosti	Sledování a vyhodnocování kritických parametrů EKIS MPSV s cílem minimalizovat výpadky EKIS MPSV.
Monitoring parametrů	Sledování a vyhodnocování parametrů EKIS MPSV s cílem predikovat budoucí potřeby a chování systémů.
Monitoring událostí	Sběr událostí z jednotlivých aplikačních a systémových logů EKIS MPSV s cílem identifikovat prostřednictvím pokročilých analytických technik potencionální problémy s fungováním EKIS MPSV.
Návrh a změna parametrů dohledu	Realizace změn nastavení dohledu v úrovni dohledu jednotlivých komponent a nastavení jejich požadovaných parametrů. Zadavatel požaduje, aby uchazeč na základě pravidelných měsíčních vyhodnocení provozu EKIS MPSV prováděl aktualizaci návrhu Dohledu EKIS MPSV a předkládal ji zadavateli před realizací změn ke schválení zadavateli.
Podmínky provádění činností	
<p>V návaznosti na dohledové a kontrolní činnosti realizované v rámci komponenty „KS1.1 Podpora provozu EKIS MPSV“ bude uchazeč vykonávat dohledové činnosti nad provozem celého EKIS MPSV. Jedná se o kontinuální automatizovaný dohled jednotlivých relevantních částí systému. Uchazeči bude umožněn přístup k dohledu komponent s úzkou vazbou na EKIS MPSV jako např. HW, komunikačních linek, zálohování, integračních rozhraní atd. V případě zjištění jakékoliv závady / problému v průběhu monitoringu bude Uchazeč automaticky generovat tickety do Service Desku zadavatele, včetně správného rozřazení dle kompetencí.</p> <p>Zadavatel kromě automatizovaného dohledu funkčních parametrů požaduje kontinuální kontroly a analýzy logů, kontroly chování zdrojů a kapacit a kontroly využití a vytížení zdrojů. Na základě této pravidelné kontroly uchazeč vydá konkrétní doporučení zadavateli v oblasti HW platformy, nebo Infrastruktury serverovny a to vždy cestou záznamu do Service Desku. V rámci řešení těchto doporučení budou uchovány v Service Desku i konkrétní výsledky komunikace a způsob řešení všech doporučení.</p> <p>Rozsah monitorovaných dat navrhne uchazeč a pro potřeby rutinního provozu bude odsouhlasen zadavatelem. V průběhu servisního kontraktu může být rozsah upravován po odsouhlasení obou smluvních stran. Uchazeč umožní přístup k monitorovacím nástrojům pověřeným osobám zadavatele a současně zpřístupní Dohled pro automatické vyčítání informací o stavu EKIS MPSV centrálnímu dohledovému nástroji zadavatele.</p>	
Obsah plnění	
<p>Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností, personální náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. 	
Rozsah činností	
Zadavatel požaduje následující rozsah činností:	
Monitoring dostupnosti	Zadavatel požaduje zajistit monitorování dostupnosti kritických parametrů v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výpadek služeb nejpozději do 5 minut od jeho výskytu. Uchazeč je povinen předat vyhodnocený a v Service Desku zadaný incident (tzn. incident prověřený pracovníkem uchazeče) příslušnému řešiteli uchazeče nejpozději do 30 minut od jeho výskytu. Informace o incidentu spadajícího do kompetence jiného dodavatele předá zadavateli doplňujícím zápisem do Service Desku nejpozději do 30 minut od jeho výskytu.

Monitoring parametrů	Zadavatel požaduje zajistit monitorování parametrů EKIS MPSV v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výkonnostní problémy nejpozději do 30 minut od jejich výskytu. Uchazeč je povinen předat vyhodnocení a v Service Desku zadáný incident (tzn. incident prověřený pracovníkem uchazeče) příslušnému řešiteli uchazeče nejpozději do 60 minut od jeho výskytu. Informace o incidentu spadajícího do kompetence jiného dodavatele předá zadavateli doplňujícím zápisem do Service Desku nejpozději do 60 minut od jeho výskytu.
Monitoring událostí	Zadavatel požaduje zajistit sběr událostí z aplikačních a systémových služeb EKIS MPSV takovým způsobem, aby došlo nejpozději do 60 minut od vzniku relevantní události (ta, která byla vyhodnocena analytickým aparátem) ke generování odpovídajícího incidentu do Service Desku, který bude směřován na příslušného řešitele. Informace o incidentu spadajícího do kompetence jiného dodavatele předá zadavateli doplňujícím zápisem do Service Desku nejpozději do 60 minut od jeho výskytu.
Návrh a změna parametrů dohledu	Zadavatel požaduje 4x ročně provést vyhodnocení nastavení dohledového systému a sledovaných parametrů. Komponenta služby „Dohled nad provozem EKIS MPSV“ bude uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany uchazeče nebude omezen a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností bude vyšší, než zadavatelem deklarovaný minimální rozsah. Uchazeč v rámci součinnosti zpřístupní všechny monitorované body zadavateli. Rovněž zadavatel zpřístupní relevantní body pro dohled uchazeče.
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “ Dohled nad provozem EKIS MPSV ” bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna.	
Reakční lhůty pro poskytování služby	
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání Incidentu do Service Desku EKIS MPSV. Reakční lhůty na vyřešení Incidentů se vztahují na všechny činnosti nutné k jeho odstranění nebo minimalizaci jeho dopadu (dočasné řešení). Reakční lhůty na incidenty jsou stanoveny jednotně pro všechny logické části EKIS MPSV a pro všechny služby a komponenty.	

3.6.2.2 Služba „S2_ Vzdělávání uživatelů v době provozu EKIS MPSV“

3.6.2.2.1 Vymezení služby

Označení	Název služby
S2	Vzdělávání uživatelů v době provozu EKIS MPSV
Stručný popis služby	
Služba zajišťuje vzdělávání nových uživatelů a přeškolení existujících na základě požadavku zadavatele.	
Podmínky poskytování služby	
Uchazeč zajistí formou presenčních kurzů zaškolení nových pracovníků a přeškolení stávajících pracovníků v rozsahu odpovídajícímu roli uživatelů: <ul style="list-style-type: none">• <i>metodik</i> (osoba zadavatele odpovědná za legislativní soulad EKIS MPSV, připravuje a konzultuje věcná zadání z pohledu legislativy),• <i>klíčový uživatel</i> (osoba zadavatele odpovědná za vrcholové řízení jedné nebo více částí EKIS MPSV),• <i>administrátor</i> (osoba zadavatele z odboru IT, seznámená detailně s interním fungováním EKIS MPSV, jeho logických částí, integrací a všemi procesními záležitostmi, které jsou nutné k zajištění bezproblémového chodu systému). Vzdělávání bude určeno zejména pro interní uživatele zadavatele. Konkrétní aktivity realizované v rámci služby budou uchazečem provedeny po dohodě a v úzké součinnosti se zadavatelem. Zadavatel navrhuje a odsouhlasuje termíny školení a jejich věcnou náplň, přičemž nenaplnění ze strany cílové skupiny není zohledňováno. Přehled a popis realizovaných školení, vč. seznamu účastníků bude sloužit jako podklad akceptace realizovaného školení. Zadavatel předpokládá realizaci ve vlastních prostorách. Uchazeč zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení požadavků zadaných do Service Desku zadavatele spadajících do kompetence uchazeče.	
Seznam činností	
Příprava školení	Příprava školení zahrnuje činnosti související s přípravou materiálu (tištěných, elektronických) vytvoření plánu školení, obeslání účastníků, zajištění lektora apod.
Realizace školení	Realizace školení zahrnuje činnosti související s pronájmem příslušné výpočetní techniky, účast lektora, atd.
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat: <ul style="list-style-type: none">a) náklady na licenční poplatky za použití autorský děl, které jsou použity pro účely školení,b) personální náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa školení, pokud se toto místo nachází na území ČR,d) náklady na pronájem prostor, případně zajištění občerstvení.	
Rozsah činností	
Zadavatel požaduje následující rozsah činností: Zpracování školené problematiky v požadovaném formátu a v dohodnutém rozsahu. Příprava a realizace školení. Předpokládaný počet školených osob je maximálně 20 na kurz. Konkrétní rozsah délka, způsob realizace kurzů bude stanovena na základě dohody zadavatele a uchazeče. Služba bude vykazována na základě skutečně realizovaných a akceptovaných kurzů jako součást měsíčního reportu plnění služeb. Pro zajištění požadovaných činností požaduje zadavatel kapacitu v minimálním rozsahu 5 MD za jeden kalendářní měsíc. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Služba „Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu EKIS MPSV“ bude poskytována v pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00 pokud se obě strany nedohodnou jinak.	
Reakční lhůty pro poskytování služby	

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	2	Dle dohody
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou (vč. požadavků, které vzniknou interně v rámci činnosti uchazeče) do Service Desku.		

3.6.3 Hodnocení služeb

3.6.3.1 Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení

3.6.3.1.1 Parametry Hodnocení služeb

Služba	Komponenta	ZDP	SLA Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality
S1 Provozní podpora EKIS MPSV	KS1.1 Podpora provozu EKIS MPSV	7x24	Incidenty
	KS1.2 Uživatelská podpora EKIS MPSV	5x12	Požadavky
	KS1.3 Technická a metodická podpora EKIS MPSV	5x12	Požadavky
	KS1.4 Bezpečnostní dohled EKIS MPSV	5x12	Požadavky
	KS1.5 Technologický update EKIS MPSV	5x12	Požadavky
	KS1.6 Záloha a obnova EKIS MPSV	7x24	Požadavky
	KS1.7 Dohled nad provozem EKIS MPSV	7x24	Požadavky
S2	Vzdělávání uživatelů v době provozu EKIS MPSV	-	Dle skutečnosti

Vyhodnocení kvalita poskytovaných služeb bude součástí pravidelných měsíčních reportů. Nedodržení požadovaných SLA parametrů bude zpracováno

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

3.6.3.2 Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti

3.6.3.2.1 Výpočet parametru z vykazovaných nedostupností EKIS MPSV

Parametr	Dostupnost EKIS MPSV
Popis	Dostupností je vyjádřena v % doby, po kterou bude EKIS MPSV dostupná. Dostupnost se vyhodnocuje pro zaručenou provozní dobu (ZPD) a mimo ZPD.
Metrika	<p>Dostupnost se vypočítá dle následujícího vzorce:</p> $A = \frac{(A_{ST} - DT)}{A_{ST}} * 100$ <p>A Dostupnost (Availability) A_{ST} Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc) bez plánovaných odstávek DT = Celková doba neplánovaných odstávek ve sledovaném období (měsíc)</p>
Metoda	Měření bude prováděno automatickým vyhodnocováním Incidentů (kategorie A) v Service Desku (SD) a porovnáním s informacemi v dohledovém systému.
Časové body	Začátek: Čas evidence nedostupnosti služby v Service Desku (SD) Konec: Čas nahlášení dostupnosti služby do SD systému
Časový interval	Dostupnost bude vypočítávána, hlášena a vyhodnocována měsíčně
Jednotka	Dostupnost bude měřena společně pro obě Datová centra
Výjimky	<p>Měření bude prováděno pro všechny produkční systémy. Měření nebude prováděno pro systémy testovací a vývojové prostředí. Měření bude prováděno pouze v odsouhlasené provozní době KS 1.1 nebo prvku infrastruktury</p>

Dostupnost pro ZPD						
Služba, sleva na poskytované služby	>99,8%	>99,0%	>97,0%	>95,0%	>90,0%	<90,0%
KS1.1 Podpora provozu EKIS MPSV	0%	10%	20%	30%	40%	50%
Dostupnost mimo ZPD						
Služba, sleva na poskytované služby	>98,0%	>94,0%	>90,0%	>86,0%	>80,0%	<80,0%
KS1.1 Podpora provozu EKIS MPSV	0%	10%	20%	30%	40%	50%

Celková sleva za nedostupnost aplikace je dána součtem slev za nedostupnost v ZPD a mimo ZPD. Do nedostupnosti se nezapočítávají plánovaná servisní okna.

3.6.3.3 Vyhodnocení zpracování incidentů

Vyhodnocení incidentů bude prováděno na základě Kategorie incidentu a prostředí, ve kterém k Incidentu došlo. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a Doba vyřešení.

3.6.3.3.1 Kategorizace Incidentů (vad)

Kategorie A – vážný incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti EKIS MPSV nebo její zásadní části a dále incident, který znemožňuje užívání EKIS MPSV nebo její části nebo způsobuje vážné provozní problémy.

Kategorie B - incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti EKIS MPSV nebo její části. EKIS MPSV nebo její část má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování EKIS MPSV nebo její části, ale umožňují provoz. Bezpečnostní incident, který neohrožuje dostupnost služby, spadá vždy do kategorie B.

Kategorie C – incident, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné incidenty s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost EKIS MPSV nebo její části.

3.6.3.3.2 Priority reakce a vyřešení incidentu:

Tabulka níže definuje požadované parametry Reakční doby a požadované doby vyřešení incidentů pro jednotlivé priority.

	Popis	Reakční doba na incident	Doba vyřešení incidentu
1	Nejvyšší priorita na odstranění chyby	30 minut	4 hodiny
2	Vysoká priorita na odstranění chyby	1 hodina	24 hodin
3	Střední priorita na odstranění chyby	2 hodiny	72 hodin
4	Nízká priorita na odstranění chyby	2 hodiny	144 hodin

Incidenty s prioritou 1 a 2 budou řešeny bez ohledu na ZPD.

3.6.3.3.3 Matice přiřazení priorit pro řešení incidentů:

V závislosti na typu prostředí a kategorii incidentu je v následující tabulce provedeno přiřazení konkrétní požadované priority. Z vazby na parametry priorit je odvozen požadavek na Reakční dobu a požadovanou dobu vyřešení.

Prostředí zadavatele	Incident Kategorie A	Incident Kategorie B	Incident Kategorie C
Produkční prostředí (ERP PROD), SOLMAN, CONTENT SERVER	1	2	3
Testovací prostředí (ERP TEST), Archivní prostředí (ARCHIV PROD)	2	3	3
Vývojové prostředí (ERP DEV)	4	4	4
Archivní prostředí (ARCHIV DEV)	4	4	4

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může uchazeč použít i dočasné řešení (náhradní řešení). Dočasné řešení je založené na postupu, jehož pomocí lze nevyhovující stav EKIS MPSV překlenout či obejít, nebo na úpravě, která eliminuje klíčové negativní dopady Incidentu. Na základě poskytnutí takového dočasného řešení může dojít ke změně klasifikace kategorie Incidentu a tedy i ke snížení Priority. Změnu priority schvaluje zadavatel.

3.6.3.3.4 Vyhodnocení slevy dle SLA pro Incidenty

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Reakční doby se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie incidentu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Kategorie A	500,- Kč	1000,- Kč
Kategorie B	300,- Kč	600,- Kč
Kategorie C	100,- Kč	200,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Doby vyřešení se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie incidentu	Sleva za překročení požadované <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Doby vyřešení dle Priority.
Kategorie A	1000,- Kč	2000,- Kč
Kategorie B	500,- Kč	1000,- Kč
Kategorie C	200,- Kč	400,- Kč

3.6.3.4 Vyhodnocení zpracování požadavků (requesty)

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Výpočet je prováděn měsíčně.

Požadavek	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Požadavek	200,- Kč	500,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení vyřešení jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

Požadavek	Sleva za překročení požadované Doby vyřešení za každou započatou hodinu	Sleva za překročení Doby vyřešení za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Doby vyřešení dle Priority.
Požadavek	400,- Kč	700,- Kč

3.6.3.5 Celková kvalita služby

Stanovení slev za poskytování služeb odpovídá kvalitě služeb, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: dostupnost EKIS MPSV, dodržování termínů Reakčních dob a dob vyřešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají.

3.6.3.5.1 Měsíční výkaz kvality plnění dostupnosti

Součástí měsíčního vyhodnocení bude seznam všech dílčích nedostupností v ZPD a mimo ZPD a celkový procentuální úhrn za obě tato období.

$$S_N = S_{NZPD} + S_{NOST}$$

S_N	Celková sleva za nedostupnost EKIS MPSV
S_{NZPD}	Sleva za nedostupnost EKIS MPSV v Zaručené provozní době (ZPD)
S_{NOST}	Sleva za nedostupnost EKIS MPSV mimo Zaručenou provozní dobu (ZPD)

3.6.3.5.2 Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby vyřešení

Vyhodnocovány jsou jednotlivé požadavky a incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvných termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů požadavku

$$S_P = S_{PRD} + S_{PDV}$$

S_P	Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků
S_{PRD}	Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků
S_{PDV}	Sleva za nevyřešení požadavků v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů Incidentu

$$S_I = S_{IRD} + S_{IDV}$$

S_I	Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.
S_{IRD}	Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.
S_{IDV}	Sleva za nevyřešení Incidentů v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů všech případů

$$S_T = \sum S_p + \sum S_I$$

S_T Celková sleva za nedodržení termínů.

3.6.3.5.3 Výpočet celkové slevy z poskytovaných služeb

$$S = S_N + S_T$$

S Celková sleva za vyhodnocovací období.

S_N Celková sleva za nedostupnost EKIS MPSV

S_T Celková sleva za nedodržení termínů.

3.7 Rozvoj EKIS MPSV

Rozvoj EKIS MPSV bude realizovat uchazeč formou poskytnutí služeb dle změnových požadavků zadavatele. Předmětem Rozvoje může být též poskytnutí školení pro klíčové uživatele, metodiky, administrátory a koncové uživatele určené zadavatelem.

Rozvoj EKIS MPSV zajistí soulad s legislativními změnami a potřebami uživatelů zadavatele. Postup změnového řízení je uveden v Příloze č. 2 – závazný vzor Smlouvy.

4 ZPŮSOB PODPORY A ROZVOJE EKIS MPSV

Zadavatel stanovuje povinný minimální rámec organizační struktury projektu:

- řídicí výbor projektu,
- hlavní tým projektu,
- realizační týmy projektu.

Řídicím výborem projektu se rozumí vrcholný orgán projektu, který je vytvořen na období trvání projektu. Tvoří jej členové vrcholového vedení zadavatele a zástupce uchazeče.

Hlavním týmem projektu se rozumí výkonné vedení projektu, které řídí práce jednotlivých realizačních týmů a přijímá rozhodnutí přesahující pravomoci těchto týmů.

5 SOUČINNOST ZADAVATELE

Součinnost je seznamem závazků zadavatele za účelem poskytnutí nezbytné podpory řešitele v oblastech, které principiálně nemůže sám zajistit.

5.1 Součinnost pro Služby převzetí

Součinnost pro Služby převzetí zahrnuje součinnost nezbytnou pro provedení úvodní fáze projektu.

Kód součinnosti	SAN001
Název	Odborná součinnost
Popis	Zadavatel poskytne pro provedení úvodní fáze součinnosti maximálně 4 klíčových uživatelů v rozsahu nepřevyšujícím 40% jejich pracovní kapacity. Vzhledem k časovým možnostem odborných pracovníků musí řešitel vycházet z předpokladu, že osobní schůzky mohou být v souladu s časovými možnostmi pracovníků zadavatele.

5.2 Součinnost pro testování

Součinnost pro testování zahrnuje součinnost nezbytnou pro provedení akceptačních, zátěžových a bezpečnostních testů.

Kód součinnosti	SST001
Název	Přebírací nebo akceptační testy
Popis	Zadavatel poskytne pro provedení přebíracích nebo akceptačních testů uchazečem, dle testovacích scénářů připravených uchazečem, součinnost maximálně 4 klíčových uživatelů

Kód součinnosti	SST002
Název	Zátěžové testy
Popis	Zadavatel zajistí s pomocí vlastních zdrojů či třetí strany návrh a provedení zátěžových (výkonnostních) testů EKIS MPSV.

Kód součinnosti	SST003
Název	Bezpečnostní testy
Popis	Zadavatel zajistí s pomocí vlastních zdrojů či třetí strany provedení bezpečnostních testů na úrovni sítě (penetrační) tak i úrovně aplikační.

5.3 Součinnost pro školení

Součinnost pro školení zahrnuje součinnost nezbytnou pro zajištění všech typů školení.

Kód součinnosti	SSK001
Název	Školící prostory
Popis	Zadavatel zajistí prostory pro provádění školení.

Kód součinnosti	SSK002
Název	Velikost a vybavení
Popis	Školící učebny budou svojí velikostí umožňovat školení nejvýše 20 pracovníků. Každá učebna bude vybavena prezentační technikou.

Kód součinnosti	SSK003
Název	Termíny
Popis	Zadavatel schválí t termínový plán školení a seznámí s ním zaměstnance nejpozději do dvou týdnů před zahájením školení.

5.4 Součinnost pro projektové řízení

Součinnost pro projektové řízení zahrnuje součinnost nezbytnou pro realizaci projektu tvorby nového informačního systému v rovině organizační a řízení projektu.

Kód součinnosti	SPR001
Název	Kanceláře
Popis	Zadavatel zajistí v prostorách Ministerstva práce a sociálních věcí prostory pro 1 pracovníka - řešitele, včetně umožnění přístupu do budovy.

Kód součinnosti	SPR002
Název	Připojení k síti Internet
Popis	Zadavatel zajistí připojení k síti Internet v místě přiděleném pracovníkovi uchazeče. Pro všechny členy týmu uchazeče bude realizováno připojení pomocí bezdrátové sítě s autentizovaným připojením.

Kód součinnosti	SPR003
Název	Zasedací místnost
Popis	Zadavatel zajistí v místě plnění na vyžádání zasedací místnost vybavenou projektorem pro deset účastníků. Aktuální využití zasedací místnosti bude nutné ze strany řešitele vždy rezervovat.

6 POUŽITÉ POJMY A ZKRATKY

Pojem / zkratka	Význam
AJAX	Asynchronous Javascript and XML
API	Aplikační programový interface
CEDR	Centrální registr dotací provozování MFČR
ČJ	Číslo jednací
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ČSU	Český statistický úřad

Pojem / zkratka	Význam
DB	Database
DMS	Document Management System
DotInfo	Systém, který umožňuje vyhledávání nad poskytovateli dotací a návratných finančních výpomocí ze státního rozpočtu ČR. Zprostředkovává zobrazení údajů podle zákona č. 171/2012 Sb
DS	Datová schránka, resp. informační systém datových schránek
EKIS	Ekonomický informační systém
ESF	Evropský sociální fond (ESF) je hlavním finančním nástrojem Evropské unie pro podporu zaměstnanosti v členských státech a také pro prosazování hospodářské a sociální soudržnosti
ESS	Elektronická spisová služba
EU	Evropská unie
FO	Fyzická osoba
FTP	File Transfer Protocol
FÚ	Finanční úřad
GR ÚP	Generální ředitelství úřadu práce
HW	hardware
CHM	Change management
JVM	Jednotné výplatní místo
KÚ	Krajský úřad
MFČR	Ministerstvo financí ČR
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
MS	Microsoft
MVČR	Ministerstvo vnitra ČR
OS	Operační Systém
PIN	Personal Identification Number - osobní ověřovací číslo
PM	Project management
PO	Právnícká osoba
RTr	Rejstříku trestů
RUIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SpS	Spisová služba
SSO	Single Sign On
SW	software
ÚP	Úřad práce

Pojem / zkratka	Význam
ÚP ČR	Úřad práce České republiky
VYKONT	Služba, poskytující informace o kontrolách dotací prováděných FÚ, které primárně vznikají v IS CEDR. Služba umožňuje oprávněným uživatelům na dožádání získat informace o výsledcích prováděných kontrol OFS za účelem přijetí příslušných opatření při poskytování podpory ze státního rozpočtu, státních fondů a prostředků EU
XML	Extensible Markup Language
ZKŘ	Předpis č. 255/2012 Sb. Zákon o kontrole (kontrolní řád)
ZoDP	Předpis č. 586/1992 Sb. Zákon České národní rady o daních z příjmů
ZoISVS	Předpis č. 365/2000 Sb. Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů
ZoISVSnov	Předpis č. 81/2006 Sb. Zákon, kterým se mění zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákon
ZR	Základní registry

Ostatní výše neuvedené pojmy a zkratky, které jsou použity v textu dokumentu považuje zadavatel za obecně známe či dohledatelné na veřejně dostupných zdrojích.