

FUNKČNÍ A TECHNICKÉ POŽADAVKY

OBSAH

1	Technické požadavky	3
1.1	Popis předmětu plnění	4
1.2	Soubor technických požadavků v kontextu předmětu plnění	4
1.2.1	Cílový návrh řešení Systému	4
1.2.2	Implementace návrhu řešení Systému	4
1.2.3	Služby rozvoje Systému	5
1.2.4	Služby provozní podpory a údržby Systému	10
1.2.5	Služby ukončení plnění	11
1.3	Průřezové požadavky	12
1.3.1	Obecné požadavky	12
1.3.2	Požadavky na dokumentaci	20
1.3.3	Požadavky na bezpečnost	24
1.3.4	Požadavky na projektové řízení	29
1.3.5	Součinnosti Zadavatele	31
2	Požadavky na Služby podpory provozu	33
2.1	Definice pojmů	33
2.1.1	Incident	33
2.1.2	Vada	33
2.1.3	Požadavek (request)	33
2.1.4	Dostupnost	33
2.1.5	Provozní doba	33
2.1.6	Doba podpory	34
2.1.7	Reakční doba na incident / požadavek	34
2.1.8	Doba odezvy Systému	34
2.1.9	Doba vyřešení incidentu / požadavku	35
2.1.10	Provozní prostředí	35
2.1.11	Provozní dokumentace	36
2.1.12	Ticket	36
2.1.13	Dílčí měsíční výkaz kvality plnění	36
2.1.14	Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění	36
2.1.15	MD	37
2.1.16	Service Desk	37
2.1.17	Úroveň podpory L1, L2,L3	37
2.1.18	Kontaktní místo dodavatele	37
2.1.19	WF (Workflow)	37

2.2	Definice služeb, komponent a částí	38
2.3	Provozní podpora Systému SOBI	38
2.3.1	Vymezení služby.....	38
2.4	Služby údržby dokumentace SOBI	52
2.4.1	Vymezení služby.....	52
2.5	Hodnocení služeb	53
2.5.1	Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení (produktivní provoz)	53
2.5.2	Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení (ověřovací provoz)	58

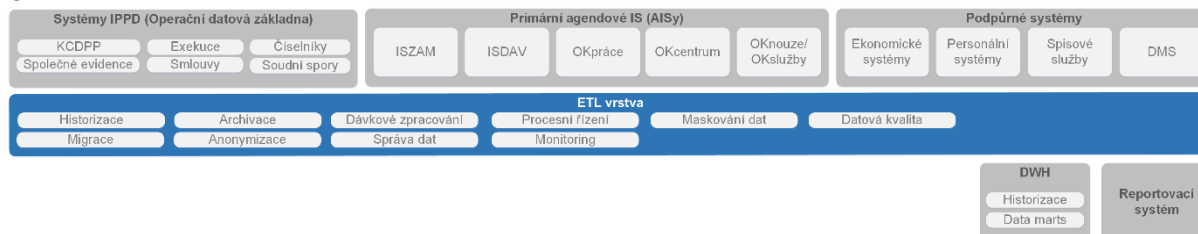
1 Technické požadavky

Předmětem plnění této veřejné zakázky je vybudování robustní systémové ETL (Extract, Transform, Load) vrstvy s nástroji pro realizaci a poskytování služeb v oblasti business intelligence (dále jen „SOBI“, resp. BI) v podobě dávkového přenosu a zpracování dat, datové kvality, historizace, maskování, správy, migrace a archivace dat v rámci podpory projektů programu Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí (dále také jako „JISPSV“).

Níže uvedený obrázek č. 1 představuje předpokládanou HL architekturu ETL vrstvy a její služby. Předpokládáme, že nástroje ETL vrstvy (dále také jako „Systém“) budou mít vazbu na všechny primární i sekundární systémy, všechny agendové systémy (staré i nové) a různé podpůrné systémy.

Systém bude cílově dávkově zpracovávat data všech dotčených systémů v celkovém objemu v řádu jednotek až malých desítek TB denně.

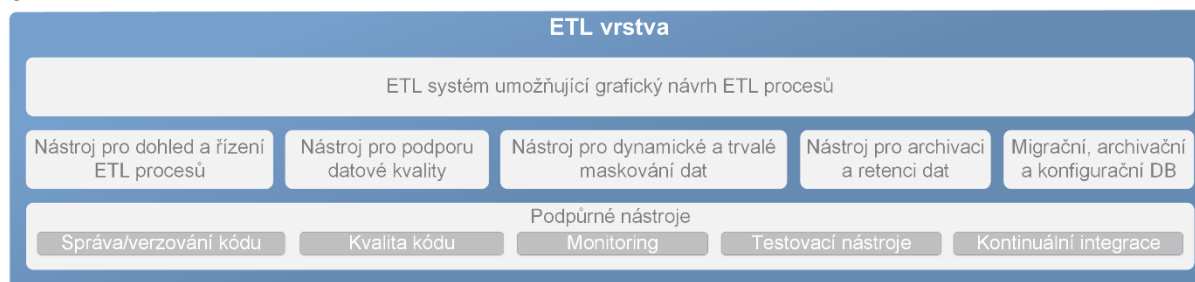
Obrázek č. 1:



Primárním zdrojem dat Systému budou agendové systémy. Na MPSV jsou aktuálně provozovány agendové systémy OKpráce (oblast zaměstnanosti), OKcentrum (oblast dávek), OKnouze/OKslužby (oblast dávek). OKpráce je předmětem nahrazení za nově implementovaný systém ISZAM. OKcentrum a OKnouze/OKslužby budou předmětem nahrazení za systém ISDAV. Existující agendové systémy jsou na DB vrstvě provozovány zejména na technologii Oracle, nové agendové systémy budou provozovány zejména na technologii MS SQL Server. DWH a Reporting jsou implementovány na technologii SAP BW ve vazbě na Oracle.

Předpokládané vnitřní uspořádání Systému je uvedeno na následujícím obrázku č. 2.

Obrázek č. 2:



1.1 Popis předmětu plnění

Předmět plnění veřejné zakázky:

- cílový návrh řešení Systému
 - definice a detailní popis cílové architektury Systému,
 - detailní technický návrh realizace Systému v souladu s požadavky,
 - definice metodik a procesů ve vztahu k Systému,
- implementace cílového návrhu řešení Systému
 - realizace cílových prostředí Systému,
 - nastavení metodik a procesů ve vztahu k Systému,
- služby rozvoje Systému a poskytování požadovaných součinností v BI oblastech (historizace, migrace, archivace, maskování dat, anonymizace, datová kvalita, dávkové zpracování dat, správa dat),
- služby provozní podpory a údržby Systému,
- služby ukončení plnění

1.2 Soubor technických požadavků v kontextu předmětu plnění

Níže uvedené požadavky jsou členěny do oblastí dle předmětu plnění.

1.2.1 Cílový návrh řešení Systému

Kód požadavku	TPB001
Název	Návrh řešení Systému
Popis	Dodavatel dodá cílový návrh řešení Systému, který bude obsahovat zejména: <ul style="list-style-type: none">• definici a detailní popis cílové architektury Systému,• detailní technický návrh realizace Systému v souladu s rozvojovými, provozními a průřezovými požadavky,• definici metodik a procesů ve vztahu k Systému (z hlediska řízení a poskytování součinnosti pro jednotlivé BI oblasti vůči okolním projektům a realizačním týmům, udržitelného rozvoje a provozu Systému, struktury a rolí realizačního týmu dodavatele, zodpovědností, dokumentace)• definici požadované součinnosti Zadavatele pro implementační fázi
Právní předpis	-

1.2.2 Implementace návrhu řešení Systému

Kód požadavku	TPC001
Název	Implementace návrhu řešení Systému
Popis	Dodavatel dodá v rámci fáze implementace systému: <ul style="list-style-type: none">• realizaci cílových prostředí Systému v souladu s návrhem řešení• nastavení metodik a procesů ve vztahu k Systému v souladu s návrhem řešení

	<ul style="list-style-type: none"> • dodání dokumentace v souladu s rozvojovými, provozními a průřezovými požadavky
Právní předpis	-

1.2.3 Služby rozvoje Systému

Tato kapitola představuje požadavky na služby rozvoje Systému a poskytování požadovaných součinností v BI oblastech (historizace, migrace, archivace, maskování dat, anonymizace, datová kvalita, dávkové zpracování dat, správa dat).

Kód požadavku	TP001
Název	Soulad s požadavky
Popis	Dodavatel je povinen poskytovat služby rozvoje v souladu s rozvojovými, provozními a průřezovými požadavky
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE001
Název	Evidence rozhraní
Popis	Dodavatel bude pravidelně aktualizovat přehled a popis poskytovaných rozhraní systému (u všech prostředí) v evidenci rozhraní (katalog webových služeb, db rozhraní, souborových rozhraní).
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE002
Název	Přenos dat ze zdrojových systémů
Popis	Dodavatel implementuje automatizovaný proces na přenos dat ze zdrojových databází do migračního systému vrstvy L0. Během přesunu se nebude měnit význam dat, struktura dat bude doplněna o metadata přenosu (zdroj dat, čas přenosu, označení snímku dat a podobně). Ve struktuře může dojít k dokumentovaným nutným změnám z důvodu například změny databázové technologie z Oracle na MS SQL Server. Některé datové typy zdrojové databáze mohou být řízeně (a dokumentovaně) nahrazeny jím odpovídajícím typům cílové databáze.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE003
Název	Kontrola přenosu
Popis	Dodavatel implementuje jako součást přenosu dat mezi zdrojovým a cílovým úložištěm nebo jednotlivými vrstvami v rámci migrační db automatizovaný mechanismus zajišťující kontrolu kompletnosti přenosu dat.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE004
Název	Podklady pro tvorbu statistických sestav (reportů)
Popis	Dodavatel zajistí vystavení a popis datových rozhraní (DB nebo souborový extrakt) pro konzumaci dalším systémem (např. pro tvorbu statistických dat a reportů).
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE005
----------------------	---------------

Název	Podklady pro tvorbu statistických sestav pro portál
Popis	Dodavatel zajistí, aby systém poskytoval statistická data Portálu ve formátu open data nebo přes jinak domluvené datové rozhraní.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE006
Název	Archivní data
Popis	Dodavatel u zdrojových systémů provede analýzu, zda se jedná o data živá, archivní, nebo po uplynuté skartační době. Tato analýza bude vycházet z platné legislativy.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE007
Název	Ověřování výkonnosti
Popis	Dodavatel musí provést výkonnostní a zátěžové testy a poskytnout podklady a součinnost pro výkonnostní a zátěžové testování systému třetí stranou. Objednatel může zátěžové testování prováděné třetí stranou opakovat v průběhu provozu v minimálním intervalu 6 měsíců, zjištěné negativní odchylky od požadované výkonnosti jsou závadou typu C.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE008
Název	Validace
Popis	Dodavatel implementuje datové validace v souladu se specifikacemi rozhraní, kde budou validační pravidla popsány. ETL systém umožní datové validace pro všechny typy API (webová služba, db struktura, flat file).
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE009
Název	Proces spolupráce
Popis	Dodavatel ve spolupráci s týmem projektu, kterému poskytuje součinnost v BI oblasti, navrhne proces spolupráce a workshopů s dalšími stranami vycházející z potřeby splnění všech požadavků na funkčnost, dokumentaci, implementaci, testování, nasazení, harmonogram
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE010
Název	Poskytování součinnosti
Popis	Dodavatel bude poskytovat součinnost v rámci celého životního cyklu jednotlivých systémů při plánování, návrhu, tvorbě, provozu a změnách datových přenosů a transformací mezi systémy Zadavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE011
Název	Analýza a návrh
Popis	Dodavatel se bude aktivně podílet na analýze a návrhu datových přenosů a transformací mezi systémy Zadavatele s cílem dosáhnout maximální efektivity přenosů s využitím co nejmenšího množství zdrojů. Bude se aktivně účastnit oponentur návrhů řešení, které budou obsahovat části, týkající se datových přenosů a transformací mezi systémy Zadavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE012
Název	Architekturní dohled

Popis	Dodavatel bude poskytovat architekturní dohled v oblasti datových přenosů a transformací.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE013
Název	Konzultace s odbornými útvary
Popis	Dodavatel, v případě nutnosti ověření dat za účelem validování logického modelu vůči realitě stávajícího systému, požádá o organizaci workshopu s relevantními garanty na pobočce UP nebo MPSV.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE014
Název	Součinnost při integraci
Popis	Dodavatel bude poskytovat součinnost zástupcům okolních systémů (cílovým i integračním), kteří budou konzumovat jím vystavené API.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE015
Název	Kontrola transformačních postupů
Popis	Dodavatel na vyžádání poskytne součinnost pro kontrolu transformačních procesů pracovníkem Zadavatele nebo jím pověřenou osobou.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE016
Název	Připomínkování poskytovaných součinností
Popis	Dodavatel bude provádět validace a připomínkování součinnostních dodávek. Např. u poskytovaných zdrojových a cílových datových struktur provede kvalitativní posouzení veškerých požadovaných částí, zda odpovídají domluvenému a očekávanému stavu. Dodavatel bude popisovat realizaci požadavků pomocí nástroje EA a modely bude udržovat pouze v rámci sdíleného EA repository MPSV.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE017
Název	Mapování entit
Popis	Dodavatel na základě požadavků na cílové entity v jednotlivých systémech provede mapování entit a jejich atributů na dostupná data a stávající systémy. Pro entity, které nelze přímo mapovat, navrhne způsob naplnění/transformace z existujících dat.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE018
Název	Konzultace s odbornými útvary
Popis	Dodavatel ověří dostupnost dat pro migraci včetně rozsahu. Dodavatel v součinnosti se zástupci cílového systému navrhne způsob realizace požadavků.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE019
Název	Analýza mapování
Popis	Aktivita analýzy zahrnuje definování datového mapování mezi požadovanou entitou a dostupnými daty včetně veškerých operací nutných pro realizaci tohoto mapování (čištění, unifikace, výběr dat, omezení duplicit,...). Analýza navíc zahrnuje i definování způsobu implementace a závislosti jednotlivých mapování pro jejich efektivní a správnou implementaci.

Právní předpis	-
----------------	---

Kód požadavku	TPE020
Název	Návrh identifikátorů
Popis	Dodavatel na základě komplexního přehledu nad daty a jejich životním cyklem provede návrhy identifikací datových prvků tak, aby byla zajištěna konzistence a dohledatelnost pro staré (zdrojové - migrované) i nově vznikající záznamy přes celý informační systém a celý business proces. Jedná se zejména o datové prvky používané více systémy - jako jsou například pohledávky, platby, rozhodné skutečnosti, evidence případů, ale i další.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE021
Název	Číselníky
Popis	Dodavatel zajistí správu, verzování a distribuci číselníků přes systémy a jejich prostředí. Uvedené aktivity budou realizovány ve vazbě na existující realizační tým a systém pro číselníky v IPPD.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE022
Název	Organizační struktura
Popis	Dodavatel zajistí historizaci informací o organizační struktuře.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE023
Název	Poskytnutí součinnosti projektům
Popis	Dodavatel bude provádět plnění součinností v oblasti zpracování dat (historizace, migrace, anonymizace, archivace, maskování, datové kvality, dávkového zpracování dat, správy dat, přípravy, unifikace, čištění a transformace dat) současných informačních systémů Zadavatele. Dodavatel zajistí pro projekty JISPSV v oblasti migrace součinnost v přípravě, transformaci, unifikaci a dalších potřebných činnostech vedoucích k úspěšné migraci do cílového systému.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE024
Název	Transformace Organizační struktura
Popis	Dodavatel provede transformaci hodnot organizační struktury původních systémů na hodnoty cílových systémů. Bude garantem toho, aby Organizační struktura byla konzistentní přes všechny aktuální i budoucí systémy a navazovala na zdrojové HR systémy Zadavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE025
Název	Identifikace subjektů
Popis	Dodavatel identifikuje datové položky obsahující identifikace subjektů a nahradí je jednotnou identifikací IDSev z registrů IPPD.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE026
Název	Kontrola migrací
Popis	Dodavatel zajistí vytvoření a implementaci kontrolních mechanismů pro kontrolu zmigrovaných dat v cílových systémech, tak aby byla zajištěna konzistence a průkaznost záznamů. Případný nesoulad v migrovaných datech bude Dodavatel reportovat.

Právní předpis	-
----------------	---

Kód požadavku	TPE027
Název	Garance kvality dat
Popis	Dodavatel během transformací zajistí automatickou kontrolu formátů, platností dat a tam, kde to bude možné, bude Dodavatelem provedeno jejich ověření pomocí porovnání počtů záznamů, počtů sloupců, kontrolních součtů relevantních číselných sloupců, intervalů a číselníků. Dodavatel dokumentuje transformační postupy, aby bylo možné nad vybraným vzorkem dat ověřit dodaný transformační postup. Výsledky těchto kontrolních mechanismů budou ukládána na archivovaná úložiště.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE028
Název	Výkonnost
Popis	Dodavatel provede výkonostní testy a optimalizace všech kritických součástí Systému.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE029
Název	Konzultační činnost
Popis	Dodavatel bude poskytovat konzultace ostatním projektům v oblasti BI služeb. A to včetně aktivních návrhů řešení uvedených problematik. Konzultační činnost bude zejména v těchto oblastech: Informace o datovém potenciálu a významu položek ze zdrojových systémů. Informace o vazbách položek ze zdrojových systémů. Možnosti transformace z původních systémů na položky nového systému. Návrh a konzultace změn a transformace identifikátorů objektů a datových prvků přes celý informační systém
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE030
Název	Průběžná optimalizace
Popis	Dodavatel bude průběžně optimalizovat běh ETL procesů, aby bylo garantováno zpracování dat v požadovaných provozních časech.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE031
Název	Testovací scénáře
Popis	Dodavatel pro potřeby provedení testů v rámci akceptace díla připraví Testovací Plán. Dodavatel připraví do prostředí zadavatele sadu testovacích scénářů včetně testovacích dat vázících se ke každému z implementovaných případů. Před každým kolem testů připraví dodavatel pro každý použitý testovací scénář testovací data v navázaných systémech. Provedení testů v rámci akceptace bude na základě připravených scénářů a dat realizovat zadavatel či jím pověřená třetí strana. Případné chyby nalezené při testování je dodavatel povinen na své náklady odstranit. Popis a řízení odstranění chyby (bug tracking) je prováděn v prostředí zadavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE032
Název	Bezpečnostní testy
Popis	Dodavatel poskytne nezbytnou součinnost odborné třetí straně pro provedení bezpečnostních testů (penetrační testy, testy zabezpečení uživatelského rozhraní, testy ochrany údajů, testy havarijních scénářů). Pokud budou na základě testů identifikována bezpečnostní rizika v důsledku plnění dodavatele, je povinen je na své náklady eliminovat. Zároveň je povinen doplnit související dokumentaci, pokud se ukáže jako nedostatečná v rámci bezpečnostních testů. Bezpečnostní problém vyplývající z testů se považuje za vadu kategorie B.

Právní předpis	-
----------------	---

Kód požadavku	TPE033
Název	Výkonnostní testy
Popis	Dodavatel poskytne nezbytnou součinnost odborné třetí straně pro provedení výkonnostních (zátěžových) testů. Pokud bude na základě testů identifikováno chování systémů přinášející výkonnostní rizika v důsledku plnění dodavatele nebo neplnění požadované doby odezvy, je povinen je na své náklady eliminovat.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPE034
Název	Podpora GDPR
Popis	Dodavatel bude poskytovat konzultace spojené s legislativou s legislativou GDPR (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů / Global Data Protection Regulation).
Právní předpis	-

1.2.4 Služby provozní podpory a údržby Systému

Provozní požadavky uvedené v této podkapitole jsou detailně popsány v kapitole 2.

Kód požadavku	TPF001
Název	S1 / Provozní podpora KS1.1
Popis	Podpora provozu SOBI
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPF002
Název	S1 / Provozní podpora KS1.2
Popis	Technická a metodická podpora SOBI
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPF003
Název	S1 / Provozní podpora KS1.3
Popis	Bezpečnostní dohled SOBI
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPF004
Název	S1 / Provozní podpora KS1.4
Popis	Technologický update SOBI
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPF005
Název	S1 / Provozní podpora KS1.5
Popis	Záloha a obnova SOBI
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPF006
Název	S1 / Provozní podpora KS1.6
Popis	Dohled nad provozem SOBI
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPF007
Název	S2 / Služby údržby dokumentace
Popis	Služby údržby dokumentace SOBI
Právní předpis	-

1.2.5 Služby ukončení plnění

Požadavky na služby ukončení plnění se týkají činností, které Dodavatel musí vykonat v souvislosti s ukončením svého plnění vůči Zadavateli.

Kód požadavku	EX001
Název	Analýza ukončení provozu
Popis	Dodavatel formou dokumentu zpracuje analýzu ukončení provozu, která bude zahrnovat způsob ukončení či přechodu systému, analýzu rizik, jejich zhodnocení a návrh jejich eliminace, harmonogram činností ukončení či přechodu systému.
Právní předpis	-

Kód požadavku	EX002
Název	Zakonzervování systému
Popis	Dodavatel zpracuje plán zakonzervování Systému, který bude obsahovat popis způsobu zakonzervování Systému do podoby předatelné Zadavateli a způsob obnovení (oživení) Systému ze zakonzervované podoby do funkčního stavu. Dále na základě plánu popíše test obnovy systému. Ten protokolárně ověří.
Právní předpis	-

Kód požadavku	EX005
Název	Poskytnutí konzultace
Popis	Dodavatel poskytne služby konzultací ve vztahu k ukončení provozu či přechodu na nový systém do maximálního rozsahu 70 člověkodní. Konzultace budou poskytovány na písemné vyžádání Zadavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	EX006
Název	Další činnosti k předání Systému
Popis	Dodavatel je povinen na základě písemného pokynu Zadavatele provést případné další činnosti vyplývající z potřeb Zadavatele při ukončení plnění Dodavatele v rozsahu nepřevyšujícím 30 člověkodní práce.
Právní předpis	-

Kód požadavku	EX007
Název	Předání dokumentace

Popis	Dodavatel je povinen předat Zadavateli kompletní elektronickou kopii veškeré dokumentace, kterou vytvořil v rámci svého plnění s tím, že bude aktualizována tak, aby odrážela stav Systému a poskytovaných služeb k termínu ukončení plnění. Dokumentace bude předána ve lhůtě písemně stanovené Zadavatelem, nejpozději však k datu ukončení plnění Dodavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	EX008
Název	Předání hesel a klíčů
Popis	Dodavatel předá Zadavateli všechny přístupové účty, hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Zadavateli umožní administrátorský přístup k Systému, veškerým datům a databázím, případně k dalším technickým prostředkům využívaným Dodavatelem pro potřeby plnění jeho služeb, a to ve lhůtě písemně stanovené Zadavatelem, nejpozději však k datu ukončení plnění Dodavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	EX009
Název	Předání konfiguračních souborů
Popis	Dodavatel předá Zadavateli všechny konfigurační soubory potřebné pro provoz Systému ve lhůtě písemně stanovené Zadavatelem, nejpozději však k datu ukončení plnění Dodavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	EX010
Název	Skartace údajů
Popis	Dodavatel je povinen protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerá jemu dostupná provozní data či uživatelské údaje Zadavatele, které mu byly zpřístupněny a to dle pokynů a ve lhůtách písemně stanovených Zadavatelem.
Právní předpis	-

Kód požadavku	EX011
Název	Prostředky
Popis	Dodavatel je povinen po ukončení plnění na výzvu Zadavatele zajistit bezprostředně odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které užíval k poskytování služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Zadavatele. Dodavatel je povinen vrátit Zadavateli všechny Zadavatelem zapůjčené prostředky a to nejpozději k datu ukončení plnění Dodavatele.
Právní předpis	-

1.3 Průřezové požadavky

1.3.1 Obecné požadavky

Kód požadavku	TPO001
Název	Databáze
Popis	Systém bude využívat dedikované DB servery postavené na SQL Serveru (Microsoft) a poběží na OS Win Server ve virtualizovaném prostředí v rámci Hyper-V
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO002
Název	Provozní prostředí

Popis	Systém bude provozován ve vývojovém, testovacím (pro podporu testovacích prostředí okolních systémů) a produkčním prostředí. Testovací prostředí může disponovat nižším požadovaným výkonem (sizingem) ale musí mít stejnou topologii jako produkční prostředí. Dodavatel provede na straně Zadavatele instalaci a konfiguraci vývojového, testovacího a produkčního prostředí včetně management prostředí pro správu a podporu všech prostředí (monitoring, testovací nástroje, správa a sdílení kódu, kontinuální integrace, nástroj pro ověření kvality kódu, atd.). Pro vývoj bude Dodavatel využívat pouze vývojové prostředí a podpůrné nástroje (v rámci management prostředí) umístěné na straně Zadavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO003
Název	Rozhraní systému
Popis	Dodavatel bude dodávat specifikace rozhraní všech vystavovaných API (DB rozhraní, rozhraní webových služeb, souborová rozhraní). API budou poskytována na základě otevřeného standardu.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO004
Název	Kódování znaků
Popis	Kódování znaků není aktuálně standardizováno. Dodavatel provede analýzu využívaných kódovacích sad zdrojových a cílových systémů a v rámci návrhu řešení dodá návrh standardizace kódování znaků / jazykových kódovacích sad v prostředí Zadavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO005
Název	Návrh ETL procesů
Popis	Pro návrh ETL procesů musí být používán ETL systém umožňující grafický návrh datových flow a minimalizaci SQL programování či jiného skriptování. V návrhu procesů musí Dodavatel zohlednit negativní scénáře tak, aby v případě nedoběhu některé aktivity nedošlo k nevratné nekonzistenci dat.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO006
Název	Operační systém
Popis	Pro běh Systému bude využíván OS Win Server Datacenter edice.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO007
Název	Virtualizace
Popis	Systém bude provozován ve virtuálním prostředí zadavatele postaveném na technologii Microsoft Hyper-V.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO009
Název	Licence
Popis	Zadavatel pokrývá licenčně pouze běh virtualizované platformy Hyper-V, OS Win Server, DB SQL Server. Licenční pokrytí ostatních produktů (např. jednotlivých částí Systému, nástrojů pro zajištění management prostředí a podpůrných nástrojů / jako jsou nástroje pro modelování, vývoj, evidenci, monitoring, testování, nasazování atd.) zajistí dodavatel. Pokud za tímto účelem dodavatel použije komerční produkty, budou licence v potřebném rozsahu prováděných úkonů převedeny na zadavatele v rámci plnění. Výběr podpůrných nástrojů a počet potřebných licencí s ohledem na budoucí provozní zajištění podléhá schválení

	Zadavatele. Vlastníkem díla včetně zdrojových kódů bude zadavatel. Úplný přehled potřebných licencí a jejich pokrytí přes všechna prostředí bude popsán v návrhu řešení.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO010
Název	Implementace služeb
Popis	ETL Systém musí být schopen komunikovat s integrační platformou nebo dalšími aplikacemi/systémy pomocí webových služeb přes HTTP/HTTPS pomocí protokolů SOAP a REST.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO011
Název	Integrace na další systémy zadavatele
Popis	Systém musí být integrován do provozního prostředí zadavatele (centralizovaná řešení, která budou v době uvedení Systému do provozu dostupné na straně Zadavatele): centrálního provozního monitoringu, bezpečnostního monitoringu, zálohovacího systému, desktopového SSO (MS AD), mailového systému, na časovou synchronizaci, systému správy dokumentů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO012
Název	Typy dat
Popis	V rámci datových přenosů mohou být přenášena strukturovaná (db, flat file) i nestrukturovaná data (např. dokumenty z/do DMS).
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO013
Název	Zdrojové a cílové datové struktury
Popis	Zdrojovým a cílovým úložištěm datových procesů mohou být webové služby, db a flat files. ETL systém musí být umožňovat napojení na uvedené typy datových úložišť v rámci návrhu ETL procesů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO014
Název	Vývojářská stanice
Popis	Součástí dodávky bude dodání všech potřebných produktových licencí, licencí vývojářských nástrojů a knihoven. Dodavatel dodá obraz vhdz funkční virtuální pracovní stanice vývojáře.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO015
Název	Mazání dat
Popis	Systém musí zajistit řádný výmaz archivovaných dat, která překročí archivační lhůtu danou zákonem.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO016
Název	Hromadné nasazování
Popis	Pro hromadné nasazování MS aktualizací serverů v testovací a produkční doméně musí Dodavatel používat centralizované řešení SCCM, kterým Zadavatel disponuje.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO017
Název	Škálovatelnost
Popis	Systém musí být horizontálně a vertikálně škálovatelné.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO018
Název	Objem dat
Popis	Kritické části Systému musí být dimenzovány na zpracování dat v řádu jednotek TB denně. Cílově by mohlo dojít až na zátěž malých desítek TB. Dodavatel v rámci návrhu řešení dodá výstupy analýzy datových toků a dodá návrh infrastrukturní architektury.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO019
Název	Konektivita
Popis	Systém musí umožňovat konektivitu do databází Zadavatele (zejména SQL Server a Oracle). Podporované způsoby přenosu budou zejména webové služby, databázové linky, strukturované soubory (XML, XLS, TXT, CSV, DAT, apod.)
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO020
Název	Řízení procesů
Popis	Systém musí umožnit plánované spuštění datových přenosů a transformací, a to zejména pomocí plánovače úloh (ETL process management) a pomocí událostí (triggerů). Plánovač úloh umožní vytvářet plánované úlohy u ETL procesů (např. ve vazbě na úspěšný doběh jiného předchozího ETL procesu) ve vazbě na ETL systém nebo např. ve vazbě na uloženou proceduru, která představuje ETL proces implementovaný v DB serveru mimo ETL systém (tento způsob implementace mimo ETL platformu je nežádoucí a nekonceptní a Dodavatel by měl vývoj ETL procesů v SQL nebo jiných skriptech minimalizovat).
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO021
Název	Výkonnostní redundance
Popis	Systém musí poskytovat dostatečný výkon pro zpracování plánovaných úloh s dostatečnou rezervou pro budoucí rozvoj (vázáno na nefunkční požadavky a výsledky výkonnostních testů). Výkon nástrojů bude škálovatelný v závislosti na použité infrastruktuře.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO022
Název	Vizualizace jobů
Popis	Systém musí umožnit vizualizaci úloh a možnost jejich snadné modifikace v uživatelsky přívětivém rozhraní.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO023
Název	Notifikace
Popis	Systém musí umožňovat nastavení rozesílání notifikací (na řešitele nebo řešitelské skupiny) pro základní události spojené s během ETL procesů (Spuštění, Doběh, Selhání, atd.) formou e-mailu nebo SMS.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO024
Název	Uživatelské rozhraní
Popis	System musí disponovat uživatelským rozhraním pro zobrazení, sledování a správu úloh, včetně jejich návrhu.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO025
Název	Automatické kontroly
Popis	System musí umožňovat automatické kontroly přenesených a transformovaných dat. Informace o výsledku přenosů a transformací budou logovány a archivovány.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO026
Název	Správa validačních pravidel
Popis	System musí umožňovat nastavení parametrů kontrol prostřednictvím uživatelského rozhraní. Parametry kontrol bude možné ukládat do šablon, které mohou být opakovaně využívány.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO027
Název	Předávání požadavků
Popis	Požadavky (incidenty, změny, atd.) budou na Dodavatele předávány prostřednictvím centrální evidence (tiktového systému) na straně Zadavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO028
Název	Analýza zdrojových dat
Popis	Dodavatel je zodpovědný za správné pochopení entit a dat zdrojových systémů na základě předaného datového modelu. Tam, kde datový model není, popřípadě je nedostatečný, provede dodavatel dodatečnou analýzu, aby došlo k jeho doplnění.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO029
Název	Analýza vazeb zdrojových dat
Popis	Dodavatel je zodpovědný za správné pochopení vazeb entit a dat zdrojových systémů. Tyto vazby následně zadokumentuje v modelu a dokumentaci. Je odpovědností dodavatele provést analýzu vazeb i tam, kde tyto vazby nejsou dokumentovány v předané dokumentaci od dodavatelů zdrojových systémů
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO030
Název	Cílový návrh řešení rozvoje Systému
Popis	Dodavatel může v rámci návrhu řešení rozvoje Systému zahrnout do návrhu řešení open source technologie, komerční nástroje, jejichž licence jsou Dodavatelem zajištěny a byly součástí nabídky Dodavatele nebo komerční nástroje, kterými zadavatel disponuje (např. SQL Server a jeho služby). Technologie musejí zajišťovat dostatečný výkon, robustnost a škálovatelnost pro zpracování dat.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO031
Název	Průkaznost účetnictví

Popis	Dojde-li na manipulace s daty v ekonomické oblasti, zajistí Dodavatel, aby data byla v souladu s požadavky zákona o účetnictví, tj. aby zpracovávaná data byla konzistentní a byla zajištěna průkaznost záznamů
Právní předpis	Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví

Kód požadavku	TPO032
Název	Identifikace nekonzistencí
Popis	Dodavatel je zodpovědný za identifikaci nekonzistencí v rámci zdrojových dat, vytvoření návrhu řešení nalezené nekonzistence. Tam, kde to bude možné, Dodavatel vytvoří transformační mechanismus pro řešení nekonzistence. V ostatním případech poskytne dodavatel postup a součinnost Zadavateli při řešení nekonzistence.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO033
Název	Dohledatelnost transformací
Popis	Dodavatel zajistí, aby při budoucích kontrolách dat byl dohledatelný zdroj dat a též bylo dohledatelné, jaké transformace či jiné operace byly nad daty provedeny.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO034
Název	Unifikace
Popis	Dodavatel provede unifikaci dat pro distribuované zdrojové systémy, tak aby byla zajištěna migrovatelnost do centrálních systémů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO035
Název	Dohledatelnost číselníků a registrů
Popis	Dodavatel zajistí, aby při budoucích kontrolách dat byly dohledatelná číselníková a registrová data pro všechny fáze transformací.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO036
Název	Garance kvality dat
Popis	Dodavatel zajistí, aby při transformaci nedošlo k žádnému zkreslení, ztrátě nebo duplicitě dat z byznys pohledu.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO037
Název	Archivace zdrojových dat
Popis	Dodavatel zajistí, aby zdrojová data, tak jak byla převzata z původních systémů, byla archivována a v případě potřeby byla přístupná pro případný audit.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO038
Název	Kontrolní mechanismy
Popis	Dodavatel zajistí, aby u všech migrovaných dat byly vytvořeny automatizované kontrolní mechanismy úplnosti migračních setů. Například kontrolní součty důležitých polí, počty položek a další mechanismy. Tyto kontrolní mechanismy budou logovat výstupy do archivovaného úložiště.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO039
Název	Návaznosti činností
Popis	Dodavatel zajistí správné plánování návaznosti jednotlivých činností v souvislosti s výkonem své služby. Tento plán musí přirozeně zohledňovat všechny činnosti a jejich návaznosti a též všechny spolupráce s různými migračními projekty s ohledem na jednotlivé harmonogramy.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO040
Název	Testovací scénáře transformací
Popis	Dodavatel dodá testovací scénáře transformací s dohodnutým předstihem před začátkem testování. Dodavatel po dodání požádá Zadavatele o spuštění oponentního řízení k testovacím scénářům.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO041
Název	Identifikace návazností
Popis	Dodavatel je povinen oznámit v dostatečném předstihu, pokud nová verze release bude mít vliv na data přejímaná jiným systémem – například význam dat, formát, vazba na ostatní datové prvky. Release bude vytvořen až na základě schválení této změny. Dodavatel provede Dopadovou analýzu jako podklad pro schvalování.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO042
Název	Přístup k datům
Popis	Dodavatel bude pro analytickou práci využívat výhradně osobní uživatelské účty. Osobní uživatelské účty nebudou sdílené více osobami. Porušení tohoto pravidla bude řešeno jako bezpečnostní událost. Technický uživatel bude sloužit pouze na transformaci dat, nikoliv na analytickou práci. Technický uživatel bude provádět pouze Insert, Update, Delete operace.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO043
Název	Zajištění ochrany dat
Popis	Systém musí být rozvíjen a udržován v souladu s legislativou GDPR (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů / Global Data Protection Regulation) a Zákonem o Kybernetické Bezpečnosti.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO044
Název	Migrační postupy
Popis	Dodavatel je zodpovědný za vytvoření migračních postupů tak, aby byly technicky realizovatelné s minimální odstavkou systémů. Komplikované migrace mohou být fázovány a může docházet k případným domigracím na vyžádání tak, aby byla zajištěna potřebná dostupnost dat. Dodavatel je povinen navrhnout optimální postup z pohledu minimalizace délky odstavky kritických systémů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	TPO045
Název	Inkrementální migrace
Popis	V rámci migrace je dodavatel zodpovědný podle datových změn zdrojového systému nebo definovaných požadavků zadavatele za inkrementální aktualizaci dat v cílovém systému.

Právní předpis

-

Kód požadavku	TS001																																																																																								
Název	Standarty																																																																																								
Popis	Dodavatel bude v rámci plnění plně v souladu s platnými standardy MPSV:																																																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>SID</th> <th>Název standardu</th> <th>Verze</th> <th>Soubor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Dokumentace systému</td> <td>1.2</td> <td>MPSV_STD_APL_Dokumentace_v1.2.pdf</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Požadavky na SLA</td> <td>1.2</td> <td>MPSV_STD_APL_PozadavkyNaSLA_v1.2.pdf</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Přebírání výstupů projektů do provozu</td> <td>1.1</td> <td>MPSV_STD_APL_PřebiraniVystupuProjektuDoProvozu_v1.1.pdf</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Testování aplikací</td> <td>1.3</td> <td>MPSV_STD_APL_TestovaniAplikaci_v1.3.pdf</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Integrační standard</td> <td>1.3</td> <td>MPSV_STD_ARCH_Integrační standard_v1.3.pdf</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Modelování informačních systémů</td> <td>1.3</td> <td>MPSV_STD_ARCH_Modelovani informačních systémů_v1.2.pdf</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Bezpečnost Základní ustanovení</td> <td>1.0</td> <td>MPSV_STD_BEZ_01_Zakladni-ustanoveni_v1.0.pdf</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Bezpečnost Prvky KII a Významné IS</td> <td>1.0</td> <td>MPSV_STD_BEZ_02_Prvky-KII-VIS_v1.0.pdf</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Povinnosti dodavatelů ve vztahu k ZKB</td> <td>1.1</td> <td>MPSV_STD_BEZ_03_Povinnosti-dodavatelu-k-ZKB_v1.1.pdf</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Bezpečnost Metodika tvorby analýzy rizik</td> <td>1.2</td> <td>MPSV_STD_BEZ_04_Metodika-tvorby-analyzy-rizik_v1.2.pdf</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Bezpečnostní dokumentace Audit systému řízení informační bezpečnosti</td> <td>2.0</td> <td>MPSV_STD_BEZ_06_Bezpecnostni-dokumentace_v2.0.pdf</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Bezpečnost komunikace a přístupů k aplikacím</td> <td>1.1</td> <td>MPSV_STD_BEZ_audit_KB_ISMS_v1.1.pdf</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Metodika správy el.dokumentace na SP</td> <td>1.2</td> <td>MPSV_STD_BEZ_Bezpecnost komunikace a přístupů k aplikacím.v1.2.pdf</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Pravidla OpK MPSV</td> <td>1.04</td> <td>MPSV_STD_PM_Metodika_spravy_dokumentace_v1.04.pdf</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Příručka řízení projektů projektů JISPSV</td> <td>2.1</td> <td>MPSV_STD_PM_Pravidla_oponentnich_rizeni_pro OpK_v2.1.pdf</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>Zajištění provozu datových center</td> <td>1.1</td> <td>MPSV_STD_PM_Priručka_rizeni projektů_v1.1.pdf</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>Standardy platné pro serverové OS a DB</td> <td>1.2</td> <td>MPSV_STD_TECH_DatovaCentra_NeICTsluzby_v1.2.pdf</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>Provozní prostředí</td> <td>1.2</td> <td>MPSV_STD_TECH_OS,DB_v1.2.pdf</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>Síťové standardy</td> <td>1.2</td> <td>MPSV_STD_TECH_ProvozniProstredi_v1.2.pdf</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>Standardy serverového zálohování</td> <td>1.2</td> <td>MPSV_STD_TECH_Sitě_v1.2.pdf</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td></td> <td>1.3</td> <td>MPSV_STD_TECH_Standardy serverového zálohování_v1.3.pdf</td> </tr> </tbody> </table>	SID	Název standardu	Verze	Soubor	1	Dokumentace systému	1.2	MPSV_STD_APL_Dokumentace_v1.2.pdf	2	Požadavky na SLA	1.2	MPSV_STD_APL_PozadavkyNaSLA_v1.2.pdf	3	Přebírání výstupů projektů do provozu	1.1	MPSV_STD_APL_PřebiraniVystupuProjektuDoProvozu_v1.1.pdf	4	Testování aplikací	1.3	MPSV_STD_APL_TestovaniAplikaci_v1.3.pdf	5	Integrační standard	1.3	MPSV_STD_ARCH_Integrační standard_v1.3.pdf	6	Modelování informačních systémů	1.3	MPSV_STD_ARCH_Modelovani informačních systémů_v1.2.pdf	7	Bezpečnost Základní ustanovení	1.0	MPSV_STD_BEZ_01_Zakladni-ustanoveni_v1.0.pdf	8	Bezpečnost Prvky KII a Významné IS	1.0	MPSV_STD_BEZ_02_Prvky-KII-VIS_v1.0.pdf	9	Povinnosti dodavatelů ve vztahu k ZKB	1.1	MPSV_STD_BEZ_03_Povinnosti-dodavatelu-k-ZKB_v1.1.pdf	10	Bezpečnost Metodika tvorby analýzy rizik	1.2	MPSV_STD_BEZ_04_Metodika-tvorby-analyzy-rizik_v1.2.pdf	11	Bezpečnostní dokumentace Audit systému řízení informační bezpečnosti	2.0	MPSV_STD_BEZ_06_Bezpecnostni-dokumentace_v2.0.pdf	12	Bezpečnost komunikace a přístupů k aplikacím	1.1	MPSV_STD_BEZ_audit_KB_ISMS_v1.1.pdf	13	Metodika správy el.dokumentace na SP	1.2	MPSV_STD_BEZ_Bezpecnost komunikace a přístupů k aplikacím.v1.2.pdf	14	Pravidla OpK MPSV	1.04	MPSV_STD_PM_Metodika_spravy_dokumentace_v1.04.pdf	15	Příručka řízení projektů projektů JISPSV	2.1	MPSV_STD_PM_Pravidla_oponentnich_rizeni_pro OpK_v2.1.pdf	16	Zajištění provozu datových center	1.1	MPSV_STD_PM_Priručka_rizeni projektů_v1.1.pdf	17	Standardy platné pro serverové OS a DB	1.2	MPSV_STD_TECH_DatovaCentra_NeICTsluzby_v1.2.pdf	18	Provozní prostředí	1.2	MPSV_STD_TECH_OS,DB_v1.2.pdf	19	Síťové standardy	1.2	MPSV_STD_TECH_ProvozniProstredi_v1.2.pdf	20	Standardy serverového zálohování	1.2	MPSV_STD_TECH_Sitě_v1.2.pdf	21		1.3	MPSV_STD_TECH_Standardy serverového zálohování_v1.3.pdf
	SID	Název standardu	Verze	Soubor																																																																																					
	1	Dokumentace systému	1.2	MPSV_STD_APL_Dokumentace_v1.2.pdf																																																																																					
	2	Požadavky na SLA	1.2	MPSV_STD_APL_PozadavkyNaSLA_v1.2.pdf																																																																																					
	3	Přebírání výstupů projektů do provozu	1.1	MPSV_STD_APL_PřebiraniVystupuProjektuDoProvozu_v1.1.pdf																																																																																					
	4	Testování aplikací	1.3	MPSV_STD_APL_TestovaniAplikaci_v1.3.pdf																																																																																					
	5	Integrační standard	1.3	MPSV_STD_ARCH_Integrační standard_v1.3.pdf																																																																																					
	6	Modelování informačních systémů	1.3	MPSV_STD_ARCH_Modelovani informačních systémů_v1.2.pdf																																																																																					
	7	Bezpečnost Základní ustanovení	1.0	MPSV_STD_BEZ_01_Zakladni-ustanoveni_v1.0.pdf																																																																																					
	8	Bezpečnost Prvky KII a Významné IS	1.0	MPSV_STD_BEZ_02_Prvky-KII-VIS_v1.0.pdf																																																																																					
	9	Povinnosti dodavatelů ve vztahu k ZKB	1.1	MPSV_STD_BEZ_03_Povinnosti-dodavatelu-k-ZKB_v1.1.pdf																																																																																					
	10	Bezpečnost Metodika tvorby analýzy rizik	1.2	MPSV_STD_BEZ_04_Metodika-tvorby-analyzy-rizik_v1.2.pdf																																																																																					
	11	Bezpečnostní dokumentace Audit systému řízení informační bezpečnosti	2.0	MPSV_STD_BEZ_06_Bezpecnostni-dokumentace_v2.0.pdf																																																																																					
	12	Bezpečnost komunikace a přístupů k aplikacím	1.1	MPSV_STD_BEZ_audit_KB_ISMS_v1.1.pdf																																																																																					
	13	Metodika správy el.dokumentace na SP	1.2	MPSV_STD_BEZ_Bezpecnost komunikace a přístupů k aplikacím.v1.2.pdf																																																																																					
	14	Pravidla OpK MPSV	1.04	MPSV_STD_PM_Metodika_spravy_dokumentace_v1.04.pdf																																																																																					
	15	Příručka řízení projektů projektů JISPSV	2.1	MPSV_STD_PM_Pravidla_oponentnich_rizeni_pro OpK_v2.1.pdf																																																																																					
	16	Zajištění provozu datových center	1.1	MPSV_STD_PM_Priručka_rizeni projektů_v1.1.pdf																																																																																					
	17	Standardy platné pro serverové OS a DB	1.2	MPSV_STD_TECH_DatovaCentra_NeICTsluzby_v1.2.pdf																																																																																					
	18	Provozní prostředí	1.2	MPSV_STD_TECH_OS,DB_v1.2.pdf																																																																																					
	19	Síťové standardy	1.2	MPSV_STD_TECH_ProvozniProstredi_v1.2.pdf																																																																																					
20	Standardy serverového zálohování	1.2	MPSV_STD_TECH_Sitě_v1.2.pdf																																																																																						
21		1.3	MPSV_STD_TECH_Standardy serverového zálohování_v1.3.pdf																																																																																						

1.3.2 Požadavky na dokumentaci

Soubor požadavků na dokumentaci dodávaného díla.

Kód požadavku	DOC001
Název	Zdrojové kódy
Popis	Dodavatel předá s každou novou verzí Systému zdrojové kódy a související konfigurační soubory k veškerému softwarovému vybavení, které vytvořil v rámci plnění. Zdrojové kódy budou předány prostřednictvím řešení pro správu kódu na straně MPSV (je-li na straně Zadavatele k dispozici) nebo nepřepisovatelného média dle dohody se Zadavatelem.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC002
Název	Vývojové prostředí
Popis	Dodavatel dodá image vývojářské stanice, obsahující veškeré nástroje potřebné pro sestavení komponent systému. Dodavatel dále předá dokumentaci popisující instalaci a konfiguraci prostředí pro vývoj systému tak, aby na jejím základě mohlo být takové prostředí vybudováno a sestaveny komponenty systému z předaných zdrojových kódů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC003
Název	Provozní dokumentace
Popis	Dodavatel dodá provozní dokumentaci popisující z pohledu správce (administrátora) činnosti nezbytné pro zajištění chodu Systému. Součástí provozní dokumentace jsou procedury, které zahrnují provozní postupy údržby Systému, plány obnovy Systému, zálohovací plány a postupy archivace.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC004
Název	Modelovací notace
Popis	Dodavatel použije pro popis řešení v dokumentaci pouze standardizované modelovací jazyky (ArchiMate 3, UML 2.5, BPMN 2). V souladu s modelovacím standardem MPSV. Všechny vytvořené modely bude Dodavatel ukládat do EA repository na straně MPSV.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC005
Název	Struktura EA repository
Popis	Dodavatel použije standardizovanou strukturu EA repository a bude udržovat repository modelů projektu v aktuální stavu. V souladu s modelovacím standardem MPSV.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC006
Název	Sdílené prvky
Popis	Dodavatel bude při tvorbě modelů využívat v maximální možné míře dostupné sdílené prvky ze sdíleného repository MPSV. V souladu s modelovacím standardem.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC007
Název	Aktualizace EA modelu MPSV
Popis	Dodavatel provede aktualizaci EA modelu ve sdíleném repository MPSV před každým plánovaným releasem ve fázi návrhu řešení pro daný release.

Právní předpis	-
----------------	---

Kód požadavku	DOC008
Název	Odpovědnosti
Popis	V souladu s modelovacím standardem MPSV jsou v rámci projektového EA repository definovány základní uživatelské role. Správa přístupů je v zodpovědnosti Administrátora EA na straně MPSV.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC009
Název	Zásady
Popis	Při modelování je nutné dodržovat několik zásad, které jsou definovány v modelovacím standardu MPSV. Jde zejména o dodržování jmenných konvencí, obecných zásad pro čitelnost a srozumitelnost a také dodržování pravidelného verzování modelů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC010
Název	Dokumentace
Popis	Dodavatelem bude v rámci plnění dodána dokumentace následujících typů: <ul style="list-style-type: none"> - analytická dokumentace, - architektonická dokumentace, - vývojářská dokumentace, - infrastrukturní dokumentace, - administrátorská dokumentace, - provozní dokumentace, - bezpečnostní dokumentace, - testovací dokumentace - uživatelská dokumentace, - instalační dokumentace, - školicí dokumentace, - dokumentace migrace dat.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC011
Název	Dokumentace migrace dat
Popis	V případě, že bude v rámci plnění požadována migrace dat, dodá Dodavatel dokumentaci s popisem migrace dat, popisem zdrojové a cílové datové struktury a popisem mapování dat.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC012
Název	Analytická dokumentace
Popis	Dodavatel dodá v rámci návrhu řešení analytickou dokumentaci, která bude rozdělena do několika příloh návrhu řešení a bude obsahovat: <ul style="list-style-type: none"> - Katalog požadavků (HL úroveň popisu v EA/UML, HL i detailní úroveň popisu v separátní příloze návrhu řešení) - Jmenné konvence - Přehled datových toků s okolními systémy - Specifikace rozhraní - Popis ETL transformací a jejich vazeb - Popis každého vystaveného rozhraní (WS, DB rozhraní, souborového rozhraní) - popis bude mít charakter zadání pro vývoj (zejména definice povinných/nepovinných polí, datových typů, oborů hodnot / validačních schémat) - Use Case modely s vazbou na požadavky (UML) - Sekvenční modely (realizační sekvence v UML) - Model persistence (datový model v UML) zdrojových a cílových db struktur

	<ul style="list-style-type: none"> - Datová analýza (E2E analýza s popisem vazeb od UI po pole v DB) - Model tříd (UML)- Model nasazení (UML/součást infrastrukturní dokumentace) - Model komponent (UML/ detailní přehled a popis aplikačních komponent systému/ integrační model s přehledem přes všechny zasažené systémy, komponenty a jejich rozhraní) - Model rozhraní (UML)- Model stavů (UML) - Licenční model (XLS tabulka s přehledem všech potřebných licencí pro pokrytí všech prostředí, kde bude uvedeno, zda je uvedená licence pokryta/zajištěna dodavatelem nebo zadavatelem) <p>Modely budou tvořeny v souladu s modelovacím standardem MPSV.</p>
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC013
Název	Vývojářská dokumentace
Popis	<p>Dodavatel v rámci návrhu řešení dodá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - šablonu vývojářské dokumentace- kompletní výčet a popis knihoven třetích stran plánovaných pro použití v rámci systému - definované jmenné konvence pro tvorbu datového modelu (metodika názvosloví datových entit, sloupců, typových označení skupin datových entit - např. číselníků validačních kontrol, indexů, databázových úloh, apod.) - definované jmenné konvence pro tvorbu zdrojových kódů (metodika názvosloví objektů, tříd, funkcí, procedur, proměnných, operací, událostí, ovládacích prvků apod.) <p>Dodavatel v rámci implementace dodá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detailní popis datového modelu - zejména popis ownerů (k jaké části Systému se vztahuje, co obsahuje, jaký je jeho účel), popis datových entit/tabulek (k jakému účelu je použita), popis číselníků, popis sloupců tabulek, popis logických vazeb mezi tabulkami z byznysového pohledu, popis validačních kontrol, popis indexů, popis databázových úloh majících vazbu na datový model - Důsledné využívání komentářů ve zdrojových kódech, tzn., ve všech třídách, funkcích, procedurách, apod., popisujících jejich účel, vstupy, výstupy i průběh, včetně komentářů podmínek, cyklů, apod. - Základní README soubor s popisy komponent, vztahů tříd, které systém obsahuje, jejich vlastností, význam, obsah nebo propojení s ostatními komponentami - Kompletní instrukce ke konfiguraci prostředí pro vývojáře, včetně uvedení všech potřebných nástrojů, jejich verzí a konfiguračních parametrů - Kompletní instrukce k vytvoření a úspěšnému buildu systému, včetně příslušných buildovacích skriptů - Kompletní výčet a popis knihoven třetích stran, použitých v rámci systému - Kompletní vygenerovanou vývojářskou dokumentaci s použitím vhodného nástroje, např. pro vývoj v JAVA Javadoc - Kompletní uživatelská dokumentace Systému obsahující všechny funkce a nástroje dostupné v aktuální verzi Systému - Nastavení používaných pravidel kontroly kvality kódu pro účely provedení nezávislého auditu kvality kódu <p>Všechny modely budou tvořeny v souladu s modelovacím standardem MPSV.</p> <p>Dodavatel dodá s každou novou verzí Systému a jejich zdrojových kódů aktualizovanou vývojářskou, architektonickou a analytickou dokumentaci, odpovídající aktuálnímu stavu vývoje Systému.</p>
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC014
Název	Formáty dokumentace
Popis	Dokumentace bude poskytována Dodavatelem ve formátu DOCX a PDF (každý dokument v obou formátech) ve verzi aktuálně uvolněné ke dni akceptace.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC015
Název	Enterprise Architect
Popis	Architektonické, analytické a vývojářské modely budou modelovány nástrojem SparxSystems Enterprise Architect ve verzi dle určené modelovacím standardem MPSV. Licenci EA (minimálně corporate edici) si musí zajistit Dodavatel.

Právní předpis	-
----------------	---

Kód požadavku	DOC016
Název	Administrátorská dokumentace
Popis	Dodavatel předá Administrátorskou dokumentaci, ve které budou podrobně popsány postupy správy Systému pro administrátora a klíčové uživatele Zadavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC017
Název	Testovací dokumentace
Popis	Dodavatel předá dokumentaci popisující instalaci, konfiguraci způsob použití prostředí pro testy systému tak, aby na jejím základě mohlo být testovací prostředí vybudováno a provozováno. Součástí dodávky budou testovací scénáře a skripty pro jednotlivé druhy testů včetně postupu na přípravu nebo vyhledání testovacích dat.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC018
Název	Infrastrukturní dokumentace
Popis	Dodavatel dodá v rámci návrhu řešení infrastrukturní dokumentaci, která bude obsahovat: <ul style="list-style-type: none"> - matici serverů - komunikační matici - model nasazení pro každé prostředí (UML) - detailní popis každého prostředí - high level infrastrukturní schéma (MS Visio obrázek s rozlišením jednotlivých serverů, prostředí, síťových segmentů/VLAN a klíčových síťových/infrastrukturních prvků)
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC019
Název	Architektonická dokumentace
Popis	Dodavatel dodá v rámci návrhu řešení modely s popisem Enterprise a Solution architektury v souladu s modelovacím standardem MPSV.
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC020
Název	Databázové modely
Popis	Dodavatel bude předávat modely prostřednictvím repository Enterprise Architect Zadavatele. Veškeré modely budou obsahovat: <ul style="list-style-type: none"> • Model veškerých entit • Vazby jednotlivých entit v rámci architektonické vrstvy. • Popis jednotlivých entit formou business popisu významu a využití entity. • Popis jednotlivých atributů formou business popisu významu a využití entity. • Popis fyzické realizace dané entity. • Datové toky a vazby jednotlivých entit mezi vrstvami a systémy
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC021
Název	Využívání datových domén
Popis	Dodavatel použije pro modelování objektů vyšších datových vrstev (všech kromě L0) datové domény, tzn. pojmenování konkrétních datových typů entitami reálného světa. Např. pro modelování sloupců s příznaky ANO/NE bude pro definici místo datového typu CHAR (1) využita doména „LogickaHodnota“. Cílem je zajistit konzistenci použití datových typů mezi veškerými entitami a jednoduší přístup k budoucím změnám.

Právní předpis	-
----------------	---

Kód požadavku	DOC022
Název	Popis Entit
Popis	<p>Dodavatel v rámci popisu Entit zadokumentuje alespoň:</p> <p>Popis entity, její business význam (bude použito jako součást komentáře vytvářené databázové tabulky)</p> <p>Popis jednotlivých atributů včetně jejich datových typů. Pro definici datových typů budou použity datové domény.</p> <p>Součástí popisu je:</p> <p>Jméno, doménový typ, povinnost atributu a komentář (business popis) atributuIntegritní omezení na data ukládaná do entityIntegritní omezení na vzájemné vazby jednotlivých entit</p> <p>Způsob kontroly správnosti dat načítaných do definované entityPožadovaný termín dodání dat (testovacích, dat pro migraci)</p> <p>V případě, že sloupec bude obsahovat budoucí identifikátor entity, bude stanoven způsob generování tohoto identifikátoru, případně jeho validace nebo vazbu na místo vzniku tohoto identifikátoruIdentifikace, které atributy jsou využity jakým systémem.</p>
Právní předpis	-

Kód požadavku	DOC023
Název	Instalační dokumentace
Popis	<p>Dodavatel dodá instalační dokumentaci popisující jednotlivé kroky instalace, konfigurace a zprovoznění systému (pro každé prostředí). Dokumentace bude zahrnovat všechny nezbytné instalační kroky nad rámec instalace operačního systému a instalace DB serveru. Dále bude zahrnovat výčet všech nezbytných komponent včetně verzí, licencí a konfigurací, a to včetně operačního systému, DB a frameworků.</p>
Právní předpis	-

1.3.3 Požadavky na bezpečnost

Soubor požadavků na zabezpečení a ochranu zpracovávaných údajů v kontextu dodávaného díla.

Kód požadavku	BEZ001
Název	Podpora zabezpečení sítě
Popis	<p>Systém musí být koncipován tak, aby síťová komunikace mezi jednotlivými vrstvami využívala výhradně protokol TCP, přičemž na straně komponenty poskytující služby (server) využívala statických, předem známých portů. Použití protokolu UDP je možné výhradně pro nezbytnou komunikaci v rámci dohledu nebo řízení (cluster heartbeat apod.). Volitelně musí umožnit použití šifrované komunikace.</p> <p>K zajištění ochrany integrity komunikačních sítí dodavatel:</p> <ol style="list-style-type: none"> navrhne řízení bezpečného přístupu mezi vnitřní a vnější sítí, připraví návrh a zrealizuje implementaci rozdělení SW/HW komponent do oddělených segmentů sítě (segmentace interní sítě, využití DMZ), navrhne a aplikuje použití kryptografických prostředků pro vzdálený přístup dle VKB §26, navrhne a zrealizuje opatření k blokadě přenášených dat ohrožujících integritu komunikačních sítí (FW, IDS/IPS, a další,...), v případě, že předmětem dodávky (dále také jako „výstup z poskytované služby“) není dodávka komunikačních sítí, dodavatel připraví návrh a součinnostní požadavky na konfiguraci sítě (provozní, bezpečnostní a technologické parametry).

Kód požadavku	BEZ002
Název	Způsoby přihlášení uživatele
Popis	<p>V rámci dodávky systému dodavatel zajistí, aby systém umožňoval přihlášení jedním z následujících způsobů, (avšak primárně by měl umožnit přihlášení pomocí MS Windows AD – Kerberos):</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • SSO (integrace s desktop SSO prostřednictvím MS Windows AD - Kerberos), • jménem a heslem, • Certifikátem X. 509. <p>Výběr použité autentizační metody musí systém umožnit na základě změny konfigurace. V případě selhání autentizace prostřednictvím SSO (MS-AD účtu uživatele), systém musí uživateli umožnit alternativní přihlášení jménem a heslem anebo certifikátem. Při přihlašování pomocí klientského certifikátu systém volitelně umožní použití certifikátu uloženého na HDD nebo na čipové kartě. Autentizační údaje nesmí být přenášeny a ukládány v otevřené podobě. V případě autentizace na úrovni systému musí systém zajistit ověření uživatelů v souladu s požadavky vyhlášky 82/2018 o kybernetické bezpečnosti uvedenými v §19(5) s tím, že kvalita hesel musí plnit všechny požadavky uvedené v tomto § vyhlášky.</p>
--	---

Kód požadavku	BEZ003
Název	Správa uživatelských účtů
Popis	Uživatelské účty budou uloženy a spravovány v MS AD. Systém bude z AD v okamžiku přihlášení přebírat identitu uživatele. Dodavatel provede analýzu činností uživatelů a navrhne jejich rozdělení do business rolí (MS AD skupin) z pohledu jejich pracovních činností realizovaných v systému včetně mapování potřebných přístupových oprávnění (autorizační koncept).

Kód požadavku	BEZ004
Název	Správa aplikačních rolí a oprávnění
Popis	Dodavatel zajistí správu rolí a oprávnění v systému dle technických možností daného systému dle „best practices“. Systém musí umožňovat možnost správy elementárních oprávnění potřebných k prováděným činnostem („entitlements“), a tvorbu Aplikačních rolí (kompozitních oprávnění zahrnujících kombinaci elementárních oprávnění) administrátorem Systému. Design elementárních oprávnění musí umožňovat řízení přístupu až na jednotlivé datové položky a operace s nimi. Součástí správy aplikačních rolí bude návrh Aplikačních rolí, popis elementárních oprávnění a aplikačních rolí, nástroj a postup k vytváření, údržbě a rušení Aplikačních rolí. Návrh Aplikačních rolí musí respektovat požadavky na zajištění odděleného přístupu k datům na základě pracovní pozice, organizační struktury, lokality a činností vykonávaných jednotlivými uživateli/rolemi. Systém musí umožnit přidělení přístupových oprávnění uživateli na základě jeho zařazení v MS AD skupině. Součástí Návrhu řešení musí být detailní autorizační koncept, který pak bude předmětem realizace v Implementaci.

Kód požadavku	BEZ005
Název	Oddělení pravomocí
Popis	Systém musí umožňovat definici konfliktních oprávnění, kontrolu a správu pravidel oddělení pravomocí (SoD). To znamená, že musí obsahovat mechanismus, který umožní nadefinovat jednotlivé aplikační role ev. Elementární oprávnění, které nesmí být přiděleny současně jednomu uživateli a kontrolu dodržení těchto pravidel při designu aplikačních rolí a přidělování rolí a oprávnění uživatelům. Na porušení SoD pravidel musí systém upozornit, avšak přidělení konfliktních práv nesmí znemožnit (oprávněné porušení z důvodu nedostatku pracovníků, nemoc, dovolená a pod...). Oprávněné porušení SoD musí systém zaznamenat v logu jako kybernetickou bezpečnostní událost včetně důvodu porušení SoD (umožnit administrátorovi zadat text v upozorňovacím dialogu).

Kód požadavku	BEZ006
Název	Přístup ke službám
Popis	Všechny přístupy k poskytované službě musí být jednotné bez ohledu na to, jestli přistupuje uživatel pomocí uživatelského rozhraní nebo systémového rozhraní (např. webové služby). Vždy je nezbytné provést ověření uživatele a jeho oprávnění přístupu k datům na základě role nebo oprávnění a provést auditní záznam o tomto přístupu (ev. zamítnutí přístupu) a činnosti, kterou s daty uživatel provádí. Každý přístup ke službě musí být jednoznačně identifikován a přiřazen ke koncovému uživateli, který s daty pracuje (i v případě přístupu přes API je nutné přebírat identitu uživatele a ověřovat oprávnění).

Kód požadavku	BEZ007
Název	Logování
Popis	Systém musí o sobě poskytovat informace důležité pro audit prováděných činností. Každá činnost uživatele musí být evidována. Záznam událostí o činnosti uživatele je obsažen v logu: datum a čas; časové pásmo; ID uživatele; Ipaddr/port cílového IS; Ipaddr/port zdroje (uživatele/systému); operace a položky, se kterými uživatel pracoval. V záznamu nesmí být ukládány datové hodnoty. Funkcionalita musí umožnit na základě změny konfigurace měnit úroveň detailu záznamu až na úroveň databázových položek, výběr logovaných operací a volbu lokální uložení záznamu nebo jeho odeslání na vzdálený log systém (Ipaddr+TCP/UDP port). Oprávnění ke změně konfigurace lokální/vzdálené logování a míra detailu musí být přidělitelné odděleně od správce systému. Výstup logů ve formátu XML/soubor v definovaném úložišti, volba formátu logu (minimální podporovaný formát je CEF).

Kód požadavku	BEZ008
Název	Provozní a bezpečnostní dohled
Popis	Dodavatel zajistí součinnost při připojení vydefinovaných podpůrných technických aktiv (systému) na centrální řešení pro bezpečnostní a provozní dohled. Aby bylo možné systém připojit na provozní a bezpečnostní dohled, musí systém o sobě poskytovat informace důležité pro provozní a bezpečnostní monitoring. Musí tedy mimo jiné logovat veškeré operace ohledně přístupu a oprávnění uživatelů, a to jak úspěšné, tak neúspěšné pokusy o přístup do systému a na jednotlivá API a veškeré provozní stavy systému a použitých frameworků. Systém musí poskytovat podporu pro provozní monitoring na úrovni SNMP v3 včetně specifických čítačů dostupných přes privátní MIB, které umožní monitorování výkonu systému. Dodavatel zajistí součinnost při řešení vzniklých bezpečnostních a provozních incidentů. Dále dodavatel zajistí součinnost, při tvorbě use case na žádost zadavatele. Pokud bude provozovatel zajišťovat službu bezpečnostní dohledu, zajistí připojení všech aktiv na vlastní bezpečnostní dohled.

Kód požadavku	BEZ009
Název	Zálohování
Popis	Systém musí být integrovatelný do zálohovacího prostředí zadavatele, a to jak instalace, tak data uložená v systému. Zálohovací systém může zálohovat jak data aplikací, tak celé virtuální servery, dle rozhodnutí garanta primárního aktiva. V rámci dodávky dodavatel dodá zálohovací plán a poskytne součinnost při napojení systému na zálohovací řešení zadavatele.

Kód požadavku	BEZ010
Název	Důvěrnost záznamů
Popis	Pro zajištění důvěrnosti dodavatel zajistí nakonfigurování systému a serverů dle „best practices“. V případě požadavku na zajištění šifrování databází, které je schváleno MKB a garantem aktiva dodavatel předloží odhadovaný dopad na výkon systému s ohledem na množství dat, které obsahuje a následně poskytne součinnost, pokud se zadavatel rozhodne, že data budou šifrována. V případě nově dodávaného systému v rámci projektu dodavatel zajistí, aby systém poskytoval možnosti, jak zajistit šifrování záznamů na aplikační úrovni. Šifrování záznamů na aplikační úrovni musí být konfigurovatelné na jednotlivé databázové tabulky a položky, tedy šifrování nemusí probíhat na všechna data, ale jen na ta, u kterých to bude nastaveno. Šifrování bude prováděno pomocí symetrické šifry, jejíž klíč bude uložen v binárním tvaru mimo data systému a bude vytvořen při instalaci systému. Síla šifrování bude minimálně na úrovni AES 256bit. Všechna aplikační data musí být udržována v konzistentním stavu, tj. v případě, že dojde ke konfigurační změně položky z nešifrované na šifrovanou nebo naopak, musí se tato změna promítnout na všechna data uložená v této položce off-line úlohou. Součástí dodávky bude pracovní postup pro nastavení šifrování.

Kód požadavku	BEZ011
Název	Odhlášení
Popis	Uživatelské rozhraní pro přístup do systému musí poskytovat možnost úplného a bezpečného odhlášení uživatele ze systému.

Kód požadavku	BEZ012
Název	Bezpečnostní testy (produkce)
Popis	System bude před nasazením v produkci bude otestován na známé zranitelnosti. System musí být zabezpečen proti útokům známým v době uvádění systémů do provozu (primárně různé útoky typu injection, aj.). Dodavatel musí zajistit součinnost při provedení bezpečnostních testů před akceptačními testy a poskytnout podklady a spolupráci pro bezpečnostní testování aplikací ze strany odběratele.

Kód požadavku	BEZ013
Název	DB – Databáze
Popis	Databáze musí splňovat požadavky na ochranu dat a dostupnost, a to minimálně: - ochranu před neoprávněným přístupem, - možnost přidělení oprávnění na jednotlivé DB operace, k jednotlivým tabulkám a položkám (sloupce) tabulky, - možnost vytvářet pohledy a přiřazovat oprávnění k nim, - ochrana integrity dat, - auditování -logování DB operací s možností administrátorsky nastavit úroveň logování, - šifrování tabulek, šifrování pouze vybraných položek, - zajistit vysokou dostupnost přidávání serverů a rozšiřování HW za běhu databáze, - zajistit databázovým enginem virtualizaci databázových tabulek v rámci uzlů clusteru, - umožnit v rámci administrace DB plnou správu virtualizovaných tabulek, - umožnit údržbu (upgrade, patchování) databáze samostatně na jednom serveru v clusteru a následně na druhém a dalším bez nutnosti odstávky DB služeb.

Kód požadavku	BEZ014
Název	Identifikace a klasifikace aktiv
Popis	Dodavatel poskytne součinnost při identifikaci a klasifikaci aktiv (primárních i podpůrných) používaných v rámci systému a vazeb mezi nimi, pokud jej k tomu vyzve zadavatel. V případě, že dodavatel bude zpracovávat analýzu rizik, identifikuje v součinnosti s garanty koncových systémů aktiva on.

Kód požadavku	BEZ015
Název	Kontinuita činností
Popis	Dodavatel na základě požadavku zadavatele provede analýzu dopadů (BIA) - stanovení maximálních akceptovatelných časů výpadku systému (RTO), stanovení hraniční doby výpadku (MTO), definice úrovní poskytovaných služeb (LBC), stanovení maximální přípustné ztráty dat (RPO), identifikace výše dopadů výpadků na poskytované služby podporované systémem, návrh opatření ke snížení rizik. Na základě výsledků BIA, kterou připravil, nebo dostal od zadavatele, připraví plány obnovy (DRP) pro IS. Dodavatel připraví postupy a zajistí zvládnutí krizových situací a rychlou obnovu IS v případě narušení kontinuity činností. V rámci dodávky budou provedeny testy funkčnosti DRP a postupů zvládnutí krizových situací.

Kód požadavku	BEZ016
Název	Řízení rizik
Popis	Dodavatel zajistí na základě požadavku zadavatele spolupráci při provedení analýzy rizik (identifikace podpůrných a technických aktiv, identifikace vazeb na primární aktiva, ohodnocení hrozeb a zranitelností podpůrných a technických aktiv), zpracování prohlášení o aplikovatelnosti a plánu zvládnutí rizik (návrh technických a organizačních opatření) v oblasti předmětu dodávky. Dodavatel dodá podklady v následujícím minimálním rozsahu: 1. Podklady pro provedení analýzy rizik a přípravu zprávy o hodnocení aktiv a rizik a) Přehled podpůrných aktiv - identifikace a popis podpůrných aktiv, - určení garantů podpůrných aktiv, - určení vazeb mezi primárními a podpůrnými aktivy, b) Identifikování a hodnocení rizik - hodnocení existujících hrozeb, - hodnocení existujících zranitelností, hodnocení existujících opatření (aplikovaných v IS nebo dodávaných službách), 2. Podklady pro Prohlášení o aplikovatelnosti a) Přehled zavedených bezpečnostních opatření. 3. Podklady pro plán zvládnutí rizik

	<p>a) Potřebné zdroje pro jednotlivá bezpečnostní opatření pro zvládnání rizik vyhodnocených v rámci analýzy rizik.</p> <p>b) Termíny zavedení jednotlivých bezpečnostních opatření pro zvládnání rizik.</p> <p>c) Způsoby hodnocení Úspěšnosti zavedení jednotlivých bezpečnostních opatření pro zvládnání rizik.</p>
--	--

Kód požadavku	BEZ017
Název	Spolupráce s Manažerem a architektem kybernetické bezpečnosti, garantem aktiva
Popis	<p>Dodavatel poskytne spolupráci MKB a architektovi KB v případě řešení incidentu, zavádění bezpečnostních opatření v rámci systému, nebo poskytnutí informací o stávajícím zabezpečení spravovaného systému. Dodavatel poskytne součinnost garantovi koncového systému, v rámci řízení rizik viz požadavek BEZ016.</p> <p>Dodavatel zajistí v rámci výkonu provozovatele systému roli administrátora, který bude operativně řešit provozní a bezpečnostní požadavky zadavatele.</p>

Kód požadavku	BEZ018
Název	Bezpečnostní dokumentace
Popis	<p>Dodavatel zajistí zpracování bezpečnostní dokumentace v následujícím rozsahu, případně jednotlivých částí, dle požadavku zadavatele.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bezpečnostní dokumentace je zpracována na základě výsledků analýzy rizik, popisuje organizační a technická opatření k pokrytí identifikovaných rizik v souladu se strategií zvládnání rizik MPSV. Bezpečnostní dokumentace předepisuje činnost bezpečnostních správců informačního systému v jednotlivých rolích, zavedených pro systém pro zajištění zabezpečené správy informačního systému. Bezpečnostní dokumentace musí obsahovat všechny relevantní oblasti bezpečnosti informací vyžadované VKB, nebo vyplývající z výsledků analýzy rizik. Struktura a obsah bezpečnostní dokumentace musí vycházet z doporučené struktury bezpečnostních politik a další bezpečnostní dokumentace uvedené v příloze č.5 VKB. Součástí bezpečnostní dokumentace jsou dokumenty či kapitoly popsané v dokumentu MPSV_STD_BEZ_06_Bezpecnostni-dokumentace_v2.0. Dodavatel zpracuje Prohlášení o aplikovatelnosti pro jednotlivé dokumenty či kapitoly požadované zmíněným standardem.

Kód požadavku	BEZ019
Název	Bezpečnostní kontroly a audit
Popis	<p>Dodavatel poskytne součinnost třetí straně provádějící audit, nebo internímu auditorovi MPSV v rozsahu 5MDs za rok, pokud jej k tomu zadavatel vyzve.</p> <p>Dodavatel zajistí provedení kontrol dodržování bezpečnosti informací v rámci provozu systému zahrnující:</p> <p>Pravidelné provozní testy s bezpečnostními aspekty navázané na nasazení nových produkčních verzí.</p> <p>Pravidelné testování zranitelností IS a řešení oprav či případných workaroundů k eliminaci zranitelností a snížení dopadů z působení hrozeb tyto zranitelnosti využívající.</p>

Kód požadavku	BEZ020
Název	Legislativa
Popis	<p>Dodavatel zajistí v rámci dodávky soulad s platnou bezpečnostní legislativou MPSV, kterou dodavateli poskytne Zadavatel. Dodavatel na vyžádání MKB vypracuje gapovou analýzu vůči těmto standardům a předloží návrh opatření k jejich naplnění.</p> <p>Dodavatel zajistí naplnění všech relevantních technických a organizačních požadavků stanovených zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti v účinném znění či případně v jejich novelizovaném znění v rozsahu platném pro informační systém kritické informační infrastruktury. Pokud je v systému nakládáno s osobními údaji dodavatel zajistí soulad s GDPR.</p>

Kód požadavku	BEZ021
Název	Testování systému třetí stranou
Popis	Dodavatel poskytne nezbytnou součinnost odborné třetí straně pro provedení bezpečnostních testů (penetrační testy, testy zabezpečení uživatelského rozhraní, testy ochrany údajů, testy

	havarijních scénářů). Pokud budou na základě testů identifikována bezpečnostní rizika v důsledku plnění dodavatele, je povinen je na své náklady eliminovat. Zároveň je povinen doplnit související dokumentaci, pokud se ukáže jako nedostatečná v rámci bezpečnostních testů. Bezpečnostní problém vyplývající z testů se považuje za vadu kategorie B.
--	---

Kód požadavku	BEZ022
Název	Patche/záplaty
Popis	Součástí licencí jsou opravné balíčky, případně nová verze systému, která odstraní zjištěné zranitelnosti, případně obsahuje požadované funkcionality na systém. Instalaci nové verze systému, opravných balíčků provádí administrátor dle stanovených postupů. Administrátor musí být o možnosti instalace nové verze systému nebo záplaty notifikován.

1.3.4 Požadavky na projektové řízení

Požadavky na projektové řízení jsou skupinou požadavků na způsob výkonu projektového řízení dodavatele v souvislosti s plněním zakázky.

Kód požadavku	PM001
Název	Plán požadovaných součinností
Popis	Dodavatel předloží plán požadovaných součinností a to s dostatečným předstihem před požadovaným termínem poskytnutí těchto součinností s přihlédnutím ke složitosti a náročnosti jednotlivých součinností, nejpozději však 10 pracovních dní předem.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM002
Název	Projektový plán
Popis	Dodavatel ve spolupráci s týmem projektu, kterému poskytuje součinnost v BI oblasti, vytvoří a následně aktualizuje plán aktivit vedoucích k realizaci poskytované součinnosti. Projektový plán bude obsahovat přehled všech činností a jejich závislostí, které budou dodavatelem provedeny a jaké součinnosti budou v kterých časech očekávány od ostatních subjektů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM003
Název	Plán nasazení
Popis	Dodavatel ve spolupráci s týmem projektu, kterému poskytuje součinnost v BI oblasti, vytvoří a následně aktualizuje release plán pro konkrétní datové množiny (datové entity), které jsou v rámci nasazení dotčeny. Release plán bude obsahovat přehled všech činností a jejich závislostí, které budou dodavatelem provedeny a jaké součinnosti budou v kterých časech očekávány od ostatních subjektů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM004
Název	Report o stavu projektu
Popis	Dodavatel bude v každé fázi projektu pro zajištění projektového vedení předávat Zadavateli pravidelný písemný měsíční report o stavu projektu. Tento report zahrne jak vlastní aktivity ve vztahu k Systému, tak i návaznosti vůči okolním projektům.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM005
Název	Plán testování
Popis	Dodavatel ve spolupráci s týmem projektu, kterému poskytuje součinnost v BI oblasti, vytvoří a následně bude aktualizovat plán testů pro konkrétní dodávky.

Právní předpis	-
----------------	---

Kód požadavku	PM006
Název	Implementační report
Popis	Dodavatel bude v implementační fázi poskytovat pro projektové vedení Zadavatele pravidelný písemný čtrnáctidenní report. Tento report shrne stav plnění aktivit vývojového týmu za předchozí dva týdny a představí plánované aktivity vývojového týmu na další dva týdny (u aktivit budou uvedena očekávaná rizika a součinnost).
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM007
Název	Akceptace
Popis	Dodavatel ve spolupráci s týmem projektu, kterému poskytuje součinnost v BI oblasti, vytvoří a následně zadavateli předloží návrh akceptačních kritérií pro konkrétní dodávky.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM008
Název	Metodika vývoje
Popis	Dodavatel v rámci zahájení aktivit pro jednotlivé projekty představí metodiku vývoje a skladbu vývojových týmů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM009
Název	Sdílení změn
Popis	Dodavatel povede a bude se zadavatelem (v rámci prostředí zadavatele) sdílet evidenci veškerých implementovaných změn v jednotlivých releasech.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM010
Název	Metodika projektového řízení
Popis	Dodavatel musí při řízení projektu respektovat principy mezinárodně uznávané metodiky pro řízení projektů PRINCE2 a postupovat v souladu se standardy ICT MPSV „Příručka řízení projektů JISPSV“ a „Příručka řízení projektů JISPSV verze 2“.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM011
Název	Kvalita projektu
Popis	Dodavatel je povinen poskytovat součinnost při kontrole kvality projektu ze strany Zadavatele nebo jím určené třetí strany. Zadavatel je oprávněn na vyžádání provést kontrolu stavu prací Dodavatele, a to ve všech fázích projektu. Dodavatel je povinen na vyžádání umožnit Zadavateli náhled do prostředí týkajícího se realizovaného projektu, nahlédnout veškeré zpracovávané výstupy, i když nejsou předmětem předání, představit Dodavateli jednotlivé pracovníky účastnící se dodávky předmětu plnění a umožnit Zadavateli pokládat těmto pracovníkům otázky ve vztahu ke kontrole plnění Dodavatele.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM012
Název	Záznamy o kontrole kvality
Popis	Zadavatel nebo jím určená třetí strana vytvoří po každé kontrole kvality projektu záznam o kontrole kvality, se kterým bude seznámen řídicí výbor projektu. Záznam bude evidován jako

	výstup jednání řídicího výboru. Nedostatky uvedené v záznamu o kontrole kvality je Dodavatel povinen odstranit v dohodnutých termínech.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM013
Název	Úvodní schůzka
Popis	Dodavatel je povinný zorganizovat úvodní schůzku projektu. Schůzky se zúčastní pověření zástupci Zadavatele, Dodavatele a Zadavatelem pozvaných třetích stran. V průběhu úvodní schůzky projektu Dodavatel představí záměr, podmínky a pravidla pro realizaci projektu formou prezentace obsahu Zakládací listiny projektu.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM014
Název	Zakládací listina projektu
Popis	Dodavatel je povinen zpracovat a aktualizovat ve spolupráci se Zadavatelem dokument "Zakládací listina projektu", jehož obsah je vymezen ve standardech ICT MPSV „Příručka řízení projektů JISPSV“ a „Příručka řízení projektů JISPSV verze 2“.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM015
Název	Projektová dokumentace
Popis	Dodavatel musí používat šablony pro projektovou dokumentaci, které jsou vymezeny ve standardech ICT MPSV „Příručka řízení projektů JISPSV“ dle aktuální verze.
Právní předpis	-

Kód požadavku	PM016
Název	Akceptace dokumentace
Popis	Dodavatelem předávané dokumenty v rámci Akceptace se budou řídit standardem ICT MPSV – „Pravidla oponentních řízení“.
Právní předpis	-

1.3.5 Součinnosti Zadavatele

Kód požadavku	SZ001
Název	Datové modely
Popis	Zadavatel poskytne v rámci rozvoje Systému dostupné fyzické datové modely u dotčených zdrojových a cílových systémů.
Právní předpis	-

Kód požadavku	SZ002
Název	Služby DC
Popis	Zadavatel zajistí Dodavateli v rámci implementace, na základě akceptovaného návrhu řešení, součinnost při přípravě prostředí Systému v rámci poskytovaných služeb datového centra MPSV.
Právní předpis	-

2 Požadavky na Služby podpory provozu

2.1 Definice pojmů

2.1.1 Incident

Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. HW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, vzniklá nedostupnost dat, atp.).

2.1.2 Vada

Vada je z pohledu této přílohy totožná s pojmem incident.

2.1.3 Požadavek (request)

Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na kontaktní místo, ServiceDesk zadavatele, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované dodavatelem ke službě).

2.1.4 Dostupnost

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

Systém (nebo jeho definovaná část) je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti systému jako celku nebo nejsou dostupné podstatné dílčí části této systému.

Za nedostupnou se SOBI považuje od okamžiku nahlášení zadavatelem nebo zjištění dodavatele do okamžiku obnovení plné dostupnosti. Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek. Nedostupnost způsobená prokazatelně třetí stranou se nezapočítává.

2.1.5 Provozní doba

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

- Režim služby / komponenty – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba / komponenta služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně.
- Zaručená doba provozu (ZDP) – doba, kdy je dodavatel povinen garantovat dostupnost služby. Tato doba se zahrnuje do výpočtu ukazatelů dostupnosti (QD) a reakce (QR) na incidenty.
- Servisní okno údržby – doba, kdy je dodavatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy na Aplikaci SOBI.

- Doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty služby.

2.1.6 Doba podpory

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

2.1.7 Reakční doba na incident / požadavek

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

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

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

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

2.1.8 Doba odezvy Systému

Maximální doba, která uplyne od okamžiku zadání definované operace do okamžiku získání požadovaného výsledku. Kritické transakce složené z dílčích operací definuje dodavatel v rámci analytické a návrhové fáze a jednotlivé měřící body budou následně implementovány do SOBI.

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

Dodavatel je odpovědný za provoz systému s garantovanou uživatelskou odezvou na uživatelské požadavky:

- **Garantovaná uživatelská odezva** je vyžadována pro provozní instalaci systému. Pro ostatní instalace systému není vyžadována.

- **Uživatelským požadavkem** je akce uživatele na níž systém reaguje návratem či zápisem dat (například uložení formuláře, načtení formuláře, vyhledání dokumentu, apod.). Za uživatelský požadavek není v uvedeném smyslu považována akce v jejímž důsledku dojde k hromadnému zpracování dat (například hromadné načtení souborů, export statistické sestavy apod.). Poskytnutí informace o zahájení hromadného zpracování dat však uživatelským požadavkem je.

- **Měření odezvy** systému bude prováděno Dodavatelem s využitím jeho systému, pro jejíž provoz poskytne Zadavatel technologickou infrastrukturu. Měření odezvy bude prováděno nepřetržitě, odezva pak bude hodnocena pouze v provozních hodinách.

- **Měřící mix** - měření bude prováděno simulací uživatelských požadavků, jejichž typ a četnost bude odsouhlasena Zadavatelem ve fázi návrhu nasazení Systému (tzv. měřící mix). Měřící mix bude testován alespoň jednou za minutu.

- **Hodnocení odezvy** bude prováděno pravidelně na měsíční bázi na základě výkazu předloženého Dodavatelem. Výkaz zahrnuje pro každý typ požadavku údaje minimální, průměrné a maximální odezvy, kalkulované za každou denní hodinu.

- **Odezva** bude považována za nedostatečnou, pokud změřená průměrná hodnota odezvy v některé z hodin provozní doby přesáhne čtyřnásobek požadované "Odezvy uživatelských operací" vymezené v "Požadavcích na vlastnosti Systému", skupině "Požadavky na architekturu". Pokud bude doba odezvy prokazatelně ovlivněna zpomalenou odezvou technologické infrastruktury Zadavatele, nezapočítává se takovéto zpomalení do měření odezvy. Údaje měření pak budou korigovány opravným údajem.

2.1.9 Doba vyřešení incidentu / požadavku

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

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

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
- chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele (např. spouštění výpočtů v nesprávných termínech), pokud tato příčina není způsobena chybou v aplikaci,
- dodavatel dočasným řešením minimalizoval dopad incidentu. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený.

2.1.10 Provozní prostředí

Standardní výčet prostředí určených pro běh systémů je uveden v následující tabulce.

Název prostředí	Popis
Produkční prostředí	Primární produkční prostředí je určeno pro nasazení aktivních systémů v rutinním, denním provozu.
	Záložní produkční prostředí je určeno pro nasazení záložních (pasivních) systémů určených pro převzetí funkcionalit primárních provozních systémů po dobu výpadku primárního produkčního prostředí. Systémy v záložním produkčním prostředí mohou být též provozovány souběžně (aktivně) s jejich ekvivalenty v primárním provozním prostředí. Záložní produkční prostředí je svojí architekturou identické s primárním prostředím a je identické též v kapacitních parametrech.
Testovací prostředí	Testovací prostředí je určené pro nasazení systémů za účelem jejich (finálního, před-produkčního) akceptačního testování. Testovací prostředí je nadále využíváno pro primární simulaci chyb, které se vyskytly v produkčním prostředí.

Název prostředí	Popis
	Testovací prostředí je tak nezbytně svojí architekturou identické primárnímu produkčnímu prostředí. Standardně svými kapacitními parametry nedosahuje parametrů produkčních prostředí. V případě potřeby je však možno (díky jeho kompletní virtualizaci) kapacitní parametry navýšit.
Pomocné testovací prostředí	Pomocné testovací prostředí je určené pro dynamické nasazení informačních systémů pro potřeby provádění specifických testů.
Školící prostředí	Školící prostředí je určené pro potřeby školení všech typů uživatelů, a to jak po dobu plošných školení, tak i po dobu průběžného zaškolování uživatelů. Školící prostředí je tak nezbytně svojí architekturou identické primárnímu produkčnímu prostředí. Standardně svými kapacitními parametry nedosahuje parametrů produkčních prostředí. V případě potřeby je však možno (díky jeho kompletní virtualizaci) kapacitní parametry navýšit.
Vývojové prostředí	Vývojové prostředí je specifické prostředí poskytující služby nasazení informačních systémů a vývojových nástrojů za účelem provádění softwarového vývoje v prostředí věrně simulujícím produkční prostředí.

2.1.11 Provozní dokumentace

Dokumentace aktualizovaná dodavatelem, která popisuje stav systému v jednotlivých provozních prostředích.

2.1.12 Ticket

Záznam evidovaný v ServiceDesk-u zadavatele. Záznam vznikl na základě požadavku oprávněné osoby nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem dodavatele nebo zadavatele.

2.1.13 Dílčí měsíční výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných dodavatelem na základě informací v Service Desk-u. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení poskytovaných služeb a plnění kvalitativních parametrů. Detailní struktury dílčích reportů definuje dodavatel před zahájením ověřovacího provozu.

2.1.14 Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění

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

2.1.15 MD

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

2.1.16 Service Desk

Pracoviště nebo služba poskytující pomoc uživatelům (zákazníkům, zaměstnancům) Zadavatele. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu, a kde dochází k administraci (evidenci, správě a řízení) požadavků a incidentů. Dodavatel má povinnost zabezpečit plnou integraci svého řešení Service Desku na Service Desk Zadavatele, případně Zadavatel poskytne Dodavateli přístupová práva do Service Desku Zadavatele. V rámci Service Desku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě informací v Service Desku Zadavatele se provádí vyhodnocení plnění SLA.

2.1.17 Úroveň podpory L1, L2,L3

- L1 úroveň podpory = pracoviště Service desku zadavatele zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků zadavatele nebo zadavatelem zmocněných osob a dodavatelů souvisejících IT komponent). Pozn.: první úroveň podpory pro externí uživatele (tj. např. žadatele, atp.) bude zajišťována Zadavatelem.
- L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů dodavatele přijetího požadavku, incidentu.
- L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů dodavatele, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

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

2.1.18 Kontaktní místo dodavatele

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

2.1.19 WF (Workflow)

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

2.2 Definice služeb, komponent a částí

Katalog služeb specifikuje služby dodavatele a činnosti (tzv. komponenty služeb definované formou katalogových listů), které vykonává v rámci jednotlivých služeb.

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

V rámci ověřovacího provozu bude dodavatel zabezpečovat následující služby a její komponenty:

Služba	Komponenta	Režim
S1 Provozní podpora SOBI*	KS1.3	Bezpečnostní dohled SOBI
	KS1.5	Záloha a obnova SOBI
	KS1.6	Dohled nad provozem SOBI

V rámci produktivního provozu bude dodavatel zabezpečovat následující služby a její komponenty:

Služba	Komponenta	Režim	
S1 Provozní podpora SOBI	KS1.1	Podpora provozu SOBI	
	KS1.2	Technická a metodická podpora SOBI	Paušál
		KS1.3	Bezpečnostní dohled SOBI
	KS1.4	Technologický update SOBI	Paušál
	KS1.5	Záloha a obnova SOBI	Paušál
	KS1.6	Dohled nad provozem SOBI	Paušál
S2 Služby údržby dokumentace SOBI		Paušál	

* Podpora se tedy týká Systému v rámci projektu SOBI.

2.3 Provozní podpora Systému SOBI

2.3.1 Vymezení služby

Označení	Název služby
S1	Provozní podpora SOBI
Stručný popis služby	
Služba zajišťuje provoz všech částí SOBI. Její součástí jsou především podpora základních funkcí SOBI. Součástí služby je příjem, zpracování a řešení incidentů v úrovni L2 a L3 v systému Service Desk Zadavatele.	
Podmínky poskytování služby	
Předmětem služby je zajištění korektní funkcionality uvedených logických částí SOBI pro uživatele Systému, a to v rozsahu akceptované specifikace vytvořené v rámci implementace SOBI a dílčích specifikací, jež jsou výstupem implementovaných změn SOBI.	

Předmětem služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy v rozsahu akceptované specifikace. Dodavatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí SOBI ve všech požadovaných prostředích. Činnosti, které zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.

Zadavatel požaduje plnou funkčnost systému na testovacích prostředích minimálně pro potřeby školení, testování integrací, změn a nových verzí.

Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti SOBI a odezvy služby. Zadavatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činnostmi uvedených u komponent služby KS1.1 – KS1.6 v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části a SOBI.

Dodavatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Service Desku zadavatele spadajících do kompetence dodavatele.

Seznam komponent služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uveden níže)

Označení	Název
KS1.1	Podpora provozu SOBI
KS1.2	Technická a metodická podpora SOBI
KS1.3	Bezpečnostní dohled SOBI
KS1.4	Technologický update SOBI
KS1.5	Záloha a obnova SOBI
KS1.6	Dohled nad provozem SOBI

Parametry služby

Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.

2.3.1.1 Vymezení komponent služby (zajišťovaných činností)

2.3.1.1.1 Komponenta služby „KS1.1 Podpora provozu SOBI“

Označení	Název komponenty
KS1.1	Podpora provozu SOBI
Seznam činností	
Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data) dané logické části SOBI. Opravy chyb se vztahují i na SW třetích stran, který je nedílnou součástí dané aplikační části (jedná se např. o komponenty ovládacích prvků, reportovací nástroje, kryptografické knihovny, standartní systémový software).
Optimalizace chodu	“Optimalizace chodu” zahrnuje dílčí činnosti související s úpravou systému (změna programového kódu, indexace, změny datového modelu, změny konfigurací, apod.) s cílem udržet požadované výkonnostní parametry dané logické části SOBI. Optimalizace chodu se vztahuje na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data) dané logické části SOBI.

Kontrola logů	<p>„Kontrola logů“ zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu systému s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem systému. O provedení kontroly logů bude vždy proveden záznam do Service Desku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby. Součástí záznamu v Service Desk bude i informace o potencionálních problémech, které byly v rámci logů identifikovány. Zálohování logů bude prováděno v rámci činnosti zálohování datové základny SOBI.</p> <p>Součástí kontroly chodu systému je i kontrola průběhu zpracování dávkových úloh.</p>
Zvýšená provozní podpora	<p>„Zvýšená provozní podpora“ zahrnuje činnosti související se změnou parametrů aplikací nutných pro provoz systému SOBI, které nemají povahu změny programového kódu a které si nebude zadavatel vykonávat sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Jedná se o činnosti související s realizací drobných změn SOBI, podporou a poskytováním součinnosti při nasazování a testování změn komponent jiných dodavatelů, jejichž provoz má úzkou souvislost s provozem SOBI. Činnosti a jejich náročnosti bude dodavatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až a základě schválení oprávněnou osobou zadavatele.</p>
Správa prostředí	<p>“Správa prostředí” zahrnuje dílčí činnosti související se správou prostředí SOBI, a to především operačních systémů, databázového prostředí, aplikačního prostředí. Dodavatel vykonává sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Dodavatel tuto činnost vykonává na všech požadovaných prostředích zadavatele. Součástí oblasti je aktualizace dat testovacího a pomocného testovacího prostředí.</p> <p>Součástí komponenty je aktualizace administrátorské dokumentace, která bude obsahovat minimálně tyto administrátorské informace k aplikaci SOBI.</p>
Podmínky provádění činností	
<p>Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost systému SOBI a všech jejích logických částí. V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku systému je dodavatel oprávněn provádět dané činnosti pouze v předem stanoveném servisním okně. Toto servisní okno bude maximálně v rozsahu 4 hodin měsíčně. Pravidelnost plánování servisního okna včetně seznamu všech pravidelných úkonů bude stanovena v analytické fázi. Realizaci plánovaných i mimořádných servisních oken a všechny plánované činnosti bude možné realizovat po schválení odpovědnou osobou Zadavatele.</p> <p>Zadavatel požaduje pravidelné provádění aktualizací dat testovacích prostředí. Proces výběru a anonymizace dat bude definován v Návrhu řešení.</p> <p>Zadavatel požaduje vedení podrobné provozní dokumentace o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl a časovým razítkem. Provozní dokumentace bude vedena na centrálním úložišti zadavatele v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality služby a dokumentace systému.</p> <p>Dodavatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.</p> <p>Pro potřeby služby řešení incidentů budou pracovníci Zadavatele komunikovat s pracovníky Dodavatele prostřednictvím:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikace ServiceDesk zpřístupněné Zadavatelem, jako primárním zdrojem komunikace. - Telefonicky, pouze v urgentních případech. - Pomocí elektronické pošty v případě nedostupnosti aplikace ServiceDesk. 	

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:

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

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Řešení Incidentů	Řešení Incidentů je dáno aktuální potřebou SOBI. Činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení
Optimalizace chodu	Úpravy systému jsou dány aktuální potřebou SOBI a budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení.
Kontrola logů	Kontrola logů v minimálním rozsahu 2x za den s cílem zajistit požadovanou dostupnost systému

Správa prostředí Aktualizace dat testovacích prostředí na vyžádání maximálně však 4x ročně.

„Podpora provozu SOBI“ bude dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Provozní doba poskytování komponenty

Služba „Podpora provozu SOBI“ bude v produktivním provozu poskytována v režimu 5x8 (Po-Pá, 8:00 – 16:00 hod) a v So a Ne včetně státních svátků a dnů pracovního volna jen po vzájemné dohodě (např. v případech zajištění migrace).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách		Doba vyřešení v hodinách	
	Dle požadavku	v kap. Hodnocení služeb	Dle požadavku	v kap. Hodnocení služeb
Incident				

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavků oprávněnou osobou do Service Desku Zadavatele. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak. Řešení incidentů je ve lhůtách uvedených v kapitole Hodnocení služeb.

2.3.1.1.2 Komponenta služby „KS1.2 Technická a metodická podpora SOBI“

Označení	Název komponenty
KS1.2	Technická a metodická podpora SOBI
Seznam činností	
Provozní konzultace	„Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností příslušné logické části SOBI. Jedná se zejména o konzultace v oblasti správy uživatelů, nastavení práv, auditů, zálohování, obnova apod.
Organizační konzultace	„Organizační konzultace“ zahrnuje činnosti související s organizační stránkou zajištění dodávky služby a provozu SOBI. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o účast dodavatele na pracovních jednáních,

	seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci atd.
Metodická konzultace	„Metodická konzultace“ zahrnuje činnosti související s metodickou stránkou fungování příslušné logické části SOBI. Jedná se tedy o IT konzultace v oblasti metodiky monitorování, ITIL-u a konzultace k práci se systémem ve vztahu k problematice metodiky a legislativy.
Služby řízení požadavků	„Služby řízení požadavků“ zahrnuje činnosti související s řízením námětů a požadavků na budoucí změny Systému. Dodavatel zajistí řízení změnových požadavků v souladu s požadavky útvaru podnikové architektury Zadavatele. V rámci služby Dodavatel zajistí: průběžný sběr námětů a požadavků na budoucí změny, evidenci námětů a požadavků v modelu řešení, poskytování informací o námětech a požadavcích a jejich císelaci formou pracovních schůzek a prezentací.
Služby řešení změn	„Služby řešení změn“ zahrnuje činnosti související s identifikací změn v řešení v důsledku budoucích legislativních úprav. V rámci služby Dodavatel zajistí: sledování související legislativy a identifikace nutných změn stávajícího řešení, zpracování návrhu řešení pro realizaci změn, včetně jejich ohodnocení a pojmenování součinnosti Zadavatele.
Údržba modelu řešení	„Údržba modelu řešení“ zahrnuje činnosti související s modifikací modelu řešení v souladu s požadavky útvaru podnikové architektury Zadavatele. V rámci služby Dodavatel zajistí: aktualizace částí modelu podnikové architektury jím provozovaného systému, účast na schůzkách k oponentuře modelu útvarem architektury Zadavatele.
Ostatní provozní konzultace	„Ostatní provozní konzultace“ zahrnují činnosti spojené s poskytováním součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn systémů s úzkou vazbou na SOBI. Jedná se o konzultace odborných specialistů v rozsahu technologií SOBI.

Podmínky provádění činnosti

V rámci technické a metodické podpory zajistí Dodavatel pro pověřené pracovníky Zadavatele (administrátoři systému, metodici, klíčový uživatelé) metodické konzultace související s provozem a rozvojem příslušné logické části SOBI na L2 a L3 úrovni.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Dodavatele bude zahrnovat:

- náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním konzultací včetně licenčních nákladů na autorská díla, pokud jsou tyto díla nezbytná pro poskytování dané konzultace,
- personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele do místa konzultace.

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Provozní konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 4 MD za 1 kalendářní měsíc.
Organizační konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc.
Metodická konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 3 MD za 1 kalendářní měsíc.

Služba řízení požadavků	Zadavatel předpokládá rozsah 2 MD za 1 kalendářní měsíc.	
Služba řízení změn	Zadavatel předpokládá rozsah 5 MD za 1 kalendářní měsíc.	
Údržba modelu řešení	Zadavatel předpokládá rozsah 3 MD za 1 kalendářní měsíc.	
Ostatní provozní konzultace	Zadavatel předpokládá rozsah 5 MD za 1 kalendářní měsíc.	
Komponenta „Technická a metodická podpora SOBI“ bude Dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany dodavatele bude omezen předpokládaným rozsahem činností, přičemž MD na jednotlivé činnosti jsou vzájemně převoditelné. Nevýčerpané MD technické a metodické podpory budou převedeny do dalšího období.		
Provozní doba poskytování komponenty		
Komponenta “Technická a metodická podpora SOBI” bude poskytována v režimu 5x8 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 16:00).		
Reakční lhůty pro poskytování služby		
	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Typ požadavku		
Požadavek odborného pracovníka	2	Stanovení termínu poskytnutí služby dle dohody, nejpozději však do 14 kalendářních dnů
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavků oprávněnou osobou do Service Desku Zadavatele. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.		

2.3.1.1.3 Komponenta služby “KS1.3 Bezpečnostní dohled SOBI”

Označení	Název komponenty
KS1.3	Bezpečnostní dohled SOBI
Seznam činností	
Součinnost	Poskytnutí součinnosti pracovníkům Dodavatele, kteří realizují bezpečnostní audit a dohled. Jedná se například o zpřístupnění všech logů, umožnění penetračních testů, zpřístupnění dokumentace a apod.
Zpracování auditní stopy	„Zpracování auditní stopy“ zahrnují dílčí činnosti související s identifikací a rozбором datových informací auditních logů, s cílem interpretovat auditní stopu prováděných činností uživatelů a administrátorů systému.
Bezpečnostní dohled	Realizace bezpečnostních opatření identifikovaných ve výstupech z bezpečnostních dohledů a auditů na základě pravidel definovaných v návrhu řešení při definici bezpečnostního konceptu. Bezpečnostní dohled se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro bližší identifikaci bezpečnostního incidentu a návrhu vhodných protiopatření.
Kontrola logů o přihlášení uživatelů	Kontrola logů o přihlášení uživatelů včetně kontextu jejich oprávnění a provedení analýzy záznamů za účelem identifikace možných výskytů bezpečnostních incidentů.

Kontrola logů o využívání aplikačních služeb Kontrola logů o využívání aplikačních služeb na úrovni rozhraní poskytovaných dalším systémům, včetně provedení analýzy za účelem identifikace možných výskytů bezpečnostních incidentů.

Kontrola logů o využívání aplikačních služeb Kontrola logů provozovaného operačního systému a dalších systémových aplikací včetně provedení analýzy za účelem identifikace možných výskytů bezpečnostních incidentů.

Podmínky provádění činností

Dodavatel je povinen sledovat a upozorňovat na bezpečnostní incidenty identifikované v rámci provozu SOBI z pohledu vnější bezpečnosti, vnitřní bezpečnosti i ochraně citlivých a osobních dat. Zadavatel (resp. jím určený subjekt) i dodavatel jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře, atd.) související s komponentou služeb „Bezpečnostní dohled“ do Service Desku tak, aby bylo možné na jedné straně vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Dodavatel bude aktualizovat dokumentaci v oblasti bezpečnosti s ohledem na identifikované bezpečnostní incidenty, jejich nápravě nebo protipatření k jejich zmírnění. Dodavatel je povinen zaznamenat příslušnou informaci do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.

V rámci služby Bezpečnostní dohled SOBI Dodavatel zajistí opakované provádění činností za účelem minimalizace rizika vzniku bezpečnostních problémů či incidentů stanovenými Zadavatelem včetně souladu s § 7 Předpisem č. 316/2014 Sb. (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).

Mechanismy automatického vyhodnocování pravidel pro identifikaci možných bezpečnostních rizik budou provozovány v režimu komponenty „KS1.1 Podpora provozu SOBI“.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:

- a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti a realizaci bezpečnostních opatření,
- b) náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci SOBI,
- c) personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- d) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Součinnost	Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v rozsahu 2 MD za jeden kalendářní měsíc.
Zpracování auditní stopy	Součinnost při zpracování auditní stopy v min. rozsahu 10 auditních stop za 1 kalendářní měsíc.
Bezpečnostní dohled	Zadavatel předpokládá rozsah 5 MD za 1 kalendářní měsíc. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období.

Komponenta "Bezpečnostní dohled SOBI" bude dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Rozsah plnění ze strany dodavatele bude omezen předpokládaným rozsahem činností, přičemž MD na jednotlivé činnosti jsou vzájemně převoditelné. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.

Incidenty identifikované v průběhu kontroly budou neprodleně oznámeny odpovědným pracovníkům Zadavatele v oblasti bezpečnosti, pomocí mechanismu, který bude nastaven v úvodní fázi projektu. Služba bude plněna pouze pro provozní instalaci Systému.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta "Bezpečnostní dohled SOBI" bude poskytována v produktivním i ověřovacím provozu v režimu 7x24 (vč. státních svátků a dnů pracovního volna).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek odborného pracovníka	2	Stanovení termínu poskytnutí služby dle dohody, nejpozději však do 14 kalendářních dnů

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

2.3.1.1.4 Komponenta služby "KS1.4 Technologický update SOBI"

Označení	Název komponenty
KS1.4	Technologický update SOBI
Seznam činností	
Monitoring	V rámci monitoringu musí Dodavatel celého systému neustále sledovat nové verze podpůrných a aplikačních systémů tak, aby postupnou implementaci těchto nových verzí do SOBI byla celá SOBI provozována v aktuálních verzích po celou dobu servisního kontraktu.
Součinnost	V rámci poskytování součinnosti zajistí dodavatel vzájemnou spolupráci (komunikaci, poskytování informací, účast na jednáních, atd.) s dodavatelem a provozovatelem HW platformy a dodavatelem a provozovatelem Infrastruktury serverovny k dosažení a udržení vzájemné vnitřní kompatibility celého Systému SOBI a dále „vnější“ kompatibility s programovým vybavením koncových uživatelských stanic.
Technologický update	Realizace technologických opatření – údržba Systému (testování a instalace oprav systémových SW provozovaných dodavatelem pro podporu provozu SOBI) vyplývající z monitoringu a poskytované součinnosti. Technologický update se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění technologické nekonzistentnosti. Technologický update se vztahuje na SW třetích stran, který je nedílnou součástí dané aplikační části (jedná se např. o komponenty ovládacích prvků, reportovací nástroje, kryptografické knihovny apod.).

Zvýšená podpora pro technologický update	Činnosti nad rámec „Technologického update“. Jedná se zejména o poskytnutí součinnosti při realizaci změn v HW platformě zadavatele nebo pro instalace nových verzí systémového SW ve správě dodavatele. Činnost bude realizována až a základě schválení oprávněnou osobou zadavatele. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.
--	--

Podmínky provádění činností

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

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

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

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:

- náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
- náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci SOBI,
- personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti údržby Systému,
- dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Součinnost Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v minimálním rozsahu 2 MD za jeden kalendářní rok za každou logickou část SOBI.

Monitoring Průběžný monitoring updatů SW prostředků v minimálním rozsahu 4x měsíčně.

Technologický update Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v minimálním rozsahu 2 MD za jeden kalendářní rok za každou logickou část SOBI.

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

Komponenta „Technologický update SOBI“ bude dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany dodavatele bude omezen předpokládaným rozsahem činností, přičemž MD na jednotlivé činnosti jsou vzájemně převoditelné. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta „Technologický update SOBI“ bude poskytována v režimu 5x8 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 16:00).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách

Požadavek uživatele	2	Stanovení termínu poskytnutí služby dle dohody, nejpozději však do 14 kalendářních dnů
<p>Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavků oprávněnou osobou (vč. požadavků, které vzniknou interně v rámci činnosti dodavatele) do Service Desku Zadavatele. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.</p> <p>Reakční lhůty na incidenty jsou stanoveny jednotně pro všechny logické části SOBI a pro všechny služby a komponenty.</p>		

2.3.1.1.5 Komponenta služby "KS1.5_Záloha a obnova SOBI"

Označení	Název komponenty
KS1.5	Záloha a obnova SOBI
Seznam činností	
Příprava aktualizace zálohovacího plánu	<p>a</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jedná se o poskytnutí součinnosti při definici a aktualizaci zálohovacího plánu pro všechny části aplikaci JISPSV, jehož je SOBI součástí. Příprava a aktualizace zálohovacího plánu spočívá v zajištění těchto činností: identifikace datových aktiv (data i SW), - stanovení maximální doby ztráty dat, - definice zálohovacích postupů. <p>Součástí komponenty je rovněž součinnost na zpracování dokumentace: Zálohovací plán, Recover-y plán, Havarijní plán a plán kontinuity služeb, Analýzu rizik.</p>
Test obnovy	<p>V součinnosti s garantem zálohování (koordinaci se správcem zálohování zajistí zadavatel) zajistí dodavatel test obnovy SOBI spočívající v obnově všech částí SW (uživatelské rozhraní, aplikační logika a data). Test obnovy spočívá v zajištění těchto činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obnova dat ze záloh, - ověření validity dat, - ověření funkčnosti integrací, - ověření funkčností SOBI (interní logika, GUI a ostatní komponenty).
Kontrola záloh	<p>Jedná se o činnosti související s kontrolou záloh. Vlastní proces zálohování provádí garant zálohování (koordinaci zajistí zadavatel). Kontrola záloh spočívá v provedení:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontroly úplnosti záloh, - kontroly logů agenta zálohovacího SW, - kontroly velikosti zálohovaných dat, - vedení zápisu.

Zvýšená podpora zálohování a obnovy „Zvýšená podpora zálohování a obnovy“ zahrnují činnosti spojené s poskytováním součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn zálohovacího systému a jeho rekonfigurací. Součástí služby je rovněž realizace speciálních testů obnovy celého SOBI nebo některých jeho částí nebo příprava vývojového prostředí k ověření funkčnosti zdrojových kódů v prostředí Dodavatele. Činnosti a jejich náročnosti bude dodavatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až a základě schválení oprávněnou osobou zadavatele.

Podmínky provádění činností

Zadavatel požaduje, aby dodavatel vykonával denní kontroly zálohovacích rutin. Jedná se zejména o kontrolu vlastního provedení zálohy, kontrolu integrity a úplnosti záloh, kontrolu logů zálohovacího SW, velikostí záloh a kontroly dodržování předepsaných postupů. Dodavatel bude mít pasivní práva k monitoringu backupů k zajištění tohoto požadavku, vlastní provádění záloh bude zajišťovat administrátor HW platformy. Zadavatel požaduje denní zaznamenání podrobného reportu do aplikace Service Desk s časovým razítkem a jménem / kódem pracovníka, který kontrolu provedl.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel součinnil se správcem zálohování, který bude řídit proces úplného Testu Obnovy celé SOBI jak po stránce vlastního systému, tak i všech uložených dat. Zadavatel zajistí koordinaci a součinnost provozovatele HW platformy, případně provozovatele Infrastruktury serverovny.

Test obnovy bude proveden do testovacího prostředí na HW platformě (případně do jiné dohodnuté). V době Testu Obnovy budou zablokována veškerá přístupová práva do testovací instance SOBI tak, aby nemohlo dojít ke zneužití dat ani pouhým zobrazením nepovolané osobě. Po otestování funkcionalit obnovené SOBI budou všechna data z testovací instance prokazatelně vymazána.

Všechny kroky Testu Obnovy budou podrobně zapisovány (kdo, co a jak prováděl) s uvedením časových razítek. Souběžně bude provedena kontrola popisu postupů v příručkách, zda rozsahem a úplností vyhovují. Všechny tyto informace budou přehledně, čitelně a srozumitelně uvedeny v protokolu a kompletnost protokolu bude podmínkou jeho převzetí zadavatelem.

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

Zadavatel si dále vymezuje právo na Speciální Obnovu pouze ze zdrojových kódů uložených u zadavatele a požaduje plnou součinnost dodavatele.

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

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:

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

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Příprava a aktualizace zálohovacího plánu	Pro zajištění požadovaných činností požaduje zadavatel kapacitu v minimálním rozsahu 16 MD za jeden kalendářní rok SOBI.	
Test obnovy	Zadavatel požaduje realizovat test obnovy v rozsahu 1x za kalendářní rok.	
Kontrola záloh	Zadavatel požaduje provádět činnosti kontroly záloh v minimálním rozsahu 1x denně.	
Zvýšená podpora zálohování a obnovy.	Zadavatel předpokládá rozsah 1 MD za 1 kalendářní měsíc. Nevyčerpané MD technické a metodické podpory budou převedeny do dalšího období.	
Komponenta služby „Záloha a obnova SOBI“ bude dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany dodavatele bude omezen předpokládaným rozsahem činností, přičemž MD na jednotlivé činnosti jsou vzájemně převoditelné. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období. Zpracování a průběžná údržba havarijních scénářů a plánu zálohování, archivace a obnovy.		
Poskytování součinnosti pro začlenění mechanismu zálohování do jednotného systému zálohování Zadavatele (pokud takový existuje).		
Poskytování součinnosti pro případ obnovy systému, související infrastruktury či dalších systémů v případě dopadu této obnovy na Systém.		
Provedení obnovy systému v případě řešení krizové situace na základě pokynu Zadavatele.		
Provozní doba poskytování komponenty		
Komponenta “ Záloha a obnova SOBI ” bude poskytována v produktivním i ověřovacím provozu v režimu 5x8 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 16:00).		
Reakční lhůty pro poskytování služby		
Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek odborného pracovníka	2	Stanovení termínu poskytnutí služby dle dohody, nejpozději však do 14 kalendářních dnů
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavků oprávněnou osobou do Service Desku Zadavatele. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.		

2.3.1.1.6 Komponenta služby “KS1.6_Dohled nad provozem SOBI“

Označení	Název komponenty
KS1.6	Dohled nad provozem SOBI
Seznam činností	
Monitoring dostupnosti	Sledování a vyhodnocování kritických parametrů SOBI s cílem minimalizovat výpadky SOBI z důvodu chyb systémové infrastruktury.
Monitoring výkonu	Sledování a vyhodnocování výkonnostních parametrů SOBI s cílem predikovat budoucí potřeby a chování IS.
Monitoring události	Sběr události z jednotlivých aplikačních a systémových logů SOBI s cílem identifikovat prostřednictvím pokročilých analytických technik potenciaální problémy s fungováním SOBI.

Návrh a změna parametrů dohledu	Realizace změn nastavení dohledu v úrovni dohledu jednotlivých komponent a nastavením jejich požadovaných parametrů. Zadavatel požaduje, aby dodavatel na základě pravidelných měsíčních vyhodnocení provozu SOBI prováděl aktualizaci návrhu Dohledu nad provozem SOBI a ji předkládal zadavateli před realizací změn ke schválení zadavateli.
---------------------------------	---

Podmínky provádění činností

V návaznosti na dohledové a kontrolní činnosti realizované v rámci komponenty „KS1.1 Podpora provozu SOBI“ bude dodavatel vykonávat dohledové činnosti nad provozem celého SOBI. Jedná se o kontinuální automatizovaný dohled jednotlivých relevantních částí systému. Dodavateli bude umožněn přístup k dohledu komponent s úzkou vazbou na SOBI jako např. HW, komunikačních linek, zálohování, integračních rozhraní atd. V případě zjištění jakékoliv závady / problému v průběhu monitoringu bude dodavatel automaticky generovat tickety do Service Desku zadavatele, včetně správného rozřazení dle kompetencí.

Zadavatel kromě automatizovaného dohledu funkčních parametrů požaduje kontinuální kontroly a analýzy logů, kontroly chování zdrojů a kapacit a kontroly využití a vytížení zdrojů. Na základě této pravidelné kontroly dodavatel vydá konkrétní doporučení zadavateli v oblasti HW platformy, nebo Infrastruktury serverovny, a to vždy cestou záznamu do Service Desku. V rámci řešení těchto doporučení budou uchovány v Service Desku i konkrétní výsledky komunikace a způsob řešení všech doporučení.

Rozsah monitorovaných dat navrhne dodavatel a pro potřeby produktivního provozu bude odsouhlasen zadavatelem. V průběhu servisního kontraktu může být rozsah upravován po odsouhlasení obou smluvních stran. Dodavatel umožní přístup k monitorovacím nástrojům pověřeným osobám zadavatele a současně zpřístupní Dohled pro automatické vyčítání informací o stavu SOBI centrálnímu dohledovému nástroji zadavatele.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:

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

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Monitoring dostupnosti	Zadavatel požaduje zajistit monitorování dostupnosti kritických parametrů v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výpadek služeb nejpozději do 5 minut od jeho výskytu. Dodavatel je povinen předat vyhodnocený incident (tzn. incident prověřený pracovníkem dodavatele) příslušnému řešiteli nejpozději do 30 minut od jeho výskytu.
Monitoring výkonu	Zadavatel požaduje zajistit monitorování výkonu SOBI v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výkonnostní problémy nejpozději do 30 minut od jejich výskytu. Dodavatel je povinen předat vyhodnocený incident (tzn. incident prověřený pracovníkem dodavatele) příslušnému řešiteli nejpozději do 60 minut od jeho výskytu.
Monitoring události	Zadavatel požaduje zajistit sběr událostí z aplikačních a systémových služeb SOBI takovým způsobem, aby došlo nejpozději do 60 minut od vzniku relevantní události (ta, která byla vyhodnocena analytickým aparátem) ke generování odpovídajícího incidentu do Service Desku, který bude směřován na příslušného řešitele.

Návrh a změna Zadavatel požaduje 4x ročně provést vyhodnocení nastavení dohledového systému a sledovaných parametrů.
dohledu

Komponenta služby „Dohled nad provozem SOBI“ bude dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany dodavatele nebude omezen, a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností bude vyšší, než zadavatelem deklarovaný minimální rozsah. Dodavatel v rámci součinnosti zpřístupní všechny monitorované body zadavateli. Rovněž zadavatel zpřístupní relevantní body pro dohled dodavatele.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta „**Dohled nad provozem SOBI**“ bude v produktivním provozu poskytována v režimu 7x24 (vč. státních svátků a dnů pracovního volna).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání Incidentu do Service Desku Zadavatele. Reakční lhůty na vyřešení Incidentů se vztahují na všechny činnosti nutné k jeho odstranění nebo minimalizaci jeho dopadu (dočasné řešení). Reakční lhůty na incidenty jsou stanoveny jednotně pro všechny logické části SOBI a pro všechny služby a komponenty.

2.4 Služby údržby dokumentace SOBI

2.4.1 Vymezení služby

Označení	Název služby
S2	Služby údržby dokumentace SOBI
Stručný popis služby	
Požadavky na službu údržby dokumentace jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí aktualizaci dokumentace v souvislosti se změnami a rozvojem implementace systému.	
Podmínky poskytování služby	
Služba údržby dokumentace bude poskytována v závislosti na změnách či rozvoji implementace systému, které zanášejí do aktuálně platné dokumentace nepřesnosti, či v jejichž důsledku musí být odebrány či přidány v dokumentaci nové části nejméně však 1x za šest kalendářních měsíců, a to vždy k 30.6. a 31.12. daného roku	
Seznam činností	
V rámci služby údržby dokumentace Dodavatel zajistí provedení činností vedoucích k udržení aktuálnosti dokumentace k provozovanému systému, v souvislosti se změnami či rozvojem systému. Jedná se o následující dílčí služby: <ul style="list-style-type: none">- Údržba uživatelské dokumentace.- Údržba školící dokumentace.- Údržba administrátorské dokumentace (dokumentace správce).- Údržba provozní dokumentace.- Údržba instalační dokumentace.- Údržba vývojářské dokumentace (pokud je dílo či jeho část řešena zakázkovým vývojem).- Údržba analytické dokumentace.- Údržba architektonické dokumentace.- Údržba infrastrukturní dokumentace- Údržba testovací dokumentace.- Údržba bezpečnostní dokumentace.- Údržba dokumentace migrace dat.- Údržba předaných zdrojových kódů a jejich dokumentace – v případě změn ve zdrojovém kódu, který byl předán jako součást dokumentace, je Dodavatel povinen bez prodlení předat kompletní novou verzi zdrojových kódů. Služba bude plněna relevantně pro všechny instalace systému.	
Obsah plnění	

Služba údržby dokumentace bude provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:

- Aktualizovaná dokumentace reflektuje všechny změny, které byly provedeny v rámci změn či rozvoje systému.
- Aktualizovaná uživatelská, školicí a provozní dokumentace bude předána před implementací změn, které aktualizaci vyvolaly. Ostatní dokumentace do dvou dnů po implementaci.
- Pokud nebude se Zadavatelem dohodnuto jinak, bude aktualizovaná dokumentace předána ve stejných formátech jako dokumentace původní.
- Nově vzniklá dokumentace je napsána v českém jazyce. V anglickém jazyce mohou být původní produktové manuály, které se stanou součástí dokumentace.
- Dokumentace bude aktualizována ve stejném jazyce, jako je dokumentace původní.
- V souvislosti s dokumentací bude vedena evidence změn dokumentace obsahující seznam všech typů a verzí dokumentace se stručným popisem změn od předcházejících verzí dokumentace. Tato evidence bude předávána Zadavateli vždy společně s aktualizovanou dokumentací.

Rozsah činností

Služba bude dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Dodavatel má povinnost provádět aktualizaci dokumentace při každé změně či rozvoji implementace systému, nejméně však 1x za šest kalendářních měsíců, a to vždy k 30.6. a 31.12. daného roku

Provozní doba poskytování komponenty

Služba „Služba údržby dokumentace SOBI“ bude poskytována průběžně.

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
N/A	N/A	N/A

2.5 Hodnocení služeb

2.5.1 Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení (produktivní provoz)

2.5.1.1 Parametry Hodnocení služeb (produktivní provoz)

Služba	Komponenta	ZD	SLA	
			Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality	
S1 Provozní podpora SOBI	KS1.1	Podpora provozu SOBI	5x8	Incidenty a požadavky
	KS1.2	Technická a metodická podpora SOBI	5x8	Požadavky
	KS1.3	Bezpečnostní dohled SOBI	7x24	Požadavky
	KS1.4	Technologický update SOBI	5x8	Požadavky
	KS1.5	Záloha a obnova SOBI	5x8	Požadavky

KS1.6 Dohled nad provozem SOBI	7x24	Požadavky
S2 Služby údržby dokumentace SOBI	-	Dle skutečnosti

Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb bude součástí pravidelných měsíčních reportů. Nedodržení požadovaných SLA parametrů bude zpracováno za jednotlivé Služby podpory provozu. Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

2.5.1.2 Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti

2.5.1.2.1 Výpočet parametru z vykazovaných nedostupností SOBI

Parametr	Dostupnost SOBI
Popis	Dostupností je vyjádřena v % doby, po kterou bude SOBI dostupná. Dostupnost se vyhodnocuje pro zaručenou provozní dobu (ZPD) a mimo ZPD.
Metrika	Dostupnost se vypočítá dle následujícího vzorce: $A = \frac{(A_{ST} - DT)}{A_{ST}} * 100$ A Dostupnost (Availability) A _{ST} Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc) bez plánovaných odstávek DT = Celková doba neplánovaných odstávek ve sledovaném období (měsíc).
Metoda	Měření bude prováděno automatickým vyhodnocováním Incidentů (kategorie A) v Service Desku (SD) a porovnáním s informacemi v dohledovém systému.
Časové body	Začátek: Čas evidence nedostupnosti služby v Service Desku (SD). Konec: Čas nahlášení dostupnosti služby do SD systému.
Místo měření	Místo, kde bude probíhat měření dostupnosti, je SD a dohledový systém.
Časový interval	Dostupnost bude vypočítávána, hlášena a vyhodnocována měsíčně.
Výjimky	Měření bude prováděno pouze pro produkční systémy. Měření nebude prováděno pro systémy testovací a vývojové v testovacím a vývojovém prostředí. Měření bude prováděno pouze v odsouhlasené provozní době KS 1.1.

Dostupnost pro ZPD – Služba KS1.1 Podpora provozu SOBI

Dosažená dostupnost	>99,8%	>99,0%	>97,0%	>95,0%	>90,0%	<90,0%
Sleva z ceny služby	0%	10%	20%	30%	40%	50%

Dostupnost mimo ZPD – Služba KS1.1 Podpora provozu SOBI

Dosažená dostupnost	>98,0%	>94,0%	>90,0%	>86,0%	>80,0%	<80,0%
Sleva z ceny služby	0%	10%	20%	30%	40%	50%

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

2.5.1.3 Vyhodnocení zpracování incidentů

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

2.5.1.3.1 Kategorizace Incidentů (vad)

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

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

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

2.5.1.3.2 Priority reakce a vyřešení incidentu:

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

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

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

2.5.1.3.3 Matice přiřazení priorit pro řešení incidentů:

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

Prostředí zadavatele	Incident Kategorie A	Incident Kategorie B	Incident Kategorie C
Produkční prostředí (primární, záložní)	1	2	3
Testovací prostředí	2	3	3
Pomocné testovací prostředí	3	4	4
Vývojové prostředí	4	4	4

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

2.5.1.3.4 Vyhodnocení slevy dle SLA pro Incidenty

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

Kategorie incidentu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad <u>4</u> násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Kategorie A	5000,- Kč	10000,- Kč
Kategorie B	2000,- Kč	4000,- Kč
Kategorie C	500,- Kč	1000,- Kč

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

Kategorie incidentu	Sleva za překročení požadované <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad <u>4</u> násobek požadované Doby vyřešení dle Priority.
Kategorie A	15000,- Kč	30000,- Kč
Kategorie B	10000,- Kč	20000,- Kč
Kategorie C	1000,- Kč	2000,- Kč

2.5.1.4 Vyhodnocení zpracování požadavků (requesty)

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

Požadavek	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad <u>4</u> násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Požadavek	3000,- Kč	6000,- Kč

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

Požadavek	Sleva za překročení požadované <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad <u>4</u> násobek požadované Doby vyřešení dle Priority.
Požadavek	8000,- Kč	16000,- Kč

2.5.1.5 Celková kvalita služby

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

2.5.1.5.1 Měsíční výkaz kvality plnění dostupnosti

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

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

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

2.5.1.5.2 Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby vyřešení

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

Sleva za nesplnění termínů požadavku

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

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

Sleva za nesplnění termínů Incidentu

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

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

Sleva za nesplnění termínů všech případů

$$S_T = \sum S_P + \sum S_I$$

S_T	Celková sleva za nedodržení termínů.
-------	--------------------------------------

2.5.1.5.3 Výpočet celkové slevy z poskytovaných služeb

$$S = S_N + S_T$$

S	Celková sleva za vyhodnocovací období.
S_N	Celková sleva za nedostupnost SOBI.
S_T	Celková sleva za nedodržení termínů.

2.5.2 Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení (ověřovací provoz)

2.5.2.1 Parametry Hodnocení služeb (ověřovací provoz)

Služba	Komponenta		ZD	SLA Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality	
S1	Provozní podpora SOBI	KS1.3	Bezpečnostní dohled SOBI	7x24	-
		KS1.5	Záloha a obnova SOBI	5x8	-
		KS1.6	Dohled nad provozem SOBI	7x24	-

Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb v ověřovacím provozu bude součástí pravidelných měsíčních reportů. Případné závady a nefunkčnosti budou po dobu ověřovacího provozu zaznamenávány pomocí aplikace MANTIS. Nedodržení požadovaných SLA parametrů nebude předmětem sankcí a slev uplatňovaných Zadavatelem.