**Specifikace díla**

**Úvod**

Požaduje se dodávka řešení, kde základní vlastnosti (funkcionalita) jsou popsány v části „A“ Technických specifikací. Dodané řešení bude provozováno v prostředí Datového centra ČOI na technologiích uvedených v části „B“. Součástí dodávky budou služby podpory dodaného produktu po dobu 24 měsíců od doby uvedení do ostrého provozu.

 **A: požadovaná funkcionalita**

1. **Modularita**Řešení umožní zadavateli samostatně zakládat moduly. Modul je svým určením směrován do stanovené, konkrétní oblasti případů (problémů, požadavků) zaměstnanců ČOI. Dodané řešení bude mít nastaveno tyto základní moduly:

**A: Oblast ICT:**
a)aplikační moduly: zahrnující případy konkrétní aplikace (např. Mercurius, GINIS,
 OKbase, EIS, Exchange, Internet/intranet, apod),
b) IT modul: určen pro zaměstnance OI (i externistů), zahrnuje problematiku OI
 z pohledu rozvoje IT (HW, SW, technologie, architektura…),
c) regionální moduly ICT: zahrnuje běžné požadavky zaměstnanců ČOI k pokrytí

potřeb v oblasti ICT na úrovni ÚI nebo regionu.

d) bezpečnostní modul**:** je určen k evidenci bezpečnostních událostí a incidentů

 (zákon č. 181/2014 Sb. zákon o kybernetické bezpečnosti).

1. **Delegování přístupových oprávnění**

Dodané řešení musí umožnit delegovat přístupová oprávnění do modulů stanovenému okruhu zaměstnanců ČOI. Např.:
- do **aplikačního modulu** vstupují všichni zaměstanci ČOI,
- do **regionálních modulů** inspektorátů vstupují všichni zaměstnanci daného inspektorátu,
- do **bezpečnostního modulu** vstupují určení zaměstnanci odpovídající za kybernetickou bezpečnost v ČOI (manažer KB, garanti primárních/podpůrných aktiv, delegované osoby z regionů).

1. **Určení rolí**

K vymezení řízení, kontroly, odpovědnosti za vyřešení konkrétního požadavku poskytne řešení zařazení zaměstnanců ČOI do rolí. Předpokládáme tyto základní role:
**Uživatel:**  všichni zaměstnanci ČOI s právem založit nový případ v rámci daného modulu,
**Dispečer:**  je správcem HelpLine, určený zaměstnanec s oprávněním distribuce případů na konkrétního technika, dále s oprávněním ztotožnění, přesunu a zřetězení případů (viz bod 5), má oprávnění přidělovat přístupová oprávnění, role dispečera je zřízena na ÚI a na každém regionu,

**Technik:** určení zaměstnanci k řešení případu buď na úrovni ÚI nebo regionu.

1. **Druh případu**

Pro potřeby rozlišení krátkodobých a dlouhodobých případů je požadována jejich kategorizace ve smyslu incident nebo požadavek.

**A: Incident:** neplánované přerušení (omezení) práce zaměstnance ČOI (netiskne tiskárna, chybné nastavení mailového systému, vypršela platnost hesla, neplatné přístupové oprávnění apod), časově otázka dnů,

**B: Požadavek:** časový horizont poskytnutí služby je dlouhodobější (dodávka HW, SW, požadavek na úpravu aplikace). Požadavek obvykle souvisí s akviziční činností a většinou musí být plánován a schválen, časově otázka měsíců.

1. **Ztotožnění, přesun, zřetězení případu**

Řešení musí umožnit řešit tyto situace:
**a) Ztotožnění případu -**  v situacích, kdy zaměstnanec ČOI zjistí, že obdobný problém je již evidován a řešen,
**b) Přesun případu –** v situacích, kdy případ je vložen do nesprávného modulu. Např. zaměstnanec inspektorátu vloží požadavek na rozšíření funkcionality Mercuriuse do bezpečnostního modulu,
**c) Zřetězení případu –** v situacích, kdy vyřešení jednoho případu souvisí s vyřešeních 2 a více případů. Potom v případě vyřešení a uzavření případu dojde stejně u všech takto označených (zřetězených) případů.

1. **Notifikační maily, (SMS)**

Mají význam z pohledu informovanosti zaměstnance ČOI, který vložil svůj problém, požadavek do aplikace, o průběhu řešení (kdo řeší). Aplikace musí generovat tyto notifikační maily (SMS):

1. **Příjem případu.** Zaměstnanec ČOI, který vložil do příslušného modulu svůj případ, přijme notifikační mail o přijetí případu a jeho předání k řešení.
2. **Přesun případu.** Zaměstnanec ČOI je informován notifikačním mailem o každém přesunu případu v rámci modulu nebo mezi moduly.
3. **Ukončení případu.** Zaměstnanec ČOI je informován notifikačním mailem o ukončení případu (odstranění incidentu, splnění požadavku). Aplikace musí umožnit systémové ukončení případu v situacích, kdy případ přestal být aktuální.
4. **Statistika, přehledy, exporty**

Řešení musí nabídnout základní výstupy nad vloženými daty. Tím se rozumí statistické výstupy, seznamy, datové exporty dle zadaných parametrů. Parametry budou všechny výše uvedené požadavky vztažené zejména k: vyřešeným/nevyřešeným případům, časové období, organizační členění apod.

1. **Problem management**

Pokud zadaný případ k vyřešení přesahuje časově hranici požadavku (řádově měsíce), potom tento případ získá zvláštní „status“ a je přesunut do tzv. „Problem managementu“. Zde je s ním pracováno podle jiných pravidel.

1. **Znalostní databáze**

Řešení musí umožnit vedení znalostní databáze, kde jsou uvedeny „nejlepší zkušenosti“ = vyřešené minulé případy. Dobré vedení znalostní databáze snižuje počet nových případů vložených zaměstnanci ČOI.

1. **Provázaní s Katalogem služeb**

Požaduje vyřešit datové rozhraní na Katalog IT služeb ČOI, který je provozován v prostředí MS Excel. Katalog služeb byl vydán jako příloha „Metodického pokynu k řízení a poskytování služeb informatiků ČOI“. Bude nabízen při formulování případu s možností výběru služby. Pokud bude zaměstnancem ČOI zadán případ na poskytnutí služby, která není v Katalogu služeb, bude automaticky do Katalogu vložena. Doplnění parametrů takto vložené služby provede správce Katalogu služeb.

1. **Integrace do prostředí IS ČOI**

Je požadována integrace do prostředí Active Directory (účty, role-security grups). Aplikace bude volána z Intranetu ČOI. Požaduje se implementace metody autentizace SSO (sing sign on).

**B: konfigurace a implementace**

**Konfigurace:** dodané řešení bude provozováno v prostředí:

1. MS Windows Server 2012 R2 a vyšší,
2. MS SQL 2014 a vyšší,
3. Integrace s adresářovou službou Active Directory,
4. MS Exchange server 2013 a vyšší,
5. GSM brána.

**Implementací** do prostředí ČOI se rozumí:

1. příprava ostrého a testovacího prostředí na hostovaném serveru (poběží současně),
2. konfigurace prostředí, instalace aplikace,
3. ověření funkcionality aplikace v testovacím prostředí,
4. proškolení rolí: do 10 uživatelů, 10 dispečerů, 10 techniků (pozn. bude účtováno samostatnou položkou),
5. podpora v rámci zkušebního provozu,
6. předání všech hesel, kódů, zdrojových souborů,

**C: rozsah služeb**

1. **Služby základní technické podpory:**

Službami základní technické podpory se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících se zajištěním bezproblémového užívání produktu a musí obsahovat služby technické a aplikační podpory aplikačního programového vybavení.

Předmětem služeb zahrnutých do standardní technické podpory je:

1. Helpdesk - telefonický a emailový support v pracovních dnech od 9:00 do 17:00, sloužící pro pomoc při řešení provozních problémů, které se mohou vyskytnout při práci s produktem,
2. školení uživatelů při implementaci nových verzí produktu včetně metodického poradenství při jejich používání,
3. osobní konzultace k řešení provozních problémů, ke zvyšování efektivity využívání produktu a k přípravě požadavků na další úpravy či změny funkčnosti produktu,
4. podpora při tvorbě formalizovaných požadavků na rozvoj či změny produktu,
5. poskytování nových verzí produktu v reakci na změny v technologické infrastruktuře zadavatele, například změny provozovaného operačního systému nebo jeho komponent, změny provozované databáze a podobně,
6. podpora při instalaci jednotlivých částí produktu a nových verzí produktu,
7. podpora při převodu dat při přechodech na nové verze produktu,
8. podpora při opravě dat produktu při chybách způsobených vnějšími vlivy nebo vinou nevhodného zacházení obsluhy či jiné osoby, způsobených vinou zvláštních činitelů (například viry, elektromagnetické záření a podobě) či způsobených vadnými vstupními daty,
9. poskytování informací o dalším možném rozvoji produktu a jiného navazujícího programového vybavení,
10. vyhledávání a nápravy technologických chyb produktu způsobujících jeho sníženou funkčnost na základě veřejně dostupných informací a předávání informací tohoto charakteru nabyvateli,
11. Oprava bezpečnostních chyb.
12. **Služby rozšířené technické podpory:**

Předmětem služeb rozšířené technické podpory je poskytování služeb souvisejících se zajištěním bezproblémového užívání produktu nad rámec základní technické podpory a nad rámec obecných záručních podmínek. Rozšířená technická podpora zahrnuje souhrn plánovaných a neplánovaných činností.

Plánovanými činnostmi jsou zejména úpravy, rozšiřování a změny úpravy funkčnosti produktu na základě požadavku zadavatele:

1. v závislosti na vývoji právního řádu a vnitřních předpisů zadavatele,
2. při integraci produktu s jinými interními nebo externími systémy,
3. při zvyšování efektivity, uživatelské přívětivosti nebo realizaci procesních změn při provádění předmětné agendy.

Neplánovanými činnostmi se rozumí zejména řešení nepředvídaných provozních a jiných problémů vzniklých při provozování produktu, které nelze předem plánovat ani specifikovat. Neplánované činnosti budou poskytovány na základě požadavku zadavatele na servisní zásah.

Výše uvedeným rozsahem služeb rozšířené technické podpory nebude dotčeno právo zadavatele na odstranění prokazatelných vad produktu v rámci záručního servisu zdarma.