

Plán implementace Archivního informačního systému – Průběh plnění veřejné zakázky

V tomto dokumentu jsou popsány okolnosti, které budou mít vliv na implementaci a další provoz dodaného softwarového nástroje v prostředí Ústavu dějin a Archivu Univerzity Karlovy a dalších součástí UK. Cílem dokumentu je specifikovat podmínky, v jejichž parametrech bude nástroj podle očekávání Objednatele fungovat, a také dále konkretizovat podmínky plnění veřejné zakázky a rozsah některých bodů plnění.

1 ŘÍZENÍ PROJEKTU

Koordinaci plnění veřejné zakázky, plánování jednotlivých prací a řešení provozních otázek bude zabezpečovat řídicí výbor. Řídicí výbor bude tvořen zástupci Objednatele a Dodavatele, přičemž za stranu Dodavatele se jednání musí pravidelně účastnit nejméně vedoucí týmu a business analytik pro informační systémy nebo senior vývojář (tedy alespoň dva zástupci Dodavatele). Cílem činnosti řídicího výboru je především zprostředkovat komunikaci, umožnit Objednateli průběžnou kontrolu plnění úkolů Dodavatelem a zprostředkovat Dodavateli průběžnou zpětnou vazbu. Výbor se bude scházet v sídle Objednatele podle potřeby, nejméně však jednou za měsíc, a to po celou dobu vývoje Archivního informačního systému (dále AIS) (do akceptace plnění dle článku 8.1. písm. i) Smlouvy). Jednání výboru mimo pravidelný termín mohou vyvolat vedoucí pracovníci obou stran (projektový manažer za stranu Dodavatele, projektový manažer za stranu Objednatele) svoláním jednání. Toto svolání musí být členům výboru zasláno písemně (preferována je pomocí emailu) alespoň pět (5) pracovních dní předem, pokud se obě strany nedohodnou na zkrácení lhůty. Objednatel může požadovat účast jakéhokoliv pracovníka Dodavatele zapojeného do řešení zakázky na jednání. Jeho účast je v takovém případě povinná. Z jednání výboru budou vznikat písemné záznamy vypracované ze strany Objednatele.

1.1 POSTUP IMPLEMENTACE

Součástí implementace budou veškeré práce a služby pro řádné úplné zprovoznění AIS. Následovat bude období poskytování podpory a rozvoje.

Celkově se bude implementace skládat především z těchto činností:

- zpracování vstupní implementační analýzy
- zpracování technického projektu

- zpracování případných implementačních analýz a technických projektů hlavních provozních celků AIS
- vývoje, dodávky a instalace AIS (včetně testovacího provozu na straně dodavatele)
- konfigurace AIS pro konkrétní činnosti Objednatele, konfigurace určených uživatelských rolí, konfigurace rozhraní na určené informační systémy Objednatele a určené externí informační systémy třetích stran
- zkušebního provozu prototypů určených hlavních funkčních celků
- zkušebního provozu celého AIS
- zvýšené podpory během zkušebních provozů
- konverze stávajících dat Archivu UK (databáze Programu pro evidenci v archivech – dále PEVA – a elektronické archivní pomůcky zpracované v software ELZA¹), vytvoření databázového obsahu AIS na základě těchto dat
- provedení školení určených uživatelů
- dodání technické a provozní dokumentace (včetně manuálů pro hlavní operace vykonávané v AIS)

2 ANALYTICKÉ A PROJEKTOVÉ DOKUMENTY PRO IMPLEMENTACI

2.1 VSTUPNÍ IMPLEMENTAČNÍ ANALÝZA

Před zahájením vývoje AIS (úpravou stávajícího řešení dodavatele) bude dle harmonogramu provedena vstupní implementační analýza, ve které dodavatel specifikuje hlavní kroky vedoucí k plnění předmětu dodávky.

Součástí vstupní implementační analýzy bude zejména:

- analýza požadavků Objednatele a návrh jejich realizace v navrhovaných funkčních celcích AIS,
- podrobný závazný harmonogram jednotlivých kroků implementace (k jeho následné změně může dojít jen po odsouhlasení objednatelům),
- návrh rozdělení funkčních celků, definice a popis modulů a nástrojů tvořících tyto celky a způsobů jejich vzájemné komunikace,
- návrh hlavních workflow pro příjem, správu a zpřístupnění archiválií a rozdělení klíčových operací mezi jednotlivé moduly,
- seznam navrhovaných metadatových elementů pro popis archivních entit,
- definice uživatelských rolí a návrh správy uživatelských účtů,
- návrh postupů konverze stávajících dat Archivu UK,
- rámcový popis technického řešení, včetně výčtu a popisu navržených technologií, způsobu použití konkrétních databázových nástrojů a výčtu hotových funkčních celků,

¹ <https://www.tacr.cz/index.php/cz/elza.html>

- specifikace požadavků na přístup zaměstnanců dodavatele k hardware objednatel a přístupu k software na něm nainstalovaném,
- přehled konkrétních požadavků na součinnosti dodavatele s objednavatelem včetně případných lhůt,
- popis využívání nástroje pro Help Desk včetně jeho uživatelské dokumentace,
- názvová konvence interních identifikátorů a názvů souborů.

2.2 TECHNICKÝ PROJEKT

Technický projekt bude obsahovat závazný technický návrh AIS jako celku i jeho částí.

Bude zejména obsahovat:

- podrobnou specifikaci jednotlivých modulů a zapojených nástrojů včetně popisu jejich integrace, funkčního schématu, použitého technického řešení a struktury použitých databází,
- vzorové databázové záznamy a balíčky archivních entit. Vzorové databázové záznamy respektující navrženou strukturu databáze a navržená grafická rozhraní, budou zpracovány pro všechny typy archivní entit. Vzorový informační balíček bude zpracován alespoň pro AIP archiválie a SIP vytvářený v mimoskartačním řízení,
- specifikaci rozhraní mezi funkčními celky navzájem a specifikace rozhraní určených pro zapojení informačních systémů objednatel a třetích stran,
- popis hlavních uživatelských rozhraní včetně jejich grafického návrhu,
- popis workflow používaných v jednotlivých modulech a nástrojích,
- popis způsobu a dokumentace dodavatelského testování jednotlivých funkčních celků, testování hlavních operací prováděných v AIS, rámcovou definici podoby a rozsahu testovacích dat,
- detailní specifikace technických požadavků na hardware a infrastrukturu objednatel v oblasti serverů, síťové infrastruktury, úložišť a klientských stanic,
- popis technického řešení prostředí pro školení určených uživatelů.

Pokud Dodavatel uzná za vhodné, může Technický projekt AIS (či jeho částí) předložit zároveň se Vstupní implementační analýzou (ve lhůtě dané pro Vstupní implementační analýzu).

2.3 TECHNICKÝ PROJEKT A IMPLEMENTAČNÍ ANALÝZA HLAVNÍCH FUNKČNÍCH CELKŮ ČI VYBRANÝCH MODULŮ AIS

Zpracování dle potřeby.

Objednatel může v průběhu plnění veřejné zakázky uplatnit právo vyžádat si implementační analýzu či detailní technický projekt pro hlavní funkční celek či jednotlivé moduly AIS. Jejich obsahem bude

upřesnění Vstupní implementační analýzy a Technického projektu AIS pro daný funkční celek či modul. Dodavatel bude k vypracování vyzván písemně minimálně třicet (30) kalendářních dnů před požadovaným datem odevzdání.

3 PROSTŘEDÍ OBJEDNATELE

Dodavatel musí respektovat základní vymezení nástrojů a hardwarové vybavení dané Objednatelem. Toto vymezení je dáno dostupnými technologiemi Objednatele a mírou zkušeností pracovníků Objednatele s konkrétními technologiemi. Cílem Objednatele je, aby nový software nepředstavoval zcela unikátní technologii, se kterou nemá tým pracovníků Objednatele zkušenosti, a nebyl schopen ho provozovat. Zkušenost týmu Objednatele je zároveň tak široká, že pokrývá většinu běžných technologií a je tedy pro Objednatele logické omezit minoritní technologie. Dodaný software zároveň musí mít takové charakteristiky, aby bylo možné ho v daném prostředí komfortně využívat, a to včetně uživatelských stanic interních uživatelů Objednatele.

Očekávaný počet uživatelů se bude lišit podle jednotlivých modulů popsaných v rámci Přílohy č. 4 Smlouvy. V případě jádra systému, tedy celku Správa, Objednatel očekává, že tuto část AIS bude využívat maximálně 15 – 20 interních pracovníků, ať již odborných archivářů, vedoucích pracovníků archivu nebo správců. V případě celku Příjem lze očekávat přibližně 100 uživatelů z řad interních pracovníků i externích osob. Celek Vnější zpřístupnění musí být ve své veřejné části připraven na přístupy velkého počtu neregistrovaných uživatelů a správu cca 800 až 1 500 badatelských účtů.

Objemy stávajících a v budoucnu předpokládaných digitálních dat, jejichž správu musí AIS zajistit, jsou definovány v kapitolách 1.5 a 2.2 Přílohy č. 3 Smlouvy.

Koncoví uživatelé z řad zaměstnanců Archivu UK budou AIS používat prostřednictvím osobních počítačů s následujícími parametry:

- OS Windows verze 7 nebo 10 Pro v české jazykové mutaci,
- balík kancelářského software Microsoft Office verze min. 2010,
- operační paměť min. 4 GB RAM,
- výkon procesoru min. 4 000 bodů v programu Passmark CPU,
- integrovaná grafická karta,
- monitor úhlopříčka min. 22“ s min. rozlišením 1280 na 720 DPI.
- Pracovní stanice zaměstnanců Archivu UK jsou připojeny do lokálních sítí (LAN), které jsou v autonomní správě UK.
- Jednotlivé stanice jsou připojeny spojením o rychlosti 100 Mb/s.

3.1 HARDWAROVÉ PROSTŘEDÍ OBJEDNATELE

Jednotlivé prototypy a produkční verze AIS budou provozovány v testovacím a následně produkčním prostředí. Hardware není součástí dodávky, na základě specifikace Dodavatele dodá potřebný hardware Objednatel. Specifikace Dodavatele musí respektovat následující maximální možné parametry²:

Testovací prostředí:

- Počet virtuálních serverů odpovídající počtu virtuálních serverů v produkčním prostředí, servery budou mít dohromady následující parametry: celkem 16 virtuálních CPU (s celkovým výkonem alespoň 21000 bodů dle PassMark CPU benchmark³), celkem 32 GB RAM a diskovou kapacitu max. 200 GB.

Produkční prostředí:

- Dva fyzické servery, které budou v součtu mít: 48 fyzických jader CPU na 2.6 GHz (každý CPU s výkonem alespoň 19500 bodů dle PassMark CPU benchmark⁴, s výkonem na jádro alespoň 1900 bodů ve stejném testu), celkem 128 GB RAM; každý server bude mít: 2x 960 GB SSD mixed use (aspoň 1 DWPD) v RAID1, 2x 10 GbE NIC, 2 porty FC HBA kompatibilní s 8 Gb FC switchem, vzdálený management, včetně KVM a médií.

Konkrétní rozdělení kapacit mezi shora uvedené servery bude dále upřesněno v rámci technického projektu.

K dispozici pro produkční prostředí budou dvě disková pole, každé s těmito parametry:

- 2 řadiče active-active, 4x FC host porty, 16x 4TB NLSAS disky (čistá kapacita jednoho diskového pole cca 45 TB), licence na replikaci

Výše uvedená disková pole budou vzájemně (křížově) replikována, celková využitelná kapacita tedy činí 45 TB za celé produkční prostředí dohromady (konkrétní rozdělení kapacity mezi jednotlivá logická úložiště bude dále upřesněno v rámci technického projektu).

Zálohování bude zajištěno prostředky Objednatele.

² Konkrétní konfigurace hardware může být odlišná, nesmí však přesahovat uvedenou konfiguraci.

³ <https://www.cpubenchmark.net>

⁴ <https://www.cpubenchmark.net>

3.2 SOFTWAREOVÉ PROSTŘEDÍ OBJEDNATELE

Uživatelé budou k AIS přistupovat pomocí webového prohlížeče. Objednatel požaduje, aby část AIS určená pro interní uživatele (zaměstnance Archivu UK a původce) byla plně kompatibilní s webovými prohlížeči MS Edge a Mozilla Firefox v aktuální verzi po celou dobu podpory systému Dodavatelem. Části AIS určené pro uživatele z řad veřejnosti musí umožňovat komfortní využívání s webovými prohlížeči MS Edge, MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome a Safari v aktuální verzi.

Pro AIS se předpokládá využití stávající virtualizační platformy Objednatele a dalších licencí Objednatele (uvedených dále v této kapitole).

Testovací prostředí bude jako operační systém využívat CentOS nebo Oracle Linux.

Provozní prostředí bude ze softwarového hlediska postaveno podle návrhu Dodavatele, který však musí respektovat obecné vymezení možností a zkušeností Objednatele se software. Tento software je vymezen následovně:

- Akceptovatelné jsou obecně open source řešení (databáze PostgreSQL, z aplikačních serverů Tomcat, WildFly apod.)
- Virtualizace: pro Microsoft Windows VMvare (vSphere) a v případě virtualizace serverů na platformě Linux OracleVM
- Operační systém serverů: CentOS/Oracle Linux

U výše vymezených softwarů má Objednatel k dispozici i licence pro jejich provozování, pokud jsou nutné u daného produktu. Licence k těmto softwarům nebudou předmětem dodávky.

Objednatel požaduje, aby Dodavatel v rámci AIS zapojil antivirový nástroj ClamAV.⁵ Tento nástroj je využíván Objednatelem, který disponuje dostatečnými zkušenostmi k jeho dalšímu nezávislému provozování.

3.3 SÍŤOVÁ INFRASTRUKTURA

Jednotlivé stanice jsou připojeny do místní sítě spojením o rychlosti 100 Mb/s. Spojení k jiným budovám s úložišti a dalšími systémy bude dosahovat rychlosti minimálně 1 Gb/s. Připojení k síti internet mimo UK je zajišťováno spojením o rychlosti 40 Gb/s.

⁵ <http://www.clamav.net/>

3.4 EXTERNÍ SYSTÉMY

Systém AIS musí komunikovat s následujícími externími systémy:

- Systém elektronické spisové služby UK (podrobně viz kapitola 1.4 Přílohy č. 3 Smlouvy)
- Národní portál (Národní digitální archiv)⁶
- INTERPI⁷
- Personální systém UK WhoIS UK
- Centrální autentizační služba UK (CAS UK)

4 INSTALACE PROTOTYPŮ

Instalaci prototypů a všech dalších doplnění a rozšíření software bude realizovat Objednatel. Dodavatel předá v souladu s ustanoveními smlouvy Objednateli instalační balíčky software s dostatečnou dokumentací, testovacími daty dle článku 8.27 Smlouvy a odpovídajícím školením pracovníků Objednatele. Součástí předání instalačních balíčků je i další dokumentace definovaná ve Smlouvě a také konfigurace nainstalovaného software Dodavatelem.

5 HARMONOGRAM PROJEKTU

Harmonogram projektu musí respektovat termíny a milníky plnění uvedené v článku 8 Smlouvy. Podrobný harmonogram projektu, který bude obsahovat všechny kroky vývoje a implementace, zpracuje Dodavatel v rámci vstupní implementační analýzy.

6 TESTOVÁNÍ

Formální procesy pro testování jsou popsány ve Smlouvě v článku 8. Cílem Objednatele je přebírat od Dodavatele software pro akceptaci v takovém stavu, že Objednatel může očekávat základní funkčnost bez zásadních problémů. Pro ověření funkčnosti předpokládá Objednatel realizaci několika typů testů. Testy budou probíhat na základě testovacích scénářů, které budou simulovat reálnou praxi i zátěž.

Budou rozlišovány následující typy testů:

1) Testování Dodavatelem před předáním – testována funkčnost prototypu, probíhá na straně Dodavatele. Součástí předání je také protokol o testování Dodavatelem podle článku 8.24. Smlouvy a testovací data dle článku 8.27. Smlouvy.

⁶ <https://portal.nacr.cz/cs/>; testovací verze dostupná na URL <http://portaltest.nacr.cz/cs/clanek/?c=7>.

⁷ <http://www.interpi.cz/projekt/int.uv/uvod>

2) Integrační – bude provedeno Dodavatelem v jeho prostředí, vždy před předáním jakéhokoliv rozšíření nebo opravy software v průběhu vývoje i následné podpory a vývoje. Test musí zahrnovat všechny operace, které budou opravou a doplněním software dotčeny. Pro kladný výsledek integračních testů je rozhodující, aby se v souvislosti s předáním nového prototypu neobjevily žádné nové vady na dříve předaném a akceptovaném softwaru.

3) Zátěžové – musí být provedeny a protokolárně doloženy nejméně pět (5) pracovních dnů před předáním software ke zkušebnímu provozu dle článku 8.23. Smlouvy. Budou prováděny na produkčním prostředí Objednatele Dodavatelem a musí simulovat zatížení, které mírně přesahuje běžný provoz software jak co do počtu dokumentů, tak co do počtu uživatelů a realizovaných operací.

4) Bezpečnostní – bude testováno v prostředí Objednatele Dodavatelem, součástí musí být pokus o vstup do systému z nepovolených IP adres a také test přístupu uživatele z povolené IP adresy k datům a procesům, ke kterým nemá oprávnění.

Součástí dodání podkladů pro akceptaci jsou testovací data. Ta vytváří Dodavatel na základě dohody s Objednatelem. Testovací data jsou určena pro simulaci všech procesů, které předaná část software podporuje. Musí se jednat o informační balíčky a vytvořené databázové záznamy, balíčky událostí a další nezbytné součásti.

7 ŠKOLENÍ

Součástí implementace AIS bude proškolení určených uživatelů. Určenými uživateli budou: vedoucí projektu za Objednatele dle článku 6.1. Smlouvy, vedoucí Archivu UK, technický správce AIS, správce datového obsahu a případně další dva uživatelé z řad zaměstnanců AUK (celkem max. 6 osob). Dodavatel provede školení při předání prvního a každého dalšího prototypu AIS (případně rozsáhlejší opravy). Rozsah školení musí proškoleným uživatelům umožnit zejména: provádět potřebná nastavení AIS, včetně veškeré konfigurace, provádět nastavení uživatelských rolí a správu uživatelských účtů, rutinně používat AIS pod všemi zřízenými rolemi. Školení bude rozděleno do dvou typů. První bude realizován v souvislosti s předáním jednotlivých prototypů a bude zaměřen jen na procesy a operace realizované v daném prototypu. V druhém typu půjde o školení před zahájením zkušebního provozu definované v článku 8 Smlouvy.

Školení bude zahrnovat zejména: představení AIS včetně všech jeho správcovských a uživatelských rozhraní, demonstraci konfigurace systému, ukázkové nastavení uživatelských rolí a účtů, praktickou

ukázkou realizace všech potřebných workflow nad zkušební dávkou dat, která svojí strukturou odpovídají reálným datům, která jsou spravována v Archivu UK, export dat z databáze včetně tiskových a statistických výstupů. Při nasazení nového prototypu bude vždy provedeno nové školení, které zahrne zejména: představení funkcí a rozhraní, které nebyly ve verzi předchozí, realizaci vybraných workflow, která jsou vykonávána odlišně od předchozích verzí.

Po předání provozní verze AIS bude provedeno souhrnné školení všech určených uživatelů, které zahrne kompletní představení systému a praktickou ukázkou realizace všech potřebných workflow. Nad rámec tohoto závěrečného školení provede dodavatel školení dvou dalších zaměstnanců objednatele pro roli „správce badatelny“, které zahrne všechna potřebná rozhraní a všechny činnosti potřebné pro využívání modulu pro vnější zpřístupnění, a to včetně správy přístupových účtů externích badatelů.

Objednatel si může vyžádat školení pro svého zaměstnance pověřeného instalací AIS z dodaných instalačních balíčků. Toto školení bude zahrnovat zejména: činnosti potřebné pro instalaci a prvotní nastavení systému.

Školení dalších uživatelů zajistí proškolení zaměstnanci objednatele. Dodavatel těmto zaměstnancům objednatele poskytne potřebnou součinnost spočívající zejména v:

- řešení problémů, které vznikly v průběhu školení;
- přípravě dat potřebných pro realizaci školení v tomto minimálním rozsahu: ukázkové SIP balíčky dle NSESSS; soubory dokumentů určené k příjmu v mimoskartačním řízení; ukázkové dávky všech typů archivních entit (databázové záznamy a AIP); ukázková data v celku vnějšího zpřístupnění (archivní soubory, archivní pomůcky, archiválie, fiktivní badatelské účty);
- zpřístupnění softwarového prostředí umožňujícího provádění školení uživatelů, které může být realizováno:
 1. oddělenou školící instalací AIS, nebo
 2. oddělenou databází v rámci provozní instalace AIS nebo
 3. oddělenou dávkou dat v rámci provozní databáze AIS.

Data používaná pro účely školení musí být v AIS spravována odděleně od provozních dat AIS a nesmí ohrožovat důvěryhodnost systému.

8 DOKUMENTACE

Nedílnou součástí implementace AIS je dodávka dokumentace. Dokumentace musí být kompletní, vedená v českém jazyce a musí být aktuální. Způsob vedení dokumentace určí Objednatel s přiměřeným ohledem na doporučení Dodavatele. Dokumentace může být vedena ve veřejném úložišti i v uzavřeném systému. Technická dokumentace k AIS musí být vedena a Objednateli předána v elektronické a editovatelné podobě. Dokumentace AIS musí obsahovat zejména:

1) Doklady o nabytí, právním titulu a podmínkách jeho užívání (licence) a dokumentaci o zavedení AIS u organizace.

2) Provozní dokumentace, která bude obsahovat zejména dokumenty o:

- technickém řešení software,
- jeho instalaci, opravách a rozšířeních,
- provedené konfiguraci systému,
- popisu struktury databáze,
- nastavení rozhraní na externí systémy,
- definici a popisu interních metadatových standardů pro SIP, AIP a DIP.

3) Systémová příručka, jejímiž náležitostmi jsou:

- minimální softwarové požadavky,
- minimální hardwarové požadavky,
- popis uživatelských a správcovských rolí,
- údaje o způsobech a použití šifrování,
- popis vazeb na externí software,
- návod na instalaci a konfiguraci systému,
- návod pro správcovskou konfiguraci uživatelských rolí a nastavení základních uživatelských účtů,
- návod na konfiguraci rozhraní pro externí systémy,
- návody pro zálohování, obnovu ze zálohy a správu záložních dat.

4) Uživatelská dokumentace pro koncové uživatele, která bude obsahovat zejména:

- uživatelskou příručku AIS jako celku,
- uživatelské manuály pro workflow vykonávaná v AIS a vybrané jednotlivé hlavní operace.

8.1 PŘEDÁNÍ A AKCEPTACE DOKUMENTACE

Kompletní dokumentace včetně uživatelských příruček bude Objednateli předána před zahájením zkušebního provozu dle harmonogramu. V souvislosti s předáváním jednotlivých prototypů bude společně s nimi předána dokumentace v takovém rozsahu, aby umožnila Objednateli řádnou akceptaci předané části software. V průběhu poskytování podpory a rozvoje nad rámec vývoje musí být dokumentace udržována aktuální a odpovídající realitě – Dodavatel bude předávat Objednateli

doplněné části dokumentace v případě opravy, pokud ta povede ke změně ve fungování AIS, tak nové části jako součást rozvoje.

K akceptaci předá Dodavatel návrh dokumentace tak, že ji nahraje do aplikace Help Desk. Objednatel provede akceptaci dokumentace ve stejné lhůtě, kterou má na akceptaci s předanou dokumentací souvisejícího software. Pokud je dokumentace nedostatečná, je to chápáno jako vada podle definice v článku 13.7. Smlouvy a Dodavatel musí zajistit její vyřešení. Integrace návodů pro jednotlivé operace se předpokládá společně s předáním funkčního prototypu dle písm. f) článku 8.1. Smlouvy.

9 PODPORA A JEJÍ ROZSAH

V rámci dodávky AIS požaduje Objednatel i poskytování podpory při užívání produktu, a to v rozsahu celého AIS, tedy pro všechny moduly a zapojené nástroje, které Dodavatel dodá v rámci dodávky předmětu plnění. V souladu s článkem 7.5 Smlouvy požaduje Objednatel poskytování podpory v rozsahu pracovní doby v pracovních dnech, tedy v době 8:00-16:30. Objednatel požaduje poskytování podpory v rozsahu 2. stupně podpory. **První stupeň podpory bude zajišťován pracovníky Objednatele.** Podpora bude poskytována v souladu s ustanoveními Smlouvy, tedy v době vývoje v úseku vymezeném pro akceptaci prototypů i celého AIS, a následně kontinuálně po akceptaci zkušebního provozu.

9.1 PODPORA

Podpora 1. stupně – počáteční úroveň podpory, která je odpovědná za řešení základních problémů a požadavků koncových uživatelů a další služby vyžadující základní úroveň technické podpory. Základní funkcí podpory 1. stupně je shromáždit informace, provést základní analýzu a určit klasifikaci problému, resp. vady. Typicky jsou v úrovni podpory 1. stupně řešeny přímočaré a jednoduché problémy a základní diagnostiky, provádí ověření dostupnosti jednotlivých vrstev infrastruktury (síťová, operační, vizualizační, aplikační atd.) a základní uživatelské problémy (typicky zapomenutí hesla), ověřování nastavení SW a HW atd. Problémy, které pracovníci 1. stupně nejsou schopni řešit v rámci svých kompetencí, se považují za problémy/vady 2. stupně, které jsou řešeny v rámci podpory 2. stupně.

Podpora 2. stupně – pokročilá úroveň podpory. Řešitelé na této úrovni nekomunikují přímo s koncovým uživatelem, ale jsou zodpovědní za poskytování součinnosti řešitelům 1. úrovně podpory při řešení problémů a vad a podrobnější analýzu zjištěných dat předaných řešitelem 1. úrovně

podpory. Podpora tohoto stupně řeší zejména systémové problémy, selhání vyplývající z nefunkčnosti či chybné funkce AIS.

Hlášení problému/vady 2. stupně bude Objednatelem prováděno na Help Desk Dodavatele.

9.2 HELP DESK

Dle článku 4.5. Smlouvy musí Dodavatel provozovat systém Help Desk. Systém musí mít webové uživatelské rozhraní a musí umožňovat zadávání hlášení vad, sledování stavu jejich řešení ze strany Dodavatele i Objednatele, podporu celého životního cyklu jednotlivých hlášení a obsahovat možnost nastavení notifikací o událostech v systému (zejména o změnách stavů jednotlivých hlášení) a možnost eskalace např. v případě neřešení některého hlášení. S Help Deskem Dodavatele bude oprávněn komunikovat vymezený okruh pracovníků Objednatele, který bude zahrnovat Vedoucího týmu Objednatele, vybrané pracovníky Archivu UK a Ústavu výpočetní techniky UK. Celkově půjde o maximálně 6 pracovníků Objednatele najednou.

9.3 VADY A JEJICH ŘEŠENÍ

Reakční doba je určena článkem 13.10. Smlouvy. Při reakční době 4 hodiny znamená tento požadavek to, že při nahlášení vady v pátek v 15:00 je třeba začít řešení nejpozději v pondělí v 10:30.

Vady jsou definovány ve Smlouvě.

Kategorizaci Vad bude dle článku 13.13. Smlouvy primárně provádět Objednatel při oznámení Vady. V průběhu odstraňování Vady a po dohodě odpovědných osob obou smluvních stran může být upravena kategorie Vady. Za vyřešení Vady v dané kategorii je považováno:

- odstranění nahlášeného provozního problému,
- rozhodnutí, že se jedná o požadavek na vývoj,
- postoupení Vady k vyřešení třetí osobě (např. dodavatelům hardwaru nebo softwaru třetích stran atd.), prokáže-li Dodavatel, že se jedná o problém vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí osobou, která není součástí dodávky zajišťované Dodavatelem. Doba řešení Vady třetí osobou se v takovém případě nezapočítává do lhůt pro odstranění Vady Dodavatelem.

Za čas nahlášení Vady se považuje v pracovní době čas doručení Hlášení na Help Desk Dodavatele. Za čas nahlášení Vady mimo Pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího Pracovního dne.

Dodavatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje o Vadě a o nezbytnou součinnost na řešení Vady, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Vady. Objednatel je oprávněn dořešení

Vady kdykoliv zastavit či pozastavit, v případě zastavení Objednatel se Vada považuje za vyřešenou.

10 DATOVÝ OBSAH

Předmětem plnění veřejné zakázky je vytvoření testovacích a provozních dat pro plnou funkčnost AIS, který musí při zahájení ostrého provozu obsahovat záznamy a informační balíčky archiválií, archivních pomůcek a archivních souborů. Tato data vytvoří Dodavatel během vývoje a předá dle harmonogramu v článku 8.1. Smlouvy. Data budou vytvořena jednak převedením z jiných systémů, jednak vytvořením na základě předaných podkladů.

Dodavatel musí zajistit:

- 1) Import stávajících dat Objednatele o zpracování archivních souborů v programu ELZA do modulu „Archivní zpracování“ v AIS.
- 2) Vytvoření databázových záznamů a informačních balíčků archivních souborů a archivních pomůcek pomocí převodu záznamů z aplikace PEVA dle článku 8 Smlouvy a podle upřesnění, které bude součástí Vstupní implementační analýzy.
- 3) Vytvoření databázových záznamů a informačních balíčků archiválií na základě záznamů z aplikace PEVA dle článku 8 Smlouvy a podle upřesnění, které bude součástí Vstupní implementační analýzy.

11 LEGISLATIVA, NORMY A DALŠÍ DOKUMENTY VÝZNAMNÉ PRO VÝVOJ A PROVOZ AIS

- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, v platném znění
- Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, v platném znění
- Vyhláška č. 645/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě, v platném znění
- Vzorový provozní řád archivu oprávněného k ukládání archiválií v digitální podobě (pouze vybraná ustanovení, Archiv UK není držitelem oprávnění ve smyslu zákona); Věstník Ministerstva vnitra, částka 65/2012 - <http://www.mvcr.cz/soubor/65-vmv-pdf.aspx>
- Národní standard pro elektronické systémy spisové služby; Věstník Ministerstva vnitra, částka 57/2017 - <http://www.mvcr.cz/soubor/vestnik-mv-57-2017-oznameni-ministerstva-vnitra-kterym-se-zverejnuje-narodni-standard-pro-elektronicke-systemy-spisove-sluzby.aspx>
- Základní pravidla pro zpracování archiválií, Ministerstvo vnitra 2015 - <http://www.mvcr.cz/soubor/zakladni-pravidla-pro-zpracovani-archivalii-2015-cervene-vyznaceny-mi-zmenami.aspx>

- Standard apeEAD pro vytváření a zasílání archivních pomůcek v digitální podobě podle schématu XML apeEAD - <https://www.mvcr.cz/clanek/archivni-standardy.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>
- Metodický návod č. 1/2012 odboru archivní správy a spisové služby MV k vedení evidence Národního archivního dědictví - www.mvcr.cz/soubor/metodicky-navod-c-1-2012-odboru-archivni-spravy-a-spisove-sluzby-mv-k-vedeni-evidence-narodniho-archivniho-dedictvi.aspx
- Metodický pokyn č. 3/2017 odboru archivní správy MV k vedení evidence původců pomocí programu PEvA, ver. 02 (2018) - <https://www.mvcr.cz/clanek/metodiky.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>
- ČSN ISO 14721 (319620) - Systémy pro přenos dat a informací z kosmického prostoru - Otevřený archivační informační systém - Referenční model
- METS – Metadata Encoding and Transmission Standard, Library of Congress - <http://www.loc.gov/standards/mets/>
- Zadávací dokumentace Veřejné zakázky Dodávka IS Evidence Národního archivního dědictví na Národním portálu - <https://nen.nipez.cz/SeznamZadavacichPostupu/ZakladniInformaceOZadavacimPostupuM-435648170-18361112/ZadavaciDokumentace-435648170-18361112/>
- Uživatelská dokumentace Informačního systému Národní digitální archiv II - <http://frnk.lightcomp.cz/download/nacr/ndais/doc/index.html> [ve vývoji]