



MVCRP01F81A0

č.j. MV-149230-79/EG-2016

DODATEK Č. 1

KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU A ROZVOJE INFORMAČNÍHO
SYSTÉMU DATOVÝCH STRÁNEK NA OBDOBÍ 2018 - 2022

(ev. č. Správce: MV-149230-64/EG-2016)

(ev. č. Provozovatele: 2018/02504)

Správce: Česká republika – Ministerstvo vnitra
se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
bankovní spojení: 19 – 3605881/0710
zastoupen: Janem Hamáčkem, ministrem vnitra
(dále jen „*Správce*“)

a

Provozovatel: Česká pošta, s.p.
se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
bankovní spojení: č. ú.: 102639446/0300
zastoupen: Ing. Romanem Knapem, generálním ředitelem, Ing.
Jaroslavem Hlouškem, ředitelem divize ICTG

(dále jen „*Provozovatel*“)(Správce a Provozovatel dále jednotlivě též jen „*Smluvní strana*“ nebo společně „*Smluvní strany*“)uzavírají tento Dodatek č. 1 (dále jen „*Dodatek*“) ke Smlouvě o poskytování služeb provozu a rozvoje informačního systému datových stránek na období 2018 - 2022 uzavřené mezi Smluvními stranami dne 19. 2. 2018 (dále jen „*Smlouva*“).

I. PŘEDMĚT DODATKU

- 1.1 Předmětem tohoto Dodatku je dohoda Smluvních stran na úpravě znění Přílohy č. 1 (Požadavky kladené na ISDS) Smlouvy (dále jen „Příloha č. 1“) a Přílohy č. 2 (Komplex služeb zajištění provozu ISDS (parametry SLA)) Smlouvy (dále jen „Příloha č. 2“).
- 1.2 Z důvodu realizace Služeb rozvoje ISDS na základě změnových požadavků Správce vyvolaných rovněž změnou dotčených právních předpisů došlo ke změně ISDS ve smyslu jeho dílčích funkcionalit a s tím k úpravě souvisejících SLA.

II. ZMĚNA SMLOUVY

- 2.1 Smluvní strany se dohodly na novém znění Přílohy č. 1 Smlouvy. Aktualizovaná verze Přílohy č. 1 Smlouvy je Přílohou č. 1 tohoto Dodatku.
- 2.2 Smluvní strany se dohodly na novém znění Přílohy č. 2 Smlouvy. Aktualizovaná verze Přílohy č. 2 Smlouvy je Přílohou č. 2 tohoto Dodatku.

III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1 Ostatní ustanovení Smlouvy tímto Dodatkem nedotčená zůstávají beze změny.
- 3.2 Smluvní strany berou na vědomí, že tento Dodatek bude uveřejněn v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“). Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání tohoto Dodatku správci registru smluv Správce. Správce je oprávněn před odesláním Dodatku správci registru smluv v Dodatku znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle ZRS.
- 3.3 V souvislosti s aplikací ZRS se Smluvní strany dohodly na následujícím:
 - 3.3.1 Výjimkou z uveřejnění jsou informace, které některá ze Smluvních stran označí za obchodní tajemství, a které tak budou znečitelněny;
 - 3.3.2 Správce, jakožto správce registru smluv, v souladu s § 5 ZRS uveřejní elektronický obraz textového obsahu tohoto Dodatku a jeho příloh v otevřeném a strojově čitelném formátu a metadata vyžadovaná ZRS;
 - 3.3.3 Správce splní povinnost uvedenou výše v tomto odstavci neprodleně, nejpozději do patnácti (15) dnů od uzavření tohoto Dodatku.
- 3.4 Tento Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jeho uveřejnění v registru smluv dle odstavce 3.2 Dodatku.
- 3.5 Tento Dodatek je vyhotoven ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží dvě (2) vyhotovení.

3.6 Smluvní strany prohlašují, že tento Dodatek je projevem jejich pravé, skutečné a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují Smluvní strany níže své podpisy.

3.7 Nedílnou součástí tohoto Dodatku jsou následující přílohy:

| | |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | Požadavky kladené na ISDS |
| Příloha č. 2 | Komplex služeb zajištění provozu ISDS (parametry SLA); |

Smluvní strany shodně prohlašují, že si Dodatek před jeho podpisem přečetly a že byl uzavřen po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jeho obsahu, což stvrzují svými podpisy.

Za Správce:

V Praze dne

21 10 2019



Česká republika – Ministerstvo vnitra
Jan Hamáček, ministr vnitra

Za Provozovatele:

V Praze dne 03 -10- 2019



Česká pošta, s.p.

Ing. Roman Knap, generální ředitel



Česká pošta, s.p.

Ing. Jaroslav Hloušek, ředitel divize
ICTG

Příloha č. 1

Aktualizovaná „Příloha č. 1“

**Smlouvy o poskytování služeb provozu a rozvoje ISDS na období
2018-2022**

Pozadavky kladene na system ISDS

1 Obsah

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Obsah..... | 1 |
| 2 | Rámcové vymezení požadovaných Služeb | 3 |
| 3 | Legislativní rámec – Dotčené právní předpisy | 4 |
| 3.1 | Právní předpisy vztahující se k ISDS: | 4 |
| 3.2 | Evropské směrnice a Nařízení: | 5 |
| 4 | Funkční zadání | 6 |
| 4.1 | Funkční požadavky na provoz ISDS | 6 |
| 4.1.1 | Nové budoucí funkcionality | 31 |
| 4.2 | Funkční požadavky na provoz Aditivních služeb | 33 |
| 4.2.1 | Datový trezor | 33 |
| 4.2.2 | Poštovní datová zpráva..... | 35 |
| 4.2.3 | SMS notifikace | 37 |
| 4.2.4 | Kreditní systém Datových schránek..... | 38 |
| 4.3 | Funkční požadavky na provoz podpůrných služeb..... | 41 |
| 4.4 | Podpora dodavatelů aplikací třetích stran..... | 47 |
| 4.5 | Zajištění bezpečného provozu a dostupnosti ISDS | 48 |
| 4.6 | Tisk a doručování přístupových údajů – služba Postservis | 48 |
| 4.7 | Provozní požadavky na provoz podpůrných, obslužných a servisních služeb | 50 |
| 4.7.1 | Bezpečnostní monitoring..... | 50 |
| 4.7.2 | Služby Service Desku..... | 50 |
| 4.7.3 | Služby Call Centra..... | 51 |
| 4.8 | Požadavky na infrastrukturu..... | 53 |
| 4.8.1 | Veřejné testovací prostředí..... | 54 |
| 4.8.2 | Produkční prostředí | 54 |
| 4.9 | Obecné požadavky na technickou infrastrukturu | 56 |
| 4.10 | Požadavky na zajištění klíčového hospodářství | 56 |
| 4.11 | Platnost Datových zpráv, dodejek a doručenek..... | 56 |
| 4.12 | Výkonnostní požadavky | 56 |
| 5 | Požadavky na testování ISDS..... | 56 |

| | | |
|-------|---|----|
| 5.1 | Testy ISDS | 56 |
| 5.1.1 | Kritéria pro akceptaci testů..... | 56 |
| 6 | Požadavky v oblasti bezpečnosti | 57 |
| 6.1 | Legislativní vymezení | 57 |
| 6.2 | Požadavky na soulad se Zákonem o kybernetické bezpečnosti | 57 |
| 7 | Náležitosti měsíční zprávy o provozu | 58 |
| 8 | Požadavky na Dokumentaci | 59 |
| 8.1 | Bezpečnostní pravidla nakládání s informacemi | 60 |
| 8.1.1 | Klasifikace informací | 60 |
| 8.1.2 | Zpracovávání informací..... | 61 |
| 8.1.3 | Ukládání informací..... | 61 |
| 8.1.4 | Přístup k informacím | 61 |

2 Rámcové vymezení požadovaných Služeb

Služby vycházejí ze stávajícího stavu a jsou specifikovány zejména:

- Provozními příručkami ISDS (funkčním designem ISDS a architekturou aplikace),
- Provozním řádem ISDS,
- Další dokumentací, která je součástí Smlouvy a jejích Příloh,
- Legislativním rámcem uvedeným v kap. 3. této Přílohy.

Služby zahrnují:

- Poskytnutí služeb **technické infrastruktury** (HW, základní a generický SW, síťové prvky, datové linky, instalace a zprovoznění, implementaci Licencovaného software) pro zajištění **provozu ISDS**.
- Poskytnutí služeb **technické infrastruktury** (HW, základní a generický SW, síťové prvky, datové linky, instalace a zprovoznění, implementaci Licencovaného software) pro zajištění provozu **veřejného testovacího prostředí**.
- Poskytnutí služeb **hostingu** ve dvou samostatných, navzájem propojených geograficky nezávislých datových centrech.
- Zajištění **Služeb Provozu** a s tím související poskytnutí funkcí ISDS oprávněným uživatelům v rozsahu odpovídajícím požadavkům Správce dle této Smlouvy a zákonným požadavkům. Součástí Služeb Provozu je také poskytování podpůrných a servisních činností dle této Smlouvy.

Služby Provozu ISDS zahrnují především následující činnosti:

- 1) Služba zajištění bezpečného provozu a dostupnosti ISDS
 - 2) Služby datových center včetně zajištění datové komunikace
 - 3) Služby Call Centra
 - 4) Služby Service Desku
 - 5) Služby bezpečnostního monitoringu
 - 6) Služby Postservisu
- Řešení **bezpečnostních incidentů** v součinnosti se Správcem.
 - Provádění **zálohování a obnovy dat ISDS**.
 - **Obnovu ISDS** v případě havárie.
 - **Odstranění vad** zjištěných při bezpečnostním auditu návrhové dokumentace.
 - Provádění **profylaxe ISDS** v období provozních odstávek.
 - Vytvoření **plánu Migrace** celého ISDS na nového poskytovatele v souvislosti s **ukončením Smlouvy** v souladu s požadavky uvedenými ve Smlouvě.
 - Poskytování **Služeb rozvoje ISDS**, které zahrnují realizaci změnových požadavků Správce týkajících se Software tvořícího ISDS, jednotlivých komponent ISDS a jejich vzájemného propojení, konfigurace a napojení na externí systémy, a to včetně provedení programátorských prací, testování a implementace do ISDS. Služby rozvoje ISDS se netýkají HW infrastruktury.

Služby rozvoje ISDS zahrnují kompletní realizaci změnových požadavků spočívající ve změnách, úpravách nebo vytvoření nových komponent či funkcí ISDS včetně změn Software tvořícího ISDS, včetně Licencovaného software.

ISDS je informační systém kritické informační infrastruktury podle ZKB a obsahuje osobní údaje. Provozovatel musí zajistit Služby plně v souladu požadavky ZKB a ZOOÚ.

Požadovaná dostupnost celého ISDS je 99,9 % s definovanou kvalitou Služeb. Kvalita a parametry Služeb jsou uvedeny v samostatné SLA (Service Level Agreement) v Příloze č. 2.

3 Legislativní rámec – Dotčené právní předpisy

V této části jsou uvedeny právní předpisy a navazující právní akty vztahující se k ISDS, provozu ISDS a požadavkům kladeným na ISDS, které musí ISDS splňovat, a to vždy ve znění pozdějších předpisů.

3.1 Právní předpisy vztahující se k ISDS:

- Zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č.111/2009 Sb., o základních registrech
- Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce
- Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě
- Vyhláška č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti)
- Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek
- Vyhláška č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti)
- Usnesení vlády ze dne 25. 05. 2015 – určení prvků kritické informační infrastruktury (KII)
- Usnesení vlády ČR č. 382 ze dne 25. května 2015 k Akčnímu plánu k Národní strategii kybernetické bezpečnosti ČR na období let 2015 až 2020
- Usnesení vlády České republiky č. 390 ze dne 25. května 2015 ke 2. aktualizaci Seznamu prvků kritické infrastruktury, jejichž provozovatelem je organizační složka státu
- Usnesení vlády ČR č. 981-2015 3. aktualizace seznamu KI
- Usnesení vlády ČR č. 889/2015 z 02. 11. 2015 k dalšímu rozvoji informačních a komunikačních technologií služeb veřejné správy
- Nařízení vlády č. 315/2014 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 432/2010 Sb., o kritériích pro určení prvku kritické infrastruktury
- Nařízení vlády č. 432/2010 Sb., o kritériích pro určování prvku kritické infrastruktury;
- Nařízení Vlády č. 594/2006 Sb., o přepisu znaků do podoby, ve které se zobrazují v informačních systémech veřejné správy

3.2 Evropské směrnice a Nařízení:

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně údajů)

4 Funkční zadání

V případě, že tato kapitola obsahuje i funkční požadavky, které vychází z legislativy, ale příslušný právní předpis dosud nenabyl účinnosti, je Provozovatel povinen zprovoznit v rámci Služeb rozvoje ISDS dotčené funkční požadavky po nabytí účinnosti příslušného právního předpisu a na základě písemné objednávky Správce za předpokladu, že k tomu Správce poskytne potřebnou součinnost. Realizace těchto funkcionalit bude hrazena z Ceny Služeb rozvoje ISDS. Pokud budou výše uvedené funkční požadavky přesahovat rámec stávající Smlouvy, bude před jejich realizací uzavřen potřebný dodatek Smlouvy.

4.1 Funkční požadavky na provoz ISDS

Funkční požadavky na provoz ISDS jsou dány mimo níže uvedeného také Provozním řádem ISDS a Provozními příručkami ISDS - Funkčním designem. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost Funkční design.

| | Činnosti | Zajišťuje | |
|----------|--|--|---|
| | | Správce | Provozovatel |
| I | INTEGRACE SE ZÁKLADNÍMI REGISTRY A DALŠÍMI INFORMAČNÍMI SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY (ISVS) | | |
| 1 | Údržba a provoz rozhraní pro komunikaci s Informačním systémem základních registrů (ISZR) | | |
| | Komunikace s ISZR | Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele | Zajistí komunikaci prostřednictvím komunikačního rozhraní ISDS s ISZR. Zajistí vedení logu ISZR požadavků. |
| | Údržba rozhraní s ISZR | | Zajistí implementaci změn komunikačního rozhraní ISDS s ISZR |

| | | | |
|----------|--|-------------------------------------|--|
| 2 | Komunikace s registrem obyvatel (ROB) | | |
| | Získání a ukládání AIFO (Agendový identifikátor fyzické osoby) ROB | | V procesu zakládání uživatele ISDS zajistí získání AIFO ROB, pokud bude uživatel ztotožněn vůči ROB a pokud AIFO není již obsaženo v datech, které způsobují založení nebo změnu DS (notifikace z ROS). Zajistí ukládání AIFO ROB v ISDS pro ztotožněné uživatele ISDS. |
| | Identifikátor datové schránky (DS) FO v ROB | | Zajistí zápis nebo vymazání identifikátoru DS FO (fyzické osoby) v ROB (Registr obyvatel) kdykoliv je DS FO zpřístupněna nebo zneprístupněna |
| | Načítání notifikačních souborů ROB | | Zajistí načítání notifikačních souborů ROB |
| | Automatická synchronizace dat s ROB | | Zajistí zpracování notifikačních souborů ROB a automatickou synchronizaci dat ISDS s ROB po notifikaci změn (Změny dat uživatelů ISDS, zneprístupňování DS FO). |
| | Manuální ztotožnění a synchronizace dat uživatelů a DS FO s ROB | Zadáva v servisním modulu požadavky | Zajistí ztotožnění uživatelů a synchronizaci dat uživatelů a DS po přijetí požadavků ze servisního modulu |
| | Ztotožňování při změnách údajů | | Zajistí vyhledávání a ztotožňování osob v ROB při změnách jména, příjmení, data narození nebo adresy osoby vedené v ISDS pro definované osoby bez AIFO ROB |
| 3 | Komunikace s registrem osob (ROS) | | |
| | Načítání notifikačních souborů ROS | | Zajistí načítání notifikačních souborů ROS |

| | | | |
|----------|---|---|---|
| | Iniciace zřizování, znepřístupňování a změn popisu DS na základě údajů z notifikací ROS | | Zajistí zpracování notifikačních souborů ROS, automatické zakládání DS určených právních forem OVM (Orgán veřejné moci) a PO (dle odst. 1 § 5 a § 6 ZEU), znepřístupňování a změny popisu DS. Při určených změnách údajů zajistí zneplatňování přístupových údajů a příp. i generování dat pro odeslání nových přístupových údajů uživatelů DS. |
| | | | |
| | Identifikátor DS v ROS | | Zajistí zápis nebo vymazání identifikátoru DS v ROS kdykoliv je DS zpřístupněna nebo znepřístupněna |
| | Manuální synchronizace dat DS s ROS | Zadává v servisním modulu požadavky | Zajistí synchronizaci dat DS po přijetí požadavků na synchronizaci s ROS ze servisního modulu |
| | Kukátko do ROS | | Zajistí v servisním modulu možnost porovnání dat ROS a ISDS pro IČO náležející k DS |
| 4 | Komunikace s registrem územní identifikace (RUIAN) | | |
| | Získávání adres z RUIAN | | Zajistí pro osoby vedené v ROS získávání adres explicitním dotazem na RUIAN s identifikátorem adresního místa přečteným z ROS. |
| 5 | Komunikace s registrem práv a povinností (RPP) | | |
| | Vkládání záznamu do RPP | | Zajistí vkládání záznamu do RPP při každém zápisu nebo vymazání identifikátoru DS do nebo z ROB nebo ROS. |
| 6 | Komunikace s dalšími systémy a subjekty | | |
| | Rozhraní na centrálu Czech POINT | Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele | Vytvoří a bude provozovat rozhraní na centrálu Czech POINT pro předávání dat žádostí jednotlivých agend ISDS na kontaktních místech Czech POINT. |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | | Zajistí přebírání těchto dat do ISDS. |
| | Rozhraní na subjekty s povinností informovat (§15, odst. 2 až 8, §16 ZEU) | Zajistí součinnost dotyčných subjektů | Vytvoří a bude provozovat rozhraní na subjekty s povinností informovat (§15, odst.2 až 8, § 16 ZEU) pro předávání dat, která nelze předávat prostřednictvím základních registrů. Zajistí přebírání těchto dat do ISDS. |
| | Rozhraní na ISEO (Informační systém evidence obyvatel) | Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele | Vytvoří a bude provozovat rozhraní na ISEO pro předávání dat, která nelze předávat prostřednictvím základních registrů. Zajistí přebírání těchto dat do ISDS. |
| | Komunikace ISDS a ISEO | Zajistí podmínky k využívání této služby | Zajistí funkcionalitu, kdy na zásah uživatele (pracovníci Správce v servisním modulu) se správným pověřením bude umožněna aktualizace osobních údajů majitele Datové schránky vůči ISEO. |
| | Rozhraní na SOVM (aplikace Seznam OVM), aktualizace dat schránek OVM (u kterých je editorem SOVM) | Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele | Vytvoří a bude provozovat rozhraní na SOVM pro předávání dat, která nelze předávat prostřednictvím základních registrů. Zajistí přebírání těchto dat do ISDS a aktualizace dat v ISDS. |
| | Komunikace s ROVM (rejstříkem OVM, součást RPP) | Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele | Zajistí načítání notifikačních souborů ROVM a jejich zpracování. |
| | Iniciace zřizování, znepřístupňování a změn popisu DS na základě údajů z notifikací ROVM | | Zajistí zpracování notifikačních souborů ROVM, automatické zakládání DS určených právními forem OVM (dle § 6 odst. 1 ZEU), znepřístupňování a změny popisu DS. Při určených změnách údajů zajistí zneplatňování přístupových údajů a příp. i |

| | | | |
|-----------|--|--|---|
| | | | generování dat pro odeslání nových přístupových údajů uživatelů DS. |
| | Rozhraní Veřejného rejstříku (MSP) - Inicie zřízení, odebrání oprávněné osoby – likvidátor | Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele | Vytvoří a bude provozovat rozhraní na IS VR (Informační systém veřejných rejstříků) pro předávání dat, která nelze předávat prostřednictvím základních registrů. Zajistí přebírání těchto dat do ISDS. |
| II | ZŘÍZENÍ, ZNEPŘÍSTUPNĚNÍ, ZRUŠENÍ DS | | |
| 1 | Zřízení DS OVM (běžné) § 6 odst. 1 | | |
| | Získání dat o nově založených OVM | | Zajistí zpracování notifikací ROS a později ROVM, příp. obdobných elektronicky přístupných evidencí, získání potřebných dat pro založení nových schránek v ISDS. |
| | Žádost o založení DS | | Vygenerování žádosti o zřízení DS |
| | Schválení žádosti, vytvoření DS | | ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám |
| | | | |
| 2 | Zřízení DS právnické osoby (PO) (běžné) § 5 odst. 1. | | |
| | Získání dat o nově založených PO | | Zajistí zpracování notifikací ROS, příp. obdobných elektronicky přístupných evidencí, získání potřebných dat pro založení nových schránek v ISDS. |
| | Žádost o založení DS | | Vygenerování žádosti o zřízení DS |

| | | | |
|----------|---|---|--|
| | Schválení žádosti, vytvoření DS | | ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám |
| 3 | Zřízení DS podnikající fyzické osoby (PFO) advokáta, daň. poradce, atd. (běžné) | | |
| | Získání dat o nově vzniklých subjektech advokátů, daňových poradců a insolvenčních správců, statutárních auditorů (dle § 4 odst. 3 ZEU) | | Zajistí zpracování notifikací ROS, příp. obdobných elektronicky přístupných evidencí, získání potřebných dat pro založení nových schránek v ISDS. |
| | Žádost o založení DS | | Vygenerování žádosti o zřízení DS |
| | Schválení žádosti, vytvoření DS | | ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám |
| 4 | Zřízení DS PFO na žádost | | |
| | Příjem žádosti PFO | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | Zajistí potřebné funkcionality pro příjem žádostí, a dále potřebná komunikační rozhraní |
| | Předání ke zpracování do systému ISDS | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | Zajistí příslušnou funkcionalitu, zajistí komunikační rozhraní pro přebírání dat |
| | Kontrola dat v žádosti | | Zajistí rozhraní do ROB, ROS a ISEO či do obdobné elektronicky vedené přístupné evidence, pro kontrolu údajů v žádosti, případně pro jejich doplnění |
| | Kontrola na existenci DS | | ISDS, provede kontrolu |
| | Vytvoření identifikátoru | | Přidělí systém ISDS |

| | | | |
|----------|---|---|---|
| | Schválení žádosti, vytvoření DS | Prostřednictvím servisního modulu ISDS schválí žádost o založení DS | ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám |
| | Vytvoření DS | Prostřednictvím servisního modulu ISDS zadá požadavek na vytvoření DS | ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS |
| | Ukládání žádosti PFO | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů |
| 5 | Zřízení DS fyzické osoby (FO) | | |
| | Příjem žádosti FO | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | Zajistí potřebné funkcionality pro příjem žádostí, a dále potřebná komunikační rozhraní |
| | Předání ke zpracování do systému ISDS | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | Zajistí příslušnou funkcionalitu |
| | Kontrola dat v žádosti | | Zajistí rozhraní do ROB, ISEO či do obdobné el. vedené přístupné evidence, pro kontrolu údajů v žádosti, případně pro jejich doplnění |
| | Kontrola na existenci DS | | ISDS, provede kontrolu |
| | Vytvoření identifikátoru | | Přidělí systém ISDS |
| | Schválení žádosti, vytvoření DS | Prostřednictvím servisního modulu ISDS schválí žádost o založení DS | ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám |
| | Ukládání žádosti FO | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů |
| 6 | Zřízení DS PO na žádost (§ 5 odst. 2.) a DS OVM na žádost (§ 6 odst. 2.) | | |

| | | | |
|----------|--|---|---|
| | Příjem žádosti PO, OVM | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | Zajistí příslušnou funkcionalitu v servisním modulu a komunikační rozhraní |
| | Předání ke zpracování do systému ISDS | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | Zajistí příslušnou funkcionalitu v servisním modulu |
| | Kontrola dat ve formuláři | | Zajistí rozhraní do ROB, ROS či do obdobné el. vedené přístupné evidence, pro kontrolu údajů v žádosti, případně pro jejich doplnění |
| | Kontrola na existenci DS | | ISDS, provede kontrolu |
| | Vytvoření identifikátoru | | Přidělí systém ISDS |
| | Schválení žádosti, vytvoření DS | Prostřednictvím servisního modulu ISDS schválí žádost o založení DS | ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám |
| | Ukládání žádosti PO, OVM | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů |
| 7 | Znepřístupnění a opětovné zpřístupnění DS FO, PFO na žádost | | |
| | Příjem žádosti, oznámení | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | ISDS zajistí rozhraní a funkcionality pro příjem žádostí |
| | Kontrola dat | | ISDS (funkcionalita servisního modulu) - předá informace podstatné pro operaci znepřístupnění či opětovného zpřístupnění |
| | Zpracování žádostí | | ISDS online zpracuje požadavek na znepřístupnění či zpřístupnění DS |
| | Oznámení o znepřístupnění DS dotčeným subjektům | | ISDS prostřednictvím určeného rozhraní zašle zprávu o znepřístupnění či opětovném zpřístupnění |

| | | | |
|----------|--|---|--|
| | Ukládání | | ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů |
| 8 | Znepřístupnění a opětovné zpřístupnění DS PO na žádost (§ 5 odst. 2.) a DS OVM na žádost (§ 6 odst. 2.) | | |
| | Příjem žádosti, oznámení | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | |
| | Kontrola dat | | ISDS (funkcionalita servisního modulu) - předá informace podstatné pro operaci znepřístupnění či opětovného zpřístupnění |
| | Rozhodnutí o znepřístupnění | Zadání žádosti prostřednictvím rozhraní servisního modulu | ISDS online zpracuje požadavek na znepřístupnění či zpřístupnění DS |
| | Oznámení o znepřístupnění DS dotčeným subjektům | | ISDS prostřednictvím určeného rozhraní zašle zprávu o znepřístupnění či opětovném zpřístupnění |
| | Ukládání | | ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů |
| 9 | Znepřístupnění DS PO a OVM (zřízených dle § 5 odst. 1. a § 6 odst. 1.) | | |
| | Získání dat o Datových schránkách PO a OVM pro znepřístupnění | | Zajistí zpracování notifikací ROS, příp. obdobných elektronicky přístupných evidencí, získání potřebných dat pro znepřístupnění schránek PO nebo OVM v ISDS. |
| | Znepřístupnění | | ISDS provede znepřístupnění DS automaticky ve stanovené lhůtě |
| | Oznámení o znepřístupnění DS dotčeným subjektům | | ISDS prostřednictvím určeného rozhraní zašle zprávu o znepřístupnění |
| | Ukládání | | ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů |

| | | | |
|------------|---|---|---|
| 10 | Zrušení DS FO, PFO | | |
| | Zrušení DS | | ISDS provede automaticky ve stanovené lhůtě 3 let po znepřístupnění, dle § 13 ZEU |
| | Likvidace dat - obsah Datové schránky | | ISDS zajistí automaticky (výmaz obsahu Datových zpráv, logy zůstávají) |
| 11 | Zrušení DS PO | | |
| | Zrušení DS | | ISDS provede automaticky ve stanovené lhůtě |
| | Likvidace dat - obsah Datové schránky | | ISDS zajistí automaticky (výmaz obsahu Datových zpráv, logy zůstávají) |
| 12 | Zrušení DS OVM | | |
| | Zrušení DS | | ISDS provede automaticky ve stanovené lhůtě |
| | Likvidace dat - obsah Datové schránky | | ISDS zajistí automaticky (výmaz obsahu Datových zpráv, logy zůstávají) |
| III | SPRÁVA PŘÍSTUPU K DS | | |
| 1 | Definice postupu přihlašování | | |
| | Náležitosti přístupových údajů a elektronické prostředky k přihlášení. Technické podmínky a bezpečnostní zásady přístupu do DS | Vydává a upravuje vyhlášku dle zmocnění v § 9 odst. 3 a 4 ZEU | Zpracovává technické podklady pro přípravu vyhlášky |
| 2 | Generování nových přístupových údajů | | |

| | | | |
|----------|---|--|---|
| | Při zřízení DS – dle §10 ZEU | | ISDS zajistí generování přístupových údajů nebo přístupových účtů (automatický proces při zřízení DS) |
| | Při oznámení dle odst. 3 §12 ZEU | Pro určené právní formy OVM zajišťuje aktualizace dat v SOVM | ISDS zajistí generování přístupových údajů (automatický proces při zpracování notifikací z ROS, ROVM, příp. předání dat z SOVM) |
| | Při zmocnění pověřených osob - § 8, odst. 6 a 7 ZEU | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | ISDS zajistí generování přístupových údajů (na základě přijaté žádosti prostřednictvím servisního modulu). ISDS přijme žádost o zřízení přístupu. |
| | Ukládání žádostí | | ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů |
| | Zavedení účtu osoby do systému | | ISDS zavede účet osoby do systému, generuje přístupové údaje a pokud mají být předány, zajistí jejich předání buď formou pro tisk, nebo zasláním elektronické výzvy a využitím virtuální obálky |
| | Oznámení o zavedení další osoby | | Datová zpráva do vlastních rukou |
| 3 | Zneplatňování přístupových údajů | | |
| | Při změně – odst. 2 a 3 § 12 ZEU | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | ISDS zajistí zneplatňování přístupových údajů (automatický proces při zpracování notifikací z ROS, ROVM, příp. předání dat z SOVM). ISDS zajistí zneplatňování přístupových údajů (na základě přijaté žádosti prostřednictvím servisního modulu) |
| 4 | Zneplatnění přístupových údajů a vydání nových | | |

| | | | |
|----------|---|--|---|
| | Při ztrátě, odcizení, atp. – odst. 1 § 12 ZEU | Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti | ISDS zajistí proces zneplatňování přístupových údajů a vydání nových buď na základě přijaté žádosti dle příslušných právních předpisů, nebo prostřednictvím servisního modulu) |
| | Ztotožnění s osobou vedenou v systému | | ISDS (funkcionalita servisního modulu) - zpracuje žádost, ověří údaje a oprávnění osoby |
| | Kontrola na opětovné vydání PÚ | | ISDS (funkcionalita servisního modulu) zjistí interval od předchozího vydání přístupových údajů a vrátí odpověď pro určení, jestli má být vybírán správný poplatek |
| | Výběr správného poplatku | Správce, kontaktní místo Czech POINT | Po příslušné změně ZEU ISDS umožní výběr správného poplatku |
| | Zneplatnění starých, vydání nových přístupových údajů | | ISDS zajistí zneplatnění starých, generuje nové přístupové údaje a předá je pro tisk, zásilka do vlastních rukou, příp. „virtuální obálka“ |
| 5 | Předávání údajů pro tisk obálek s přístupovými údaji a dalšími informacemi | | |
| | Generování údajů pro tisk | Správce určuje typy a pořadí priorit výběru adres pro odesílání obálek s přístupovými údaji a dalšími informacemi. Změny priorit na základě realizace změnových požadavků. Schvaluje dokumenty procesů pro odesílání obálek s přístupovými údaji (Typy a texty PÚ) | ISDS zajistí generování údajů pro tisk obálek s přístupovými údaji a dalšími informacemi, ve struktuře dat dle dokumentu Funkční design. Adresy pro obálky jsou předávány v souladu s Správcem schválenými typy a pořadím priorit výběru adres. ISDS udržuje aktualizované číselníky států a potřebných poskytovaných poštovních služeb, určuje typy obálek k odeslání dle dokumentu schválených procesů pro odesílání obálek s přístupovými údaji (Typy a texty PÚ) |
| | Předání údajů | | ISDS v dohodnutých termínech předá přístupové údaje pro tisk do externího systému hybridní pošty. |

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| | Řazení zásilek s PÚ | | Zajistí u zásilek systémem ISDS rozpoznávaných jako zásilky do zahraničí a zásilky automaticky rozpoznávané jako problémové (např. chybí nebo neznámé PSČ nebo je nestrukturovaná adresa) řazení do speciální fronty zásilek, která bude předávána systému hybridní pošty 1x týdně v samostatné dávce. |
| IV | DISTRIBUCE PŘÍSTUPOVÝCH ÚDAJŮ NEBO INFORMACÍ KE ZMĚNÁM PŘÍSTUPOVÝCH ÚČTŮ | | |
| 1 | Hybridní pošta | | |
| | Převzetí dat připravených pro tisk | | Zajistí technický import dat, připravených pro výrobu obálek a tisk, do systému hybridní pošty |
| | Služba Postservisu | | Zajistí služby Postservis v souladu s definovaným SLA, zejména: tisk obálek s přístupovými údaji a dalšími informacemi (v souladu s aktuálními číselníky států a potřebných poskytovaných poštovních služeb a určenými typy obálek k odeslání dle dokumentu schválených procesů pro odesílání obálek s přístupovými údaji - Typy a texty PÚ), jejich kompletace a výprava do poštovní přepravní sítě. |
| | Vyhodnocení stavu doručení zásilek | | Zajistí vyhodnocování stavu doručení zásilek, tvorbu elektronických sestav s daty stavu doručení zásilek |
| | Poskytování informací o stavu doručení zásilky | | Zajistí načítání souborů s informacemi o stavu doručení zásilek a zpřístupnění informací v servisním modulu |
| | Archivace doručenek a vrácených dopisů | Schvaluje dokumenty procesů předávání doručenek a vrácených dopisů k archivaci | Zajistí předávání doručenek a vrácených dopisů k archivaci dle dokumentu schválených procesů |

| | | |
|----------|---|---|
| 2 | Virtuální obálky | |
| | Vydání přístupových údajů elektronickým způsobem | Zajistí možnost vydávání nových přístupových údajů formou tzv. „virtuální obálky“ pro osobně podávané žádosti na kontaktním místě Czech POINT - přístupové heslo pro první přihlášení do systému resp. přístupové heslo při znovu vydávání přístupových údajů. Součástí rozhraní pro aktivační portál (potřebný pro získání přístupových údajů virtuální obálky uživatelem) bude i zpětná vazba do systému ISDS, která bude zaznamenávat informace o „doručení“ přístupových údajů formou virtuální obálky. |
| | Zobrazení informací o virtuální obálce | Zajistí, aby v rámci servisního modulu byly zobrazeny informace o tom, že přístupové údaje k příslušné datové schránce byly odeslány na emailovou adresu a o jakou e-mailovou adresu se jedná (identifikace). |
| | Napojení na aktivační portál Czech POINT | Zajišťuje napojení na aktivační portál pro předávání přístupových údajů formou virtuálních obálek. |
| V | PROVOZ DS | |
| 1 | Přístup k DS (portál ISDS, webové služby ISDS) | |
| | Přístup k Datové schránce | ISDS umožní přístup prostřednictvím portálu po úspěšném přihlášení do systému ISDS. ISDS umožní přístup prostřednictvím specifického rozhraní (webové služby) po úspěšném přihlášení do systému ISDS. |

| | | | |
|----------|---|---------------------------|---|
| | Přístup do zneprístupněné Datové schránky | | Zajistí uživatelům možnost přístupu do zneprístupněné Datové schránky v režimu „read-only“. t.j. mohou si přečíst a stáhnout doručené zprávy, ale do Datové schránky již nemůže být dodáváno ani nelze zprávy odesílat. |
| 2 | Přijetí zprávy | | |
| | Přijetí Datové zprávy | | ISDS zajistí přijetí zprávy systémem a vyzoomění vlastníka DS o dodání určeným způsobem, dle nastavení notifikací u DS. |
| 3 | Náhled Datové zprávy | | |
| | Funkce "Náhled" Datové zprávy | | Zajistí v rámci webového portálu pro uživatele DS funkci „Náhled“, která dovolí otevřít kompletní obálku Datové zprávy a zpřístupní přílohy obsažené v Datové zprávě. Požadované operace se zprávou: tisk obálky, odeslání ke konverzi; požadované operace s přílohami: stažení jednotlivě, stažení najednou v ZIP, odeslání ke konverzi. |
| 4 | Zpřístupnění adresáře DS, identifikace vlastníků | | |
| | Zpřístupnění adresáře DS, identifikace vlastníků DS | Schvaluje podobu adresáře | ISDS poskytne služby, které umožní zjistit, zda zadaný subjekt má DS nebo nemá, zda je DS přístupná či nikoliv, zda lze do DS obecně doručovat či nikoliv. |
| | Vedení veřejného seznamu dle § 14b ZEU | | Zajistí vedení veřejného seznamu dle § 14b ZEU přístupným způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zajistí vytvoření webové stránky seznamu Datových schránek. |

| | | |
|----------|---------------------------------------|---|
| 5 | Validace existence DS adresáta | |
| | Validace existence DS adresáta | ISDS poskytne službu, která umožní validovat existenci adresáta v ISDS (resp. předá informaci o existenci DS zadaného subjektu) |
| 6 | Odeslání a dodání zprávy | |
| | Odeslání a dodání DZ | ISDS zajistí dodání zprávy do DS adresáta, pokud tato existuje a není v daný časový okamžik znepřístupněna |
| | Garantovaná doba dodání DZ | ISDS zajistí dodání řádně podané Datové zprávy z Datové schránky odesílatele do Datové schránky adresáta v garantované době do 4 hodin, v rozsahu 0:00 – 24:00 (24x7). Za úspěšně dodanou Datovou zprávu se považuje Datová zpráva, u které doba dodání nepřevyšší 4 hodiny. Do garantované doby se nezapočítává Vyhrazená doba a Plánované výluky. |
| 7 | Doručení zprávy | |
| | Doručení DZ | ISDS zaznamenává informaci, zda zpráva byla doručena přímo (přihlášením uživatele s právy číst zprávu do DS adresáta, dle ZEU) nebo zda vypršela lhůta pro doručení fikcí. |
| 8 | Systémová datová zpráva | |
| | Odeslání systémové zprávy | Zajistí možnost zasílat systémové zprávy Správce a systémové zprávy Provozovatele dle jeho volby, zadávání odesílání zpráv prostřednictvím servisního modulu. Systémová zpráva nemá charakter DZ, systémové zprávy se nebudou objevovat ve statistikách. |

| | | |
|-----------|--|--|
| 9 | Notifikace pro adresáta | |
| | Notifikace pro adresáta | ISDS zajistí notifikace předepsané zákonem (a další rozumně požadované Správcem a Provozovatelem) a to prostřednictvím definovaných informačních prostředků (e-mail, SMS, systémové zpráva). |
| 10 | Oznámení o doručení | |
| | Oznámení o doručení | ISDS zajistí oznámení o dodání, doručení a změně na nedoručitelnou prostřednictvím DS odesilatele |
| 11 | Vedení postupu doručení | |
| | Vedení postupu doručení | ISDS - automatický proces zajišťující vedení evidence o změnách stavů zpráv - podání, dodání, doručení, způsobu doručení (přímé, uplynutí lhůty), dni a času změn stavů, atd. |
| 12 | Dohledání postupu doručení | |
| | Dohledání postupu doručení | Prostřednictvím servisního modulu ISDS bude možné získat veškeré informace vztahující se k doručení určité Datové zprávy včetně průběhu doručování a příslušných důkazních materiálů. |
| | Doručenka a její formát | Zajistí, aby k informaci o stavu doručení měl přístup odesílatel i adresát. Podoba doručenky ve formě logu, tzn. postupně zaznamenán čas podání, čas dodání, doručení, případně čas znedoručitelnosti. Doručenku lze exportovat v PDF nebo v podepsaném XML (ZFO). |
| 13 | Změna přístupových údajů uživatelem (změna hesla) | |

| | | | |
|-----------|--|--------------------|---|
| | Změna přístupových údajů uživatelem | | ISDS zajistí uživatelskou možnost změny přístupových údajů prostřednictvím rozhraní portálu a prostřednictvím veřejných webových služeb. |
| 14 | Změna přístupových údajů uživatelem (zavedení elektronického prostředku pro přihlašování) § 9 odst. 3 ZEU | | |
| | Změna přístupových údajů uživatelem | schvaluje podmínky | ISDS zajistí uživatelskou možnost zavedení či změny přístupových údajů prostřednictvím rozhraní portálu - zavedení elektronického prostředku pro přihlášení. |
| 15 | Třetí autentizační metoda | | |
| | Autentizace uživatelů pro přístup do DS | | Zajistí pro autentizaci uživatelů volitelný způsob přihlašování s využitím jednorázového kódu, zasílaného prostřednictvím SMS nebo vygenerovaného určenou aplikací na zařízení uživatele. |
| 16 | Nepovinná změna hesla po 90 dnech (přístupového hesla) | | |
| | Změna hesla | | Zajistí možnost uživatelům v uživatelském rozhraní ISDS zrušit omezení platnosti hesla (90 dnů) na časově neomezenou dobu. Primárně bude periodicitu změny hesla po devadesáti dnech nastavena jako „true“. Uživatel bude mít volbu toto nastavení odstranit a zpětně zaktivovat, přičemž bude viditelně upozorněn, že se tím snižuje úroveň bezpečnosti hesla. |
| 17 | Seznamy DZ v portálovém zobrazení | | |
| | Seznam DZ v Datové schránce | | Zajistí přístup k seznamům došlých a odeslaných DZ uložených v Datové schránce, včetně DZ uložených v Datovém trezoru. Umožní filtrování a výběr dle definovaných podmínek. |

| | | | |
|-----------|---|------------------------------|---|
| | Seznamy archivních záznamů o DZ | | Zajistí přístup k seznamům archivních záznamů o smazaných DZ, v dělení na došlé a odeslané, včetně exportu seznamu. Zajistí stažení informace o postupu doručování i pro archivní záznamy. |
| 18 | Optimalizace rozhraní pro mobilní zařízení | | |
| | Optimalizovaný webový portál ISDS | | Zajistí přístup ke službám ISDS prostřednictvím webového rozhraní ISDS optimalizovaného pro mobilní zařízení (přístup prohlížečem). |
| 19 | Vytvoření přílohy DZ přímo ve webovém portálu | | |
| | Vytvoření textových příloh na webovém portálu ISDS | | Webový portál ISDS umožní při přípravě nové zprávy k odeslání vytvořit přílohu DZ přímo z vepsaného textu (který bude převeden do formátu PDF a připojen jako příloha DZ). |
| VI | DALŠÍ FUNKCE | | |
| 1 | Logování informací v bezpečném logu | | |
| | Logování dalších událostí spojených s provozem ISDS | Definuje události k logování | Zajistit v bezpečném logu vedení informací i o cca 100 různých událostech provozu ISDS. Minimální požadavky na bezpečný log jsou: <ul style="list-style-type: none"> - Zajistit log proti neoprávněnému přístupu - Zajistit log proti neoprávněnému mazání - Zajistit log proti neoprávněným změnám v záznamech. |
| 2 | Řízení a konfigurování ISDS s možností identifikovat původce těchto činností | | |

| | | | |
|----------|--|--|--|
| | Blokování konfigurace ISDS bez možnosti jednoznačné identifikace původce | | Zajistí, aby uživatelé oprávnění ke vstupu do interní sítě ISDS přes VPN (virtuální privátní síť) nemohli obejít Access Manager při provádění řízení a konfigurování ISDS. |
| 3 | V nastavení eDirectory blokovat anonymní přihlášení | | |
| | Blokování anonymních přihlášení | | Zajistí, aby uživatel se síťovým přístupem neměl možnost se přihlásit do eDirectory bez uvedení jména a hesla. |
| 4 | Pravidla směrování na síťových prvcích vnitřních sítí ISDS | | |
| | Blokování anonymních přihlášení | | Zajistí, aby uživatel se síťovým přístupem neměl možnost se přihlásit do eDirectory bez uvedení jména a hesla. |
| 5 | Report přístupů do datových schránek | | |
| | Report přístupů do Datových schránek | | Zajistí evidenci a výpis informací o tom, kdo měl v daném čase přístup do Datové schránky. |
| 6 | Přidávání časových razítek do DZ - (datová zpráva) | | |
| | Komunikační rozhraní mezi ISDS a TSA | | Zajistí propojení ISDS s primární a záložní lokalitou TSA. Zajistí přednostní využití přímého propojení ISDS s primární lokalitou TSA. |
| | Proxy časového razítka | | Zajistí v případě detekování nedostupnosti časového razítka z primární lokality TSA automatické přepnutí na odběr časových razítek ze záložní lokality TSA. |
| | Vložení podacího časového razítka | | Zajistí, aby dle § 20 odst. 1 ZEU při příjmu DZ do systému bylo do vzniklé Datové zprávy přidáno |

| | | | |
|----------|--|--|--|
| | | | podací časové razítko, zajišťující integritu DZ a časový údaj o podání. |
| | Doplňování časového razítka do obálky DZ | | Zajistí, aby ve vnější obálce uložené DZ nebo dodejky (po aplikaci elektronické značky MV) bylo obsaženo časové razítko, které umožní zahájit trvalou archivaci souboru mimo ISDS. |
| 7 | Zajištění dlouhodobé platnosti Datových zpráv a možnosti potvrzení autenticity Datových zpráv | | |
| | Dlouhodobá platnost Datových zpráv | | Umožní zajištění dlouhodobé platnosti a průkaznosti elektronické značky (nebo elektronické pečeti) a elektronických časových razítek a jejich časové kontinuity v Datových zprávách i pro případy, kdy jsou uživatelem uloženy mimo ISDS, např. aby podle ZEU bylo možné provést konverzi elektronického dokumentu do listinné podoby. |
| | Potvrzení autenticity Datových zpráv | | Umožní prověření autenticity Datových zpráv – ověření, jestli jakákoliv konkrétní Datová zpráva, vytvořená v ISDS a uložená mimo ISDS, byla vygenerována systémem ISDS a jestli její obsah nebyl po výstupu z ISDS změněn. Ověřující uživatel nemusí být odesílatelem ani adresátem ověřované zprávy. |
| | Zpřístupnit všem uživatelům ISDS informace, které jsou o nich v ISDS vedeny | | Umožní oprávněnému uživateli vidět základní data, která jsou o něm v ISDS vedena. |
| | Dlouhodobá možnost čtení obsahu Datových zpráv, dodejek a doručenek | | Zajistí bezplatnou dostupnost softwarového nástroje pro uživatele ISDS k zobrazení obsahu jakékoliv Datové zprávy, dodejky a doručenky, vytvořené v ISDS a uložené mimo ISDS, a to i zpětně pro všechny dostupné verze zpráv, dodejek a doručenek. |

| | | | |
|----------|---|--|---|
| | | | Součástí nástroje je i kontrola a analýza CADES úrovně podpisu. |
| 8 | Zabezpečení systému proti ztrátě Datových zpráv a neoprávněnému přístupu k nim | | |
| | Způsob odeslání Datových zpráv | | <p>Zajistí způsob odesílání (tj. podání) zpráv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uživatel odesílá DZ prostřednictvím uživatelského rozhraní (webový portál nebo web services) - při podání je zkontrolována integrita a formát DZ v souladu s § 20 odst. 2 ZEU - DZ je synchronně ukládána do trvalého souborového úložiště renomovaného výrobce ve dvou geograficky oddělených replikách a navíc do dočasného úložiště - dokud není DZ uložena v obou replikách, není potvrzeno uložení - potvrzení o přijetí DZ ke zpracování je vydáno uživateli po dokončení ukládání zprávy v obou lokalitách, kontrole integrity a formátu a zápisu popisných informací - úložiště v obou lokalitách jsou nezávisle zálohována - soubor je odstraněn z dočasného úložiště pro příjem zpráv po provedení plné zálohy trvalého úložiště - |
| | Vyzvednutí DZ | | <p>Zajistí pro vyzvedávání DZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uživatel má plný přístup ke DZ po stanovený počet dnů pro opětovné stažení - Notifikační zprávy jsou uživatelům odesílány až po bezpečném dokončení procesů. - Všechny operace jsou logovány a logy ukládány bezpečným způsobem |

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - V případě potřeby forenzního dohledávání a dokazování bude poskytnuta součinnost |
| | Zabezpečení Datových zpráv | | <p>Pro naplnění ustanovení § 14, odst. 5 a 6 ZEU zabezpečí ochranu Datových zpráv proti neoprávněnému přístupu následujícími opatřeními:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obsah Datových zpráv je před neoprávněným přístupem zabezpečen šifrováním – šifruje se vlastní obsah Datových zpráv prostřednictvím odpovídajících mechanismů - Datové zprávy jsou v datovém poli uloženy výhradně v šifrované podobě – pokud je nezbytná jakákoliv manipulace s Datovou zprávou, která vyžaduje dešifraci, děje se tak výhradně v rámci přesně definovaných procesů (např. antivirová kontrola) a pouze v operační paměti - V procesu přijímání nebo odesílání DZ jsou veškeré komunikační kanály šifrovány (HTTPS, VPN) takže přístup neoprávněné osoby k datům je vyloučen |
| 9 | Povolení příjmu zpráv s přílohou až 50 MB u vybraných schránek | | |
| | Povolení příjmu zpráv s přílohou až 50 MB | | Systém umožní prostřednictvím webového portálu ISDS a webových služeb ISDS přijímat a odesílat zprávy se souhrnnou velikostí příloh až 50 MB do schránek, které byly zřízeny podle § 6 odst. 2 ZEU po 31. říjnu 2018, dle podmínek, stanovených SLA (v Příloze 2 Smlouvy). |
| 10 | Mazání datových zpráv po 3 letech | | |

| | | | |
|-----------|--|--|---|
| | Výmaz dodaných zpráv nejdříve 3 roky ode dne, kdy byla datová zpráva dodána do datové schránky | | System umožní, v souladu s ust. § 6 vyhlášky č. 194/2009 Sb., vymazat ze systému datové zprávy nejdříve po 3 letech ode dne, kdy byla datová zpráva dodána do datové schránky. |
| 11 | Přihlašování s použitím klientského certifikátu | | |
| | Přihlašování s použitím klientského certifikátu | | System umožní uživatelům přihlášení s použitím přístupového jména, hesla a osobního přístupového certifikátu, vydaného těmto fyzickým osobám certifikačními autoritami majícími v ČR akreditaci. |
| 12 | Informovanost uživatelů ISDS o tom, jaké osobní údaje o nich systém DS drží a zpracovává dle článku 15 Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR). | | |
| | Stránka Portálu o osobních údajích | | System umožní v rámci záložky na stránce Nastavení nazvané Osobní údaje zpřístupnit uživateli DS jakožto subjektu údajů přehled zpracovávaných osobních údajů o jeho osobě. |
| | Export dat | | System umožní uživateli export sestavy zpracovávaných osobních údajů pro potřebu uživatele, popř. pro přenos dat mezi informačními systémy. Výstup je ve formátu PDF, elektronicky podepsaný s využitím certifikátu Správce. Každé stažení souboru je zaznamenáno v safelogu. |
| 13 | Přihlašování k ISDS prostřednictvím Národní identitní autority | | |
| | Přihlášení k systému | | System umožní přihlášení prostřednictvím autentizační brány Národní identitní autority (dále jen „NIA“). |
| | Zakázání / Povolení přihlášení prostřednictvím NIA pro celé ISDS | | System umožní v rámci nastavení zakázat/povolit přihlášení prostřednictvím NIA pro celé ISDS. |

| | | | |
|-----------|---|-----------------------------|---|
| | Zakázání / Povolení přihlášení prostřednictvím NIA pro uživatele schránky | | System umožní, aby přihlášený uživatel pro svůj účet nebo uživatel s oprávněním administrátor pro všechny účty schránky mohl zakázat/povolit přihlašování prostřednictvím NIA |
| | Zrušení (výmaz) existujících pseudonymů | | System umožní, aby přihlášený uživatel u svého účtu nebo uživatel s oprávněním administrátor u všech účtů schránky mohl provést výmaz pseudonymů uložených v ISDS, a tím znemožnit jejich použití pro přihlášení. |
| 14 | Přihlašování k ISDS prostřednictvím Mobilního elektronického prostředku (MEP) | | |
| | Přihlášení uživatele ke klientskému portálu (nebo odesílací bráně, autentizační službě) | | System umožní přihlášení prostřednictvím elektronického prostředku <u>založeného na použití mobilních zařízení</u> |
| | Aplikace MEP pro mobilní zařízení | Zajistí zveřejnění aplikace | Zajistí vývoj, údržbu a distribuci softwarové aplikace pro mobilní zařízení na platformě Android a iOS, umožňující přihlašování k ISDS prostřednictvím MEP |
| | Zálohování profilů MEP | | Uživatel bude mít k dispozici nástroje pro vytvoření bezpečnostně chráněné zálohy dat (profilu) aplikace MEP a pro její obnovení v jiném mobilním zařízení. |
| | Možnost zablokování MEP | | System umožní zablokování prostředku MEP vzdáleně, bez nutnosti návštěvy kontaktního místa veřejné správy |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Možnost zákazu přihlašování metodami využívajícími jméno/heslo pro uživatele s aktivovaným MEP | | Systém umožní, aby si uživatel s aktivovaným MEP zakázal/povolil pro svůj uživatelský účet přihlašování metodami využívajícími jméno/heslo |
| | Přihlášení aplikací třetích stran k uživatelskému účtu | | Systém umožní podporu přihlašování prostřednictvím MEP i v rámci webových služeb |
| | Notifikační služby | | Systém umožní notifikace na mobilním zařízení alespoň o: <ul style="list-style-type: none"> - nových DZ - odeslaných DZ, které nelze dodat/doručit - přihlášení pomocí jedné z metod používajících jméno/heslo (bez MEP) - aktivitách spojených s MEP (aktivace dalšího MEP, deaktivace MEP, provedení zálohy MEP, obnovení zálohy atd.) |

4.1.1 Nové budoucí funkcionality

Provozovatel je povinen zprovoznit na základě písemného požadavku Správce (Služby rozvoje ISDS) tyto funkcionality za předpokladu, že k tomu Správce poskytne potřebnou součinnost, a to zejména za podmínek dle odst. 4.3 a 4.4 Smlouvy. Realizace těchto funkcionalit je hrazena z Ceny Služeb rozvoje ISDS.

1) Nezávislá autentizační služba

ISDS v současné době poskytuje službu tzv. ExtIS, která umožňuje obecným informačním systémům autentizovat své uživatele prostřednictvím přístupových údajů do datové schránky. Dostupnost služby ExtIS je přímo závislá na celkové dostupnosti systému ISDS. V ISDS probíhá řada změn, které vyžadují odstávku celého systému.

Provozovatel je povinen zajistit bezvýpadkový provoz služby ExtIS pro externí systémy i v případě odstávek systému ISDS. Primární komponenty, které jsou nezbytné pro běh služby ExtIS, jsou: AGW, eDirectory, síťová infrastruktura a bezpečný log.

Tuto funkcionalitu Provozovatel zprovozní do 250 kalendářních dnů ode dne, kdy od Správce obdrží písemné potvrzení nabídky, dle odst. 9.4 Smlouvy.

4.2 Funkční požadavky na provoz Aditivních služeb

4.2.1 Datový trezor

| Procesy | | Zajišťuje | |
|----------|---|-----------|--|
| | | Správce | Provozovatel |
| I | Zajištění funkcí služby Datový trezor | | |
| 1 | Služba Datový trezor | | ISDS umožní (dle § 20 odst. 4 ZEU) na žádost držitele Datové schránky uložení dodané Datové zprávy v Datové schránce po dobu delší, než je doba stanovená vyhláškou. Za uložení dodané Datové zprávy v Datové schránce po dobu delší, než je doba stanovená vyhláškou, náleží Provozovateli ISDS odměna, která se stanoví podle cenových předpisů – ISDS umožní ČP účtování a inkasování uvedené odměny. |
| 2 | Funkce služeb Datových trezorů | | Zajistí funkce ISDS pro uložení Datových zpráv v Datové schránce po dobu delší, než je stanovena vyhláškou, tzv. služby Datového trezoru dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Dlouhodobé úložiště zpráv – Datový trezor a související. |
| 3 | Neveřejné webové služby ISDS pro službu Datový trezor | | Zajistí funkce webových služeb pro službu DT dle specifikací v provozní příručce Funkční design, Dlouhodobé úložiště zpráv – Datový trezor a související. |

| | | | |
|--|---|--|---|
| 4 | Veřejné webové služby ISDS pro službu Datový trezor | | Zajistí funkce webových služeb pro službu DT dle specifikací v Provozním řádu, části WS_ISDS_Vyhledavani_datovych_schran ek.pdf |
| II Uživatelské rozhraní | | | |
| 1 | Přístup k DT (portál, interface) | | ISDS umožní uživatelům přístup k Datovým zprávám uloženým v DT (náležejícím jejich DS) prostřednictvím Portálu ISDS a prostřednictvím veřejných webových služeb po úspěšném přihlášení do systému ISDS. |
| 2 | Smazání zprávy | | ISDS umožní smazání DZ, která je umístěna v DT, uživateli s příslušnými oprávněními. |
| III Notifikace | | | |
| 1 | Uživatelské nastavení notifikací | | ISDS umožní v nastavení Datových schránek zapnout nebo vypnout určený typ notifikací pro události DT. Provozovatel stanoví podmínky pro notifikace služby DT a texty notifikačních systémových zpráv. |
| 2 | Notifikace služby Datový trezor | | Zajistí funkce notifikací dle specifikací v provozní příručce Funkční design. Provozovatel stanovuje podmínky pro notifikace služby DT a texty notifikačních systémových zpráv. |
| IV Informování uživatelů služby | | | |
| 1 | Informování uživatelů služby | | ISDS zajistí realizaci dle konkrétní informační akce. Provozovatel rozhodne o způsobu a detailech předávání informací |

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| | | | uživatelům ISDS o možnostech a funkcionalitách služby DT. Provozovatel stanoví okruh subjektů, na které se bude informační akce vztahovat. |
| IV | Stanovení ceny pro koncové zákazníky | | |
| | | | Stanovení ceny pro koncové zákazníky je plně v kompetenci ČP. |

4.2.2 Poštovní datová zpráva

| Procesy | | Zajišťuje | |
|----------|---|-----------|--|
| | | Správce | Provozovatel |
| I | Zajištění funkcí Poštovních datových zpráv (PDZ) | | |
| 1 | Služba Poštovní datová zpráva | | ISDS umožní dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob dle § 18a ZEU - umožní na žádost fyzické osoby, podnikající fyzické osoby nebo právnické osoby dodávání dokumentů z Datové schránky jiné fyzické osoby, podnikající fyzické osoby nebo právnické osoby do Datové schránky této osoby. ISDS umožní ČP účtování a inkasování odměny dle § 18a, odst. 3. |
| 2 | Funkce služeb Poštovních datových zpráv | | Zajistí funkce ISDS pro nakládání s Poštovními datovými zprávami dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Poštovní datové zprávy a související. |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 3 | Povolení příjmu PDZ | | ISDS zajistí možnost nastavení povolení příjmu PDZ na základě pokynu uživatele, specifikací v provozní příručce Funkční design, část Poštovní datové zprávy. |
| 4 | Neveřejné webové služby ISDS pro Poštovní datové zprávy | | Zajistí funkce webových služeb pro Poštovní datové zprávy dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Poštovní datové zprávy a související. |
| 5 | Veřejné webové služby ISDS pro Poštovní datové zprávy | | Zajistí funkce webových služeb pro Poštovní datové zprávy dle specifikací v Provozním řádu, části WS_ISDS_Vyhledavani_datovych_schran ek.pdf |
| II Uživatelské rozhraní | | | |
| 1 | Přístup k PDZ (portál, interface) | | ISDS umožní přístup k PDZ prostřednictvím Portálu ISDS a prostřednictvím veřejných webových služeb po úspěšném přihlášení do systému ISDS |
| 2 | Odeslání a uložení PDZ | | ISDS zajistí odeslání a uložení PDZ po dobu vyplývající ze zákona |
| 3 | Fakturace smluvních PDZ koncovým zákazníkům | | ISDS umožní ČP prostřednictvím webových služeb získávání dat pro vyúčtování smluvních PDZ koncovým zákazníkům. ČP zajistí fakturaci smluvním zákazníkům. |
| III Informování uživatelů služby | | | |
| 1 | Informování uživatelů služby | | ISDS zajistí realizaci dle konkrétní informační akce. ČP rozhodne o způsobu a detailech předávání informací uživatelům |

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| | | | ISDS o možnostech a funkcionalitách služby PDZ. ČP stanoví okruh subjektů, na které se bude informační akce vztahovat. |
| IV | Stanovení ceny pro koncové zákazníky | | |
| | | | Stanovení ceny pro koncové zákazníky je plně v kompetenci ČP. |

4.2.3 SMS notifikace

| Procesy | | Zajišťuje | |
|-----------|---|-----------|---|
| | | Správce | Provozovatel |
| I | Zajištění funkcí SMS notifikace | | |
| 1 | Služba SMS notifikací | | ISDS umožní (dle § 20, odst. 1 písmena d) ZEU) vyrozumění adresáta o dodání Datové zprávy do jeho Datové schránky prostřednictvím Premium SMS. |
| 2 | Zajištění funkce Notifikačního serveru | | Zajistí požadované funkce Notifikačního serveru pro předávání dat potřebných pro odesílání Premium SMS Provozovateli Premium SMS, dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Notifikační server v ISDS a související. |
| II | Uživatelské rozhraní | | |
| 1 | Nastavení notifikací na klientském portálu ISDS | | ISDS zajistí pro uživatele ISDS možnost nastavení funkcionalit služby SMS notifikací na klientském portálu ISDS, dle uživatelské příručky portálové aplikace |

| | | | |
|------------|---|--|---|
| | | | ISDS DATOVE_SCHRANKY.docx, kapitola 10.6.2. |
| III | Stanovení ceny pro koncové zákazníky | | |
| | | | Stanovení ceny pro koncové zákazníky je plně v kompetenci ČP. |

4.2.4 Kreditní systém Datových schránek

| Procesy | | Zajišťuje | |
|----------|---|-----------|---|
| | | Správce | Provozovatel |
| I | Zajištění funkcí kreditního systému ISDS | | |
| 1 | Služba kreditní systém | | <p>ISDS umožní služby kreditního systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dobíjení kreditu pro konkrétní Datovou schránku - Vedení kreditů k Datovým schránkám - Umožnění čerpání kreditu při aktivaci služby kreditní DT - Umožnění čerpání kreditu při odesílání PDZ hrazených kreditem - Notifikaci při nízkém stavu kreditu a při blížící se expiraci kreditu - Vedení podrobného a bezpečného logu o všech pohybech kreditů - Možnost stažení přehledů čerpání kreditu - Umožnit každému uživateli Datové schránky vidět hodnotu kreditu a historii kreditních transakcí - ČP může kredit nabíjet/vybíjet prostřednictvím WS |

| | | | |
|--------------------------------|--|--|---|
| 2 | Funkce kreditního systému | | Zajistí funkce kreditního systému dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Kreditní systém a související. |
| 3 | Neveřejné webové služby ISDS pro kreditní systém | | Zajistí funkce webových služeb pro kreditní systém dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Kreditní systém a související. |
| 4 | Veřejné webové služby ISDS pro kreditní systém | | Zajistí funkce webových služeb pro kreditní systém dle specifikací v Provozním řádu, části WS_ISDS_Vyhledavani_datovych_schran ek.pdf |
| II Uživatelské rozhraní | | | |
| 1 | Změny výše kreditu | | Systém ISDS na základě pokynu ČP upraví stav kreditu v DS. ISDS umožní ČP prostřednictvím specifického rozhraní (webové služby) zadávání změn kreditu pro určené Datové schránky, získávání informací o změnách kreditu a získávání potřebných dat pro vyúčtování kreditu. Umožní uživatelům získávání informací o pohybech výše kreditu u vlastní Datové schránky. ČP zajistí možnost nabití kreditu přes externí aplikaci napojenou na ISDS přes neveřejné webové služby. |
| 2 | Notifikace kreditního systému | | Zajistí funkce notifikací dle specifikací v provozní příručce Funkční design, kap. 8.3.5 – upozornění na nízký stav kreditu a na blížící se expiraci kreditu. |

| | | | |
|------------|---|--|---|
| III | Informování uživatelů služby | | |
| 1 | Informování uživatelů služby | | ISDS zajistí realizaci dle konkrétní informační akce. ČP rozhodne o způsobu a detailech předávání informací uživatelům ISDS o možnostech a funkcionalitách služby kreditní systém. ČP stanoví okruh subjektů, na které se bude informační akce vztahovat. |
| IV | Stanovení ceny pro koncové zákazníky | | |
| | | | Stanovení ceny pro koncové zákazníky je plně v kompetenci ČP. |

4.3 Funkční požadavky na provoz podpůrných služeb

| | Činnosti | Zajišťuje | |
|----------|---|--|---|
| | | Správce | Provozovatel |
| I | OBSLUŽNÉ A SERVISNÍ ČINNOSTI | | |
| 1 | Veřejné testovací prostředí pro dodavatele aplikací a širokou veřejnost | | |
| | Provoz testovacího prostředí pro dodavatele aplikací - veřejné testovací prostředí | Správce schvaluje žádosti o přístup do testovacího prostředí | Zajistí, aby dodavatelům aplikací po schválení požadavku Správcem byl umožněn přístup do veřejného testovacího prostředí ISDS. |
| | Vytvoření a provoz interaktivního demo-prostředí pro širokou veřejnost | | Zajistí provoz interaktivního demo-prostředí s ukázkami funkcí ISDS pro širokou veřejnost. Zajistí umístění odkazu ke spuštění na informačním webu Datových schránek. |
| 2 | Napojení Spisových služeb (interface, veřejné testovací prostředí, součinnost Provozovatele) | | |
| | Napojení na spisové služby (interface, testovací prostředí, součinnost Provozovatele) | Zajistí součinnost dotyčných subjektů | Bude zajištěn přístup prostřednictvím portálu a rovněž interface WS (webové služby) pro spisové služby (SS) a velkých PO. Zajistí veřejné testovací prostředí pro testování napojení spisových služeb na interface WS. |
| 3 | Rozhraní pro přístup aplikací internetových provozovatelů do ISDS dle § 14a ZEU | | |
| | Rozhraní pro přístup aplikací internetových provozovatelů do DS | | Zajistí podklady pro výpočet poplatků za využití přístupového rozhraní. |

| | | | |
|----------|---|--|--|
| | Podklady pro výpočet poplatků za využití přístupového rozhraní | | Umožní Správci vést seznam poskytovatelů internetových služeb, kteří využívají přístupové rozhraní, a zveřejňovat je dálkovým způsobem. |
| | Seznam poskytovatelů internetových služeb | Zajistí vedení veřejného seznamu poskytovatelů internetových služeb (dle § 14a ZEU). | Umožní Správci vést seznam poskytovatelů internetových služeb, kteří využívají přístupové rozhraní, a zveřejňovat je dálkovým způsobem. |
| 4 | Design rozhraní ISDS | | |
| | Formát přístupových údajů | | Zajistí generování nových přístupových údajů (přístupové heslo pro první přihlášení do systému resp. přístupové heslo při opakovaní vydávání přístupových údajů) ve tvaru, který nebude obsahovat speciální znaky, jež se vyskytují mimo rozložení „české“ klávesnice. |
| | Formát a tvar CAPTCHA | | Pro přihlašování na portálu ISDS jménem a heslem zajistí použití formátu a tvaru CAPTCHA, který bude nejméně limitující pro slabozraké. |
| 5 | Servisní modul | | |
| | Možnosti ukládání dat | | Zajistí možnost ukládání dat (provozních statistik systému ISDS) ve formátu CSV a XLS. |
| | Možnosti exportu tabulek | | Zajistí možnost exportu dat (provozních statistik systému ISDS) ve formátu CSV a XLS. |
| | Poskytování informace o datu zpřístupnění a zneprístupnění DS | | Zajistí v servisním modulu možnost zobrazení informace o datu zpřístupnění a zneprístupnění Datové schránky. |
| | Poskytování informace o okamžiku zneprístupnění Datové schránky | | Zajistí v servisním modulu možnost zobrazení v seznamu žádostí záznamu s datem zneprístupnění Datové schránky na žádost. |

| | | | |
|----------|--|--|---|
| | Poskytování informace o zneprístupněných a zrušených DS | | Zajistí poskytování informace o zneprístupněných a zrušených Datových schránkách v seznamu žádostí Správci ve stejném rozsahu jako informace o aktivních Datových schránkách |
| | Generování výpisů o dodaných a odeslaných DZ | | Zajistí dodatkovou funkci poskytování výpisů z DS o dodaných či odeslaných zprávách za určité období (výpis z logu – základní údaje o DZ). |
| | Poskytování informací o Datových zprávách uživatelům SM (Servisní modul) | | Zajistí uživatelům servisního modulu možnost zjistit podrobné informace o konkrétní Datové zprávě (např. adresát, odesílatel, čas dodání, doručení, stav zprávy apod.) |
| | Zobrazení informací o počtech zásilek v SM a reportech | | Zajistí v Servisním modulu možnost generování reportů o zásilkách předávaných systému hybridní pošty a stavech jejich doručení. |
| | Zobrazení informací ve „Stavu žádosti“ | | Zajistí v servisním modulu možnost zobrazení informací ve „Stavu žádosti“, včetně jména a příjmení osoby a data, kdy byla operace provedena, včetně textového popisu. |
| | Report interních uživatelů | | Zajistí uživatelům servisního modulu s nejvyššími právy možnost generovat report interních uživatelů včetně rolí. |
| | Zpřístupnění informací o odesílajících osobách způsobujících doručení DZ | | Dle § 14, odst. 3, písm. d) ZEU umožnit získávat seznamy DZ určité DS pro interní uživatele ISDS. V tabulkách uvnitř ISDS bude uváděna i osoba, která odeslala a osoba, která způsobila doručení. |
| 6 | Portál Poskytovatelů dat | | |
| | Možnosti | | Zajistí funkčnost formulářů pro správu Datových schránek pro ty poskytovatele dat, kteří nevyužívají rozhraní webových služeb. |
| 7 | Výstupy forenzní funkcionality | | |

| | | | |
|----------|---|---|---|
| | Forenzní vyhledávání | | Zajistí funkčnost vyhledávání a výpis událostí bezpečného logu k dané Datové schránce. |
| | Výstupy forenzní funkcionality | | Zajistí, aby auditní výpis událostí Datové schránky ze servisního modulu, který je předáván na základě speciálních právních předpisů mimo ISDS ve formátu XLS, neuváděl uživatelské identifikátory jiných uživatelů, než z auditované Datové schránky. |
| | Forenzní šetření | Spolupracuje s Provozovatelem na definici procesu | Výstupem je proces přístupů pověřených osob MV k podkladovým informacím ISDS pro potřeby realizace forenzního šetření. |
| 8 | Helpdesk (Call centrum – Informační linka) a Service Desk (SD) | | |
| | Přijetí požadavku | | Zajistí funkcionality základního Helpdesku a Service Desku pro uživatele na bázi standardních telefonních linek. |
| | Proces reklamace v SD | | V aplikaci TTS pro potřeby evidence incidentů zajistí vedení kategorie „R“, která je určena pro incidenty Koncových uživatelů. Zajistí zpracování ticketů v rámci jednotlivých skupin řešitelů. |
| 9 | Interní správa a auditování systému | | |
| | Interní správa, monitoring, auditování systému | | Zajistí dohled, monitoring a správu systému ISDS včetně bezpečnostní správy, kontrolu monitorovacích zpráv |
| | Rozšířený monitoring poskytovaných služeb | | Zajistí možnost vykazování následujících parametrů: <ul style="list-style-type: none"> - Počet dodaných Datových zpráv za měřené období dodaných do 4 hodin od podání - Počet Datových zpráv za měřené období nedodaných do 4 hodin od podání |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Celkový počet podaných Datových zpráv - Počet dodaných Datových zpráv do 60 minut od podání - Počet Datových zpráv nedodaných do 60 minut od podání - Počet zřízených DS - Počet přijatých požadavků k vytvoření DS - Počet zrušených DS za měřené období - Počet zrušených DS ve stanovené lhůtě za měřené období - Seznam jednotlivých případů zrušení DS, u kterých nebyla splněna garantovaná doba vyřízení, s uvedením skutečného času zrušení DS - Počet zneprístupněných DS za měřené období - Počet DS zneprístupněných včas za měřené období - Počet přijatých požadavků na zneprístupnění DS za měřené období - Počet zneplatněných přístupových údajů za měřené období - Počet zneplatněných přístupových údajů ve lhůtě do 60 minut, za měřené období - Počet přijatých požadavků na zneplatněných přístupových údajů za měřené období - Počet přijatých požadavků na vytvoření přístupových údajů - Počet přístupových údajů vytvořených včas za měřené období - Počet stažených Datových zpráv za měřené období - Počet Datových zpráv za měřené období, připravených včas ke stažení - Počet stažených dodejek a doručenek za měřené období - Počet dodejek a doručenek za měřené období, připravených včas ke stažení - Počet požadavků na Call centrum přijatých v časovém limitu |
|--|--|--|--|

| | | | |
|-----------|--|-------------------------------------|---|
| 10 | Definování provozních parametrů (identifikátor, formáty, příst. údaje atd.) | | |
| | Definice provozních parametrů | Schvaluje a vydává vyhlášku | Vypracovává a předkládá návrhy příslušných parametrů (případně jejich struktury) pro vyhlášku. |
| 11 | Bezpečnostní monitoring | | |
| | Bezpečnostní monitoring | | Prostřednictvím specializovaného nástroje zaznamenává činnosti systému ISDS, jeho uživatelů a administrátorů v souladu s požadavky vyhlášky 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti. |
| 12 | Bezpečnostní audit | | |
| | Bezpečnostní audit | Iniciace | Připravuje podklady a zajišťuje provedení bezpečnostního auditu. Kontroluje své pracovníky a postupy i pracovníky a postupy Poddodavatele. |
| 13 | Kontrola dodržování zákona č. 101/2000 Sb. | | |
| | Kontrola dle zákona č. 101/2000 Sb., | Kontroluje své pracovníky a postupy | Kontroluje své pracovníky a postupy i pracovníky a postupy subdodavatelů a nastavuje technická a organizační opatření v souladu s požadavky zákona 101/2000Sb. |

| | | | |
|-----------|---|----------------------------|--|
| II | PROVOZ INFORMAČNÍHO WEBU DATOVÝCH SCHRÁNEK | | |
| 1 | Hosting webového serveru na Správcem určené doméně | | |
| | Správa obsahu | Schvaluje grafické šablony | Spravuje obsah ve vlastním redakčním systému v grafické úpravě dle schválených šablon. |

| | | | |
|----------|--|--|---|
| | Přesměrování DNS záznamů | Na vyžádání zajistí přesměrování DNS záznamů na adresu určenou Provozovatelem | Sdělí správci adresu webu pro přesměrování DNS záznamů. |
| | Hosting web serveru | | Hostuje web server v režimu 24x7 s dostupností 99%. |
| | Zálohování dat | | Provádí pravidelnou zálohu obsahu webu. |
| | Sledování návštěvnosti | | Technickými prostředky sleduje a ukládá statistiky návštěvnosti webu, jedenkrát měsíčně zpracuje statistiku pro Správce a předá ji ve formátu PDF na e-mailovou adresu udanou Správcem. |
| 2 | Údržba obsahu informačního webu | | |
| | Publikace nového obsahu z iniciativy Provozovatele | | Zpracuje a publikuje nový obsah v grafické úpravě dle vlastního uvážení |
| | Publikace nového obsahu na žádost Správce | Předá Provozovateli požadavky na změnu obsahu informačního webu ve formátu MS Word e-mailem na stanovenou adresu Provozovatele. Správce je oprávněn požadovat změny nejvýše jedenkrát týdně. | Předané podklady zpracuje a publikuje v grafické úpravě dle schválených šablon v termínu do 3 pracovních dnů po obdržení požadavků Správce |
| | Aktivní údržba obsahu webu | | Průběžně udržuje webové stránky tak, aby neobsahovaly zastaralé či neplatné informace. |

4.4 Podpora dodavatelů aplikací třetích stran

| | |
|-------------------|--|
| Určení služby: | Zajištění podpory Provozovatelem komunitě vývojářů - dodavatelů aplikací třetích stran - využívajících aplikační rozhraní ISDS. Podpora bude poskytována formou diskuzního fóra v rámci webové aplikace určené Správcem. |
| Parametry služby: | Reakční doba 1 pracovní den |

| | |
|---------------|-----|
| Reporting: | |
| Režim služby: | 9x5 |

4.5 Zajištění bezpečného provozu a dostupnosti ISDS

Základním cílem zajištění provozu a dostupnosti ISDS je zajištění provozu ISDS a s tím související poskytnutí funkčností tohoto systému oprávněným uživatelům v rozsahu pokrývajícím zákonné požadavky.

| | |
|-------------------|--|
| Určení služby: | Služba je určena pro zajištění bezpečného, bezporuchového a bezvýpadkového provozu a dostupnosti systému ISDS za předpokladu definované součinnosti v souladu s definovanými SLA uvedenými v Příloze č. 2. |
| Parametry služby: | <p>Služby provozu ISDS jsou poskytovány na serverech a dalších technických prostředcích výhradně určených pro provoz ISDS a mají garantovanou dostupnost nepřetržitě v režimu 24x7.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maximální velikost Datové zprávy dodávané do Datové schránky je definována Dotčenými právními předpisy. ▪ Lhůta uchovávání Datových zpráv, u nichž bylo doručení vykonáno přihlášením adresáta dle příslušných ustanovení vyhlášky č. 194/ 2009 Sb. do jeho Datové schránky, je 90 dní ode dne přihlášení. ▪ Lhůta uchovávání Datových zpráv, které byly dodány do datové schránky, ale nedošlo k přístupu do datové schránky, tj. nedošlo k doručení jedním ze způsobů přístupu do datové schránky, je 3 roky ode dne, kdy byla datová zpráva dodána. V systémovém logu budou o těchto událostech uchovávány veškeré záznamy po dobu o tři roky delší než maximální dobu požadovanou právními předpisy. |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující informace o dostupnosti systému. |
| Režim služby: | 24x7 |

4.6 Tisk a doručování přístupových údajů – služba Postservis

| | |
|----------------|---|
| Určení služby: | Účelem této služby je doručení přístupových údajů dle § 9 Zákona nebo opětovné vydání přístupových údajů dle §11 Zákona tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití. |
|----------------|---|

| | |
|------------------|--|
| Parametry služby | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Služba spočívá v zabezpečení materiálu (obálky, papíru), tisku a dotisku dokumentů z předaných datových souborů, kompletaci zásilek (obálkování, balení) a hromadném podání zkompletovaných zásilek za Správce (dále jen Služby Hybridní pošty). Okamžikem hromadného podání zásilek dochází k uzavření poštovní smlouvy ve smyslu zákona č.29/2000 Sb., o poštovních službách, v platném znění. Zásilka bude podána v souladu s dokumentem schválených procesů pro odesílání obálek s přístupovými údaji - Typy a texty PÚ. Součástí služby Postservis je předání doručenek a tvorba elektronických sestav o doručení. Služba bude poskytována dle potřeb Správce na základě jeho jednotlivých objednávek. ▪ Správce je oprávněn učinit objednávku pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. V případě, že Správce učiní objednávku mimo tento stanovený termín, je objednávka považována za doručenu následující pracovní den v 8.00 hodin. ▪ Provozovatel neprovádí kontrolu adresních údajů z předaných datových souborů, a proto neodpovídá za případnou nedoručitelnost zpracovaných zásilek z důvodu chybných adresních údajů. Za obsahovou správnost tištěných dokumentů odpovídá Správce. ▪ Lhůta pro provedení Služby Hybridní pošty činí: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pro vnitrostátní zásilky - 1 (jeden) pracovní den ode dne doručení objednávky ○ Pro mezinárodní zásilky - 5 (pět) pracovních dnů ode dne doručení objednávky ▪ Služba Hybridní pošty je považována za řádně provedenou dnem, kdy jsou zhotovené zásilky předány do poštovní přepravy. ▪ Elektronické sestavy o doručení jsou vyhotovovány dávkově, vždy do 48 hodin po vrácení doručenky. Samotné doručenky jsou Správci předávány hromadně, v souladu s dokumentem schválených procesů pro archivaci doručenek a vrácených dopisů s přístupovými údaji - Přístupové údaje k DS-procesu archivace. |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující informace o dostupnosti systému. |

| | |
|---------------|-----|
| | |
| Režim služby: | 9×5 |

4.7 Provozní požadavky na provoz podpůrných, obslužných a servisních služeb

4.7.1 Bezpečnostní monitoring

| | |
|-------------------|---|
| Určení služby: | Předmětem poskytované služby je sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech, zejména typ činnosti, datum a čas, identifikaci technického aktiva, které činnost zaznamenalo, identifikaci původce a místa činnosti a úspěšnost nebo neúspěšnost činnosti a ochraně získaných informací před neoprávněným čtením nebo změnou. |
| Parametry služby: | <ul style="list-style-type: none"> - Hlášení bezpečnostních incidentů. - Měsíční report - Organizační a procesní napojení na Dohledové centrum eGovernmentu MV |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report |
| Režim služby: | 24×7 |

4.7.2 Služby Service Desku

| | |
|-------------------|---|
| Určení služby: | Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpOC – Single Point of Contact) pro Správce a Provozovatele podle definovaných rolí a oprávnění k přístupu. |
| Parametry služby: | <p>Služba je poskytována komunikačními kanály. (řazení není podle priority využívaného kanálu):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefon <ul style="list-style-type: none"> ○ standardní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele ○ eskalační telefonní číslo na manažera Service Desku ○ záložní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele (nezávislý na přenosových trasách standardního telefonického kontaktu). |

| | |
|---------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elektronická pošta ▪ Trouble Ticket Systém (TTS) - aplikace pro evidenci, správu a řešení Incidentů/požadavků, Slouží pro předávání požadavků/Incidentů od Správce k Provozovateli a zpětnou reakci Provozovatele na řešení, průběh a vyřešení případu. Na základě dohodnutých technických parametrů. |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých servisních požadavků dle jejich typu a služeb, kterých se požadavky týkají a stavu, v jakých se řešení požadavků/incidentů nachází |
| Režim služby: | 24x7 |

4.7.3 Služby Call Centra

| | |
|-------------------|--|
| Určení služby: | <p>Pracoviště Provozovatele, které slouží pro komunikaci (infolinka, ePoradna, email) s uživateli (včetně potenciálních uživatelů a veřejnosti) Datových schránek a k zajištění technické podpory pro uživatele ISDS. Jedná se zejména o:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ nastavení prohlížeče u uživatele ○ nastavení zabezpečení na straně uživatele – proxy, firewall, antivir, antispam... ○ propojení ISDS pomocí WS se systémy třetích stran (nejčastěji spisových služeb) ○ problematika formátů dat, příloh, ZFO... spolupracujících s ISDS ○ podpora uživatelů Servisního modulu DS ○ zajištění reportingu statistik ticketů uživatelů |
| Parametry služby: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ webový formulář ▪ standardní telefonní kontakt - jedno společné číslo pro veškerou uživatelskou podporu (954 200 200). |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých požadavků dle jejich typu a služeb, kterých se požadavky týkají. |
| Režim služby: | Webový kontakt 24x7, telefonní kontakt 9x5 |

4.7.3.1 Řešení provozních incidentů

| | |
|----------------|---|
| Určení služby: | Předmětem poskytované služby je řešení Incidentů v provozním prostředí IS s garantovanou reakční dobou na straně Provozovatele. |
|----------------|---|

| | |
|-------------------|---|
| Parametry služby: | Kategorizace Incidentů podle dopadu a naléhavosti bude vedena v TTS nástroji Provozovatele tak, aby byly případy dostupné pro náhled určených pracovišť Správce – viz podmínky v bodě 4.7.2 |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých Incidentů dle jejich kategorie. Součástí reportu je přehled počtu nahlášených Incidentů za měsíc, počet vyřešených Incidentů v daném měsíci a celkový přehled otevřených Incidentů na konci měsíce. |
| Režim služby: | 24x7 |

4.7.3.2 Řešení provozních problémů

| | |
|-------------------|---|
| Určení služby: | Předmětem služby je řešení a správa problémů v provozním prostředí IS. Správa problémů (Problem management) se snaží nalézt neznámou hlavní příčinu Incidentů a následně tuto příčinu odstranit. |
| Parametry služby: | Určení priority problému na základě dopadu, naléhavosti a existence náhradního řešení. Agenda bude vedena v TTS nástroji Provozovatele tak, aby byly případy dostupné pro náhled určených pracovišť Správce – viz podmínky v bodě 4.7.2 |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých problémů dle jejich klasifikace. Součástí reportu je přehled počtu nahlášených problémů za měsíc, počet vyřešených problémů v daném měsíci a celkový přehled otevřených problémů na konci měsíce. |
| Režim služby: | 9x5 |

4.7.3.3 Provoz informačního webu datových schránek

| | |
|-------------------|---|
| Určení služby: | Předmětem služby hosting a správa informačního webu datových schránek |
| Parametry služby: | Zajištění dostupnosti obsahu webu z internetu v režimu 24x7 dle definovaného SLA Údržba obsahu |

| | |
|---------------|---|
| | Publikace obsahu schváleného správcem |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující statistiku návštěvnosti stránek a dostupnosti webových serverů. |
| Režim služby: | 24x7 |

4.8 Požadavky na infrastrukturu

Definice prostředí, ve kterém probíhá provozování ISDS:

Produkční prostředí

Neprodukční prostředí ISDS

Kromě produkčního prostředí ISDS (PROD) existují další prostředí neprodukční, nazvaná:

- Prostředí veřejné testovací (VT)

Datové zprávy zaslané v neprodukčním prostředí nejsou platné Datové zprávy. Tyto zprávy nelze zaměnit ani ověřit na Produkčním prostředí. Neprodukční prostředí mohou být výrazně jednodušší v infrastruktuře, nejsou napojena na produkční externí systémy (pokud externí systémy mají testovací verze, mohou být napojena na ně – ISZR, Czech POINT). K dalším odlišnostem patří:

- Nekomunikuje se s Postservisem, nevytvářejí se dopisy s přístupovými údaji;
- Odlišné napojení na TSA;
- Při vytvoření uživatele se přístupové údaje vrací do WS nebo do Portálu;
- Při vytváření schránek jsou nastaveny některé vlastnosti (např. posílání PDZ) defaultně;
- Při vytváření DS lze zadat duplicitní IC – vygeneruje se náhradní;
- Lze si libovolně na Portálu „nabíjet“ kredit;
- Lze si zaregistrovat k přihlašování Testovací certifikát certifikační autority;
- Neprobíhá indexování safelogů.

4.8.1 Veřejné testovací prostředí

| | |
|------------------------|---|
| Určení služby: | <p>Předmětem služby je provozování:</p> <ul style="list-style-type: none">• technologické infrastruktury HW dodané Provozovatelem,• základního a generického SW (produkty třetích stran) dodaného Provozovatelem,• aplikačního SW,• vedení historie Releasů a Patchů. <p>Slouží pro ověření nové verze aplikace a k ověření integrace (s dalšími testovacími systémy) apod. Na tomto testovacím prostředí mohou být prováděny testy funkční, výkonnostní, bezpečnostní a integrační.</p> <p>Veřejné testovací prostředí je umístěno v jednom datovém centru a je dostupné na webové adrese www.czebox.cz.</p> |
| Parametry služby: | Dostupnost technologické infrastruktury – 97% - v souladu s definovanými SLA uvedenými v Příloze č. 2. |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující informace o dostupnosti infrastruktury. |
| Režim služby: | 24x7 |
| Připojení do Internetu | Konektivita ISDS do sítě internet s dostatečnou kapacitou |

4.8.2 Produkční prostředí

Provoz ISDS (nevztahuje se na neprodukční prostředí) bude zajištěn ve dvou nezávislých geografických clusterech (v režimu ACTIVE-ACTIVE), které budou umístěny ve dvou datových centrech s klasifikací TIER III. Fyzické prostředí pro umístění produkčních systémů musí splňovat požadavky ZKB.

| | |
|----------------|--|
| Určení služby: | <p>Předmětem služby je provozování:</p> <ul style="list-style-type: none">• technologické infrastruktury HW dodané Provozovatelem,• základního a generického SW (produkty třetích stran),• aplikačního SW. |
|----------------|--|

| | |
|------------------------|---|
| | <p>pro zajištění bezpečného provozu systému ISDS ve dvou nezávislých geografických clusterech (v režimu ACTIVE-ACTIVE), které budou umístěny ve dvou datových centrech Provozovatele splňujících požadavky na TIER III.</p> <p>Toto prostředí slouží pro provoz aplikace, splňuje všechny funkční i nefunkční požadavky, tj. výkon, dostupnost, využití povinných služeb, bezpečnost atd. Na prostředí je nasazena poslední schválená otestovaná stabilní verze. Prostředí pracuje s platnými daty.</p> <p>Předmětem služby je dále</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ konektivita ISDS do sítě internet s dostatečnou kapacitou, Provozovatel přitom zajistí, aby nemohlo dojít k prostupu mezi CMS a internetovou přípojkou. ▪ příprava rozhraní (portů 1 Gbps) pro připojení do sítě Centrálního místa služeb (CMS) ▪ služby ISDS budou plnohodnotně dostupné protokolem IPv4 i IPv6 ▪ propojení do CMS protokolem IPv4. |
| Parametry služby: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dostupnost technologické infrastruktury v primární lokalitě – 99,9 % ▪ Dostupnost technologické infrastruktury v sekundární lokalitě – 99,9 % |
| Reporting: | Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující informace o dostupnosti infrastruktury a o míře využití přípojek systému ISDS do sítě CMS prostřednictvím monitoringu portů |
| Režim služby: | 24x7 |
| Připojení do CMS | Správce doporučuje realizovat linkou o kapacitě nejméně 1 Gbps |
| Připojení do Internetu | Správce doporučuje realizovat linkou o kapacitě nejméně 10 Gbps |

4.9 Obecné požadavky na technickou infrastrukturu

Správce nepřipouští možnost využití cloudového řešení či použití datových center mimo území ČR.

4.10 Požadavky na zajištění klíčového hospodářství

Správce požaduje, aby Provozovatel zajistil řádné provádění klíčového hospodářství a technickými a organizačními prostředky zajistil ochranu všech šifrovacích klíčů a případného dalšího kryptografického materiálu použitého pro ochranu Datových zpráv spravovaných v ISDS a při šifrování komunikací.

4.11 Platnost Datových zpráv, dodejek a doručenek

Provozovatel je povinen zajistit, že způsob zajišťování dlouhodobé platnosti a prověřování autenticity Datových zpráv a způsob podepisování dodejek a doručenek v ISDS bude v souladu s aktuálně platnými prováděcími rozhodnutími Evropské komise, kterými se stanoví specifikace pro formáty zaručených elektronických podpisů a zaručených pečeti uznávaných subjekty veřejného sektoru a návaznými aktuálně platnými technickými normami ETSI.

4.12 Výkonnostní požadavky

- Minimální počet odeslaných Datových zpráv za 1 minutu: 2 000, garantované hodnoty jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy
- Minimální počet úspěšných přístupů do ISDS za 1 minutu: 25 000, garantované hodnoty jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy
- Minimální počet stahování Datových zpráv za 1 minutu: 4 000

5 Požadavky na testování ISDS

5.1 Testy ISDS

Provozovatel navrhne postup testování, kde je doporučeno vytvořit - Cíle testování, Seznam plánovaných oblastí k testování, Kategorie testů, Požadavky na testovací data, harmonogram plánovaných testů. Správce schválí postup testování. Provozovatel připraví vše potřebné dle postupu testování, následně ve spolupráci se Správcem provede v plánovaných termínech příslušné testy. Výstupem testování budou průkazné protokoly dokumentující průběh a výsledky testů.

Testování Provozovatel navrhne pro veřejné testovací prostředí a produkční prostředí.

5.1.1 Kritéria pro akceptaci testů

| Kategorie | Stav akceptace | Popis kritérií |
|-----------|----------------|---|
| A | Neakceptováno | Kritická vada funkčnosti k termínu provedení Migrace dat do produkčního prostředí – nesplnění zadání dle Smlouvy, nebo vada, která zásadně ovlivňuje klíčovou funkci ISDS, nebo Koncoví uživatelé nemají ke službám ISDS přístup. Ve svých důsledcích může Správci způsobit velké finanční nebo jiné škody. |

| | | |
|---|--|--|
| B | Neakceptováno do doby odstranění vady | Kritická vada funkčnosti – nesplnění zadání dle Smlouvy, nebo vada, která zásadně ovlivňuje klíčovou funkci ISDS, nebo Koncoví uživatelé nemají ke službám ISDS přístup. Ve svých důsledcích může Správci způsobit velké finanční nebo jiné škody. |
| C | Akceptováno s výhradou, a požadavkem na odstranění | Závažná vada funkčnosti – odstranitelná vada, která zásadně neovlivňuje klíčovou funkci ISDS, neomezuje běžný provoz ISDS, nebo je zasažena nepřilíš významná část funkcionality ISDS. Vada, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie A a B, která nebrání užívání ISDS, anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost ISDS. |
| D | Akceptováno bez výhrad | |

6 Požadavky v oblasti bezpečnosti

6.1 Legislativní vymezení

Provozovatel realizuje opatření, která vyplývají z požadavků ZEU, Vyhlášky, ZKB, ZISVS a ZOOÚ.

6.2 Požadavky na soulad se Zákonem o kybernetické bezpečnosti

Provozovatel je povinen realizovat opatření nutná k zajištění souladu ISDS s požadavky ZKB a ostatních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti. Jedná se především o:

1. **Technická opatření** požadovaná ZKB, která musí být zvolena a implementována s ohledem na architekturu a požadované technické provedení ISDS:
 - fyzické bezpečnosti dle § 16 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro ochranu integrity komunikačních sítí dle §17 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro ověřování identity uživatelů dle § 18 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro řízení přístupových oprávnění dle § 19 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro ochranu před škodlivým kódem dle § 20 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro zaznamenávání činnosti kritické informační infrastruktury a významných informačních systémů, jejich uživatelů a administrátorů dle § 21 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí dle §22 vyhlášky č. 316/2014 , ve znění pozdějších předpisů

- nástroj pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí dle § 23 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - aplikační bezpečnosti dle § 24 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - kryptografické prostředky dle § 25 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro zajišťování úrovně dostupnosti dle § 26 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů.
2. **Organizační opatření** požadovaná ZKB, která musí být navržena, zavedena a prováděna s ohledem na model provozování ISDS:
- systém řízení bezpečnosti informací dle § 3 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - řízení rizik dle § 4 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - bezpečnostní politika dle § 5 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - organizační bezpečnost dle § 6 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů, určení manažera a architekta kybernetické bezpečnosti,
 - řízení aktiv dle § 8 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - bezpečnosti lidských zdrojů dle § 9 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - řízení provozu a komunikací dle § 10 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - řízení přístupu a bezpečné chování uživatelů dle § 11 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - akvizice, vývoj a údržba dle § 12 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů dle § 13 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - řízení kontinuity činností dle § 14 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů.

V případě změny právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti je Provozovatel povinen navrhnout a po schválení Správcem realizovat potřebná opatření v souladu s příslušnými právními předpisy a oprávněnými požadavky Správce. Pokud budou tato opatření znamenat změny ISDS definované touto Smlouvou v části Služeb rozvoje ISDS, budou řešeny v rámci Služeb rozvoje ISDS.

7 Náležitosti měsíční zprávy o provozu

Provozovatel předkládá vždy do 15. dne v měsíci pravidelnou měsíční zprávu o provozu za uplynulý měsíc (měřené období), která obsahuje požadované údaje reportingu uvedené v Příloze č. 2 a dále následující informace:

- Limitní parametry (dle Přílohy č. 2) – časový průběh hodnot limitních parametrů (mimo vyhrazenou dobu), průběh maximálních, průměrných a minimálních hodnot.
- Časové průběhy počtu stahování Datových zpráv (DZ/min, průběh maximálních, průměrných a minimálních hodnot)
- Výsledky získávání časového razítka - přehled dostupnosti služby zajištění časových razítek
- Seznam jednotlivých případů zrušení DS, u kterých nebyla splněna garantovaná doba vyřízení s uvedením skutečného času zrušení DS
- Informace Change managementu a Release managementu
- Rozvoj ISDS – rozpis počtu MD vynaložených v daném měsíci a vztažených ke konkrétním změnovým požadavkům Služeb rozvoje ISDS
- Plánované výluky
 - časový plán výluk měsíc dopředu (i plánované výluky dosud neschválené za strany Správce)
 - požadavky na součinnost Správce
 - naplnění časového plánu výluk za uplynulý měsíc
 - odstranění chyb a problémů z minulého období,
- Bezpečnostní incidenty – přehled a popis
- Provozní statistiky pro Správce a Provozovatele ISDS – podoba statistik bude formou tabulky, která bude upřesněna dohodou mezi Provozovatelem a Správcem
- Systémové požadavky – Podporované operační systémy a prohlížeče, testované prohlížeče

8 Požadavky na Dokumentaci

Dokumentací se rozumí dokumentace potřebná pro vybudování, sestavení a zprovoznění ISDS a jeho částí, Migraci dat, instalaci a administraci jednotlivých částí systému a další správu systému. Jedná se mimo jiné o:

- projektovou dokumentaci (včetně harmonogramu, základního dokumentu projektu, registru rizik a další projektové dokumentace související s převzetím a rozvojem ISDS);
- uživatelskou dokumentaci;
- přípravu testování systému obsahující metodiku testování pro funkční, integrační zátěžové, performance a bezpečnostní testy, testovací scénáře a testovací data;
- bezpečnostní dokumentaci vytvořenou v souladu s požadavky vyhlášky č. 316/2014, o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (včetně komplexního popisu nastavení komunikace, přístupových práv a dalších zabezpečení, včetně zabezpečení dle požadavků ZKB).

Povinností Provozovatele je při změnách aplikace nebo její konfigurace Dokumentaci aktualizovat.

Typy Dokumentace:

Veřejná dokumentace:

- Provozní řád
- veřejné formuláře žádostí o zřízení datové schránky

Správce zajišťuje potřebné úpravy Provozního řádu, jeho publikaci veřejných formulářů žádostí o zřízení Datové schránky na informačním webu [datových schránek](#).

Provozovatel zajistí nezbytnou součinnost při průběžných úpravách dokumentace v rámci dokumentů Provozního řádu. Předkládá návrhy úprav této dokumentace.

Neveřejná dokumentace

- dokumentace webových služeb a komunikačních rozhraní pro předávání dat
- dokumentace pro komunikaci v případě nestandardních situací
- bezpečnostní dokumentace
- havarijní plány
- další potřebné provozní a ostatní dokumentace dle Smlouvy a legislativou požadované

Provozovatel zajišťuje průběžnou úpravu kompletní a úplné Dokumentace.

8.1 Bezpečnostní pravidla nakládání s informacemi

Provozovatel je povinen při nakládání s **Dokumentací vytvořenou v souvislosti s ISDS, zdrojovými kódy Licencovaného software a zdrojovými kódy Software vytvořeného Provozovatelem** (dále jen „*Informace*“) dodržovat bezpečnostní pravidla, která odpovídají klasifikaci dokumentace dle předložené tabulky Klasifikace informací.

8.1.1 Klasifikace informací

Na základě významu a povahy je Informace zařazena (klasifikována) do jedné z následujících kategorií. Zařazení do odpovídající kategorie navrhuje zpracovatel předávaných Informací.

| | Kategorie | Označení Informace (kategorizační znak) | Základní popis (Zpracování a manipulace s Informací příslušné kategorie se řídí níže uvedenými předpisy.) |
|--------------------|--------------------|---|---|
| CHRÁNĚNÉ INFORMACE | Citlivá informace | CITLIVÉ („CI“) | Definice: jsou určeny pouze pro omezený okruh osob. Jedná se např. o informace obsahující osobní údaje nebo jiné údaje definované ZOOÚ. Dále se může jednat o informace určené výhradně pro adresáta, kde okruh osob stanovuje vlastník informace. Jedná se o informace, jejichž zneužití může vést k poškození nebo ohrožení zájmů Správce. |
| | Obchodní tajemství | OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ („OBT“) | Definice: Jedná se zejména o strategické informace a rozhodnutí, koncepce, údaje o zaměstnancích, obchodních vztazích (smlouvy), cenová ujednání, ekonomické, obchodní a marketingové analýzy, souhrnné přehledy a zprávy, speciální know-how, auditní a obdobné zprávy, projekty, bezpečnostní údaje. |
| VEŘEJNÁ INFORMACE | Veřejná informace | Bez označení | Kategorie veřejná informace je určená pro pracovníky Správce. |

8.1.2 Zpracovávání informací

- 1) Na základě klasifikace dané Informace, tj. důležitosti její ochrany před nepovolanými osobami, jsou dokumenty označovány podle výše uvedené tabulky Klasifikace informací a zpracovávány podle následujících pravidel.
- 2) Ústní informace je považována za dokumentaci pouze v případě, je-li o něm na místě pořízen písemný záznam. Záznam obsahuje datum a místo podání, obsah podání a je podepsán jak osobou, která tento záznam pořídila, tak podávající osobou. S tímto záznamem je dále nakládáno jako s dokumentem, který je povinně evidován v projektové knihovně.
- 3) Manipulace s chráněnými informacemi kategorie „OBT” (Obchodní tajemství) a „CI“ (Citlivé informace) je prováděna dle následujících pravidel:
 - Informace jsou zpracovávány prostřednictvím Správcem schválených prostředků.
 - Informace jsou distribuovány prostřednictvím zabezpečených Správcem schválených prostředků.
 - Informace jsou zpřístupněny pouze osobám uvedeným v Správcem schváleném distribučním seznamu a jejich převzetí je potvrzeno podpisem přejímající a předávající osoby. Informace nesmí být dále poskytovány mimo tento seznam zpřístupněny.
 - Podrobná pravidla zpracování, označování, ukládání a nakládání s dokumentací bude vést Provozovatel.
- 4) Manipulace s dokumenty obsahujícími osobní údaje se řídí ZOOÚ a požadavky uvedenými ve Smlouvě.
- 5) Manipulace s obvyčejnými dokumenty bez označení se řídí pravidly stanovenými projektovou dokumentací.

8.1.3 Ukládání informací

- 1) Ukládání dokumentů se řídí následujícími pravidly:
 - Projektová dokumentace je ukládána v projektové knihovně vedené Provozovatelem.
 - Ostatní dokumentace vzniklá v rámci plnění Smlouvy je ukládána v projektové knihovně vedené Provozovatelem.

8.1.4 Přístup k informacím

- 1) Přístup k Chráněným Informacím může být umožněn vždy pouze oprávněným osobám. Přístup k Chráněným Informacím – má vždy vlastník informace. Další konkrétní přístupová oprávnění k Chráněným informacím jsou stanovována vlastníkem informace.
- 2) Přístup k Veřejným Informacím není omezen.

Příloha č. 2

Aktualizovaná „Příloha č. 2“

**Smlouvy o poskytování služeb provozu a rozvoje ISDS na období
2018-2022**

Komplex Služeb zajištění provozu (Service Level Agreement)

Obsah přílohy č. 2

| | |
|--|-----------|
| 1. DEFINICE POJMŮ | 3 |
| 2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ KOMPLEXU SLUŽEB PRO ZAJIŠTĚNÍ BĚŽNÉHO PROVOZU A DOSTUPNOSTI ISDS (SLA)..... | 6 |
| 3. SPECIFIKACE SLUŽEB..... | 9 |
| 3.1. ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ ISDS | 9 |
| 3.1.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 9 |
| 3.1.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 12 |
| 3.2. ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI VEŘEJNÉHO TESTOVACÍHO PROSTŘEDÍ ISDS | 12 |
| 3.2.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 13 |
| 3.2.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 14 |
| 3.3. SLUŽBY DATOVÉHO CENTRA..... | 14 |
| 3.3.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 15 |
| 3.3.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 15 |
| 3.4. SERVICE DESK..... | 16 |
| 3.4.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 16 |
| 3.4.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 18 |
| 3.5. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH INCIDENTŮ..... | 18 |
| 3.5.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 19 |
| 3.5.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 23 |
| 3.6. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ..... | 24 |
| 3.6.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 24 |
| 3.6.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 28 |
| 3.7. DODÁNÍ DATOVÝCH ZPRÁV | 28 |
| 3.7.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 29 |
| 3.7.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 30 |
| 3.8. DODÁNÍ VELKOOBJEMOVÝCH DATOVÝCH ZPRÁV..... | 30 |
| 3.8.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 30 |
| 3.8.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting).....</i> | 31 |
| 3.9. PŘÍPRAVA DATOVÝCH ZPRÁV KE STAŽENÍ..... | 32 |
| 3.9.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 32 |
| 3.9.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 33 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 3.10. | PŘÍPRAVA DODEJEK A DORUČENEK KE STAŽENÍ..... | 33 |
| 3.10.1. | <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 34 |
| 3.10.2. | <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 34 |
| 3.11. | POSTSERVIS | 34 |
| 3.11.1. | <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 35 |
| 3.11.2. | <i>Hlášené parametry služby (reporting).....</i> | 35 |
| 3.12. | CALL CENTRUM..... | 36 |
| 3.12.1. | <i>Vymezující podmínky a definice</i> | 36 |
| 3.12.2. | <i>Hlášené parametry Služby (reporting)</i> | 38 |
| 4. | KVALITATIVNÍ UKAZATELE KOMPLEXU SLUŽEB..... | 38 |
| | PROVOZOVATEL GARANTUJE DOSTUPNOST SLUŽEB ISDS V SOULADU S ČL. 3.1 AŽ 3.12. . | 38 |
| 4.1. | SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ ISDS (SLUŽBA 001)..... | 38 |
| 4.2. | SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI VEŘEJNÉHO TESTOVACÍHO PROSTŘEDÍ ISDS (SLUŽBA 002) | |
| | 39 | |
| 4.3. | SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY SLUŽBY DATOVÉHO CENTRA (SLUŽBA 003)..... | 39 |
| 4.4. | SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY SERVICE DESK (SLUŽBA 004) | 39 |
| 4.5. | SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽEB ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH INCIDENTŮ (SLUŽBA 005), ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ (SLUŽBA 006) A CALL CENTRUM (SLUŽBA 011) | 40 |
| 4.6. | SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY DODÁNÍ DATOVÝCH ZPRÁV (SLUŽBA 007) A SLUŽBY DODÁNÍ VELKOOBJEMOVÝCH DATOVÝCH ZPRÁV (SLUŽBA 007A) | 40 |
| 4.7. | SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽEB PŘÍPRAVA DATOVÝCH ZPRÁV KE STAŽENÍ (SLUŽBA 008) A PŘÍPRAVA DODEJEK A DORUČENEK KE STAŽENÍ (SLUŽBA 009) | 41 |
| 4.8. | SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY POSTSERVIS (SLUŽBA 010) | 41 |
| 4.9. | HODNOTY SANKČNÍ JEDNOTKY PRO JEDNOTLIVÉ SLUŽBY | 41 |
| 5. | CELKOVÁ VÝŠE SANKCÍ | 42 |
| 6. | HLÁŠENÍ PARAMETRŮ SLUŽEB – REPORTING | 42 |

1. DEFINICE POJMŮ

| | |
|---|--|
| Doba obnovy | Doba potřebná pro vyřešení Incidentu, tj. do Obnovení provozu. Vyřešením se rozumí odstranění primární příčiny Incidentu, nebo aplikace Náhradního řešení. Pokud je uplatněno Náhradní řešení, z Incidentu se automaticky stává provozní problém (odst. 3.5.1.10) k řešení, přičemž označení kategorie Incidentu dle této přílohy č. 2 se aplikuje bez změny a pro řešení provozních problémů se uplatní článek 3.6 této přílohy. Kategorie provozního problému může být překvalifikována dohodou Správce a Provozovatele. |
| Garantovaná doba | Garantovaná doba dodání Datové zprávy je časový úsek od času podání do času dodání Datové zprávy do datové schránky příjemce. Hranice Garantované doby pro započítání sankcí je 240 minut. Do Garantované doby se nezapočítává Vyhrazená doba. |
| Hromadný výskyt nebezpečného kódu | Situace, kdy dojde k masovému výskytu škodlivého kódu v prostředí ISDS nebo v Datových zprávách, který má významný nepříznivý vliv na zabezpečení ISDS nebo jeho Klíčové funkce. |
| Klíčová funkce ISDS | Je to funkce, kterou zajišťuje v ISDS klíčová komponenta. |
| Klíčová (kritická) komponenta ISDS | Za klíčové (kritické) komponenty ISDS jsou považovány tyto komponenty (skupiny): Systémy řízení identit a přístupu, Aplikační servery, Databázové servery, Souborový ISDS, Proxy časového razítka, Antivirové servery, Notifikační brány, Síťová konektivita. |
| Měřené období | Je nepřerušované období, po které probíhá měření plnění stanovených parametrů SLA podle této přílohy č. 2. Délka Měřeného období je stanovená vždy v délce jednoho kalendářního měsíce. Měřená období na sebe bezprostředně navazují a pokrývají celou dobu účinnosti Smlouvy. |
| Monitorovací systém ISDS | SW nástroj, implementovaný do ISDS, jehož úkolem je vyhodnocování provozního stavu klíčových komponent ISDS. |
| Multizpráva | Jedná se o proces, který umožní uživateli jednoduše rozeslat stejné datové zprávy více příjemcům. Systém tak postupně vytvoří pro každého příjemce jednu stejnou samostatnou datovou zprávu a dodá ji prostřednictvím synchronního interního procesu do datové schránky příjemce. Proces dodání takovéto datové zprávy je obdobný jako u běžných datových zpráv. |
| Náhradní řešení (Workaround) | Omezení nebo vyloučení dopadu Incidentu nebo problému, pro nějž dosud není k dispozici úplné řešení. |
| Obnovení provozu | Kroky vedoucí k návratu Služby uživatelům. Následuje zpravidla po opravě či obnově po Incidentu. Obnovení provozu je primárním cílem Řešení provozních Incidentů. |
| Odeslaná datová zpráva | Odeslaná datová zpráva je Datová zpráva, kterou ISDS úspěšně přijal. |

| | |
|---|--|
| Plánovaná výluka | Správce schválený čas, po který je Služba ISDS nedostupná. Podrobnosti o rozsahu, schvalování a způsobu realizace plánovaných výluk jsou uvedeny v odst. 7.1.2 Smlouvy. Odstavec 7.1.2 Smlouvy taktéž definuje i neplánovanou výluku. |
| Podkategorie ISDS | Z hlediska funkcí ISDS, které jeho jednotlivé funkční celky plní, dělíme ISDS do těchto funkčních podkategorií: Webové Služby, Uživatelský portál, Servisní modul, Jádro ISDS. |
| Pracovní hodina | Kterákoliv hodina v době od 8.00 hod do 17.00 hod v průběhu Pracovních dnů. |
| Provozní řád ISDS | Provozní řád v platném znění zveřejněný na webu: http://www.datoveschranky.info/ . |
| Reakční doba | Doba mezi ohlášením Incidentu nebo problému (dohromady také jako „ <i>Servisní požadavek</i> “) a potvrzeným převzetím Servisního požadavku k řešení přiřazeným řešitelem. Jde o dobu mezi zaevidováním Servisního požadavku v Trouble Ticket System (TTS) a převedením Servisního požadavku do stavu „Otevřen“ (přímo řešitelem nebo operátorem Service Desku (SD) na výzvu řešitele), která je automatizovaně vypočítávána v TTS. |
| Service Level Agreement (SLA) | Dohoda o úrovni Služeb zajišťujících běžný provoz a dostupnost ISDS (dále jen „ <i>SLA</i> “), která popisuje Službu ISDS, dokumentuje cíle úrovní Služeb ISDS a specifikuje odpovědnosti Provozovatele a Správce. |
| Související doba | časový úsek 15 až 0 minut před zaznamenaným výskytem nesplnění SLA007, případně SLA007a |
| Trouble Ticket System (TTS) | Software, který umožňuje zaznamenávat v režimu 24x7 hlášení o Servisních požadavcích v elektronické podobě ve formě tzv. poruchového lístku (TT – Trouble Ticket) v rámci Service Desk a umožňuje sledovat postup zpracování zaevidovaného Servisního požadavku až do jeho vyřešení. Řešení TT je možné analyzovat i zpětně. |
| Úspěšný přístup | Úspěšný přístup představuje jedno úspěšné volání webové služby přímo na aplikačním serveru. |
| Útok proti ISDS | Neočekávaná událost vzniklá v důsledku jednání třetí strany, mající svou povahou nebo rozsahem výrazný negativní dopad na běžný provoz ISDS. |
| Velkoobjemová datová zpráva (VoDZ) | Datová zpráva, která má přílohy o celkové velikosti nad 20 MB až do 50 MB, tedy velikost kompletní zprávy (např. při stažení ZFO) je až 67MB (50*4/3) bez vrstvy archivních razítek. |
| Velké požadavky | <ul style="list-style-type: none"> • Odeslání VoDZ (z klientského Portálu či pomocí WS, nebo jednotlivé VoDZ vzniklé v rámci procesu Multizprávy) • Stažení VoDZ (z klientského Portálu či pomocí WS) • Načtení VoDZ do klientského Portálu • Přerazítkování VoDZ v klientském Portálu • Odeslání VoDZ ke konverzi z klientského Portálu • Vložení přílohy nad 20MB do klientského Portálu |

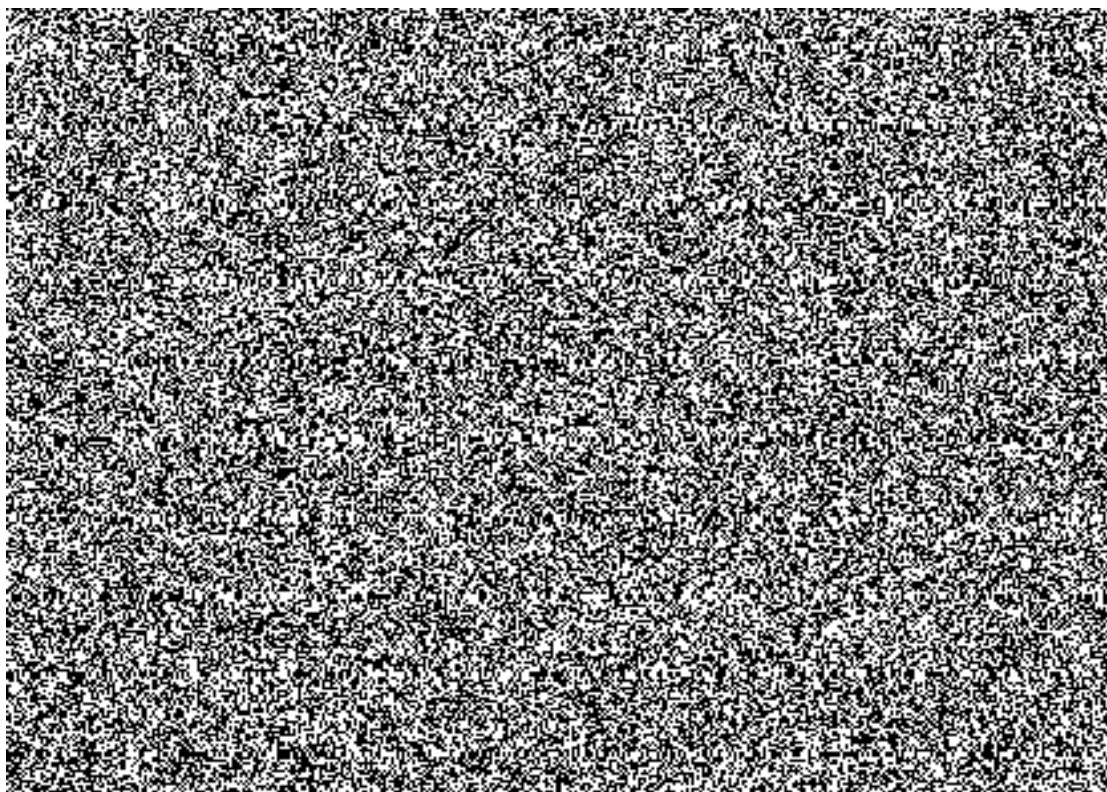
| | |
|------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Vložení přílohy nad 20MB do Úložiště klientského Portálu <p>Požadavky provedené z testovacích a auditních schránek, které byly provedeny Provozovatelem a jeho poddodavateli, nejsou „Velké požadavky“ pro tuto evidenci.</p> |
| <p>Vyhrazená doba</p> | <p>Nedostupnost ISDS nebo jeho části z níže uvedených důvodů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plánovaná výluka, resp. výluky stanovené dohodou obou Smluvních stran či výluka na základě rozhodnutí Správce (nařízená výluka). V případě, kdy je z doby plánované, resp. nařízené výluky využita jen část plánované doby, pak pro účely stanovení SLA je Vyhrazenou dobou jen časové rozmezí od vypnutí ISDS (zahájení plánované výluky) do okamžiku jeho uvedení do plného provozu (skutečně využitá Vyhrazená doba), • výpadek nebo výluka způsobená realizací změny ISDS, na které Správce trval i přes písemná upozornění Provozovatele na nevhodnost resp. rizika takové změny, • zatížení ISDS nad rámec jeho kapacity definované oběma Smluvními stranami v odst. 2.1.1 (Tabulka č. 1) této přílohy č. 2, • výpadky prokazatelně způsobené zaviněním třetí strany, při splnění všech stanovených podmínek dle Smlouvy, • výpadek způsobený okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, • výpadek způsobený obnovováním databáze nebo aplikace po chybě, která nebyla způsobena Provozovatelem. <p>Není-li v této příloze výslovně uvedeno, že se Vyhrazená doba započítává, pak se Vyhrazená doba nezapočítává do doby nedostupnosti ani zaručeného provozu Služby pro potřeby stanovení (výpočtu) SLA.</p> |

2. Předmět plnění komplexu Služeb pro zajištění běžného provozu a dostupnosti ISDS (SLA)

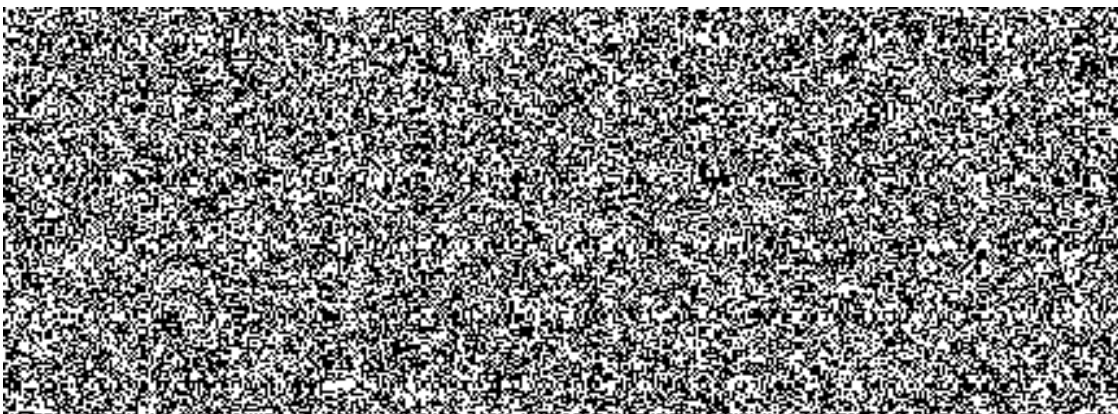
2.1. Předmětem této přílohy č. 2 (dále jen „*příloha*“) je stanovení úrovně poskytovaných Služeb (SLA).

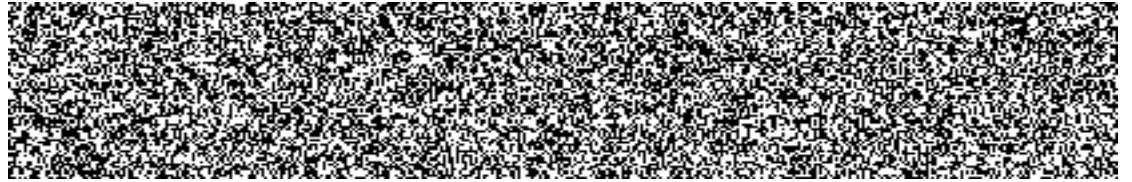
2.1.1. Smluvní strany souhlasí s tím, že SLA specifikovaná v článku 3. přílohy je pro Provozovatele závazná s výjimkou doby, kdy dojde ke krátkodobému nárůstu počtu některé z událostí definovaných níže v Tabulce č. 1 jako Limitní parametr. Krátkodobým nárůstem se rozumí počet událostí převyšující limitní hodnoty uvedené v Tabulce č. 1, uskutečněných za časové období odpovídající danému Limitnímu parametru.

2.1.1.1.

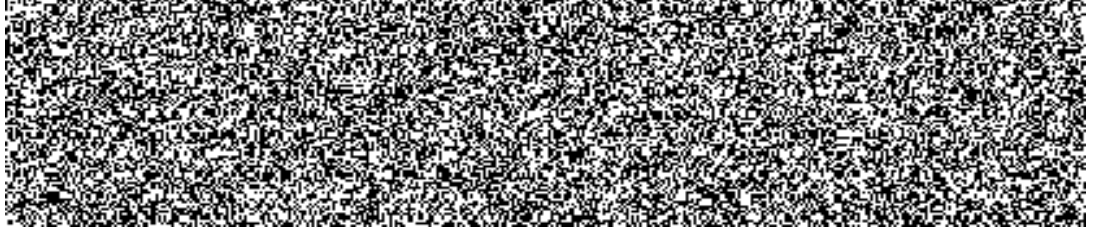


2.1.1.2.

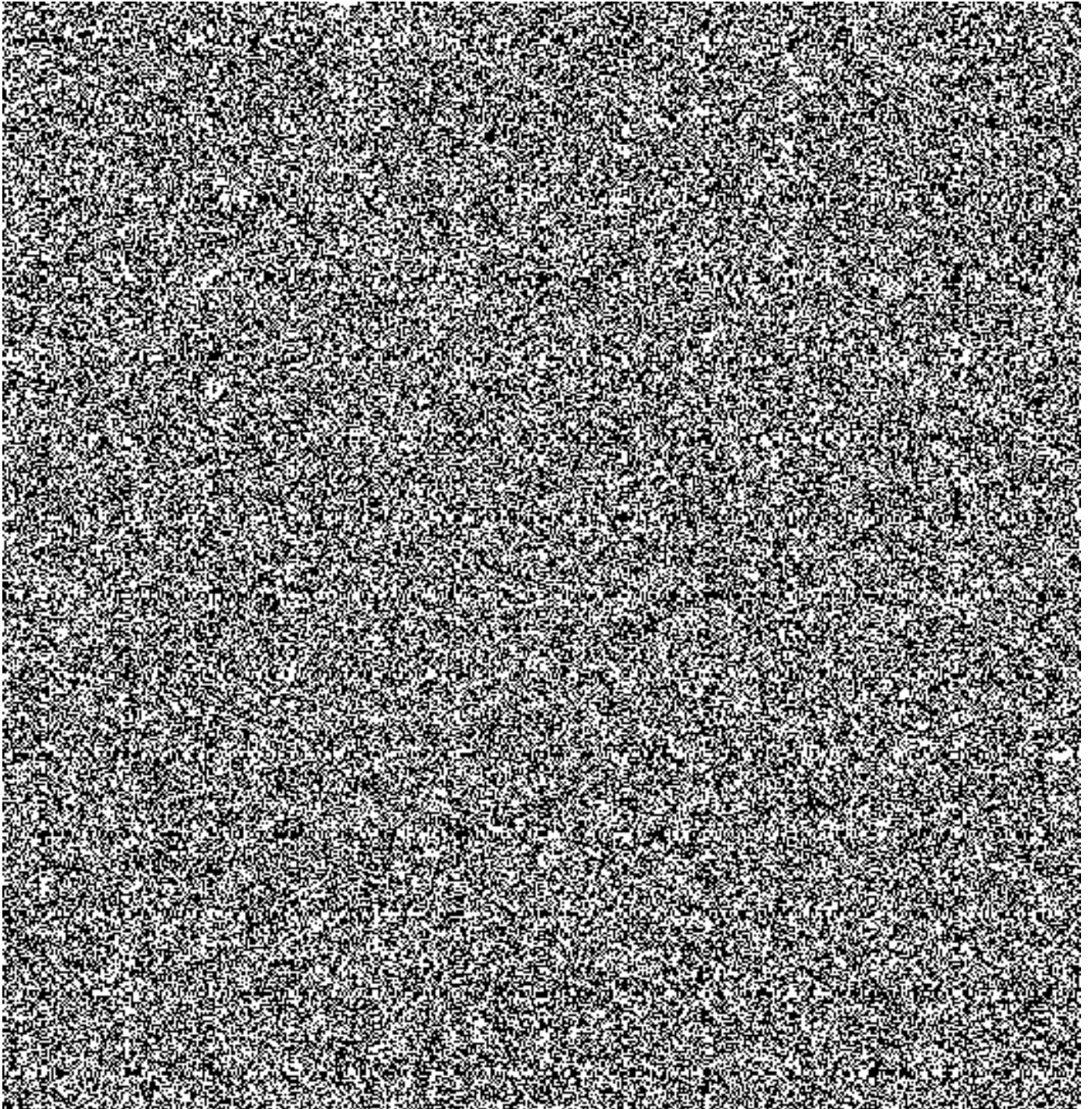


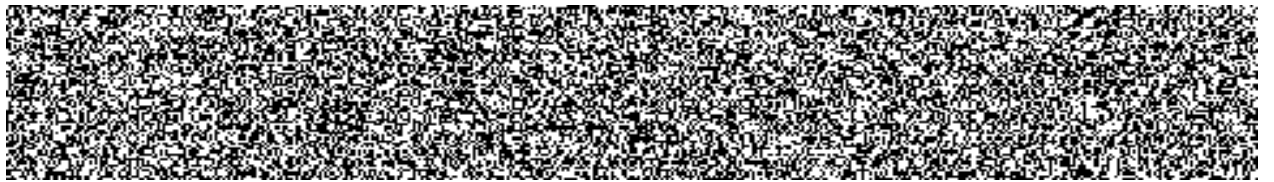


2.1.1.3.

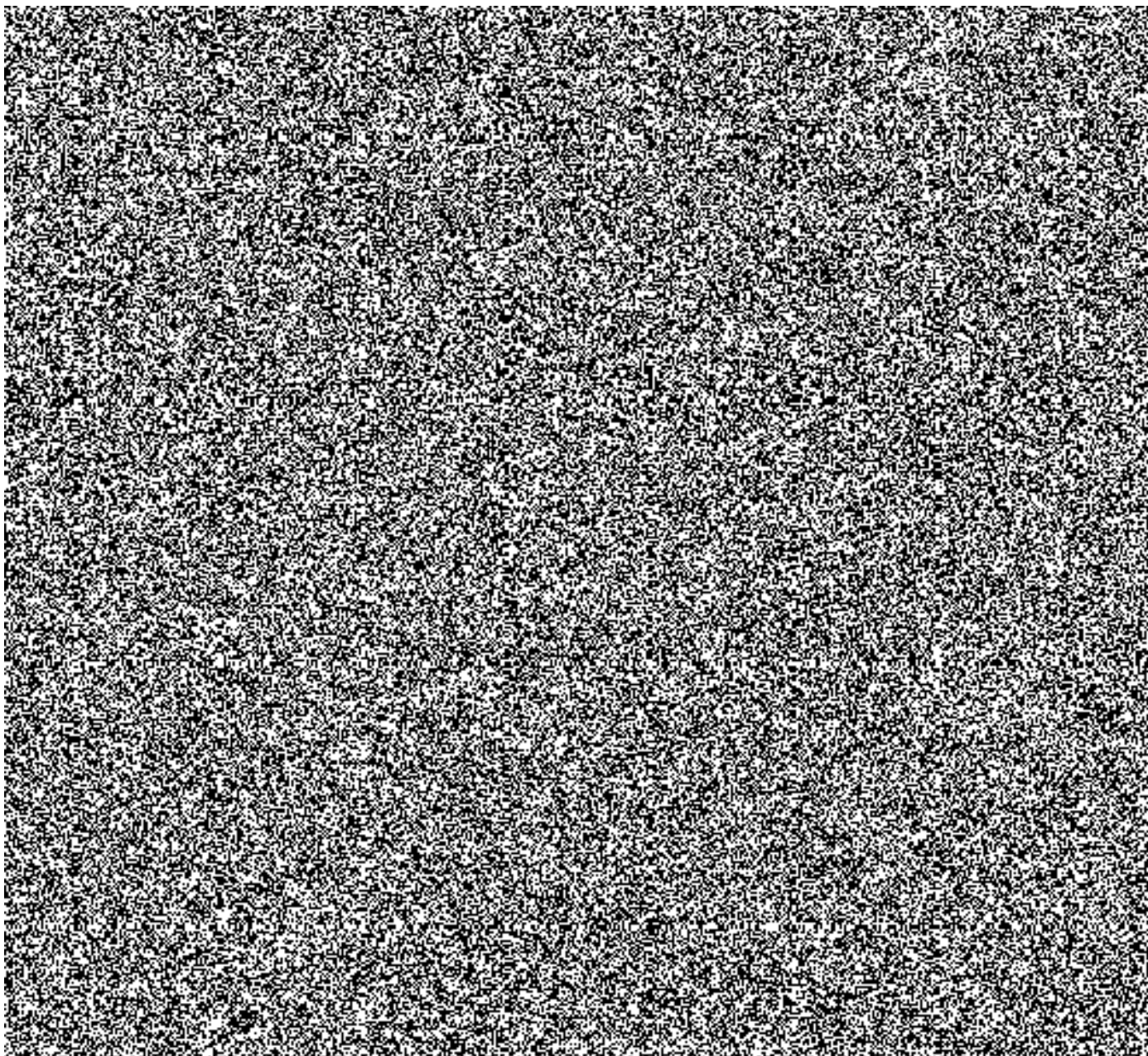


2.1.1.4.





3. Specifikace Služeb



3.1.1. Vymezení podmínek a definice

3.1.1.1. Incidents ve smyslu Smlouvy se dělí na následující kategorie:

- **Incidents kategorie A** – Kritický Incident, kterým je ohrožen provoz ISDS, tedy Incident zásadně ovlivňuje Klíčovou funkci ISDS a většina Koncových

¹ Provozovatel předkládá Správci harmonogram Plánovaných výluk v souladu se Smlouvou

² Údržba ISDS může být učiněna nejvýše jedenkrát v kalendářním týdnu, a to v čase od 00:00 do 1:00 hod. V této době nemusí být ISDS dostupný. (Provozní řád ISDS)

uživatelů nemá k ISDS přístup. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Správci velké finanční nebo jiné škody.

- **Incidenty kategorie B** – Incident, který zásadně neovlivňuje Klíčovou funkci ISDS. Funkčnost ISDS není ve svých funkcích Incidentem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz ISDS či je Incidentem zasažena nepříliš významná část funkcionality ISDS.
- **Incident kategorie C – podezření** na Incident – situace, kdy by se mohlo jednat o snížení dostupnosti ISDS nebo Incident, který by mohl ovlivnit funkci ISDS a mohl by mít dopad na standardní provoz ISDS. Podle výsledku analýzy situace Provozovatel určí, jestli bude podezření ukončeno, nebo přehodnoceno na Incident kategorie A nebo B, případně na Provozní problém (viz článek 3.6) kategorie A nebo B.

3.1.1.2. Nedostupnost (Služba 001 není dostupná)

- Za nedostupnost Služby 001 je považován nevyřešený Incident kategorie A. Provozovatel je povinen bez zbytečného prodlení zaevidovat zjištěné nebo nahlášené Incidentsy v aplikaci TTS, s uvedením času začátku Incidentu.
- Doba nedostupnosti je definována jako čas, který uplyne od zjištěného času začátku nedostupnosti jedné nebo více definovaných kritických komponent ve významu dle odst. 3.1.1.3 Monitorovacím systémem ISDS, nebo jiným způsobem zjištěného času začátku nedostupnosti základních služeb ISDS, do doby obnovy Služby 001 odstraněním projevu Incidentu kategorie A či nasazením Náhradního řešení. O použití Náhradního řešení informuje Provozovatel Správce.

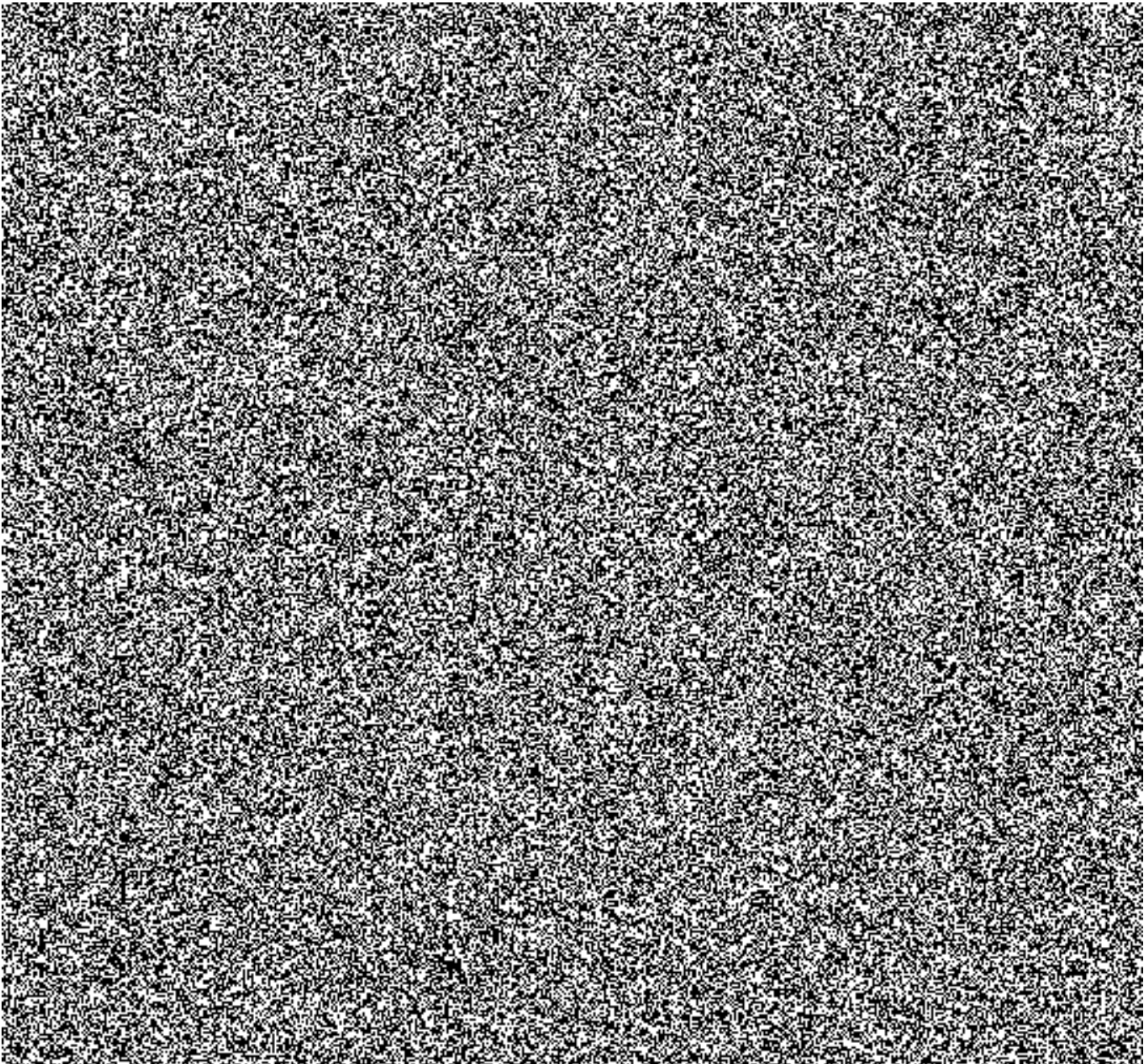
3.1.1.3. Nedostupnost kritických komponent je Monitorovacím systémem ISDS posuzována takto:

- **Systémy řízení identit a přístupu** (nedostupnost, konektivita)
 - Všechny ARP servery jsou nedostupné
- **Aplikační servery** (nedostupnost, konektivita)
 - Všechny aplikační servery jsou nedostupné
- **Databázové servery** (DB nedostupná - DB není spuštěna ani na jednom z nódů clusteru)
 - Všechny databázové instance v clusteru jsou nedostupné
- **Souborový systém** (všechny FTP servery jsou nedostupné)
 - Všechny VIP adresy koncových FTP služeb jsou nedostupné
- **Proxy časového razítka**
 - nedostupná virtuální IP adresa farmy proxy serverů
 - DNS servery jsou nedostupné (překlad jmen)

- **Antivirové servery**
 - všechny AV servery jsou nefunkční (test kontroly souboru)
- **Notifikační brány (nedostupnost, konektivita)**
 - Všechny servery notifikační brány jsou nedostupné
- **Síťová konektivita**
 - Systém ISDS není dostupný z vnějšího prostředí
 - Systém ISDS nemá přístup na Internet

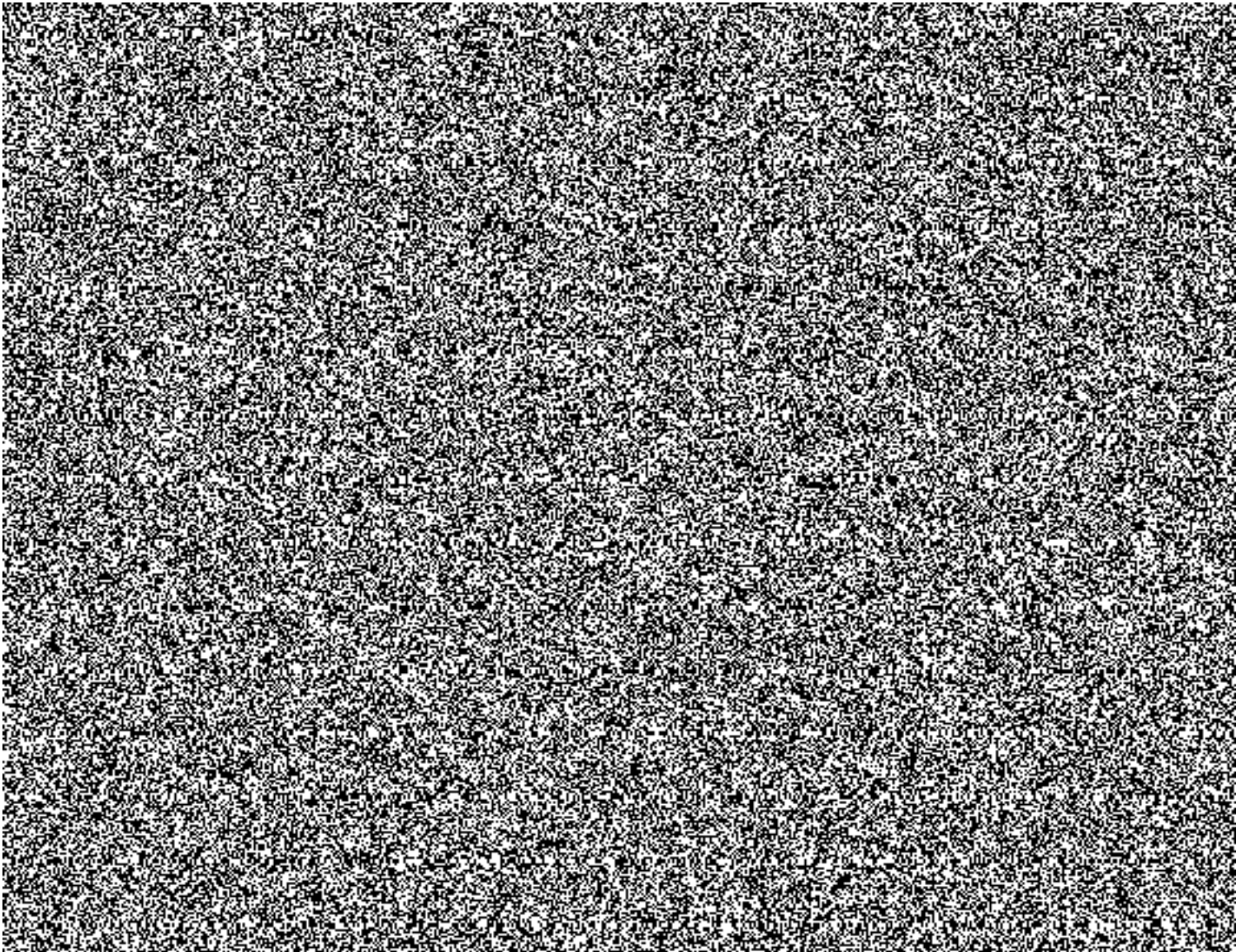
3.1.1.4. Výpočet procentní dostupnosti kritických komponent provádí automatizovaně zpravidla Monitorovací systém ISDS.

3.1.1.5. V rámci procesu Obnovení provozu je Incident podle svého charakteru a příčiny alokován na jednu nebo více podkategorií ISDS – viz odst. 3.1.2.



3.1.2.Hlášené parametry Služby (reporting)

- dostupnost kritických komponent ISDS - skupiny dle odst. 3.1.1.3 (v % dostupnosti)
- CMS – datové toky na rozhraních ISDS do CMS
- počet minut, neuzavřený Incident kategorie A (podkategorie Webové služby)
- počet minut, neuzavřený Incident kategorie A (podkategorie Uživatelský portál)
- počet minut, neuzavřený Incident kategorie A (podkategorie Servisní modul)
- počet minut, neuzavřený Incident kategorie A (podkategorie Jádro ISDS)
- počet Incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Webové služby)
- počet Incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Uživatelský portál)
- počet Incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Servisní modul)
- počet Incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Jádro ISDS)
- přehled Incidentů kategorií A, B a C pro výše uvedené podkategorie

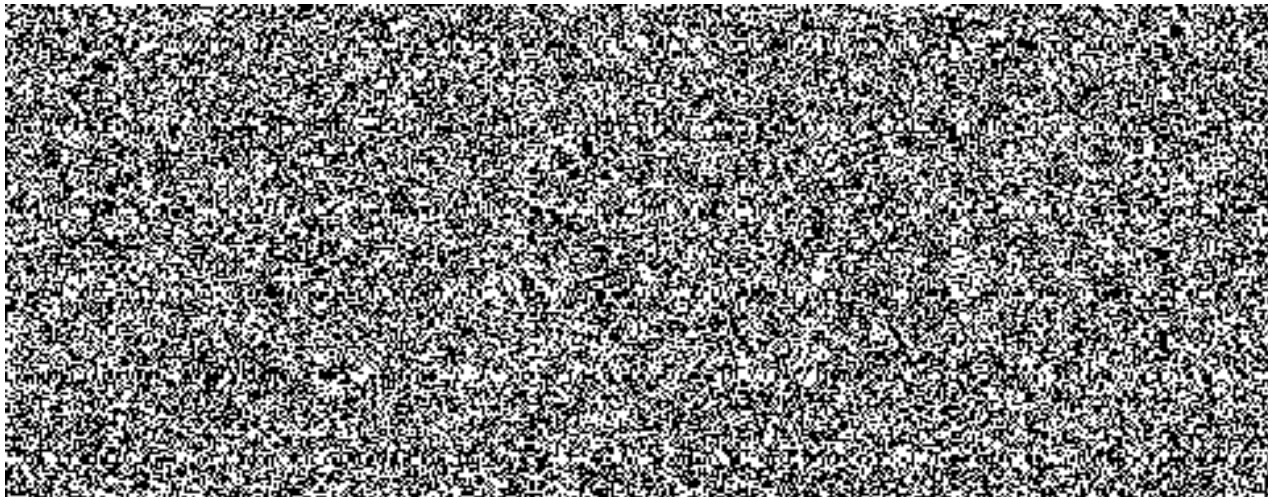


3.2.1. Vymezuující podmínky a definice

3.2.1.1. Nedostupnost

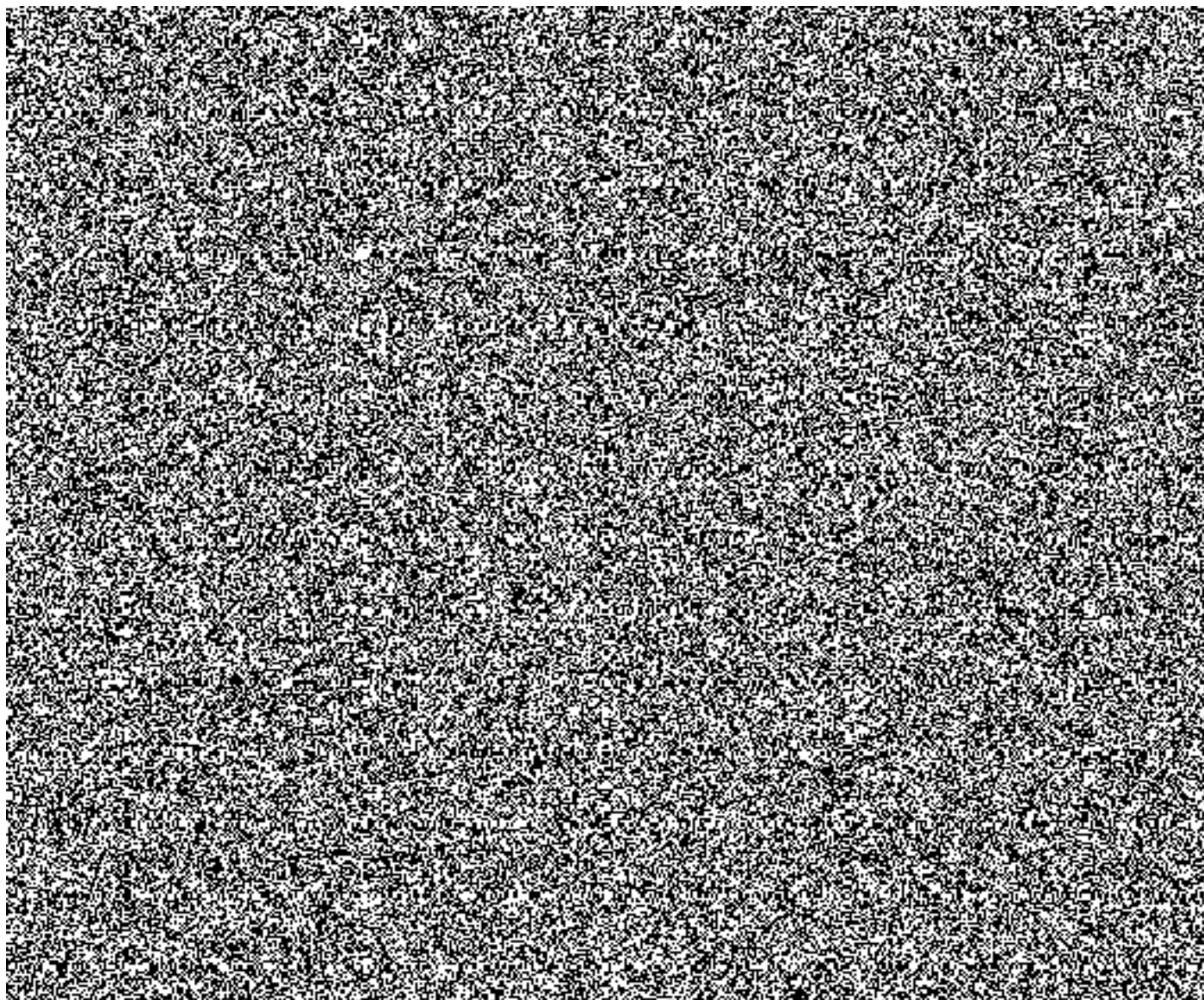
- Za nedostupnost Služby 002 je považován stav, kdy Koncoví uživatelé nemají ke Službám veřejného testovacího prostředí ISDS funkční přístup kterýmkoliv z následujících způsobů:
 - a. Prostřednictvím webového portálu
 - b. Prostřednictvím webových služeb
- Provozovatel je povinen bez zbytečného prodlení zaevidovat zjištěné nebo nahlášené nedostupnosti Služby v aplikaci TTS.
- Doba nedostupnosti je definována jako čas, který uplyne od zjištěného času začátku nedostupnosti, do doby obnovení dostupnosti Služby 002.
- Do doby nedostupnosti jsou započítávány i doby výluk stanovených Provozovatelem; to se netýká Plánovaných výluk ve smyslu Smlouvy.

3.2.1.2. Výpočet procentní Dostupnosti Služby provádí automatizovaně Monitorovací systém ISDS.



3.2.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- dostupnost Služby v %
- celková doba nedostupnosti portálové aplikace
- celková doba nedostupnosti veřejných webových služeb
- celková doba nedostupnosti neveřejných webových služeb





3.3.1. Vymezuující podmínky a definice

3.3.1.1. Nedostupnost Služby datového centra je dána nedostupností klíčových (kritických) komponent datového centra. Klíčové (kritické) komponenty datového centra jsou napájení, síťová konektivita (datové připojení datového centra), regulovaná teplota a regulovaná vlhkost vzduchu (dle požadavků na datová centra, uvedených v příloze č. 1 Smlouvy).

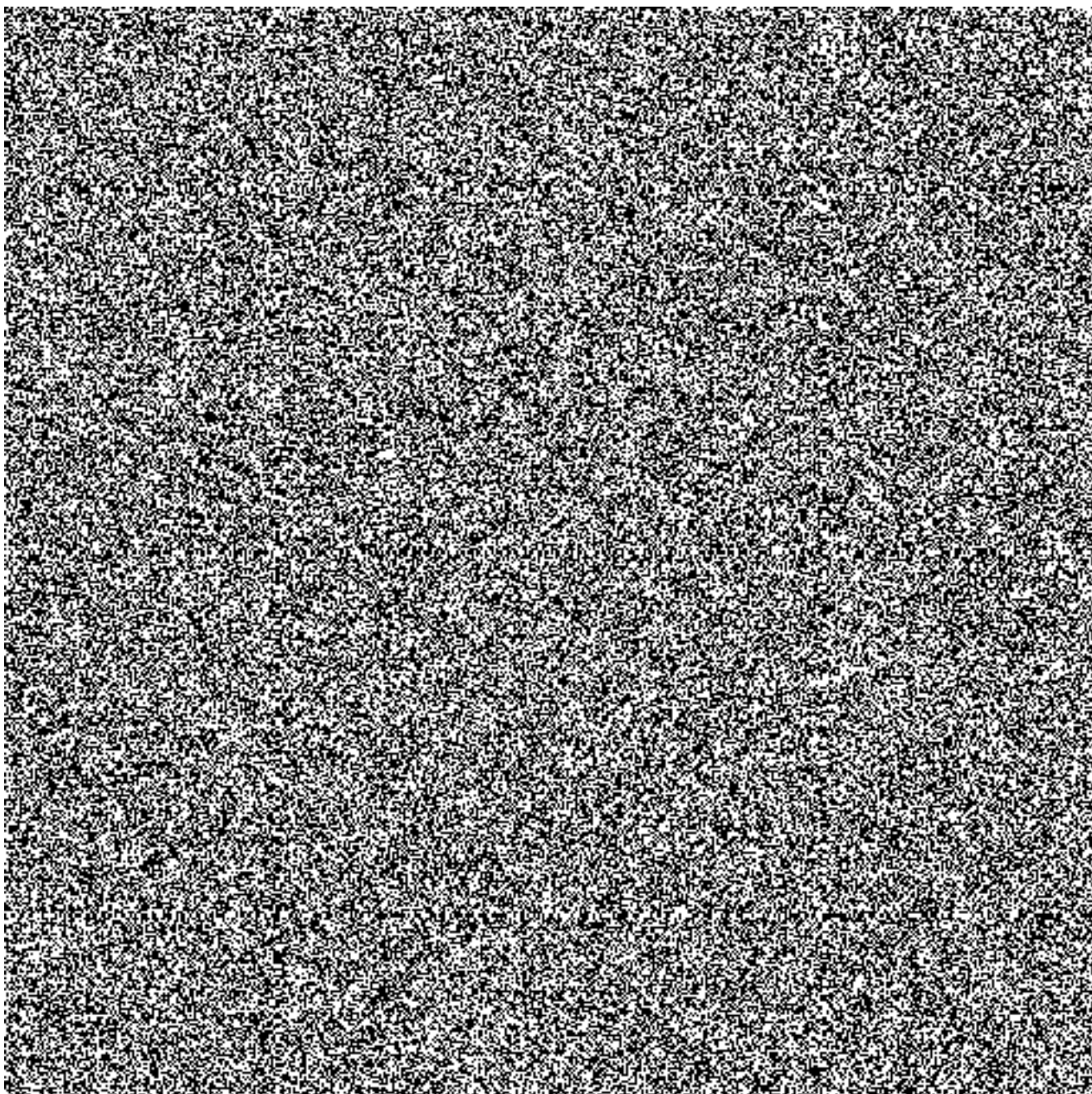
3.3.1.2. Výpočet procentní dostupnosti kritických komponent datového centra provádí automatizovaně monitorovací systém datových center.



3.3.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Celková dostupnost datového centra I. v Měřeném období
- Celková dostupnost datového centra II. v Měřeném období
- Dostupnost síťové konektivity datového centra I.
- Dostupnost síťové konektivity datového centra II.
- Dostupnost napájení datového centra I.
- Dostupnost napájení datového centra II.
- Časový průběh teploty v datovém centru I.
- Časový průběh teploty v datovém centru II.

- Časový průběh relativní vlhkosti v datovém centru I.
- Časový průběh relativní vlhkosti v datovém centru II.
- Odběr elektrické energie v datovém centru I.
- Odběr elektrické energie v datovém centru II.

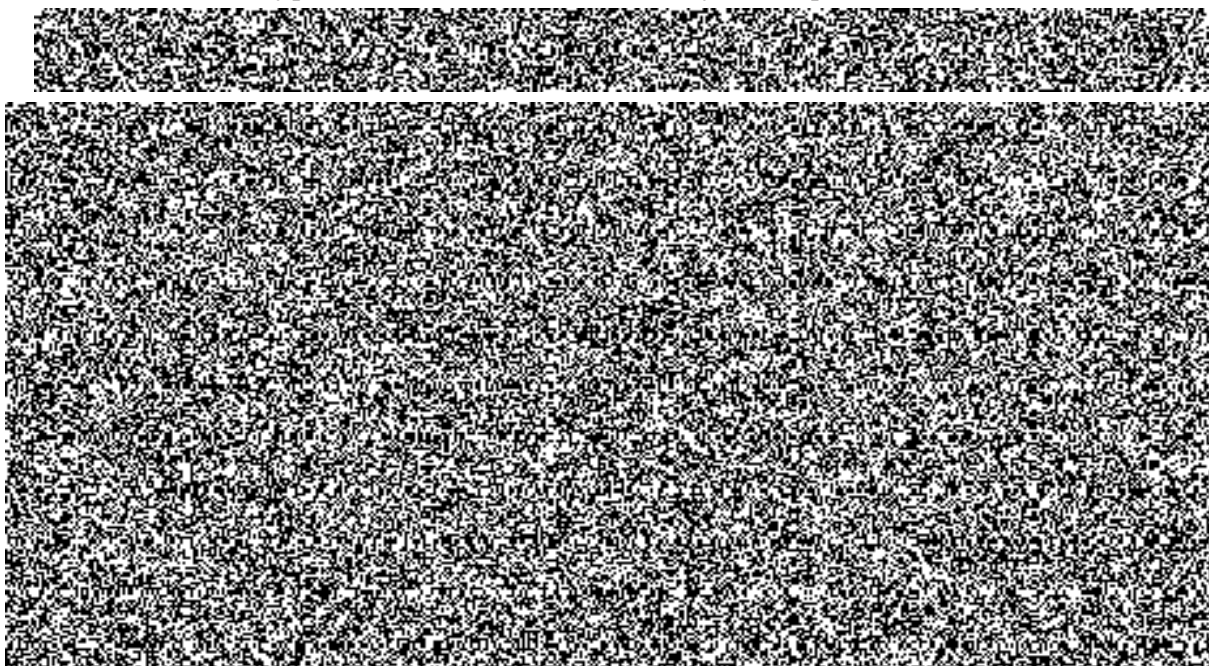


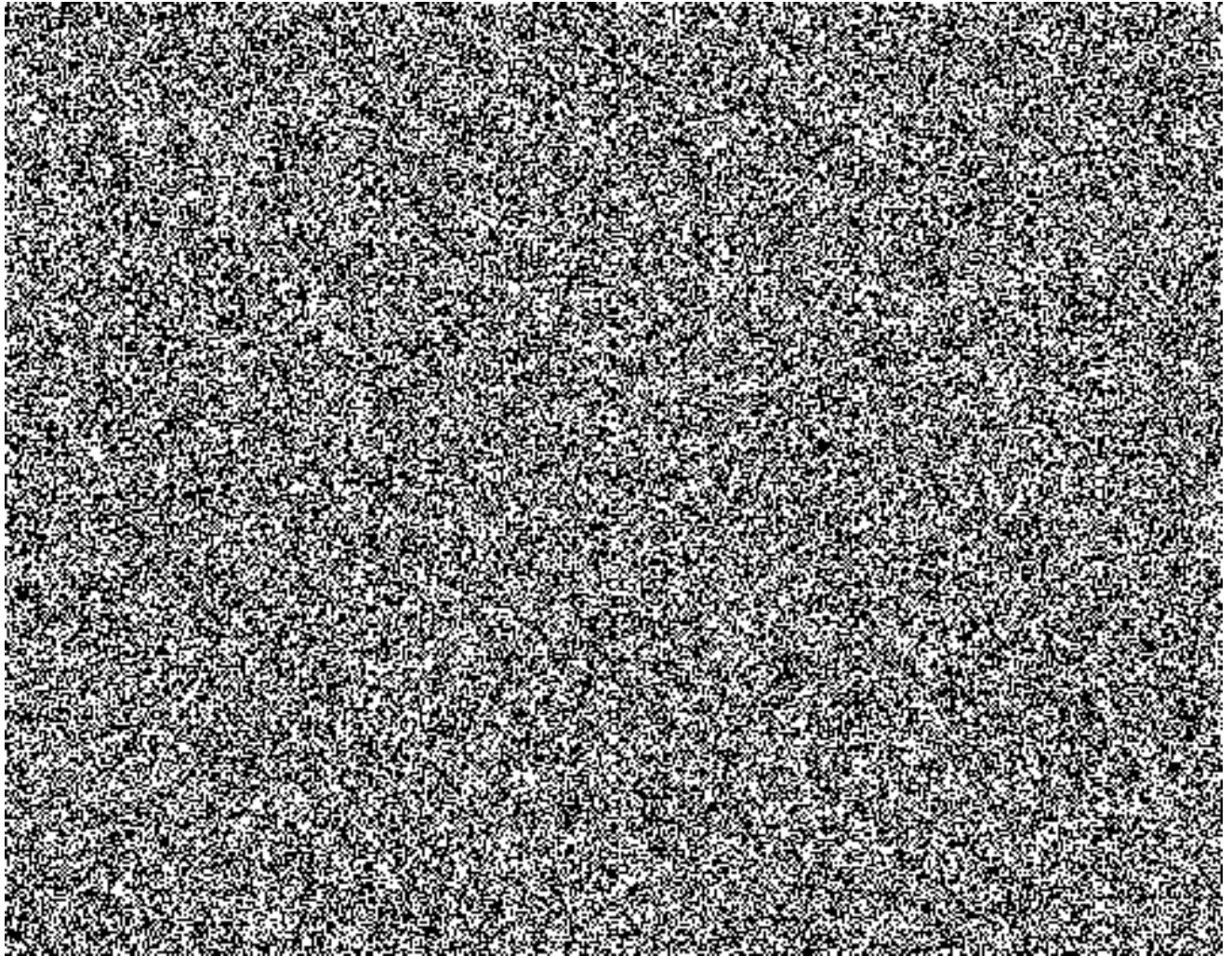
3.4.1. Vymezení podmínek a definice

3.4.1.1. Součástí Služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Telefon

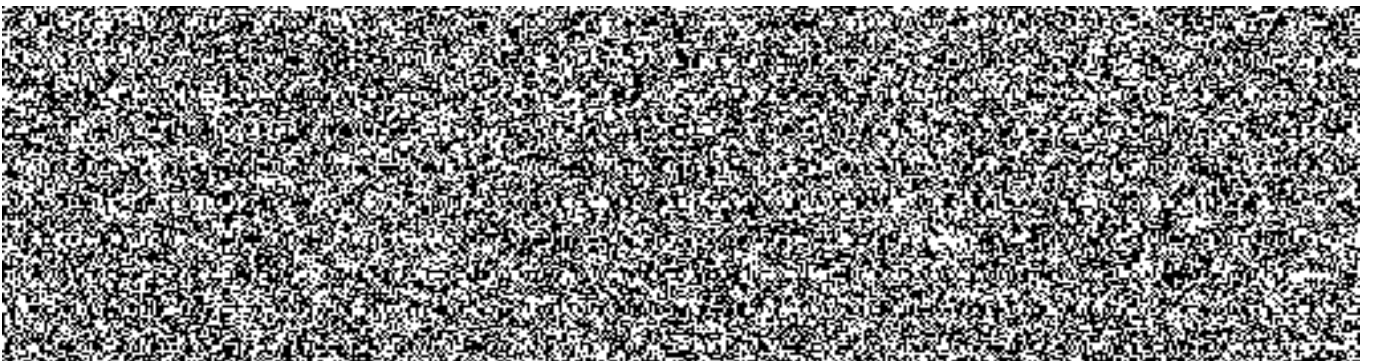
- standardní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele
 - záložní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele (nezávislý na přenosových trasách standardního telefonického kontaktu),
 - eskalační telefonní kontakt na manažera Service Desku.
- Aplikace TTS dostupná z Internetu s použitím standardního prohlížeče WWW stránek, která slouží k zadávání Servisních požadavků do Service Desku elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení.
 - Elektronická pošta (e-mail) – tento komunikační kanál je doplňkovým kanálem předchozích dvou, které jsou součástí Služby. Je určen pro komunikaci v případě nedostupnosti aplikace TTS a pro případnou další komunikaci při řešení Servisních požadavků; komunikace tímto kanálem může probíhat pouze s oprávněnými osobami (osoby, které mají přístup do aplikace TTS).
- 3.4.1.2. Incidentsy identifikované pracovníky Správce jsou hlášeny Provozovateli výhradně prostřednictvím Služby Service Desk, a to oprávněnými pracovníky Správce. Jejich jmenný seznam a identifikační údaje je Správce povinen v případě změn aktualizovat. Termíny pro aktualizace a rozsah identifikačních údajů stanoví obě Smluvní strany písemnou dohodou.
- 3.4.1.3. Dostupnost Služby je definována jako dostupnost obsluhy telefonních hovorů a dostupnost aplikace TTS.
- 3.4.1.4. Obsloužený hovor je takový hovor, který je přijat operátorem, nebo zpětným voláním operátorem vyřízen do 30 minut.
- 3.4.1.5. Výpočet procentního podílu počtu obsloužených hovorů je prováděn na základě výpisu hovorů z telefonní ústředny nebo aplikace TTS.

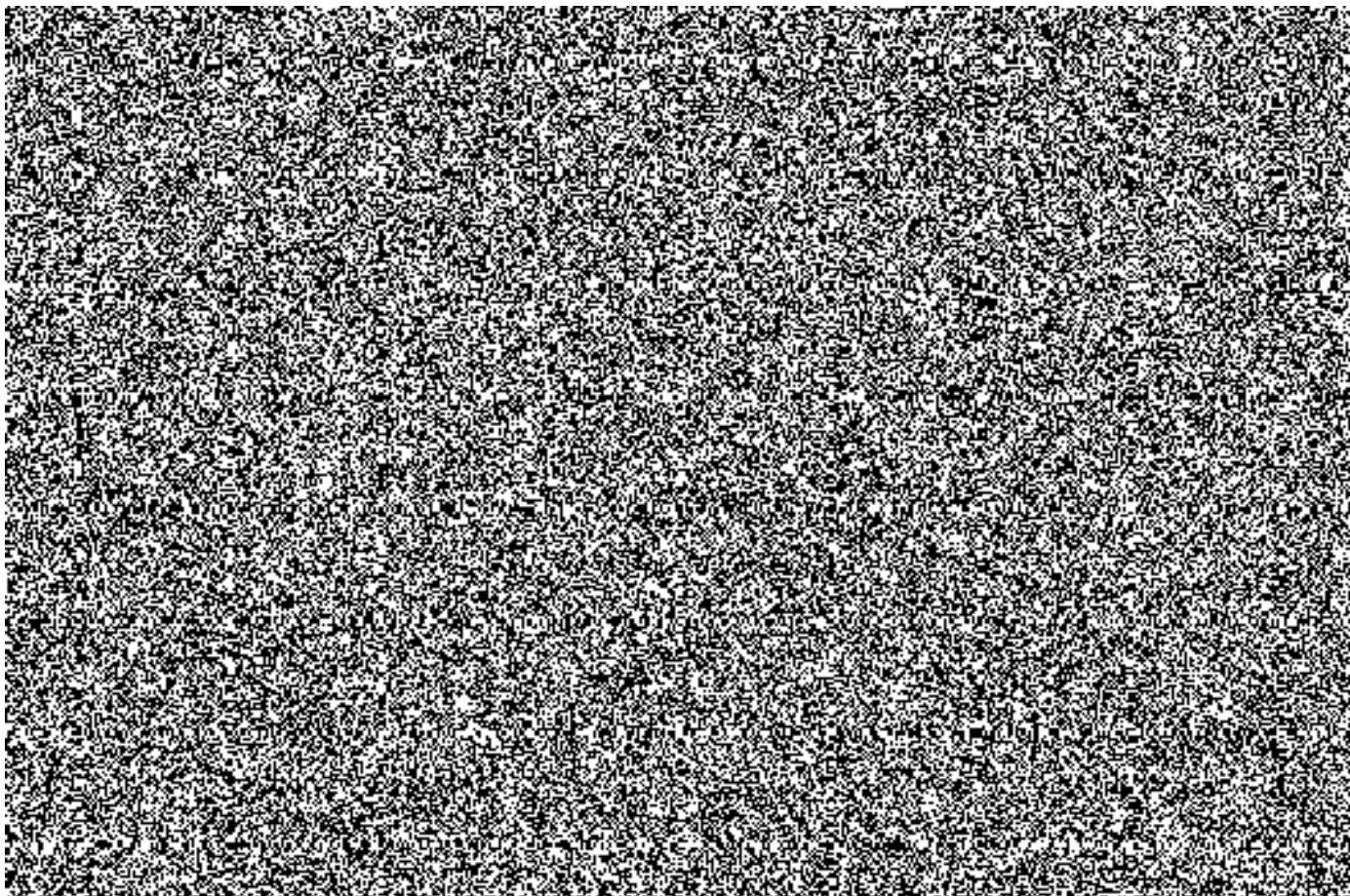




3.4.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Dostupnost obsluhy telefonních hovorů, dostupnost aplikace TTS, dostupnost Služby Service Desk v %
- Počet neobsložených volání na standardní telefonní kontakt SD, záložní telefonní kontakt SD a eskalační telefonní kontakt SD
- Počet všech příchozích volání za Měřené období na standardní telefonní kontakt SD, záložní telefonní kontakt SD a eskalační telefonní kontakt SD
- Počet příchozích nevyzvednutých volání ukončených volajícím před uplynutím 5 minut (pouze pevná linka)





3.5.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.5.1.1. Provozní Incidentsy se dělí dle možnosti dopadu a naléhavosti na Incidentsy kategorie A, Incidentsy kategorie B a Incidentsy kategorie C, definice viz odst. 3.1.1.1
- 3.5.1.2. Dostupnost Služby je definována jako dodržení Reakční doby a maximální Doby obnovy.
- 3.5.1.3. Cílem Služby „Řešení provozních Incidentů“ je co nejrychlejší Obnovení provozu ISDS a minimalizace důsledků výpadků v produkčním prostředí na provozní činnosti Koncových uživatelů. Incidentsy identifikované pracovníky Správce jsou hlášeny Provozovateli výhradně prostřednictvím Služby Service Desk.
- 3.5.1.4. Kategorie Incidentu nahlášeného Provozovateli je stanovena, resp. navržena pracovníkem Provozovatele. V případě nesouhlasu Správce s navrhovanou kategorizací Incidentu jsou povinny Smluvní strany zahájit bez zbytečného odkladu společné jednání, jehož výsledkem bude konečné a závazné určení kategorie Incidentu formou dohody potvrzené písemným protokolem. SLA se počítá od řádného nahlášení nebo zjištění Incidentu a Doba obnovy se posuzuje dle dohodou určené kategorie Incidentu.
- 3.5.1.5. Klíčové parametry Služby jsou Reakční doba a Doba obnovy (fix time).
- 3.5.1.6. Pro Službu „Řešení provozních Incidentů“ jsou stanoveny následující Reakční

doby, na základě kterých se Provozovatel zavazuje zahájit práce na řešení Incidentů dle jejich kategorií, a to v následujících termínech:

- a) Incidentsy kategorie A - nejpozději do jedné hodiny od nahlášení nebo zjištění.
- b) Incidentsy kategorie B a C - nejpozději nejbližší následující Pracovní den od nahlášení nebo zjištění.

3.5.1.7. Pro Službu „Řešení provozních Incidentů“ je stanovena maximální Doba obnovy:

- a) Incidentsy kategorie A - 4 hodiny od zahájení práce na řešení Incidentů, nejpozději však od marného uplynutí Reakční doby
- b) Incidentsy kategorie B a C - 5 Pracovních dnů od zahájení práce na řešení Incidentů, nejpozději však od marného uplynutí Reakční doby

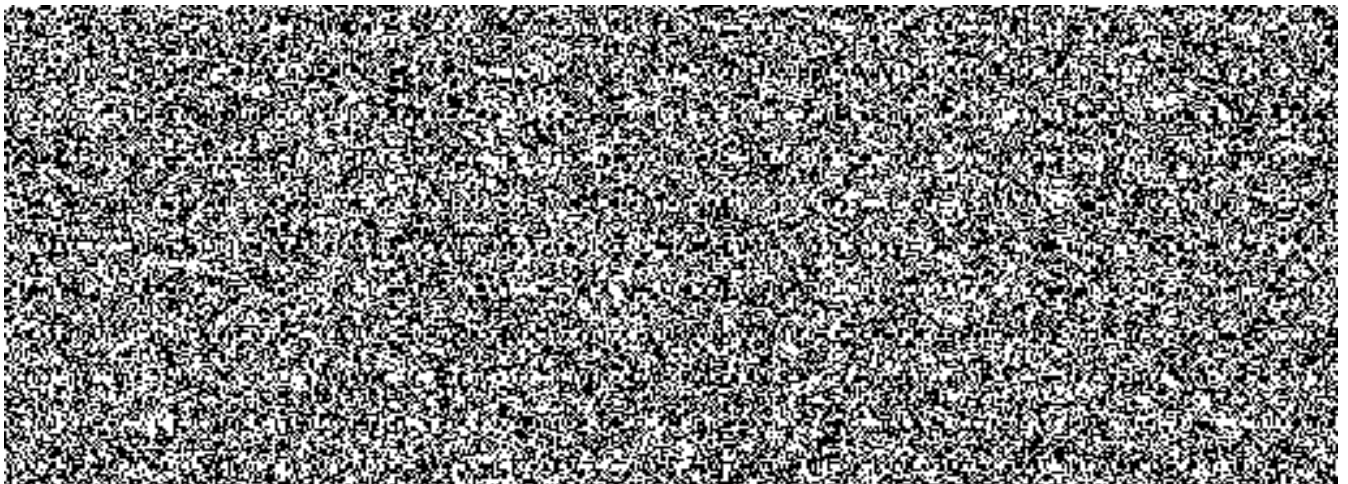
3.5.1.8. Do Reakční doby a Doby obnovy se pro účely výpočtu níže nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována součinnost od Správce a Vyhrazená doba.

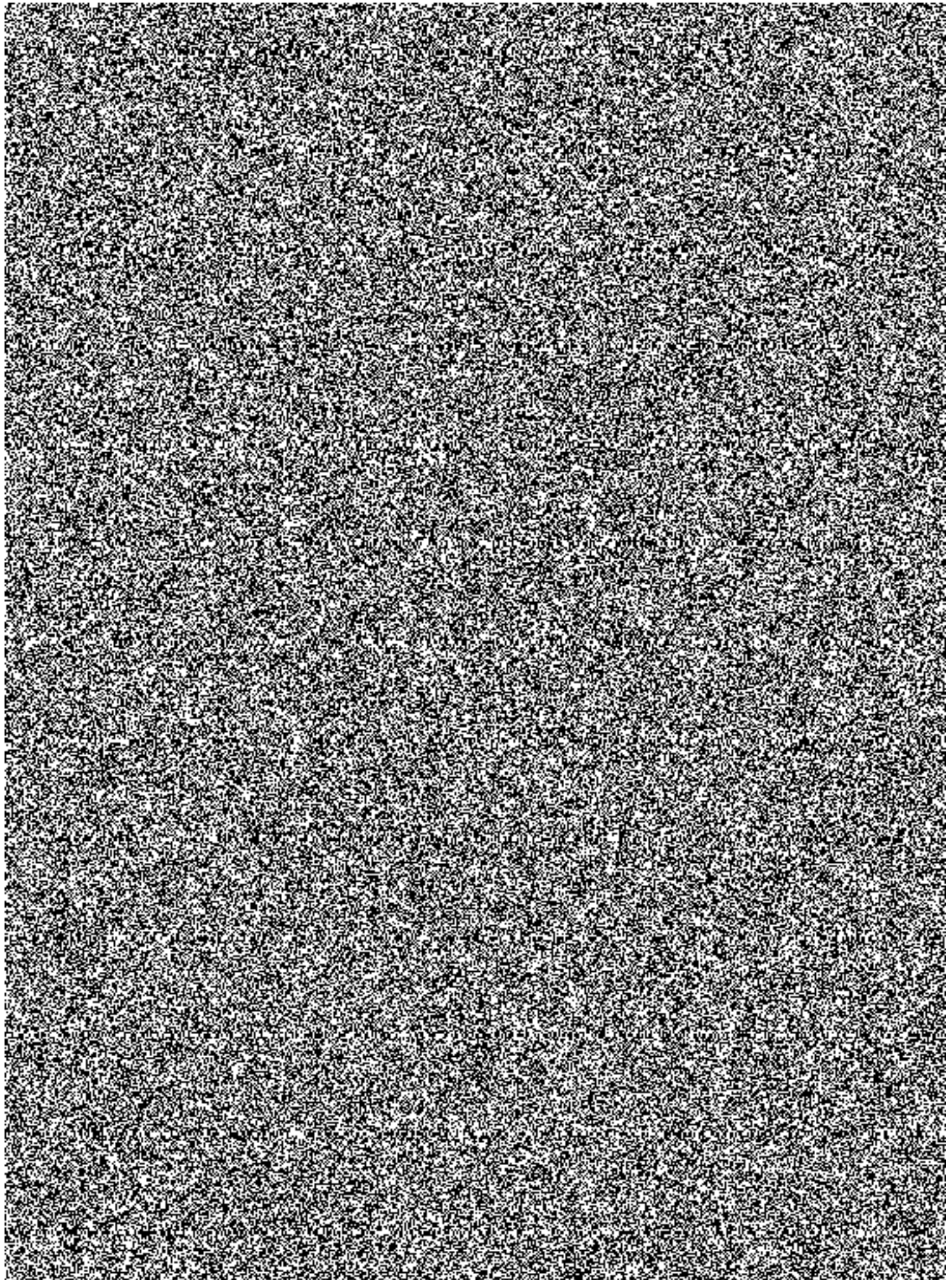
3.5.1.9. V průběhu řešení/odstraňování Incidentu je Provozovatel oprávněn požádat Správce o zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Správce se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků Provozovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby.

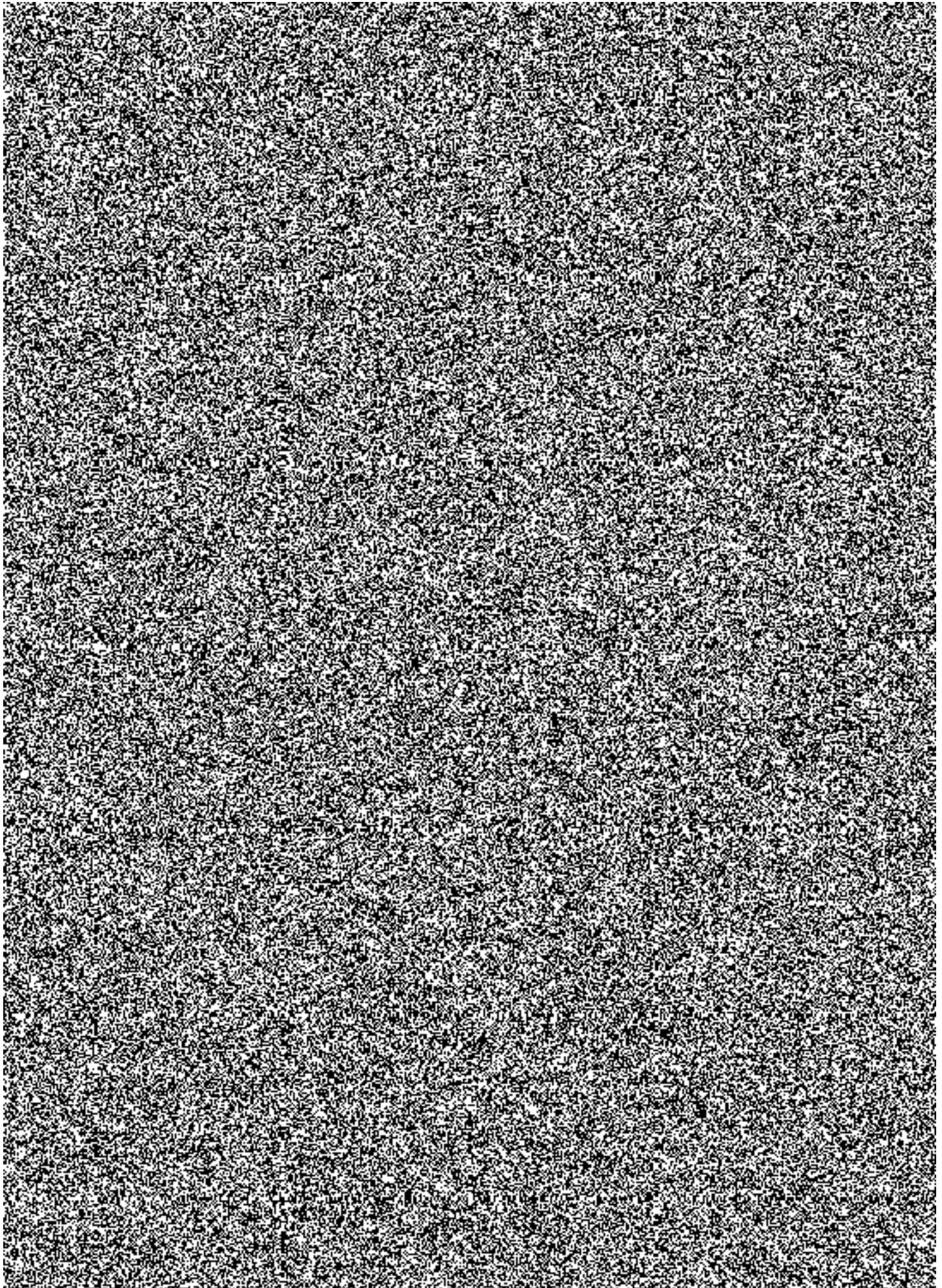
3.5.1.10. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené příčiny či jejích důsledků nebo nalezením a předáním Náhradního řešení Správci. Incident kategorie B a C také převedením/překlasifikováním na problém. Použitím Náhradního řešení lze u Incidentů kategorie A překlasifikovat Provozovatelem Incident na kategorii B.

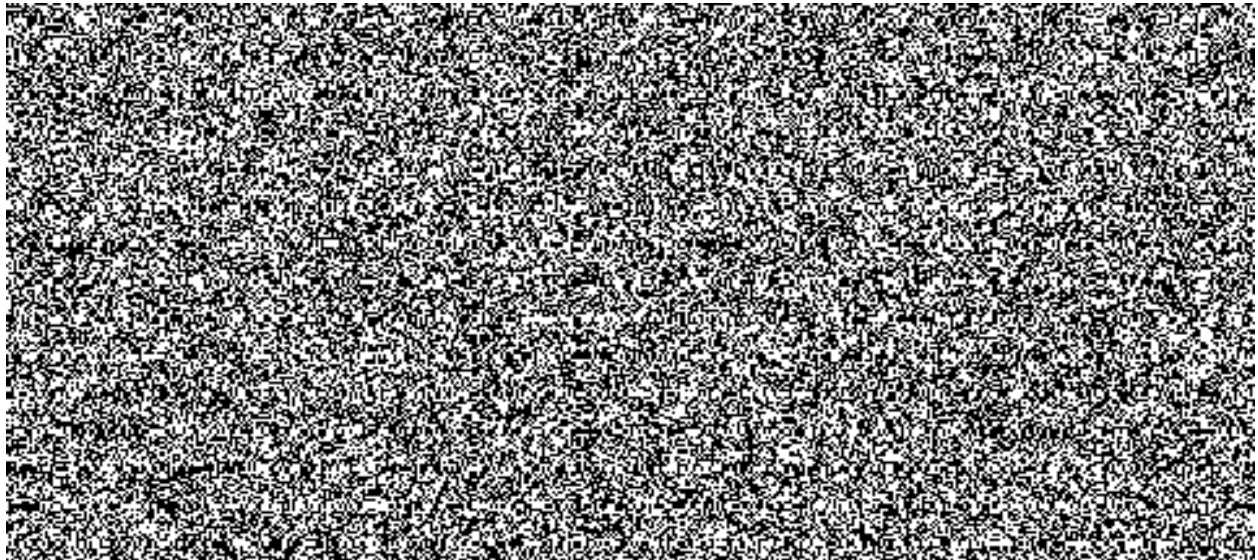
3.5.1.11. Výpočet dostupnosti Služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:

- a) Podíl překročení dohodnuté Reakční doby v minutách (odst. 3.5.1.6) k celkovému počtu minut v Měřeném období,
- b) Podíl překročení Doby obnovy v minutách (odst. 3.5.1.7) k celkovému počtu minut v Měřeném období.





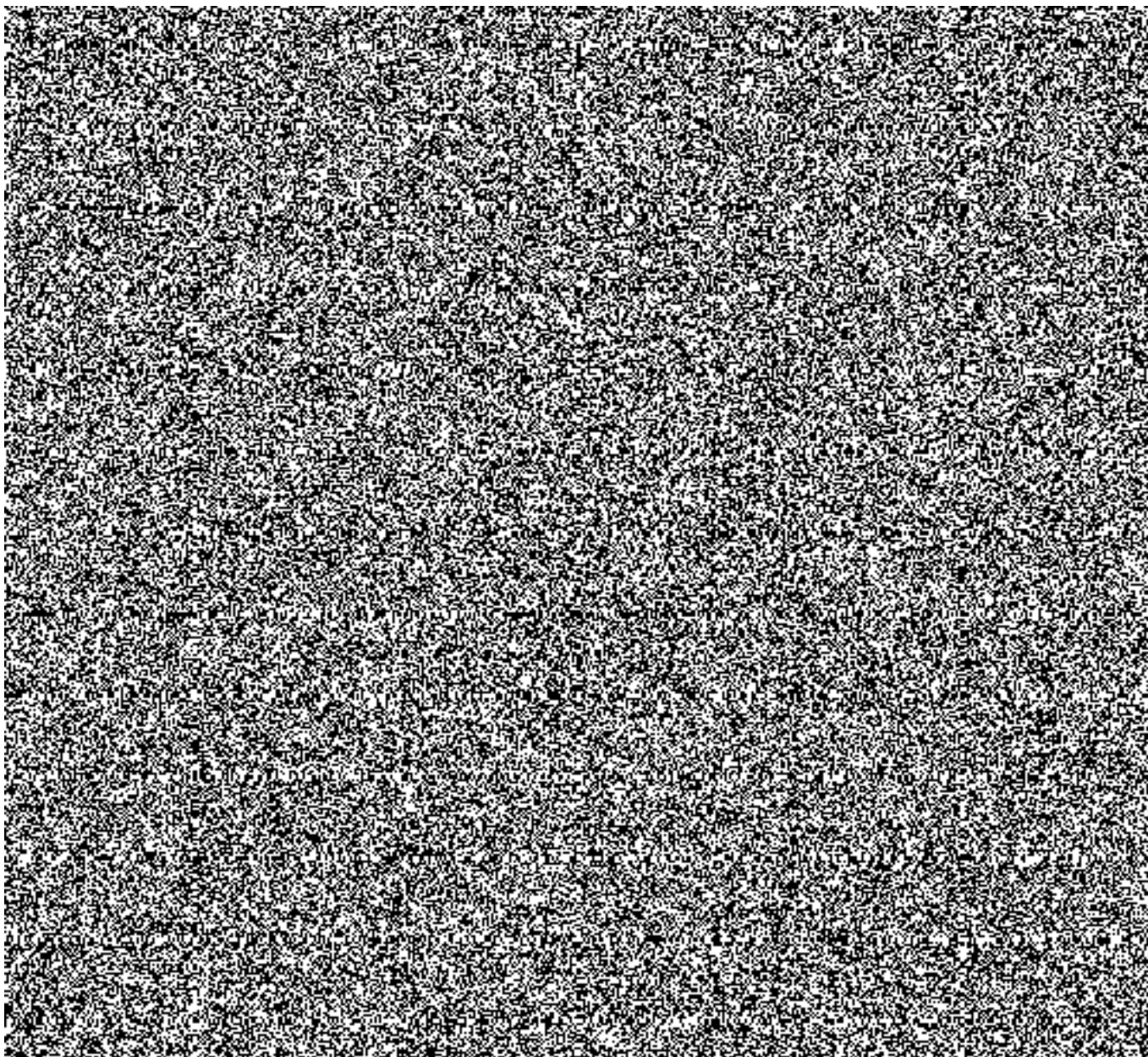




3.5.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Dostupnost Služby v %
- Počet Incidentů kategorie A neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby Incidentů kategorie A
- Doba překročení maximální Doby obnovy Incidentů kategorie A
- Počet všech evidovaných Incidentů kategorie A (v Měřené době)
- Počet Incidentů kategorie B neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby Incidentů kategorie B
- Doba překročení maximální Doby obnovy Incidentů kategorie B
- Počet všech evidovaných Incidentů kategorie B (v Měřené době)
- Počet Incidentů kategorie C neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby Incidentů kategorie C
- Doba překročení maximální Doby obnovy Incidentů kategorie C
- Počet všech evidovaných Incidentů kategorie C (v Měřené době)
- Počet neuzavřených Incidentů kategorií A, B a C k poslednímu dni Měřeného období

3.6. Řešení provozních problémů

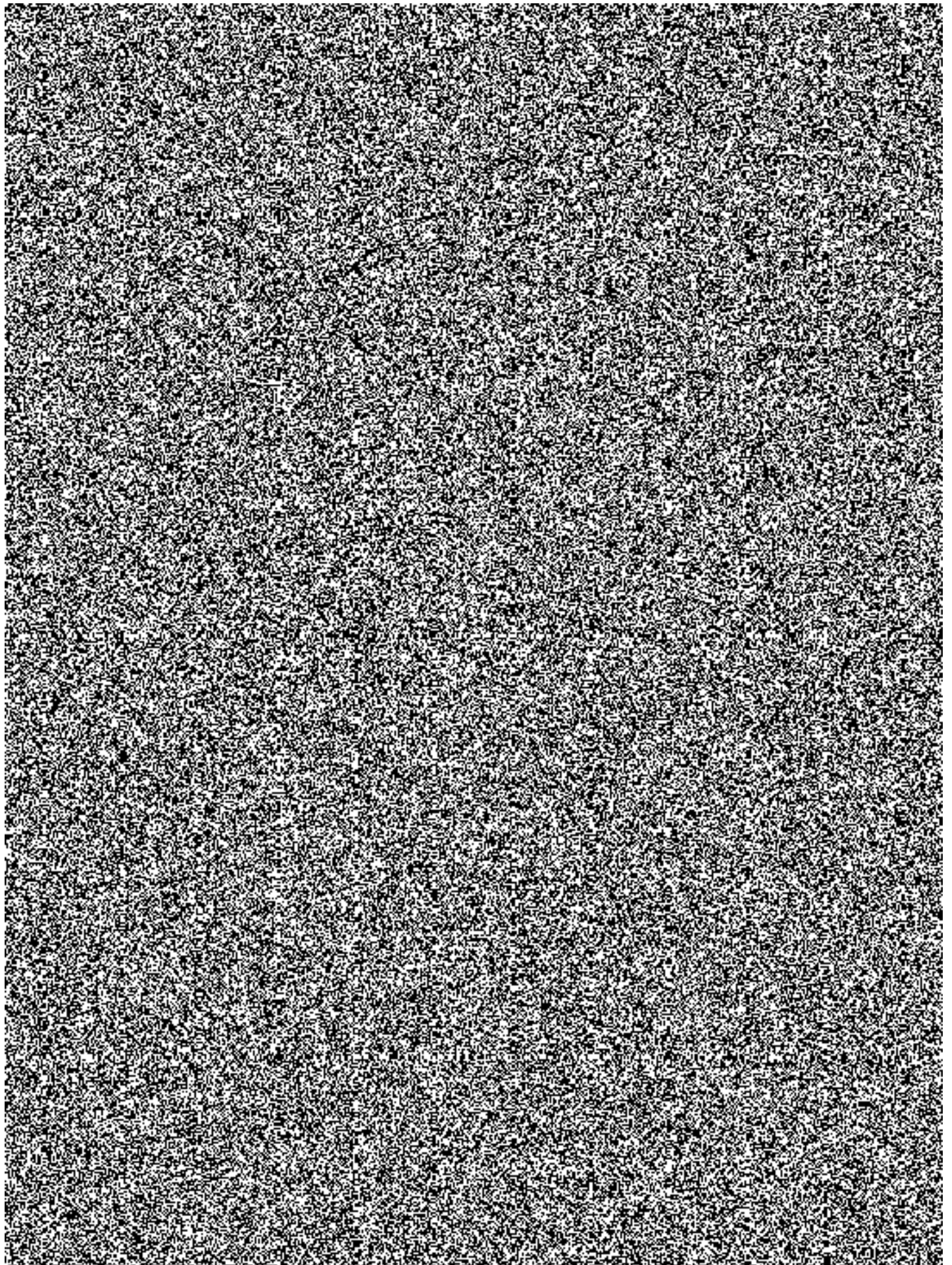


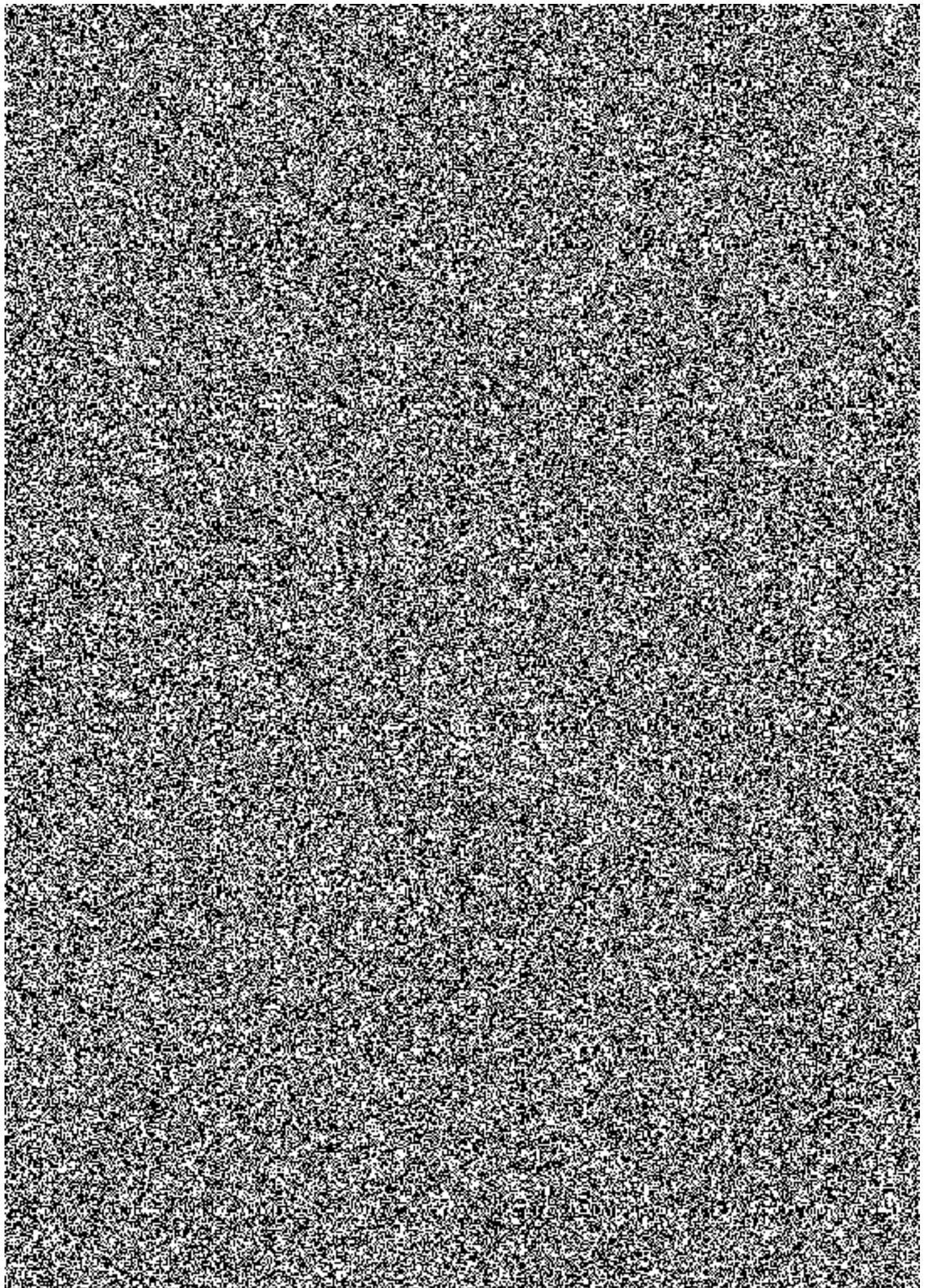
3.6.1. Vymezení podmínek a definice

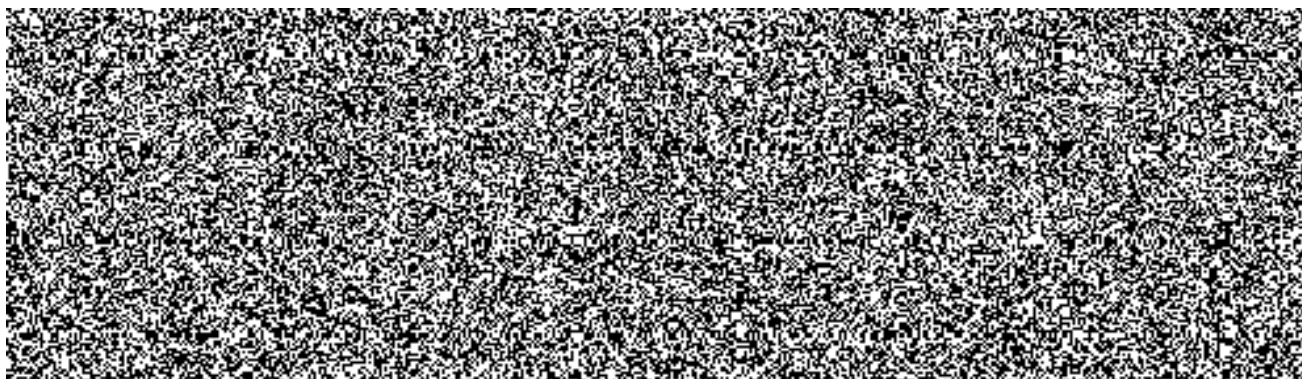
- 3.6.1.1. Problémy jsou kategorizovány dle priority jejich řešení. Určení kategorie problému probíhá na základě dopadu, naléhavosti a existenci Náhradního řešení ke konkrétnímu problému.
- 3.6.1.2. Kategorizaci problémů provádí Provozovatel na základě priority jejich řešení následovně:
- Problémy s prioritou 1 – klasifikováno A – Kritický problém, který zásadně ovlivňuje Klíčovou funkci ISDS. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran.

- Problémy s prioritou 2 – klasifikováno B – Běžný problém, který zásadně neovlivňuje Klíčovou funkci ISDS. Funkčnost ISDS není ve svých funkcích problémem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Správci či je problémem zasažena nepříliš významná část funkcionality ISDS.
- 3.6.1.3. Pro Službu „Řešení provozních problémů“ jsou stanoveny následující Reakční doby, na základě kterých se Provozovatel zavazuje zahájit práce na řešení problémů dle jejich klasifikace, a to v následujících termínech:
- a) problémy klasifikované A (priorita 1) - nejpozději do jedné Pracovní hodiny od nahlášení či identifikace problému,
 - b) problémy klasifikované B (priorita 2) - nejpozději druhý Pracovní den po nejbližším následujícím Pracovním dni od nahlášení či identifikace problému.
- 3.6.1.4. Pro Službu „Řešení provozních problémů“ je stanovena maximální Doba obnovy:
- a) problémy klasifikované A – 30 dní od nahlášení či identifikace problému
 - b) problémy klasifikované B – 45 dní od nahlášení či identifikace problému
- 3.6.1.5. V průběhu řešení problému má Provozovatel možnost opakovaně žádat o prodloužení o další období v případě, že jde např. o složitý problém nebo jeho vyřešení leží mimo možnosti Provozovatele (např. lhůty dodavatele technologie apod.). Období se prodlužuje vždy nejdéle do konce následujícího kalendářního měsíce.
- 3.6.1.6. Do Reakční doby a Doby obnovy se pro účely výpočtu níže nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována součinnost od Správce a dále Vyhrazená doba.
- 3.6.1.7. V průběhu řešení/odstraňování problému je Provozovatel oprávněn požádat Správce o zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Správce se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků Provozovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby.
- 3.6.1.8. Problém je považován za vyřešený nalezením řešení a jeho realizací. V případě, že problém vznikl jako důsledek Náhradního řešení (workaround), pak toto Náhradní řešení bude nahrazeno nalezeným konečným řešením.
- 3.6.1.9. Výpočet dostupnosti Služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:
- a) podíl doby překročení dohodnuté Reakční doby v minutách (odst. 3.6.1.3) k celkovému počtu minut v Měřeném období a
 - b) podíl překročení Doby obnovy v minutách (odst. 3.6.1.4) k celkovému počtu minut v Měřeném období.





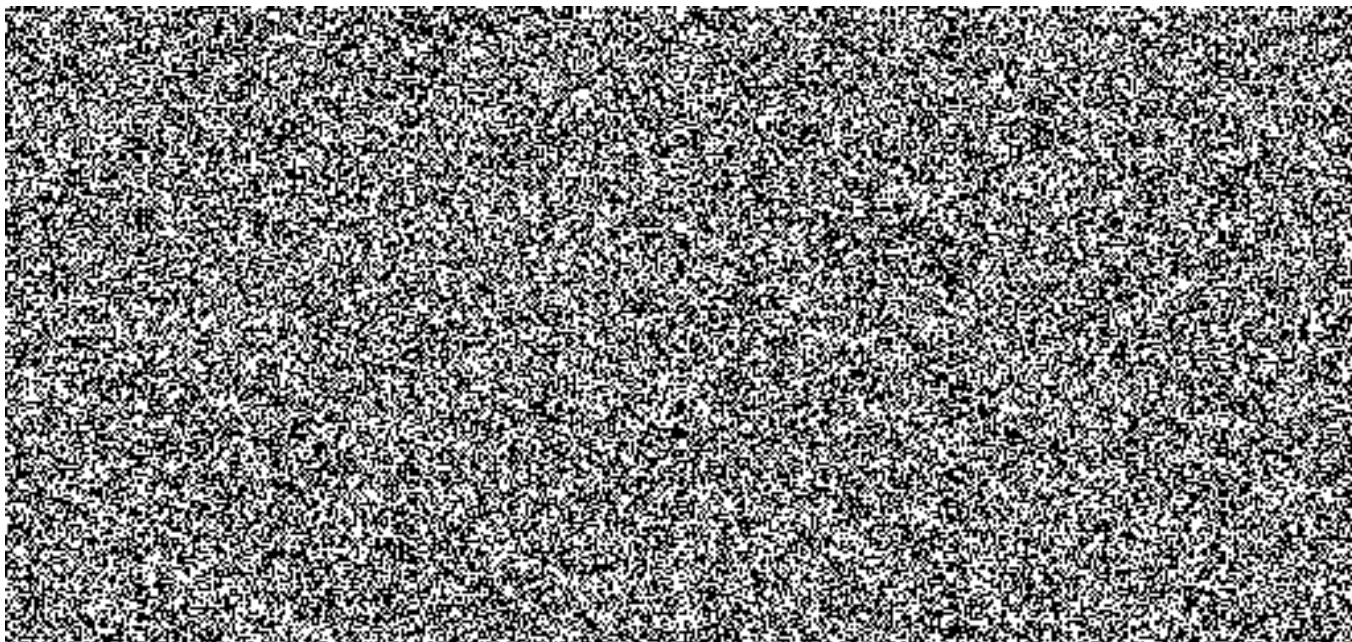


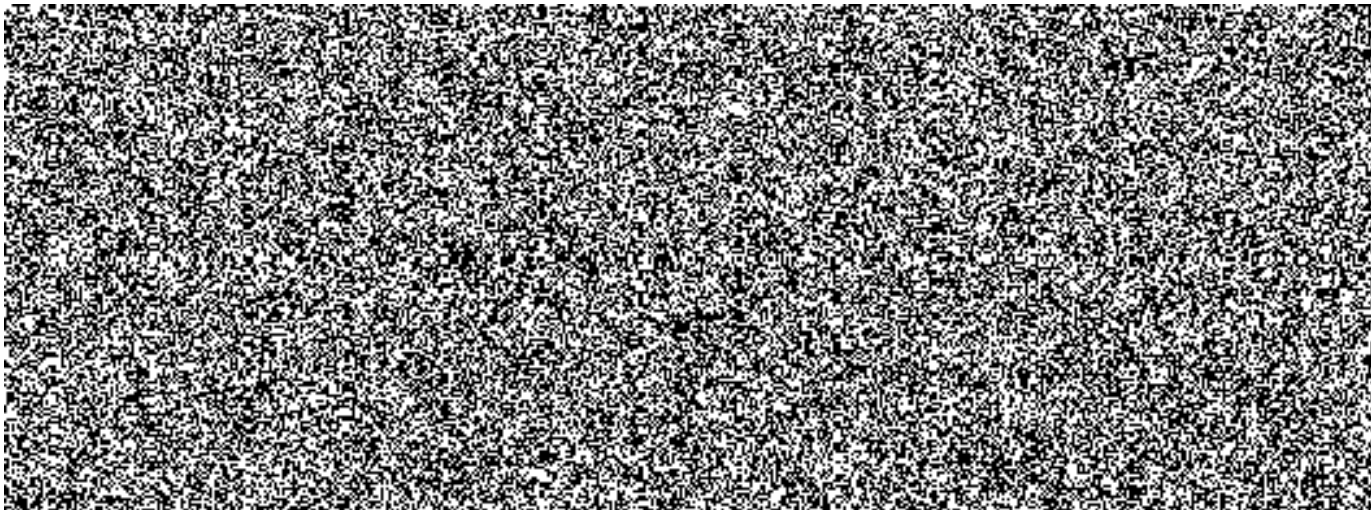


3.6.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Dostupnost Služby v %
- Počet problémů kategorie „A“ neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby problémů kategorie „A“
- Doba překročení maximální Doby obnovy problémů kategorie „A“
- Počet všech evidovaných problémů kategorie „A“ (v Měřené době)
- Počet problémů kategorie „B“ neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby problémů kategorie „B“
- Doba překročení maximální Doby obnovy problémů kategorie „B“
- Počet všech evidovaných problémů kategorie „B“ (v Měřené době)
- Přehledová tabulka problémů, včetně přehledu neuzavřených problémů kategorií „A“ a „B“ k poslednímu dni Měřeného období

3.7. Dodání Datových zpráv





3.7.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.7.1.1. Dodáním Datové zprávy se rozumí provedení operací k zajištění správného a bezpečného přenesení řádně podané bezchybné Datové zprávy z Datové schránky odesílatele do Datové schránky příjemce.
- 3.7.1.2. Doba dodání Datové zprávy je časový úsek od času podání do času dodání Datové zprávy do Datové schránky příjemce.
- 3.7.1.3. SLA se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době. Parametr „Dodání datových zpráv“ se nesleduje u Datových zpráv, kde došlo k zachycení nebezpečného kódu antivirovou kontrolou.
- 3.7.1.4. Za úspěšně dodanou Datovou zprávou se považuje datová zpráva, u které doba dodání nepřevyšuje 240 minut. Datové zprávy, které se nepodaří dodat v době do 240 minut, jsou pro potřeby SLA považovány za nedodané.
- 3.7.1.5. Míra neúspěšnosti „Dodání datové zprávy“ se vypočítává jako poměr počtu Datových zpráv nedodaných do 240 minut k celkovému počtu podaných Datových zpráv za Měřené období do ISDS, v procentech.



- 3.7.1.7. Výpočet míry neúspěšnosti Dodání datových zpráv se provádí podle následujícího výpočtového schématu:

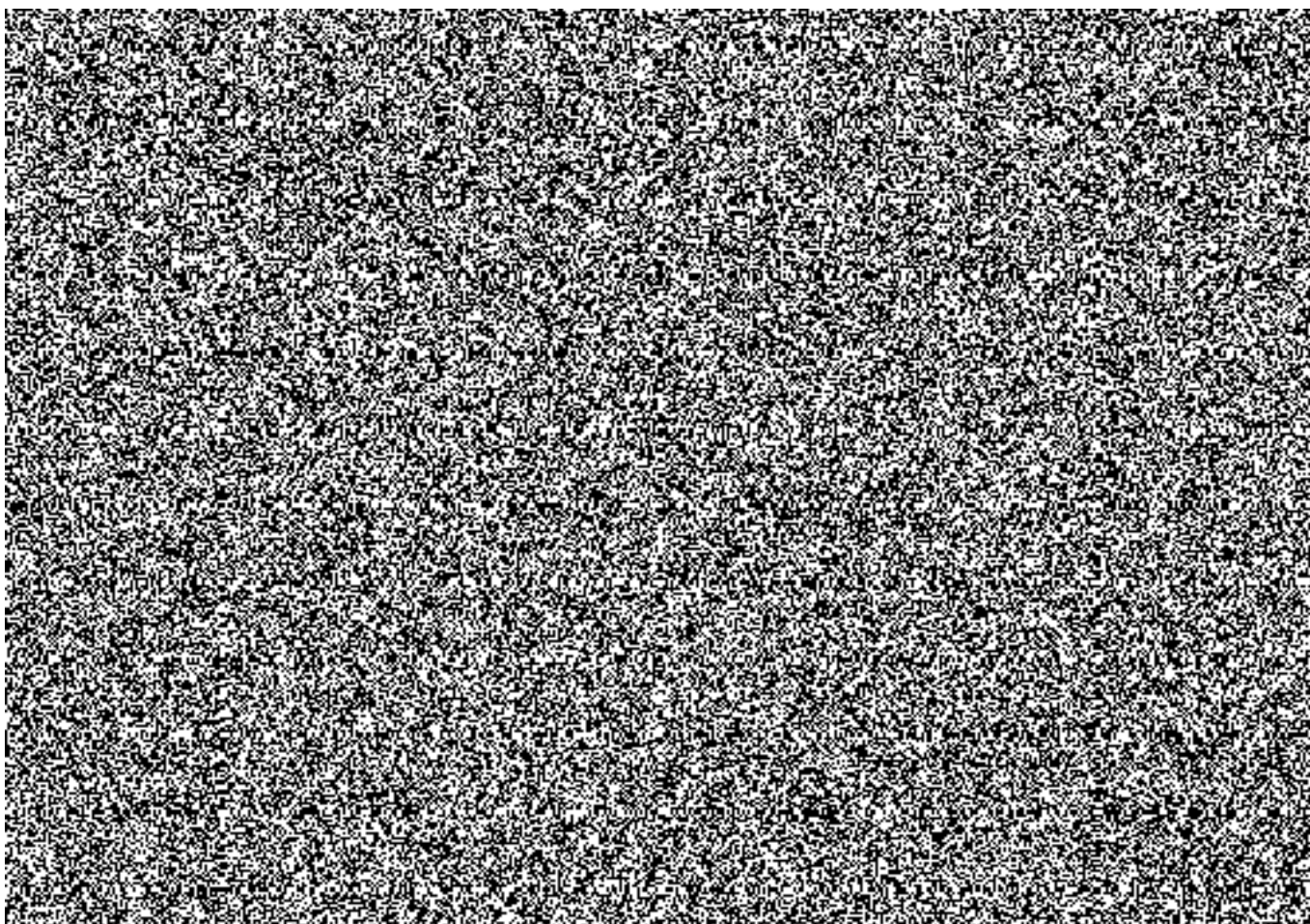
$$MN_{DDZ} = 100 \cdot \frac{d}{n} \quad [\%]$$

MN_{DDZ} Míra neúspěšnosti Dodání Datových zpráv v % (vypočítává se na tři desetinná místa)

- n celkový počet podaných Datových zpráv za Měřené období
- d počet Datových zpráv za Měřené období, nedodaných do 240 minut, po odečtení datových zpráv dodaných dle 3.7.1.6

3.7.2.Hlášené parametry Služby (reporting)

- Počet dodaných Datových zpráv za Měřené období, dodaných do 240 minut od podání
- Počet Datových zpráv za Měřené období, nedodaných ve lhůtě 240 minut od podání
- Počet Datových zpráv za Měřené období, vykázaných jako dodaných v „Související době“ a v časovém úseku na zotavení systému dle čl. 3.7.1.6
- Počet podaných Datových zpráv za Měřené období
- Míra neúspěšnosti Dodání datových zpráv v %



3.8.1.Vymezuující podmínky a definice

- 3.8.1.1. Dodáním Velkoobjemové datové zprávy se rozumí provedení operací k zajištění správného a bezpečného přenesení řádně podané bezchybné

Velkoobjemové datové zprávy z datové schránky odesílatele do datové schránky příjemce.

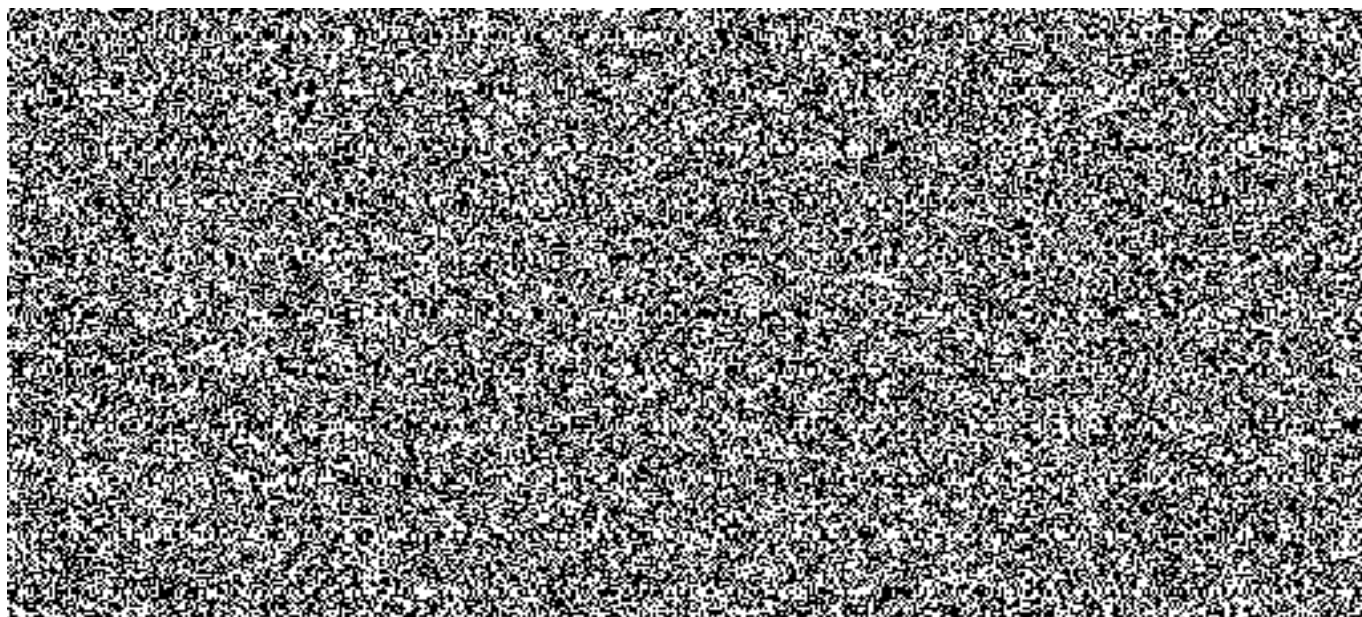
3.8.1.2. Doba dodání Velkoobjemové datové zprávy je časový úsek od času podání do času dodání datové zprávy do datové schránky příjemce.

3.8.1.3. Dostupnost služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době.



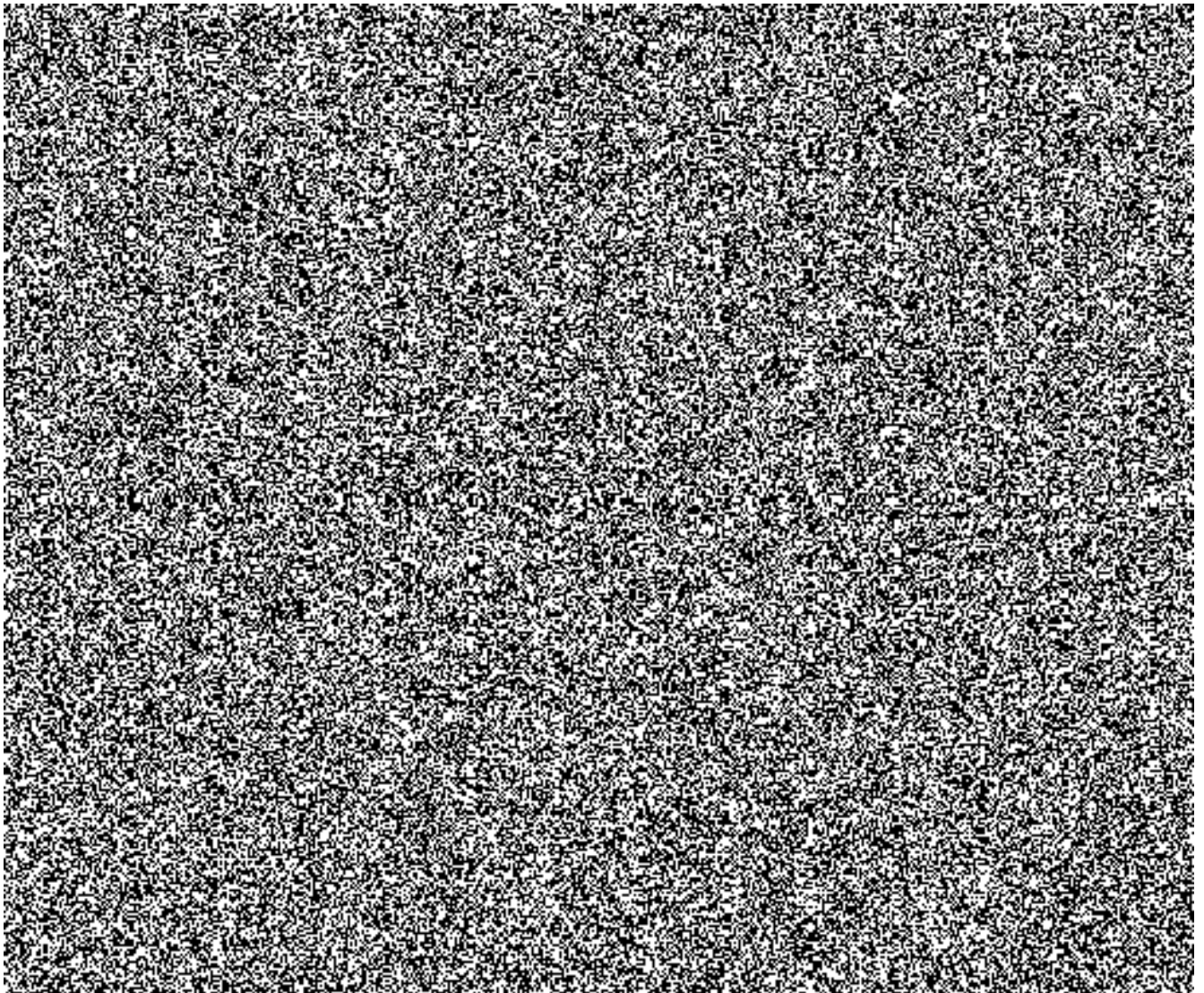
3.8.1.5. Míra neúspěšnosti „Dodání Velkoobjemových datových zpráv“ se vypočítává jako poměr počtu Velkoobjemových datových zpráv nedodaných do 240 minut k celkovému počtu podaných Velkoobjemových datových zpráv za Měřené období do ISDS, v procentech.

3.8.1.6. Dojde-li v Měřeném období k nesplnění SLA007a, bude se zpětně zkoumat, nebyl-li v Související době překročen limitní parametr LV1. Pokud ano, sankce za SLA 007a se neuplatní pro zprávy podané v časovém úseku trvání překročení LV1 a následném časovém úseku až 180 minut na zotavení systému.



3.8.2. Hlášené parametry služby (reporting)

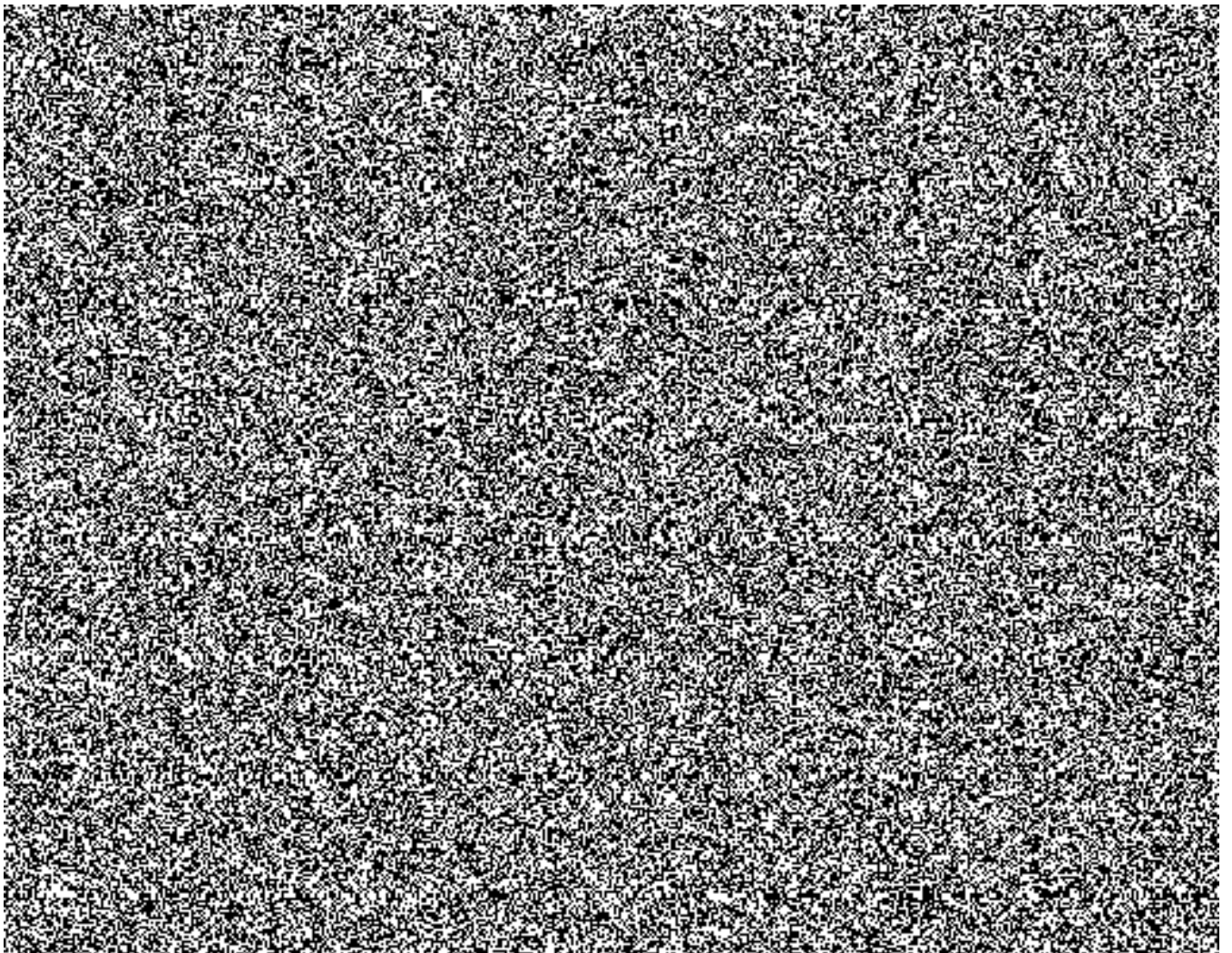
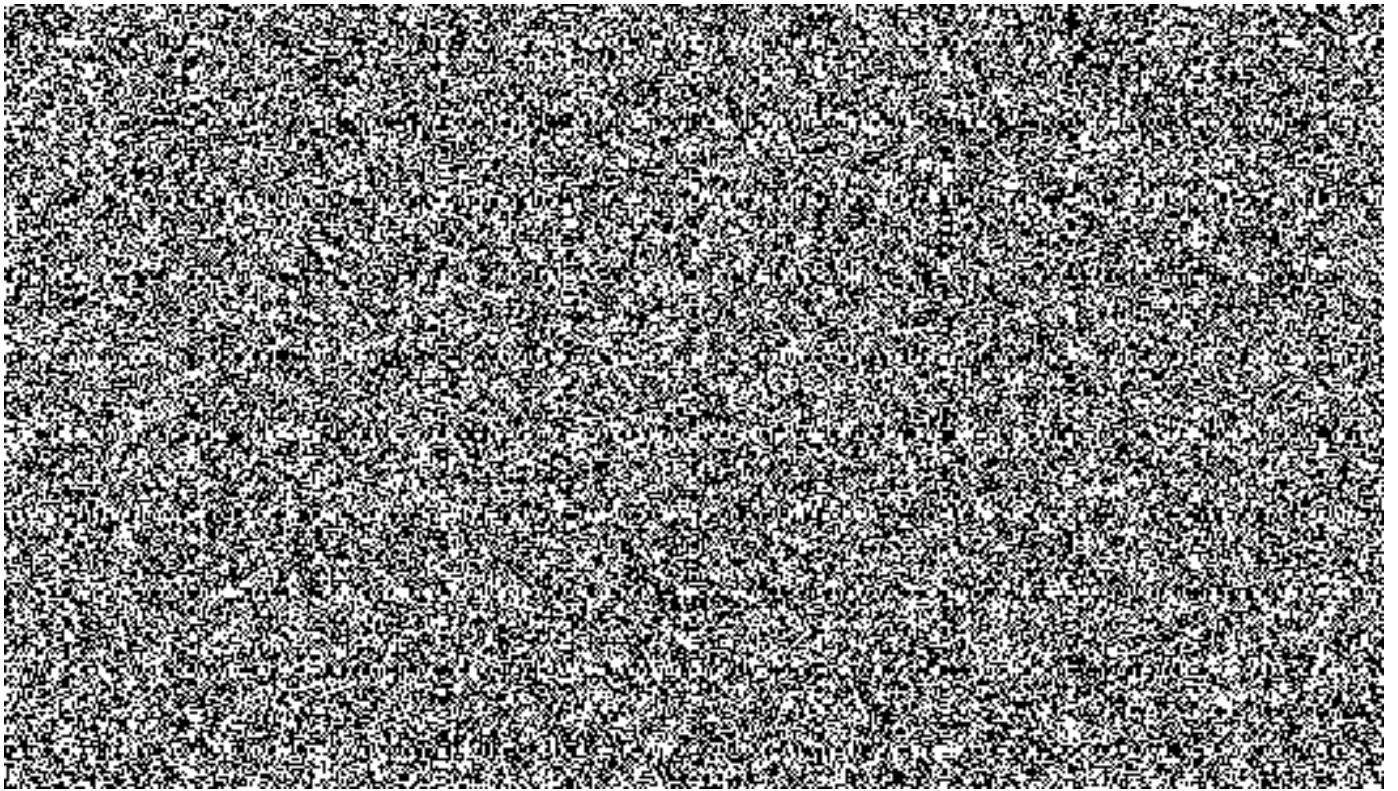
- Počet dodaných Velkoobjemových datových zpráv za Měřené období, dodaných do 240 minut od podání
- Počet Velkoobjemových datových zpráv za Měřené období, nedodaných ve lhůtě 240 minut od podání
- Počet Velkoobjemových datových zpráv za Měřené období, vykázaných jako dodaných v „Související době“ a v časovém úseku na zotavení systému dle čl. 3.8.1.6
- Počet podaných Velkoobjemových datových zpráv za Měřené období
- Míra neúspěšnosti Dodání Velkoobjemových datových zpráv v %

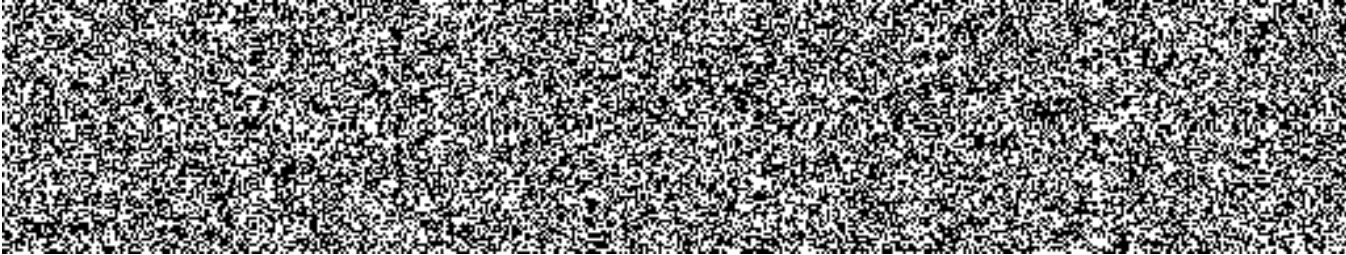


3.9.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.9.1.1. Za dobu přípravy Datové zprávy ke stažení se považuje doba od úspěšného zadání požadavku na stažení dodané, resp. Doručené datové zprávy do okamžiku připravenosti dat (reprezentujících obsah Datové zprávy včetně příloh) pro stažení na rozhraní infrastruktury.
- 3.9.1.2. Za Datovou zprávu připravenou ke stažení včas se považuje Datová zpráva, u které doba přípravy ke stažení nepřevyšuje 30 sekund, neplatí pro Datové zprávy o velikosti větší než 20 MB nebo s počtem příloh větším než 1.
- 3.9.1.3. Dostupnost Služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době.







3.10.1. Vymezení podmínek a definice

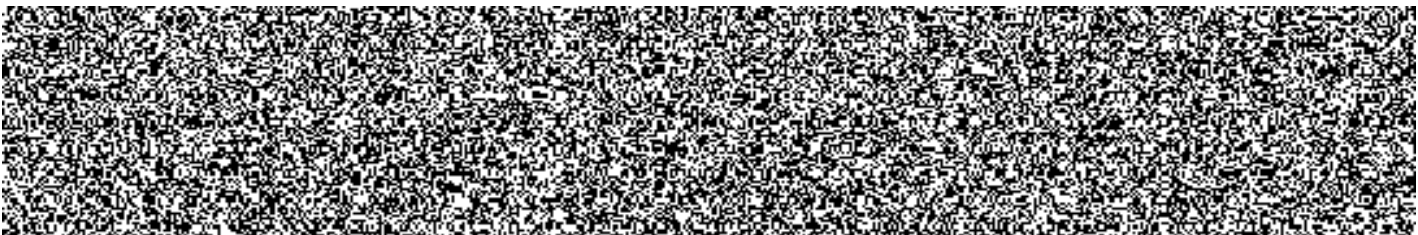
- 3.10.1.1. Za dobu přípravy dodejky nebo doručení ke stažení se považuje doba od úspěšného zadání požadavku na stažení dodejky nebo doručení do okamžiku připravenosti dat (reprezentujících obsah dodejky nebo doručení) pro stažení na rozhraní infrastruktury
- 3.10.1.2. Za dodejku nebo doručení připravenou ke stažení včas se považuje dodejka nebo doručení, u které doba přípravy ke stažení nepřevyšuje 10 sekund.
- 3.10.1.3. Dostupnost Služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době.
- 3.10.1.4. Výpočet Míry úspěšnosti včasné přípravy dodejek a doručení ke stažení se provádí podle následujícího výpočtového schématu:

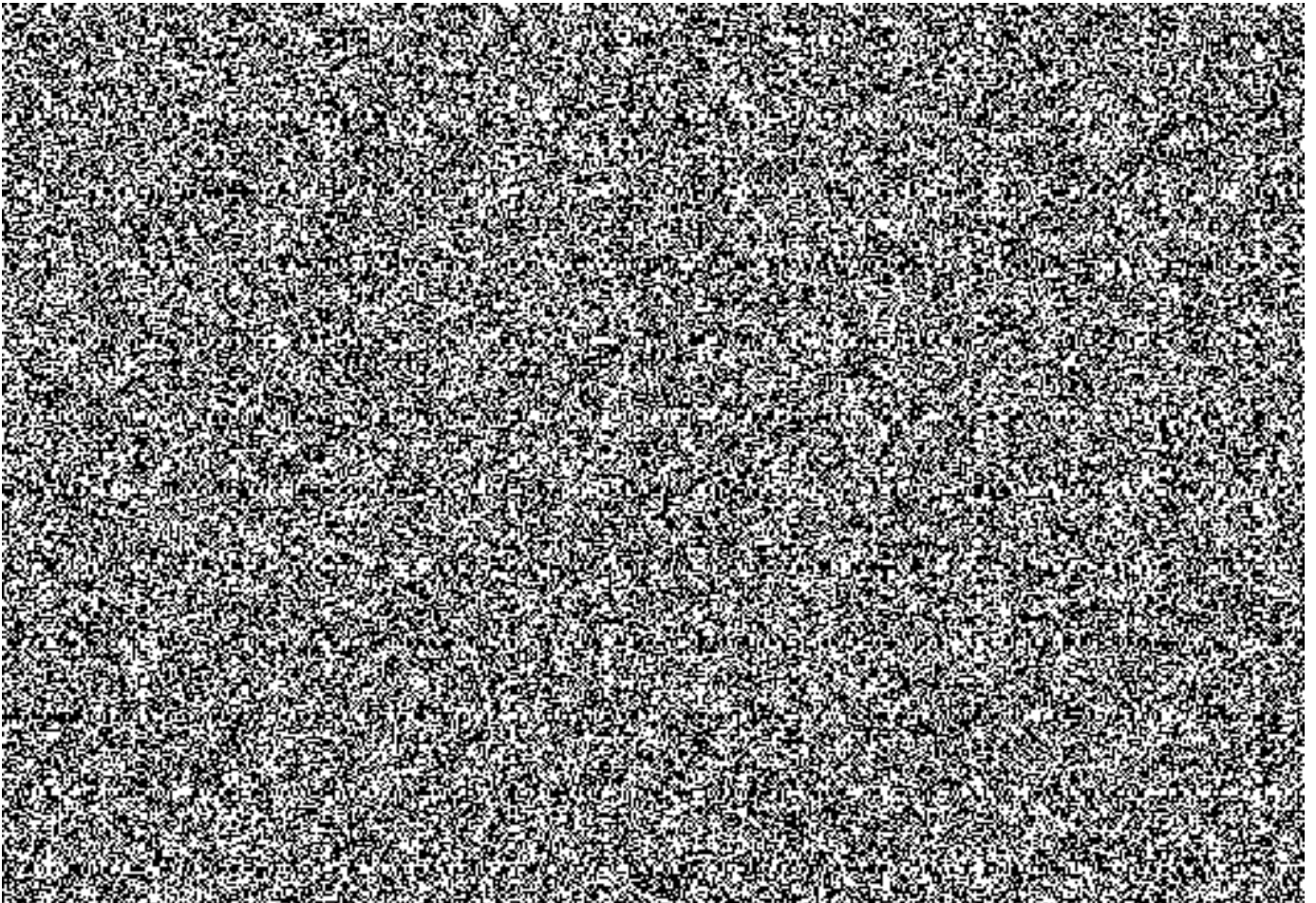
$$MU_{DDP} = 100 - \frac{100 \cdot n_{ddp}}{n} \quad [\%]$$

| | |
|------------|--|
| MN_{DDP} | Míra úspěšnosti včasné přípravy dodejek a doručení ke stažení v % (vypočítává se na dvě desetinná místa) |
| n | celkový počet stahování dodejek a doručení za Měřené období |
| n_{ddp} | počet dodejek a doručení za Měřené období, připravených ke stažení do 10 sekund |

3.10.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Počet zahájených stahování dodejek a doručení za Měřené období
- Počet dodejek a doručení za Měřené období, připravených ke stažení včas
- Průměrná doba přípravy dodejek a doručení ke stažení za Měřené období





3.11.1. Vymezení podmínky a definice

- 3.11.1.1. Provozovatel garantuje, že vytiskne, zkompletuje a vypraví do poštovní přepravní sítě listovní zásilky, k nimž obdrží příslušné bezchybné datové věty ve výše stanovených lhůtách.
- 3.11.1.2. V případě, že se ani s vynaložením přiměřených prostředků nepodaří doplnit zjevně chybnou adresu adresáta (neúplná, zjevně nesmyslná, nebo do země, kam Provozovatel neposkytuje poštovní služby), je tato zásilka vyjmuta a Správci jsou poskytnuta podrobná data o této zásilce.
- 3.11.1.3. V případě, že dojde ke skutečnosti popisované v čl. 3.11.1.2., dopisy u kterých nemohlo dojít k opravě adresy, nejsou započítávány do počtu zásilek pro účely SLA.

3.11.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Počet předaných objednávek (požadavků na doručení listinných zásilek v Měřeném období)
- Počet odmítnutých objednávek z důvodu chyby v adrese, která neumožní objednanou zásilku zařadit do procesu doručení.
- Počet vypravených zásilek
- Počet zásilek nevypravených do sjednané doby (roztríděno na zásilky vnitrostátní a mezinárodní)
- Počet zásilek, u kterých se nepodařilo opravit či doplnit korespondenční adresu

a které se budou vracet Správci.

3.12. Call Centrum

| | |
|--|---|
| Kód Služby | 011 |
| Název a druh Služby | Call Centrum - základní Služba spojená s provozem |
| Popis Služby | Call Centrum je první úrovní uživatelské podpory pro Koncové uživatele ISDS, další uživatele a zájemce. Předmětem poskytované Služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpoC – Single Point of Contact) pro uvedené osoby. |
| Základní parametry | |
| Dostupnost Služby měsíční (v %) | 99,5 |
| Rozsah zaručeného provozu Služby | Telefonní kontakt: 8:00 -18:00 hod. (10×5) |
| Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet Dostupnosti Služby) | Údržba a Plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného harmonogramu ve stanoveném rozsahu. |

3.12.1. Vymezení podmínek a definice

3.12.1.1. Provozovatel garantuje příjem požadavků na Call Centrum prostřednictvím telefonního hovoru.

3.12.1.2. Služba telefonického příjmu požadavků na Call Centrum je považována za dostupnou, jestliže nejméně 90 % telefonních hovorů je za běžných provozních podmínek vyzvednuto operátorem do 10 minut a je navázán verbální kontakt.

3.12.1.3. V případech, kdy je zaznamenán nárazový nebo náhlý nárůst požadavků na hovory, který je reakcí na příčinu mimo ISDS a kterou nemohl Provozovatel ovlivnit, časová lhůta pro vyzvednutí hovoru neplatí.

3.12.1.4. Služba Call Centrum je považována za dostupnou, jestliže nejméně 70 %

přijatých požadavků je vyřešeno při prvním kontaktu (v rámci hovoru) anebo nejméně 90 % přijatých požadavků je vyřešeno na druhé úrovni technické podpory Provozovatele nejpozději pátý Pracovní den po přijetí požadavku při prvním kontaktu. Prvním dnem se rozumí Pracovní den následující po dni, kdy byl požadavek přijat. Přijatým požadavkem se za běžných provozních podmínek rozumí takový požadavek, kdy operátor vyzvedne příchozí telefonní hovor do 10 minut a naváže s volajícím verbální kontakt.

3.12.1.5. Dostupnost Služby vyjádřená v procentech se stanovuje podle následujícího schématu:

$$D_{CC} = \frac{D_{CC0} + D_{CC1} + D_{CC2}}{3} \quad [\%]$$

$$D_{CC0} = \frac{C}{C_0 \cdot 0,9} \cdot 100 \quad [\%] \quad \text{přičemž } D_{CC0} = \text{max. } 100\%$$

$$D_{CC1} = \frac{c_1}{C \cdot 0,7} \cdot 100 \quad [\%] \quad \text{přičemž } D_{CC1} = \text{max. } 100\%$$

$$D_{CC2} = \frac{k_2}{K \cdot 0,9} \cdot 100 \quad [\%] \quad \text{přičemž } D_{CC2} = \text{max. } 100\%$$

kde

| | |
|-----------|---|
| D_{CC} | celková dostupnost Služby Call Centrum v % (vypočítává se na jedno desetinné místo) |
| D_{CC0} | dostupnost Služby Call Centrum přijetím hovoru |
| D_{CC1} | dostupnost Služby Call Centrum vyřešením požadavku při prvním kontaktu |
| D_{CC2} | dostupnost Služby Call Centrum vyřešením požadavku na druhém stupni technické podpory Provozovatele |
| C | celkový počet přijatých požadavků v časovém limitu |

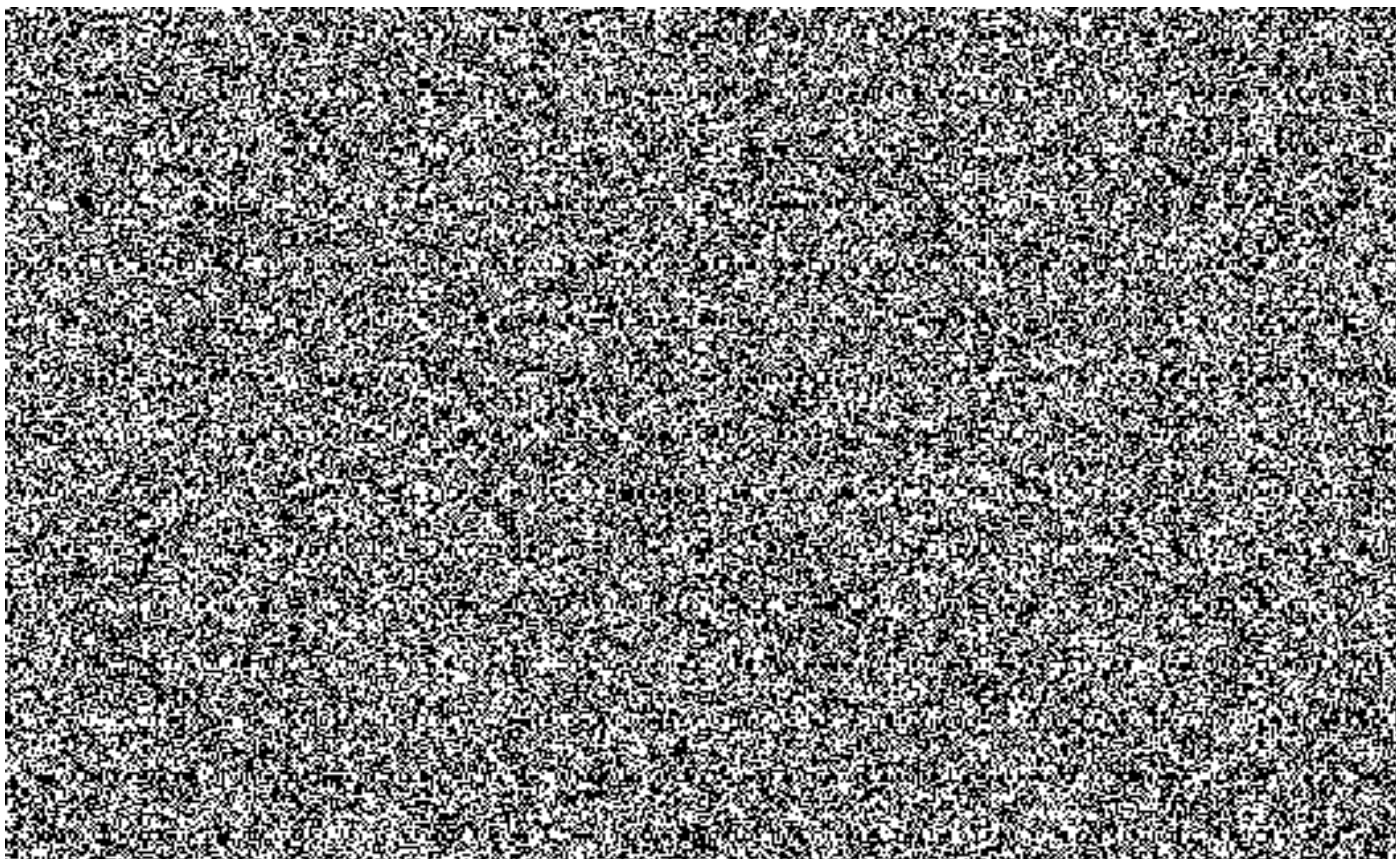
| | |
|----------------|---|
| C ₀ | počet telefonicky podávaných požadavků (pokusů o hovor) |
| k ₂ | počet vyřešených požadavků na druhé úrovni Provozovatele ve stanovené době |
| K | celkový počet požadavků předaných na druhou úroveň Provozovatele v Měřeném období |
| c ₁ | počet požadavků vyřešených při prvním kontaktu (v rámci hovoru) |

3.12.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Dostupnost Služby v %
- Počet požadavků přijatých v časovém limitu
- Počet telefonicky podávaných požadavků (pokusů o hovor)
- Počet požadavků vyřešených při prvním kontaktu (v rámci hovoru)
- Celkový počet požadavků
- Počet vyřešených požadavků na druhé úrovni Provozovatele ve stanovené době
- Celkový počet požadavků předaných na druhou úroveň Provozovatele

4. Kvalitativní ukazatele komplexu Služeb

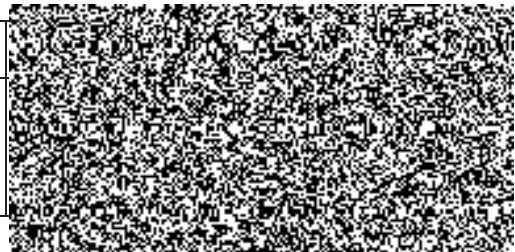
Provozovatel garantuje dostupnost Služeb ISDS v souladu s čl. 3.1 až 3.12.



4.2. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS (Služba 002)

Sankce za nedodržení parametrů Služby Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS (Služba 002) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

| |
|--|
| Dostupnost Služby |
| Při poklesu pod hodnotu 97% za každou další započatou desetinu % |



4.3. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Služby datového centra (Služba 003)

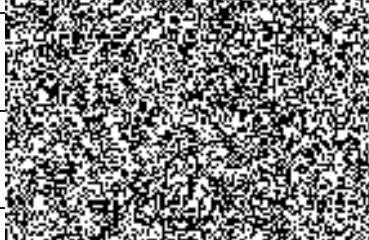
Sankce za nedodržení parametrů Služby datového centra (Služba 002) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

| |
|--|
| Dostupnost Služby |
| Při poklesu pod hodnotu 99,9% za každou další započatou desetinu % |



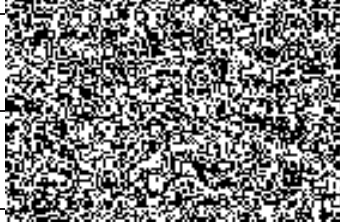
4.4. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Service Desk (Služba 004)

Sankce za nedodržení parametrů Služby Service Desk (Služba 004) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

| | | |
|--|--|--|
| Dostupnost Služby | |  |
| Při poklesu pod hodnotu 99,5% za každou další započatou desetinu % | | |

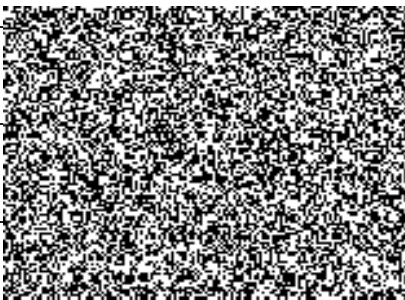
4.5. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služeb Řešení provozních Incidentů (Služba 005), Řešení provozních problémů (Služba 006) a Call Centrum (Služba 011)

Sankce za nedodržení parametrů Služeb Řešení provozních Incidentů a Řešení provozních problémů (Služby 005 , 006 a 011) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:


| | | |
|--|--|--|
| Dostupnost Služby | |  |
| Při poklesu pod hodnotu 99,5% za každou další započatou desetinu % | | |

4.6.Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Dodání datových zpráv (Služba 007) a služby Dodání Velkoobjemových datových zpráv (Služba 007a)

Sankce za nedodržení parametrů Služby Dodání Datových zpráv (Služba 007) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

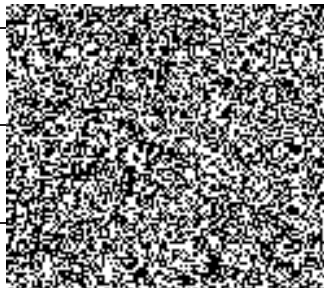
| | | |
|--|--|--|
| Míra neúspěšnosti dodání zprávy | |  |
| Od 0,01% za každou další započatou setinu procenta | | |

Sankce za nedodržení parametrů služby Dodání Velkoobjemových datových zpráv (Služba 007a) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

| | |
|---------------------------------|--|
| Míra neúspěšnosti dodání zprávy |  |
| Od 1% za každé další procento | |

4.7. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služeb Příprava datových zpráv ke stažení (Služba 008) a Příprava dodejek a doručenek ke stažení (Služba 009)

Sankce za nedodržení parametrů Služeb Příprava Datových zpráv ke stažení (Služba 008) a Příprava dodejek a doručenek ke stažení (Služba 009) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

| | |
|--|--|
| Dostupnost Služby |  |
| Při poklesu pod hodnotu 98% za každou další započatou desetinu % | |

4.8. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Postservis (Služba 010)

Sankce za nedodržení parametrů Služby Postservis (Služba 010) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz. čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

| | |
|-------------------|--|
| Dostupnost Služby |  |
| dostupnost < 99% | |

4.9. Hodnoty sankční jednotky pro jednotlivé Služby

| Kód Služby | Název Služby |
|------------|--|
| 002 | Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS |
| 003 | Služby datového centra |
| 004 | Service Desk |
| 005 | Řešení provozních Incidentů |
| 006 | Řešení provozních problémů |
| 007 | Dodání datových zpráv |
| 007a | Dodání Velkoobjemových datových zpráv |
| 008 | Příprava datových zpráv ke stažení |
| 009 | Příprava dodejek a doručenek ke stažení |
| 010 | Postservis |
| 011 | Call Centrum |

