

<b>Popis</b>	Systém musí být integrován do provozního prostředí zadavatele, a to pokud budou v době uvedení aplikace do provozu existovat: do provozního monitoringu, bezpečnostního monitoringu, zálohovacího systému, desktopového SSO (MS AD), mailového systému, na časovou synchronizaci. V případě, že bude v době uvádění systému do provozu k dispozici, musí být pro integraci do jiných agendových informačních systémů použit ESB zadavatele.
--------------	---

<b>Kód požadavku</b>	INT004
<b>Název</b>	Způsob transformace XML zpráv
<b>Popis</b>	Transformace vstupní XML zprávy na cílovou XML zprávu bude probíhat prostřednictvím XSLT transformací.

<b>Kód požadavku</b>	INT005
<b>Název</b>	Kontroly XML
<b>Popis</b>	Systém musí v rámci integračních vazeb validovat přichozí XML zprávy prostřednictvím XSD schémat.

### 2.3.4 Výkonnostní požadavky

Soubor požadavků charakterizujících požadovanou výkonnost a výkonnostní chování díla.

<b>Kód požadavku</b>	VYK001
<b>Název</b>	Škálovatelnost
<b>Popis</b>	Celý systém musí být škálovatelný, a to ve všech vrstvách. Škálování na úrovni prezentační vrstvy a aplikační vrstvy musí umožňovat škálování přidáním dalších serverů. Takovéto škálování musí umožnit lineární růst výkonnosti. Škálování na úrovni databázové vrstvy musí podporovat škálování na úrovni rozšiřování zdrojů serveru (počet procesorů, velikost paměti). V rámci řešení musí být zvolen takový databázový produkt, který umožňuje neomezené škálovat licence pro provoz jedné databáze.

<b>Kód požadavku</b>	VYK002
<b>Název</b>	Počet uživatelů
<b>Popis</b>	Systém musí být nastaven dostatečně robustně tak, aby zvládl obsloužit oblast podpůrných agend, věcných agend, výkaznictví, veřejných služeb a společných evidencí, a to nejméně pro: - 7 000 koncových uživatelů oblasti IS ZAM - 6 000 koncových uživatelů oblasti IS DÁVKY - 1 100 koncových uživatelů systému „Exekuce, insolvence a agendy právních služeb“ souběžně pracujících v různých systémech a zadávajících požadavky, které budou vyřizovány přímo nebo budou na podpůrné a průřezové systémy propagovány přes jinou koncovou aplikaci.

<b>Kód požadavku</b>	VYK003
<b>Název</b>	Doby odezvy

<b>Popis</b>	Systém musí být dodán tak, aby výsledná doba žádné z on-line operací zadané uživatelem na koncové stanici, s výjimkou generování sestav, nebyla delší než 4 sekundy. V případě, že nebude ověřovat data v jiném systému, musí být Systém schopen reagovat na požadavky na službu přes definované API v řádu milisekund.
--------------	---

<b>Kód požadavku</b>	VYK004
<b>Název</b>	Souběžná práce
<b>Popis</b>	Systém bude minimalizovat používání zámků v aplikaci i DB a bude využívat zámků jen v nezbytně nutné míře a na položky tak, aby garantoval souběžnou práci v systému.

<b>Kód požadavku</b>	VYK005
<b>Název</b>	Ověřování výkonnosti
<b>Popis</b>	Uchazeč musí provést přímá testování požadované výkonnosti a poskytnout podklady a součinnost pro zátěžové testování aplikací třetí stranou. Zadavatel může zátěžové testování prováděné třetí stranou opakovat v průběhu provozu v minimálním intervalu 6 měsíců, zjištěné negativní odchylky od požadované výkonnosti jsou závadou typu C.

### 2.3.5 Provozní požadavky

Soubor požadavků na zajištění provozu díla a jeho kvalitu.

<b>Kód požadavku</b>	PRO001
<b>Název</b>	Vývojové prostředí
<b>Popis</b>	Součástí dodávky bude dodání všech potřebných produktových licencí, licencí vývojářských nástrojů a knihoven potřebných pro vybudování alespoň tří pracovišť za účelem úpravy a vytvoření instalace artefaktů, které budou tvořit vlastní instalaci systému.  Uchazeč dodá obraz virtuální pracovní stanice vývojáře a obrazy virtuálních serverů pro nasazení systému v konfiguraci pro vývoj.

<b>Kód požadavku</b>	PRO002
<b>Název</b>	Testovací prostředí
<b>Popis</b>	Součástí dodávky bude dodání plně funkčního testovacího prostředí včetně všech potřebných produktových licencí určených pro testovací prostředí. Funkční testy budou probíhat na tomto prostředí.  Uchazeč dodá samostatně obrazy virtuálních serverů pro nasazení systému v konfiguraci pro testování.

<b>Kód požadavku</b>	PRO003
<b>Název</b>	Provoz systému

<b>Popis</b>	Systém bude primárně zajišťovat on-line práci koncových uživatelů podle požadavků na výkonnost a dostupnost aplikace. Některé funkcionality budou řešeny jako dávkové úlohy (např. generování tisků, synchronizace dat do jiných systémů, exporty dat, archivace). Tyto dávkové úlohy bude možné plánovat na libovolný čas a budou probíhat nezávisle na on-line systémech tak, aby jejich činnost neovlivnila výkonnost systému.
--------------	---

<b>Kód požadavku</b>	<b>PRO004</b>
<b>Název</b>	<b>Archivace dat</b>
<b>Popis</b>	<p>Systém bude mít archivační modul (část), který umožní nastavit automatické provádění off-line archivace podle zadaných parametrů do externího úložiště. Všechna data ukládaná do externího úložiště jako archivační budou aplikačně šifrována se samostatným klíčem pro archivaci odlišným od šifrovacího klíče pro aktivní data.</p> <p>V tomto úložišti bude možné provádět vyhledávání záznamů podle shodných kritérií, jako v samotné aplikaci, na záznamy v archivačním úložišti se nevztahuje požadavek na on-line dobu odezvy.</p> <p>Pro přístup k archivovaným datům musí být samostatná sada oprávnění a aplikačních rolí, která bude zajišťovat pouze možnost provedení archivace, čtení archivních dat členěné shodně jako čtení živých dat a zpětné nahrání archivních dat do DB se současným výmazem z archivace.</p> <p>Archivace bude mít možnost emulace archivace. Archivační modul musí umožňovat zpětné nahrání dat z archivního média do databáze na základě zvolených kritérií.</p> <p>Archivační modul musí zajistit prokazatelnou důvěryhodnost dat (neměnnost dat po archivaci).</p> <p>Veškeré akce s archivními daty musí být auditovány obdobně jako se živými daty a stejně tak musí být tato auditovatelnost konfigurovatelná.</p>

<b>Kód požadavku</b>	<b>PRO005</b>
<b>Název</b>	<b>Mazání dat</b>
<b>Popis</b>	Systém musí zajistit řádný výmaz archivovaných dat, která překročí archivační lhůtu danou zákonem.

## 2.4 Ostatní požadavky

### 2.4.1 Požadavky na testování

Požadavky na rozsah a způsob testování díla.

<b>Kód požadavku</b>	<b>TES001</b>
<b>Název</b>	<b>Testovací scénáře</b>
<b>Popis</b>	Pro potřeby provedení funkčních testů v rámci akceptace díla připraví uchazeč testovací plán a sadu testovacích scénářů vážících se ke každému z implementovaných případů užití. Provedení testů v rámci akceptace bude na základě připravených scénářů realizovat zadavatel či jím pověřená třetí strana. Případné chyby nalezené při testování je uchazeč povinen na své náklady odstranit.

<b>Kód požadavku</b>	<b>TES002</b>
<b>Název</b>	<b>Testovací skripty</b>
<b>Popis</b>	Pro každý z testovacích scénářů připraví uchazeč automatizovaný skript, který umožní opakované, automatické provádění testů. Pokud za tímto účelem uchazeč použije komerční produkt, bude licence dostatečná k provedení testů dodána a převedena na zadavatele v rámci plnění.

<b>Kód požadavku</b>	<b>TES003</b>
<b>Název</b>	<b>Bezpečnostní testy</b>
<b>Popis</b>	<p>Uchazeč poskytne nezbytnou součinnost odborné třetí straně pro provedení bezpečnostních testů (penetrační testy, testy zabezpečení uživatelského rozhraní, testy ochrany údajů, testy havarijních scénářů).</p> <p>Pokud budou na základě testů identifikována bezpečnostní rizika v důsledku plnění uchazeče je tento povinen je na své náklady eliminovat. Zároveň je povinen doplnit související dokumentaci, pokud se tato ukáže jako nedostatečná v rámci bezpečnostních testů. Bezpečnostní problém vyplývající z testů se považuje za vadu kategorie B.</p>

<b>Kód požadavku</b>	<b>TES004</b>
<b>Název</b>	<b>Výkonnostní testy</b>
<b>Popis</b>	Uchazeč poskytne nezbytnou součinnost odborné třetí straně pro provedení výkonostních (zátěžových) testů. Pokud bude na základě testů identifikováno chování systémů přinášející výkonostní rizika v důsledku plnění uchazeče nebo neplnění požadované doby odezvy, je povinen je na své náklady eliminovat. Výkonostní problém vyplývající z testů se považuje za vadu kategorie C.

### 2.4.2 Požadavky na dokumentaci

Soubor požadavků na dokumentaci vyhotovenou v rámci implementace a provozu díla.

<b>Kód požadavku</b>	<b>DOC001</b>
<b>Název</b>	<b>Dokumentace</b>
<b>Popis</b>	V rámci plnění bude dodána dokumentace následujících typů - instalační příručka, provozní příručka, příručka správce aplikace, uživatelský manuál, analytická dokumentace, vývojářská dokumentace.

<b>Kód požadavku</b>	<b>DOC002</b>
<b>Název</b>	<b>Instalační příručka</b>
<b>Popis</b>	<p>Uchazeč dodá instalační příručku popisující jednotlivé kroky instalace, konfigurace a zprovoznění systému. Příručka bude zahrnovat všechny nezbytné instalační kroky nad rámec instalace operačního systému. Dále bude zahrnovat výčet všech nezbytných komponent včetně verzí, licenci a konfiguraci, a to včetně operačního systému, DB a frameworků.</p> <p>Příručka se může odkazovat do instalačních příruček produktů třetích stran či produktů uchazeče za podmínky, že je možno dokumentaci předat na samostatném nosiči CD/DVD ROM.</p>

Kód požadavku	DOC003
Název	Provozní příručka
Popis	Uchazeč dodá provozní příručku popisující z pohledu správce (administrátora) činnosti nezbytné pro zajištění chodu systému. Součástí provozní příručky jsou operační procedury, které zahrnují provozní postupy údržby systému, plány obnovy systému, zálohovací plány a postupy archivace.  Příručka se může odkazovat do provozních příruček produktů třetích stran či produktů uchazeče za podmínky, že je možno dokumentaci předat na samostatném nosiči CD/DVD ROM.

Kód požadavku	DOC004
Název	Uživatelský manuál
Popis	Uchazeč dodá uživatelský manuál pro práci se systémem v rozsahu umožňujícím novému uživateli systému začít samostatně pracovat se systémem. Systém bude obsahovat uživatelskou příručku dostupnou jako nápověda a dílčí uživatelské návody dostupné také jako kontextová nápověda.

Kód požadavku	DOC005
Název	Analytická dokumentace
Popis	Uchazeč dodá výstupy analytické fáze projektu ve formě modelu v nástroji předepsaném jiným požadavkem s minimálním obsahem tvořeným katalogem detailních požadavků, modelu části podnikové architektury, která je pokryta systémem a modelu podporovaných procesů.  Model části podnikové architektury bude využívat notaci Archimate 2.1 (či novější revizi), model procesů notaci BPMN 2.0 (či novější revizi).

Kód požadavku	DOC006
Název	Vývojářská dokumentace
Popis	Uchazeč dodá výstupy fáze návrhu a vývoje formou modelu s využitím notace UML2 (verze 2.4.1 či novější) a bude obsahovat model tříd, model případů užití, model komponent a model nasazení. Nad rámec dílčích UML2 modelů bude model obsahovat katalog požadavků (rozpracovaný a doplněný z analytické dokumentace) a model perzistence (schéma relační databáze).  Součástí vývojářské dokumentace bude také výčet a informativní popis s odkazy na dokumentaci všech použitých knihoven zahrnutých v řešení.

Kód požadavku	DOC007
Název	Formáty dokumentace
Popis	Instalační příručka, provozní příručka a uživatelský manuál budou dodány formou dokumentů ve formátu Microsoft Word a PDF (každý dokument v obou formátech), ve verzi aktuálně uvolněné ke dni akceptace. Ve stejném formátu bude dodána i doplňková dokumentace ve vztahu ke zdrojovým kódům, vývojovému prostředí a softwarovým knihovnám.

Kód požadavku	DOC008
Název	Enterprise Architect

Popis	Analytická a vývojářská dokumentace vytvářené formou modelu budou dodány ve formě modelu nástroje SparxSystems Enterprise Architect, ve verzi aktuálně uvolněné ke dni akceptace, kterým zadavatel disponuje.
-------	---

Kód požadavku	DOC009
Název	Zdrojové kódy
Popis	Uchazeč předá zdrojové kódy a související konfigurační soubory k veškerému softwarovému vybavení, které vytvořil v rámci plnění. Zdrojové kódy budou předány protokolárně na datovém nosiči určeném pouze pro čtení.

Kód požadavku	DOC010
Název	Vývojové prostředí
Popis	Uchazeč předá dokumentaci popisující instalaci, konfiguraci, způsob použití prostředí pro vývoj systému tak, aby na jejím základě mohlo být takové prostředí vybudováno a sestaveny komponenty systému na základě předaných zdrojových kódů.

Kód požadavku	DOC011
Název	Příručka správce aplikace
Popis	Uchazeč předá příručku správce aplikace, ve které budou podrobně popsány postupy správy aplikace pro správce a klíčové uživatele zadavatele.

#### 2.4.3 Požadavky na migraci

Požadavky na migraci dat ze stávajících systémů.

Kód požadavku	MIG001
Název	Obecné požadavky na migraci
Popis	Součástí nabídky musí být také vlastní provedení migrace dat ze stávajících systémů podle platné legislativy. Uchazeč v nabídce uvede požadavky na strukturu a formát dat určených k migraci a návrh plánu migrace.

Kód požadavku	MIG002
Název	Migrace dat
Popis	Datová migrace bude probíhat jen na ta data, u nichž požadavek na dostupnost z aplikace odpovídá zákonným lhůtám. Při migraci nesmí dojít k žádnému zkreslení, ztrátě nebo duplicitě dat.

Kód požadavku	MIG003
Název	Uložení migrovaných dat
Popis	V rámci migrace musí uchazeč zajistit, že rozdělí data na data živá, ta se budou migrovat do DB, a data archivní, která budou migrována do externího archivního úložiště, a to podle parametrů zadanych v době migrace.

Kód požadavku	MIG004
Název	Minimální kontroly
Popis	Minimální kontroly během migrace budou na formáty a platnost dat tam, kde je možné provést jejich ověření pomocí kontrolních součtů, intervalů a/nebo číselníků. Po migraci proběhnou kontroly na integritu a úplnost migrovaných dat, které připraví uchazeč podle pokynů zadavatele.

Kód požadavku	MIG005
Název	Nepřerušitelnost provozu
Popis	Migrace dat ze stávajících systémů bude navržena tak, aby byla zajištěna vysoká dostupnost podle požadavků v části bezpečnost.

#### 2.4.4 Požadavky na školení

Souhrn požadavků na zajištění školení k dodávanému dílu.

Kód požadavku	SKO001
Název	Podklady pro školení
Popis	Uchazeč vytvoří podklady pro školení uživatelů ve formě prezentace školených vlastností a funkcionalit systému. Podklady pro školení budou strukturovány podle dílčích modulů reflektujících skupiny samostatně prováděných činností. Součástí podkladů ke každému typu školení budou interaktivní eLearning kurzy ve formátu SCORM. Všechny podklady budou předávány i ve zdrojovém formátu.

Kód požadavku	SKO002
Název	Microsoft PowerPoint
Popis	Podklady pro školení budou realizovány ve formě prezentace produktu Microsoft PowerPoint, ve verzi aktuálně uvolněné ke dni předání podkladů pro školení.

Kód požadavku	SKO003
Název	Portál školení a dokumentace
Popis	Součástí systému bude jednoduchá portálová aplikace poskytující veškerou uživatelskou dokumentaci a školící podklady.

Kód požadavku	SKO004
Název	Školení uživatelů
Popis	Uživatel zajistí proškolení v rozsahu následujících uživatelských rolí: <ul style="list-style-type: none"> <li>- klíčový uživatel (30 osob),</li> <li>- metodik (30 osob),</li> <li>- administrátor (20 osob).</li> </ul> Školení bude vždy pro maximálně 30 osob. Každý účastník kurzu bude školen na PC s přístupem na testovací (školící) prostředí zadavatele.

Kód požadavku	SKO005
Název	Místo konání
Popis	Zadavatel požaduje proškolení všech účastníků prezentačním školením.

Kód požadavku	SKO006
Název	Občerstvení
Popis	Uchazeč zajistí pro potřeby školení základní občerstvení pro účastníky školení. To bude podle potřeby sestávat z dopolední a odpolední přesnídávky a nápojů.

Kód požadavku	SKO007
Název	Dodávka pracovišť klíčových uživatelů
Popis	Součástí školení bude dodávka 30-ti mobilních pracovišť klíčových uživatelů. Mobilní pracoviště klíčového uživatele bude sestávat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- notebooku s minimální konfigurací: 8GB RAM, SSD disk 256GB, velikost displeje 14" (s minimálním rozlišením 1600x900 pixelů) či 15,6" (s minimálním rozlišením 1920x1080 pixelů), Wi-Fi, Bluetooth, HDMI výstup, USB 3.0, čtečka karet, čtečka Smart karet, česká klávesnice, baterie o výdrži 4 hodiny v úsporném režimu, externí zdroj a 64-bitový operační systém Microsoft Windows verze 7 či novějším,</li> <li>- 3G modemu pro datové připojení k mobilní síti (v externí variantě či jako součást notebooku),</li> <li>- myš k notebooku s rozlišením minimálně 800dpi,</li> <li>- brašna pro přenášení notebooku chránící notebook při pádu z výšky jednoho metru.</li> </ul>

## 2.5 Požadavky na služby

### 2.5.1 Definice pojmů

#### 2.5.1.1 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 HW 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.

#### 2.5.1.2 Vada

Vada je příčina, která způsobila incident. Je jí tedy např. SW chyba nebo HW porucha, a to jak vlastního aplikačního Systému, tak i systémů podpůrných a síťových zařízení.

#### 2.5.1.3 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 práce, materiál nebo informace poskytované uchazečem ke službě).



#### 2.5.1.4 Dostupnost

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

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

Za nedostupnou se IS IPPD 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.

#### 2.5.1.5 Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz IS IPPD 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 IS IPPD,
- doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty služby,

#### 2.5.1.6 Doba podpory

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

#### 2.5.1.7 Reakční doba na incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk 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.

#### 2.5.1.8 Doba odezvy aplikace

Max. doba, která uplyne od okamžiku zadání definované operace do okamžiku získání požadovaného výsledku. Kritické transakce složené z dílčích operací budou definovány

v rámci analytické fáze a jednotlivé měřicí body budou následně implementovány do IS IPPD.

Hodnoty jednotlivých transakcí budou stanoveny během akceptace IS IPPD. Měření bude na produktivním prostředí prováděno pravidelně a případné překročení dříve akceptovaných hodnot bude ve formě incidentu s prioritou 3 zaznamenáno do Service Desku.

#### 2.5.1.9 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. spuštění 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.

#### 2.5.1.10 Provozní prostředí

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

Název prostředí	Popis
Primární produkční prostředí	Primární produkční prostředí je určeno pro nasazení aktivních systémů v rutinním, denním provozu.
Záložní produkční prostředí	<p>Záložní produkční prostředí je určeno pro nasazení záložních (pasivních) systémů určených pro převzetí funkcionalit primárních provozních systémů po dobu výpadku primárního produkčního prostředí. Systémy v záložním produkčním prostředí mohou být též provozovány souběžně (aktivně) s jejich ekvivalenty v primárním provozním prostředí.</p> <p>Záložní produkční prostředí je svoji architekturou identické s primárním prostředím a je identické též v kapacitních parametrech.</p>
Testovací prostředí	<p>Testovací prostředí je určeno pro nasazení systémů za účelem jejich (finálního, před-produkčního) akceptačního testování. Dále jsou systémy 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 svoji 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.</p>

Název prostředí	Popis
Pomocné testovací prostředí	Pomocné testovací prostředí je určeno pro dynamické nasazení informačních systémů pro potřeby provádění specifických testů. Kapacitní parametry prostředí mohou být dočasně navýšeny na úroveň odrážející produkční prostředí například v případě provádění zátěžových testů.
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.

#### 2.5.1.11 Provozní dokumentace

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

#### 2.5.1.12 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.

#### 2.5.1.13 Dílčí měsíční výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných uchazečem na základě informací v Service Desku. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení poskytovaných služeb a plnění kvalitativních parametrů. Detailní struktury dílčích reporty budou definovány před zahájením ověřovacího provozu.

#### 2.5.1.14 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.

#### 2.5.1.15 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.

#### 2.5.1.16 Help Desk

Pracoviště nebo služba poskytující pomoc uživatelům (zákazníkům, zaměstnancům) dané instituce. Je to kontaktní místo, přenesené i softwarové řešení, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu.

#### 2.5.1.17 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). Pozn.: první úroveň podpory pro externí uživatele (tj. např. žadatele, atp.) bude zajišťována zadavatelem.
- 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.

#### 2.5.1.18 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.

#### 2.5.1.19 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.

#### 2.5.1.20 WF (Workflow)

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



## 2.5.2 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 IS IPPD	KS1.1 Podpora provozu IS IPPD	Paušál
	KS1.2 Uživatelská podpora IS IPPD	Paušál
	KS1.3 Technická a metodická podpora IS IPPD	Paušál
	KS1.4 Bezpečnostní dohled IS IPPD	Paušál
	KS1.5 Technologický update IS IPPD	Paušál
	KS1.6 Záloha a obnova IS IPPD	Paušál
	KS1.7 Dohled nad provozem IS IPPD	Paušál
S2 Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu IS IPPD		Paušál

### 2.5.2.1 Služba „S1\_Provozní podpora IS IPPD MPSV“

#### 2.5.2.1.1 Vymezení služby

Označení	Název služby
S1	Podpora provozu IS IPPD
<b>Stručný popis služby</b>	
Služba zajišťuje provoz všech hlavních modulů IS IPPD. Její součástí jsou především podpora základních funkcí IS IPPD. Součástí služby je příjem, zpracování a řešení incidentů v úrovni L2 a L3 v systému Service Desk zadavatele.	
<b>Podmínky poskytování služby</b>	
Předmětem služby je zajištění korektní funkcionality uvedených logických částí IS IPPD pro uživatele systému, a to v rozsahu akceptované specifikace vytvořené v rámci implementace IS IPPD a dílčích specifikací, jež jsou výstupem implementovaných změn IS IPPD.	
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 IS IPPD ve všech požadovaných prostředích. Činnosti, které zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby. Zadavatel požaduje plnou funkčnost systému na testovacích prostředích minimálně pro potřeby školení, testování integrací, změn a nových verzí.	
Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti IS IPPD a odezvy služby. Zadavatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent služby KS1.1 – KS1.7 v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části a IS IPPD.	
Uchazeč zajišťuje příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Service Desku zadavatele spadajících do kompetence uchazeče.	
<b>Seznam komponent služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uveden níže)</b>	
Označení	Název
KS1.1	Podpora provozu IS IPPD
KS1.2	Uživatelská podpora IS IPPD
KS1.3	Technická a metodická podpora IS IPPD
KS1.4	Bezpečnostní dohled IS IPPD
KS1.5	Technologický update IS IPPD
KS1.6	Záloha a obnova IS IPPD

KS1.7	Dohled nad provozem IS IPPD
<b>Parametry služby</b>	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.	

#### 2.5.2.1.2 Vymezení komponent služby (zajišťovaných činností)

##### 2.5.2.1.2.1 Komponenta služby „KS1.1 Podpora provozu IS IPPD“

Označení	Název komponenty
KS1.1	Podpora provozu IS IPPD
<b>Seznam činností</b>	
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 IS IPPD. Opravy chyb se vztahují i na SW třetích stran, který je nedílnou součástí této části (jedná se např. o komponenty ovládacích prvků, reportovací nástroje, kryptografické knihovny, standardní systémový software).
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 IS IPPD. Optimalizace chodu se vztahuje na všechny technologické části dané logické části IS IPPD.
Kontrola logů	„Kontrola logů“ zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu jednotlivých částí s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem IS IPPD. 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 potenciálních problémech, které byly v rámci logů identifikovány. Zálohování logů bude prováděno v rámci činnosti zálohování datové základny IS IPPD.
Kontrola interních čítačů aplikací	Kontrola interních čítačů aplikace zahrnuje pravidelnou kontrolu hodnot čítačů, které má aplikace v sobě zabudované a dává k dispozici prostřednictvím své MIB. Jedná se především o čítače počtu vyřízených požadavků, minimální a maximální doby odezvy směrem k uživateli a na jiné systémy, interních chyb aj.
Zvýšená provozní podpora	„Zvýšená provozní podpora“ zahrnuje činnosti související se změnou parametrů aplikací nutných pro provoz systému IS IPPD, 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 IS IPPD, podporou a poskytováním součinnosti při nasazování a testování změn komponent jiných dodavatelů, jejichž provoz má úzkou souvislost s provozem IS IPPD. Činnosti a jejich náročnost 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 IS IPPD, a to především operačních systémů, databázového prostředí, aplikačního prostředí. Uchazeč vykonává sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Uchazeč tuto činnost vykonává na všech požadovaných prostředích zadavatele. Součástí oblasti je aktualizace dat testovacího a pomocného testovacího prostředí.
Součástí komponenty je aktualizace provozní dokumentace.	
<b>Podmínky provádění činností</b>	

Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost IS IPPD a všech jejích logických částí. V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku IPPD, 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 4 hodin měsíčně. Pravidelnost plánování servisního okna včetně seznamu všech pravidelných úkonů bude stanovena v analytické fázi, kde bude Proces plánovaných zásahů představen.

Zadavatel požaduje pravidelné provádění aktualizací dat testovacích prostředí. Proces výběru a anonymizace dat bude definován v analytické fázi projektu.

Zadavatel požaduje vedení podrobné provozní dokumentace o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl a časovým razítkem. 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 s údržbou technologií a komponent, které byly použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů,
- náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- veškeré náklady související se zajištěním definovaných činností.

#### Rozsah činnosti

Zadavatel požaduje následující rozsah činnosti:

Řešení Incidentů	Řešení Incidentů je dáno aktuální potřebou IS IPPD. Činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení.
Optimalizace chodu	Úpravy systému jsou dány aktuální potřebou IS IPPD a budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení.
Kontrola logů a čítačů	Kontrola logů a čítačů 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 dat testovacích prostředí na vyžádání maximálně však 4x ročně.

„Podpora provozu IS IPPD“ 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 IS IPPD“ 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. 2.5.3	Dle požadavku v kap. 2.5.3

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

#### 2.5.2.1.2.2 Komponenta služby „KS1.2 Uživatelská podpora IS IPPD“

Označení	Název komponenty
KS1.2	Uživatelská podpora IS IPPD
<b>Seznam činnosti</b>	
Řešení požadavků uživatele	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s IS IPPD. 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 IS IPPD, 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 IS IPPD 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 činnosti

Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost dané logickéčásti/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:

- veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů,
- náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.

#### Rozsah činnosti

Zadavatel požaduje následující rozsah činnosti:

Řešení požadavků uživatele	Přijem a analýza požadavků a řešení incidentů jsou dány aktuální potřebou IS IPPD a budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení.
Zvýšená uživatelská podpora	Zadavatel předpokládá využití v rozsahu maximálně 3 MD měsíčně. Nevýčerpaná část bude převoditelná do dalšího období.

„Uživatelská podpora IS IPPD“ 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 „Uživatelská podpora IS IPPD“ 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 IS IPPD. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

#### 2.5.2.1.2.3 Komponenta služby „KS1.3 Technická a metodická podpora IS IPPD“



Označení	Název komponenty
<b>KS1.3</b>	<b>Technická a metodická podpora IS IPPD</b>
<b>Seznam činností</b>	
Provozní konzultace	„Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností příslušné logické části IS IPPD. 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 IS IPPD. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o účast uchazeče na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci atd.
Analytická konzultace	„Analytická konzultace“ zahrnuje činnosti související s rozvojem funkcionality příslušné logické části IS IPPD. 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 IS IPPD. 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 s úzkou vazbou na IS IPPD. Jedná se o konzultace odborných specialistů v rozsahu technologie IS IPPD. 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.
<b>Podmínky provádění činností</b>	
V rámci technické a metodické podpory zajistí uchazeč pro pověřené pracovníky zadavatele (administrátoři systému, metodici, klíčoví uživatelé) konzultace související s provozem příslušné logické části IS IPPD 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.	
<b>Obsah plnění</b>	
Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:	
a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním konzultací včetně licenčních nákladů na autorská díla, pokud jsou tyto díla nezbytná pro poskytování dané konzultace,	
b) personální náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,	
c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa konzultace.	
<b>Rozsah činností</b>	
Zadavatel požaduje následující rozsah činností:	
Provozní konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 5 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 6 MD za 1 kalendářní měsíc.

Komponenta „Technická a metodická podpora IS IPPD“ 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 IS IPPD“ 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 IS IPPD. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanoví jinak.		

#### 2.5.2.1.2.4 Komponenta služby "KS1.4 Bezpečnostní dohled IS IPPD"

Označení	Název komponenty
<b>KS1.4</b>	<b>Bezpečnostní dohled IS IPPD</b>
<b>Seznam činností</b>	
Součinnost	Poskytnutí součinnosti pracovníkům dodavatele, 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 analytické fázi při definici bezpečnostního konceptu. Bezpečnostní dohled se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro bližší identifikaci bezpečnostního incidentu a návrhu vhodných protipatření.
<b>Podmínky provádění činností</b>	
Uchazeč je povinen sledovat a upozorňovat na bezpečnostní incidenty identifikované v rámci provozu IS IPPD 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. Mechanismy automatického vyhodnocování pravidel pro identifikaci možných bezpečnostních rizik budou provozovány v režimu komponenty „KS1.1 Podpora provozu IS IPPD“.	
<b>Obsah plnění</b>	

Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:

- náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti a realizaci bezpečnostních opatření,
- náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci IS IPPD,
- 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 činnosti

Zadavatel požaduje následující rozsah činnosti:

Součinnost	Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v rozsahu 2 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 5 MD za 1 kalendářní měsíc. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období.

Komponenta "Bezpečnostní dohled IS IPPD" 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 budou převedeny do dalšího období.

#### Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta "Bezpečnostní dohled IS IPPD" 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 IS IPPD. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

#### 2.5.2.1.2.5 Komponenta služby "KS1.5 Technologický update IS IPPD"

Označení	Název komponenty
KS1.5	Technologický update IS IPPD
<b>Seznam činností</b>	
Monitoring	V rámci monitoringu musí uchazeč celého systému neustále sledovat nové verze podpůrných a aplikačních systémů tak, aby postupnou implementací těchto nových verzí do IS IPPD byla celá IS IPPD provozována 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 uchazečem a provozovatelem HW platformy a uchazečem a provozovatelem Infrastruktury serverovny k dosažení a udržení vzájemné vnitřní kompatibility IS IPPD 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 IS IPPD) vyplývající z monitoringu a poskytované součinnosti. 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 dané logické části (jedná se např. o komponenty ovládacích prvků, reportovací nástroje, kryptografické knihovny apod.).

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 systémového SW ve správě uchazeče. Činnost bude realizována až na základě schválení oprávněnou osobou zadavatele. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.

#### Podmínky provádění činnosti

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 IS IPPD bude schvalovat odpovědný pracovník zadavatele na základě návrhu Uchazeče. Každý návrh bude obsahovat výčet činností a možných dopadů na IS IPPD a okolní systémy.

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

#### Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:

- náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
- náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci IS IPPD,
- 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 činnosti

Zadavatel požaduje následující rozsah činnosti:

Součinnost	Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v minimálním rozsahu 2 MD za jeden kalendářní rok za každou logickou část IS IPPD.
Monitoring	Průběžný monitoring updatů SW prostředků v minimálním rozsahu 4x měsíčně.
Technologický update	Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v minimálním rozsahu 2 MD za jeden kalendářní rok za každou logickou část IS IPPD.
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.

Komponenta „Technologický update IS IPPD“ 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 budou převedeny do dalšího období.

#### Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta "Technologický update IS IPPD" 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 IS IPPD. 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 IS IPPD a pro všechny služby a komponenty.



#### 2.5.2.1.2.6 Komponenta služby "KS1.6\_Záloha a obnova IS IPPD"

Označení	Název komponenty
<b>KS1.6</b>	<b>Záloha a obnova IS IPPD</b>
<b>Seznam činností</b>	
Příprava a aktualizace zálohovacího plánu	Jedná se o poskytnutí součinnosti při definici a aktualizaci zálohovacího plánu pro všechny části aplikaci JISPSV jehož je IS IPPD součástí. Příprava a aktualizace zálohovacího plánu spočívá v zajištění těchto činností: <ul style="list-style-type: none"> <li>identifikace datových aktiv (data i SW),</li> <li>stanovení maximální doby ztráty dat,</li> <li>definice zálohovacích postupů.</li> </ul> Součástí komponenty je rovněž součinnost na zpracování dokumentace: Zálohovací plán, Recovery plán, Havarijní plán a plán kontinuity služeb, Analýzu rizik.
Test obnovy	V součinnosti s garantem zálohování (koordinaci se správcem zálohování zajistí zadavatel) zajistí uchazeč test obnovy IS IPPD 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"> <li>obnova dat ze záloh,</li> <li>ověření validity dat,</li> <li>ověření funkčnosti integrací,</li> <li>ověření funkčnosti IS IPPD (interní logika, GUI a ostatní komponenty).</li> </ul>
Kontrola záloh	Jedná se o činnosti související s kontrolou záloh. Vlastní proces zálohování provádí garant zálohování (koordinaci zajistí zadavatel). Kontrola záloh spočívá v provedení: <ul style="list-style-type: none"> <li>kontroly úplnosti záloh,</li> <li>kontroly logů agenta zálohovacího SW,</li> <li>kontroly velikosti zálohovaných dat,</li> <li>vedení zápisu.</li> </ul>
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 rekonfiguraci. Součástí služby je rovněž realizace speciálních testů obnovy celého IS IPPD nebo některých jeho částí nebo příprava vývojového prostředí k ověření funkčnosti zdrojových kódů v prostředí dodavatele. 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.
<b>Podmínky provádění činností</b>	
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, velikosti 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 s časovým razítkem a jménem / kódem pracovníka, který kontrolu provedl. Zadavatel požaduje, aby uchazeč součinní se správcem zálohování, který bude řídit proces úplného Testu Obnovy IS IPPD jak po stránce vlastní aplikace, tak i všech uložených dat. Zadavatel zajistí koordinaci a součinnost provozovatele HW platformy, případně provozovatele Infrastruktury serverovny. 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 IS IPPD tak, aby nemohlo dojít ke zneužití dat ani pouhým zobrazením nepovolané osobě. Po otestování funkcionality obnovené IS IPPD budou všechna data z testovací instance prokazatelně vymazána. Všechny kroky Testu Obnovy budou podrobně zapisovány (kdo, co a jak prováděl) s uvedením 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 uchazeče. Speciální oblastí, která bude podléhat zvýšené pozornosti při přípravě zálohovacího plánu a následné kontrole záloh, je datová oblast pro logy. Zadavatel požaduje, aby 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 přípravě 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 činnosti

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Příprava a aktualizace zálohovacího plánu	Pro zajištění požadovaných činností požaduje zadavatel kapacitu v minimálním rozsahu 16 MD za jeden kalendářní rok IS IPPD.
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. Nevýčerpané MD Záloha a obnova IS IPPD budou převedeny do dalšího období.

Komponenta služby „Záloha a obnova IS IPPD“ 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. Nevýčerpané MD budou převedeny do dalšího období.

#### Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta "Záloha a obnova IS IPPD" 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 IS IPPD. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.		

#### 2.5.2.1.2.7 Komponenta služby "KS1.7\_Dohled nad provozem IS IPPD"

Označení	Název komponenty
<b>KS1.7</b>	<b>Dohled nad provozem IS IPPD</b>
<b>Seznam činností</b>	
Monitoring dostupnosti	Sledování a vyhodnocování kritických parametrů IS IPPD s cílem minimalizovat výpadky IS IPPD z důvodu chyb systémové infrastruktury.
Monitoring výkonu	Sledování a vyhodnocování výkonostních parametrů IS IPPD s cílem predikovat budoucí potřeby a chování systémů.



Monitoring události	Sběr události z jednotlivých aplikačních a systémových logů IS IPPD s cílem identifikovat prostřednictvím pokročilých analytických technik potencionální problémy s fungováním IS IPPD.
Návrh a změna parametrů dohledu	Realizace změn nastavení dohledu v úrovni dohledu jednotlivých komponent a nastavení jejich požadovaných parametrů. Zadavatel požaduje, aby uchazeč bude umožněn přístup k dohledu komponent s úzkou vazbou na IS IPPD 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 kompetenci.

#### Podmínky provádění činnosti

V návaznosti na dohledové a kontrolní činnosti realizované v rámci komponenty „KS1.1 Podpora provozu IS IPPD“ bude uchazeč vykonávat dohledové činnosti nad provozem celého IS IPPD. Jedná se o kontinuální automatizovaný dohled jednotlivých relevantních částí systému. Uchazeč bude umožněn přístup k dohledu komponent s úzkou vazbou na IS IPPD 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 kompetenci.

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.

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 IS IPPD centrálnímu dohledovému nástroji zadavatele.

#### 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 činnosti

Zadavatel požaduje následující rozsah činnosti:

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 výkonu	Zadavatel požaduje zajistit monitorování výkonu IS IPPD v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výkonnostní problémy nejpozději do 30 minut od jejich výskytu. Uchazeč je povinen předat vyhodnocený a v Service Desku zadaný 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 události	Zadavatel požaduje zajistit sběr událostí z aplikačních a systémových služeb IS IPPD takovým způsobem, aby došlo nejpozději do 60 minut od vzniku <b>relevantní</b> 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 IS IPPD“ 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 IS IPPD " 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 IS IPPD. 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 IS IPPD a pro všechny služby a komponenty.

## 2.5.2.2 Služba „S2\_ Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu IS IPPD“

### 2.5.2.2.1 Vymezení služby

Označení	Název služby
S2	Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu IS IPPD
<b>Stručný popis služby</b>	
Služba zajišťuje vzdělávání nových uživatelů a přeškolení existujících na základě požadavku zadavatele.	
<b>Podmínky poskytování služby</b>	
Uchazeč zajišťuje formou presenčních kurzů zaškolení nových pracovníků a přeškolení stávajících pracovníků v rozsahu odpovídajícímu roli uživatelů:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>metodik</i> (osoba zadavatele odpovědná za legislativní soulad IS IPPD, připravuje a konzultuje věcná zadání z pohledu legislativy),</li> <li>• <i>klíčový uživatel</i> (osoba zadavatele odpovědná za vrcholové řízení jedné nebo více částí IS IPPD),</li> <li>• <i>správce</i> (osoba zadavatele zajišťující customizaci IS IPPD s využitím aplikačních nástrojů IS IPPD),</li> <li>• <i>administrátor</i> (osoba zadavatele z odboru IT, seznámená detailně s interním fungováním IS IPPD, jeho logických částí, integrací a všemi procesními záležitostmi, které jsou nutné k zajištění bezproblémového chodu systému).</li> </ul>	
Vzdělávání bude určeno zejména pro interní uživatele zadavatele.	
Uchazeč ke každému kurzu zajišťuje tištěné a elektronické materiály. Současně budou kurzy zpracovány ve formě eLearning elektronických kurzů ve formátu SCORM 2004 pro následné opakované využití zadavatelem.	
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.	
Zadavatel požaduje vypracovat dokument Zpětné vazby (na základě dotazníků) od účastníků kurzů s průměrným celkovým hodnocením. Každý kurz musí mít hodnocení lepší než 2,5 na stupnici 1 = velmi spokojen až 5 = velmi nespokojen. Dokument bude sloužit jako podklad akceptace realizovaného školení.	
Zadavatel předpokládá realizaci ve vlastních prostorách na krajských pracovištích. Uchazeč zajišťuje příjem, analýzu, zpracování a řízení požadavků zadaných do Service Desku zadavatele spadajících do kompetence uchazeče.	
<b>Seznam činnosti</b>	
Příprava školení	Příprava školení zahrnuje činnosti související s přípravou materiálu (tištěných, elektronických včetně eLearningových kurzů), vytvoření plánu školení, obeslání účastníků, zajištění lektora apod.
Realizace školení	Realizace školení zahrnuje činnosti související s pronájmem příslušné výpočetní techniky, účast lektora, zajištění občerstvení, atd.
Vyhodnocení školení	Vyhodnocení školení zahrnuje činnosti související s vypracováním dokumentu zpětné vazby.
<b>Obsah plnění</b>	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) náklady na licenční poplatky za použití autorský děl, které jsou použity pro účely školení,</li> <li>b) personální náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,</li> <li>c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa školení, pokud se toto místo nachází na území ČR,</li> <li>d) náklady na pronájem prostor, případně zajištění občerstvení.</li> </ol>	
<b>Rozsah činnosti</b>	
Zadavatel požaduje následující rozsah činnosti:	
Zpracování školené problematiky v požadovaném formátu a v dohodnutém rozsahu.	
Příprava a realizace školení.	
Předpokládaný počet školených osob je 20 na kurz, který bude realizován s využitím prezentační techniky a školících PC. 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 14 MD za jeden kalendářní měsíc. Nevýčerpané MD budou převedeny do dalšího období.

### Provozní doba poskytování komponenty

Služba „Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu IS IPPD“ 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 IS IPPD.

## 2.5.3 Hodnocení služeb

### 2.5.3.1 Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení

#### 2.5.3.1.1 Parametry Hodnocení služeb

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

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

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

### 2.5.3.2 Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti

#### 2.5.3.2.1 Výpočet parametru z vykazovaných nedostupností IS IPPD

Parametr	Dostupnost IS IPPD
Popis	Dostupností je vyjádřena v % doby, po kterou bude IS IPPD dostupná. Dostupnost se vyhodnocuje pro zaručenou provozní dobu (ZPD) a mimo ZPD.
Metrika	<p>Dostupnost se vypočítá dle následujícího vzorce:</p> $A = \frac{(A_{ST} - DT)}{A_{ST}} \cdot 100$ <p>A Dostupnost (Availability)  <math>A_{ST}</math> 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	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

Dostupnost pro ZPD						
Služba, sleva na poskytované služby	>99,8%	>99,0%	>97,0%	>95,0%	>90,0%	<90,0%
KS1.1 Podpora provozu IS IPPD	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 IS IPPD	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.

### 2.5.3.3 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.

#### 2.5.3.3.1 Kategorizace Incidentů (vad)

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

**Kategorie B** - incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti IS IPPD nebo její části. IS IPPD nebo její část má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování IS IPPD 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 IS IPPD nebo její části.

#### 2.5.3.3.2 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.**

#### 2.5.3.3.3 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 (primární, záložní)	1	2	3
Testovací prostředí	2	3	3



Pomocné testovací prostředí	3	4	4
Vývojové prostředí	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 IS IPPD 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.

#### 2.5.3.3.4 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	6000,- Kč	12000,- Kč
Kategorie B	2400,- Kč	4800,- Kč
Kategorie C	600,- Kč	1200,- 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	18000,- Kč	36000,- Kč
Kategorie B	12000,- Kč	24000,- Kč
Kategorie C	1200,- Kč	2400,- Kč

#### 2.5.3.4 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	3600,- Kč	7200,- Kč

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

Požadavek	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.
Požadavek	9600,- Kč	19200,- Kč

#### 2.5.3.5 Celková kvalita služby

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

##### 2.5.3.5.1 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 IS IPPD

$S_{NZPD}$  Sleva za nedostupnost IS IPPD v Zaručené provozní době (ZPD)

$S_{NOST}$  Sleva za nedostupnost IS IPPD mimo Zaručenou provozní dobu (ZPD)

##### 2.5.3.5.2 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.

#### 2.5.3.5.3 Výpočet celkové slevy z poskytovaných služeb

$$S = S_N + S_T$$

$S$  Celková sleva za vyhodnocovací období.

$S_N$  Celková sleva za nedostupnost IS IPPD

$S_T$  Celková sleva za nedodržení termínů.

### 3 ZPŮSOB IMPLEMENTACE SYSTÉMU

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.

### 4 SOUČINNOST ZADAVATELE

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

#### 4.1 Součinnost pro analýzu a návrh

Součinnost pro analýzu a návrh zahrnuje součinnost nezbytnou pro provedení detailní analýzy a detailního návrhu v úvodních fázích projektu.

Kód součinnosti	SAN001
Název	Odborná součinnost
Popis	Zadavatel poskytne pro provedení detailní analýzy a návrhu systému součinnost maximálně 4 klíčových uživatelů v rozsahu nepřevyšujícím 20% 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 realizovány též na libovolných pobočkách či kontaktních pracovištích Úřadu práce v rámci celé České republiky.

Kód součinnosti	SAN002
Název	Model

Popis	Pro potřeby modelování dodávaného řešení v rámci analytické a vývojářské dokumentace poskytne zadavatel centrální model (pro software SparxSystem Enterprise Architect v minimální edici Corporate Edition) přístupný zabezpečeným způsobem přes síť Internet. Přístup k modelu bude poskytován individuálním pracovníkům řešitele na základě písemné podepsané žádosti.
-------	--

#### 4.2 Součinnost pro testování

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

Kód součinnosti	SST001
Název	Akceptační testy
Popis	Zadavatel poskytne pro provedení akceptačních testů uchazečem, dle testovacích scénářů připravených uchazečem, součinnost maximálně 4 klíčových uživatelů a 4 správců.

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

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.

#### 4.3 Součinnost pro migraci

Součinnost pro migraci zahrnuje součinnost nezbytnou pro provedení migrace dat ze stávajícího systému do systému nového.

Kód součinnosti	SIG001
Název	Struktura dat
Popis	Zadavatel poskytne uchazeči nejpozději v etapě „Implementace“ strukturu a popis dat, která budou migrována do dodávaného systému ze systému stávajícího.

Kód součinnosti	SIG002
Název	Forma dat
Popis	Zadavatel poskytne data pro migraci v otevřeném datovém formátu či ve formátu některé z "open source" databází.

Kód součinnosti	SIG003
Název	Datový vzorek

<b>Popis</b>	Zadavatel poskytne v termínu nejméně jednoho měsíce před zahájením migrace datový vzorek pro ověření migrace a správnosti migrovaných dat.
<b>Kód součinnosti</b>	<b>SIG004</b>
<b>Název</b>	<b>Produkční data</b>
<b>Popis</b>	Zadavatel poskytne uchazeči celková produkční data nejpozději dva týdny před zahájením přechodu na nový systém pro účely finálních testů migrace. Data pro přechod na nový systém budou poskytnuta ke dni odstávky systému stávajícího.

#### 4.4 Součinnost pro nasazení

Součinnost pro nasazení zahrnuje součinnost nezbytnou pro nasazení systému do provozu a pro potřeby školení a testování.

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SAS001</b>
<b>Název</b>	<b>Výpočetní platforma</b>
<b>Popis</b>	Pro potřeby provozu systému poskytne zadavatel skupinu virtuálních serverů v bezpečnostně oddělených doménách (odděluji prezentaci, aplikační a databázovou vrstvu).

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SAS002</b>
<b>Název</b>	<b>Konfigurace</b>
<b>Popis</b>	Provozní konfigurace (počet serverů, počet a typ procesorů, kapacita úložiště) bude ze strany zadavatele zajištěna na základě primárních požadavků a provedení zátěžových testů.

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SAS003</b>
<b>Název</b>	<b>Prostředí</b>
<b>Popis</b>	Zadavatel poskytne výpočetní platformu pro prostředí produkční a testovací. Dále dočasné prostředí pro provádění integračních a zátěžových testů.

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SAS004</b>
<b>Název</b>	<b>Sítě a komunikace</b>
<b>Popis</b>	Zadavatel poskytne pro potřeby provozu aplikace síťovou a komunikační infrastrukturu LAN a WAN. Zajistí tak on-line připojení kontaktních pracovišť a krajských poboček k centrálním výpočetním střediskům.

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SAS005</b>
<b>Název</b>	<b>Redundance</b>
<b>Popis</b>	Pro potřeby zajištění vysoké dostupnosti provozu bude výpočetní platforma poskytnuta minimálně ve dvou lokalitách pro produkční a testovací prostředí. Vývojová a dočasná prostředí budou budována pouze v jedné lokalitě.

#### 4.5 Součinnost pro školení

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

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SSK001</b>
<b>Název</b>	<b>Školící prostory</b>
<b>Popis</b>	Zadavatel zajistí prostory pro provádění školení. Prostory mohou být dislokovány v lokalitách 14 krajských poboček Úřadu práce nebo v lokalitě generálního ředitelství Úřadu práce.

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SSK002</b>
<b>Název</b>	<b>Velikost a vybavení</b>
<b>Popis</b>	Školící učebny budou svoji velikostí umožňovat školení nejvýše 20 pracovníků. Každá učebna bude vybavena prezentační technikou. Předpokládáný minimální počet účastníků jednoho běhu školení je 10 osob.

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SSK003</b>
<b>Název</b>	<b>Termíny</b>
<b>Popis</b>	Zadavatel vypracuje termínový plán školení a seznámí s ním uchazeče nejpozději do dvou týdnů před zahájením školení.

#### 4.6 Součinnost pro projektové řízení

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

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SPR001</b>
<b>Název</b>	<b>Kanceláře</b>
<b>Popis</b>	Zadavatel zajistí v prostorách Ministerstva práce a sociálních věcí či Generálního ředitelství úřadu práce uzamykatelné kancelář(e) pro osm pracovníků řešitele, včetně umožnění přístupu do budovy.

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SPR002</b>
<b>Název</b>	<b>Připojení k síti Internet</b>
<b>Popis</b>	Zadavatel zajistí připojení k síti Internet v místě jemu přidělených kanceláří. Připojení bude realizováno pomocí bezdrátové sítě s autentizovaným připojením.

<b>Kód součinnosti</b>	<b>SPR003</b>
<b>Název</b>	<b>Zasedací místnost</b>
<b>Popis</b>	Zadavatel zajistí v místě řešitelů přidělených kanceláří zasedací místnost vybavenou projektorem pro deset účastníků. Aktuální využití zasedací místnosti bude nutné ze strany řešitele vždy rezervovat.

## 5 POUŽITÉ POJMY A ZKRATKY

### 5.1 Obecné pojmy