

Specifikace softwarových produktů

Zkratka	Název	Cílový stav počtu licencí
ADM	verze 1.7 dle smlouvy GOR-S 9412-0001 byla upgradována	1
ADM	server - zdr.licence neomezená Jádro systému GINIS	1
ADM	klient T - ADM	2
AKC	klient T - AKC Kontrola vazeb ADM	1
ADM	rozšíření pro práci s elektronickým podpisem	1
ADM	rozšíření pro práci s elektronickými dokumenty	1
ADK	klient T - ADK správa kartotéky externích subjektů	2
USU	klient T - USU / Multilicence v budově MZ a Rozšíření USU - el. dok.	1
POD	klient T - POD	9
TPD	klient T - TPD Gen. podacích deníků	1
GINMAS01	automat - GINMAS01	1
VYP	klient T - VYP	9
VED	klient T - VED	50
SPI	server - zdr.licence	1
SPI	klient T - SPI	3
UKO	server - zdr.licence neomezená	1
UKO	klient T - UKO	10
UKO	klient T - UKO – multilicence 100	1
POD	server - ePOD	1
VYP	server eVYP - elektronická výpravna	1
XRG ISDS	XRG - DSC Rozhraní na datové schránky a reg. konv.	1
ZUD	ZUD rozesílání generovaných sestav HH	1
ZUD	ZUD rozesílání avizací termínů	1
EVS	EVS - elektronický vzdělávací systém server do 500 osob	1
EVS	klient EVS	500
EVS	EVS - AVS server do 500 osob	1
EVS	klient T - AVS administrace EVS	2
RAK	RAK server - zdr.licence neomezená	1
RAK	klient T - RAK	9
RAK	RAK napojení na centrální registr konverzí XRG-DSC	1
Sken GSL	Sken server do 50 tis. dokumentů	1
Sken GSL	Instalace GSL (3 vstupy)	1
Sken GSL	Sken OCR server do 20 tis. stran A4 za měsíc	1
SUD	Rozšíření spisovny - modul SUD - server (do 60.000 dok.)	1
SUD	Klient modul SUD	2
PAR	Rozšíření spisovny - modul PAR - server (do 60.000 dok.)	1
PAR	Klient modul PAR	2
ESR	Rozšíření spisovny - modul ESR - server (do 60.000 dok.)	1
ESR	Klient modul ESR	2
	Napojení GINISu na ISZR - web. služby	1
EPK	Klient Elektronická podpisová kniha	50
	Možnost nastavení sekundárního/náhradního konverzního pluginu	1
	Nastavení vizualizace elektronického podpisu uvnitř PDF	1
	Fulltextové hledání v metadatech/evidenčních položkách dok./spisů	1
	Zobrazení miniatur elektronických dokumentů	1
	Možnost exportu el. dokumentů a spisů v rámci rozluky	1
XRG	Licence pro registr CHLAP a KOPr	2
	Vizualizace el. podpisu	1

Zkratka	Název	Cílový stav počtu licencí
	Rozhraní úřední desky pro 1 reg řešení	
	Licence rozšíření - zveřejňování	1
UDE	Licence XRG-UDE Rozhraní úřední desky pro jedno registrované řešení	1
UDA	Klient Licence modul administrace UDA Správa úřední desky	1
DKS	Konverzní server ABBYY ke skeneru - Bez OCR	1
DKS	Konverzní server - MS Office	1
DKS	ABBYY FineReader Engine 11 Professional Runtime License - do 10.000 dokumentů za měsíc, bez OCR	1
ADS	Klient - ADS Adm. Sestav	1
SPR	server - zdr. licence SPR - neomezená	1
SPR	klient L - SPR	200
SPR	klient T - ASR	1

Specifikace předmětu plnění veřejné zakázky

Správa elektronického systému spisové služby MZ – GINIS® (dále jen „eSSL GINIS“) včetně maintenance, která mimo jiné zahrnuje poskytování update a zajišťující především legislativní rozvoj systému.

Legislativním rozvojem systému se rozumí, že eSSL GINIS bude po celou dobu trvání smlouvy v souladu s platnými právními předpisy České republiky a technickými normami vztahujícími se k předmětu jeho plnění, přičemž se Poskytovatel zavazuje provádět všechny své závazky vyplývající ze smlouvy tak, aby nenarušil a zejména zajistil řádný provoz eSSL.

Služba se vztahuje na rozsah produktů eSSL GINIS *dle přílohy č. 1*

A Průběžně poskytované služby - podpora eSSL GINIS (produkční i testovací prostředí)

Poskytovatel poskytne v rámci **paušální ceny** následující služby:

1. Správa systému eSSL GINIS
 - 1.1 Standardní správa/administrace eSSL GINIS a jeho produktových částí
 - 1.2 Incident management
 - 1.3 Údržba systému
 - 1.3.1 Standardní údržbu
 - 1.3.2 SW maintenance
 - 1.4. Provedení update systému
2. Technická a metodická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele na pracovišti objednatele - řešení požadavků
 - 2.1. Podpora v souvislosti se správou systému
 - 2.2. Konzultace
3. Školení uživatelů / zaměstnanců Objednatele

B Jednorázově poskytované služby - podpora eSSL GINIS hrazená nad rámec paušálních služeb

Ad A) Průběžně poskytované služby - podpora eSSL GINIS (produkční i testovací prostředí). Pro testovací prostředí platí stejná podpora eSSL GINIS jako pro produkční prostředí s výjimkou služby uvedené v bodě 1.2 Incident management. Testovací prostředí bude využito i pro školicí účely Objednatele.

1. Správa eSSL GINIS:

- 1.1 **Standardní správa/administrace eSSL GINIS** (jednotlivých uživatelských modulů) pro provozované multilicence a licence eSSL GINIS (*nezahrnuje administraci koncových uživatelů a správu koncových PC*) vč. zajištění průběžné aktualizace funkcí závislých na třetí straně (reakce na změnu stávajícího SW třetí strany), podporu rozhraní Czech Point (Modul RAK) - viz příloha 1 (*přehled produktů*). Poskytovatel je povinen v rámci správy IS proaktivně prověřovat stav IS a na zjištěné

informace o stavu systému reagovat dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností. O těchto skutečnostech je Poskytovatel povinen neprodleně informovat Objednatele. Dále je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případnou existenci nedostatků a rizik v souvislosti s provozem eSSL GINIS. Současně je Poskytovatel povinen poskytovat úplné aktualizované dokumentace k systému s přihlédnutím k platné legislativě (1x ročně) a průběžně poskytovat dokumenty s informacemi o provedených změnách. Objednatel bude mít možnost v závislosti na provedených změnách provést uživatelské testování.

1.2 Incident management - garantovaná doba reakce na incident a zprovoznění systému;

a) Popis služby

Služba zahrnuje aplikační podporu:

- zpracování měsíčních reportů obsahujících požadavky, incidenty a problémy ve vztahu ke sjednaným SLA (doba reakce a doba obnovení služby);
- vrcholovou administraci eSSL (úložišť el. dokumentů, parametrizace systému, správa aktuálních programových - modulů, distribučních sad a sestav);
- řešení incidentů;
- proaktivní průběžné monitorování IS eSSL GINIS prostřednictvím dohledového nástroje Poskytovatele;
- preventivní údržba a ladění IS eSSL GINIS prováděná minimálně 1x měsíčně (kontrola logů a databázových reportů, optimalizace nastavení, údržba apod.);
- poskytování podpory SW vzdáleným přístupem, osobní účastí na pracovišti, telefonicky, e-mailem;
- služba HelpDesk a Hot-line pro hlášení závad dle jednotlivých kategorií, řešení technických problémů, poradenství a konzultace v režimu 8x5 (tj. 8 hodin v pracovní dny).

b) Obsah dodávky služby

Služba se vztahuje na aplikaci eSSL GINIS“.

- incidenty jsou řešeny pro systém eSSL (systém, servery, databáze) a referenční PC.

c) Parametry služby

Podpora platí v od 8:00 do 16:00 (dále tako jako „pracovní doba“) pro produkční prostředí):

- reakční doba pro započetí řešení a lhůta pro odstranění závad nebo zprovoznění systému úrovně V1 až V3 jednotlivých úrovní závad je uvedena níže v tabulce č. 1.

Úroveň	Popis charakteru závady	Reakční doba	Lhůta pro vyřešení závady nebo zprovoznění systému
V1	SW nelze z důvodu závady produktu eSSL GINIS vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na funkcionality elektronické spisové služby, totální výpadek, závada vyžaduje okamžité řešení.	do 1 hodiny v pracovní době	do 4 hodin od nahlášení incidentu
V2	Závada produktu eSSL GINIS výrazně omezuje správnou funkcionality aplikace, avšak elektronickou spisovou službu je možné s omezením provozovat.	do 1 hodiny v pracovní době	do 12 hodin od nahlášení incidentu
V3	Drobné vady	do 1 hodiny v pracovní době	max. do 10 pracovních dnů od nahlášení incidentu

tabulka č. 1: popis jednotlivých úrovní závad, reakční doby a odstranění závad nebo zprovoznění systému

Reakční dobou je míněn maximální čas, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v systému správy incidentů nebo po prokazatelném nahlášení incidentu Objednatelem.

Vyřešením závady se rozumí odstranění poruchy/závady trvalým případně dočasným řešením. V obou případech je Poskytovatel povinen zjistit spokojenost uživatele a provést záznam o spokojenosti. V případě dočasného řešení je povinen Poskytovatel informovat Objednatele nejpozději následující pracovní den o tomto způsobu řešení.

d) Akceptační kritéria

Vyřešením závady se rozumí splnění jednoho z níže uvedených kritérií Poskytovatelem:

- poskytnout Objednateli návrh dočasného řešení;
- sdělit Objednateli postup dočasného řešení a řešení realizovat;
- zpracovat pro Objednatele postup cílového řešení s termínem vyřešení incidentu a po odsouhlasení řešení ze strany Objednatele řešení realizovat;
- informovat Objednatele o odpovědi na eskalaci problému u třetí strany (v případě produktů třetích stran) a poskytnout návrh dočasného řešení.

Podkladem pro akceptaci plnění služby je **Zpráva o stavu systému** obsahující vyjádření o dostupnosti systému za uplynulý kalendářní měsíc v členění dle tabulky č. 1.

e) Ostatní:

- v případě nezajištění potřebné součinnosti Objednatelům včetně pozdního zajištění nápravy a opatření pro provoz eSSL se neuplatňuje sankce na dodržení lhůty pro odstranění závad.

1.3 Údržba systému

1.3.1 Standardní údržba – součástí správy eSSL GINIS: činnost prováděná u plně funkčního systému s cílem zachovat funkčnost, případně adaptovat systém na měnící se podmínky tak, aby funkčnost byla zachována, systém není v rámci údržby rozvíjen, s výjimkou legislativního rozvoje, který reaguje na aktualizaci související legislativy. Průběžná preventivní kontrola a údržba eSSL GINIS zejména: preventivní údržba a ladění eSSL GINIS prováděné minimálně 1 x měsíčně (optimalizace nastavení); průběžná týdenní kontrola logů a databázových reportů; průběžná kontrola a monitorování rozhraní, monitor nestandardních pracovních postupů a činností dle požadavku Objednatel (délku trvání monitoringu a jeho specifikaci určí Objednatel), údržba aplikačního, databázového serveru, úložišť elektronických dokumentů a programových modulů.

1.3.2 SW maintenance

Služba zahrnuje dodání pravidelných i mimořádných updatů a patchů eSSL GINIS. Maintenance zahrnuje rovněž i dodání update vytvořených v souvislosti se změnami či úpravami příslušných právních předpisů České republiky a přímo použitelných předpisů EU a podporu spojenou s konzultacemi.

Veškeré změny budou podchyceny ve změnovém dokumentu provedené analogicky dle bodu A, 1.1.

a) Popis služby:

Služba v rámci eSSL zahrnuje:

- dodání pravidelných i mimořádných updatů a patchů eSSL GINIS;
- dodání update vytvořených v souvislosti se změnami či úpravami příslušných právních předpisů České republiky a přímo použitelných předpisů EU;
- poskytnutí podpory (rad a konzultací) ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSL GINIS v pracovní době prostřednictvím kontaktu technické podpory aplikace HelpDesk oprávněnému pracovníkovi Objednatel s garantovanou dobou odezvy max. do 8 hodin od nahlášení.

b) Obsah dodávky služby:

Služba se vztahuje na aplikaci eSSL GINIS.

c) Parametry služby

Parametry služby:

- instalace na servery eSSL GINIS, dodávání instalačních CD k eSSL GINIS. Případně umístění instalace do úložiště a informování oprávněného pracovníka Objednatel;

- dodání dokumentu s popisem změn současně s dodáním aktualizace IS eSSL GINIS - aplikace;
- poskytnutí rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSL GINIS v pracovní době prostřednictvím kontaktu technické podpory oprávněnému pracovníkovi Objednatele (doba odezvy není garantována).

1.4. Provedení legislativního update – 1x / rok

- v případě, že zajištění legislativního rozvoje anebo dalších součástí maintenance vyžaduje provedení update, bude tato služba Poskytovatelem zajištěna 1x /rok v rámci paušální platby.

2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele na pracovišti objednatel - řešení požadavků

- informační a konzultační činnost, např.: asistence při instalaci softwaru, řešení systémových problémů, vysvětlení chybových hlášení, návrh opravných opatření, zodpovězení obecných otázek na použití softwaru, objasnění jednotlivých funkcí IS, spolupráce na řešení problémů, ladění systému, podpora při řešení změn. Nejedná se o přímou činnost v rámci IS, pouze s provozováním IS souvisí. Technická podpora může být poskytována na vyžádání oprávněného pracovníka Objednatele (viz dále konzultace v rámci vyhrazených člověkohodin / člověkodnů na konzultace v rámci paušální platby za služby), anebo z iniciativy dodavatele např. jako poskytované rady a informace v souvislosti s běžnou údržbou systému, poskytováním maintenance apod. (v rámci paušální platby za služby).

2.1 Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením požadavků) – bude poskytována jako:

- a) reakce na dotaz nebo žádost o informaci v pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky nebo e-mailem oprávněného pracovníka Objednatele;
- b) podpora z iniciativy Poskytovatele v souvislosti s poskytováním správy systému prostřednictvím HelpDesku, telefonicky nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele (např. zaslání preventivních doporučení Objednateli, poskytnutí rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSL GINIS);
- c) podpora v souvislosti s update systému: formou poskytování informací, rad a zaškolení v přímé souvislosti s provedením update vzdáleným přístupem, telefonicky, nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele.

2.2 Konzultace v rozsahu 5 člověkohodin za kalendářní měsíc (jako součásti paušální platby za služby v rámci této zakázky) – za „metodickou podporu“ a za „technickou podporu“ oprávněným osobám Objednatele – poskytováním informací (zaškolením) na pracovišti Objednatele nebo formou telefonickou. Čerpání člověkohodin bude vykazováno za kalendářní měsíc, ve kterém byla konzultace Objednatel vyžádána. Objednatel a Poskytovatel se dohodli na kumulaci a převodu Objednatel nevyužitých člověkohodin v příslušném kalendářním měsíci tak, že nevyužité člověkohodiny za příslušný kalendářní měsíc je Objednatel povinen využít nejpozději do konce období 12 kalendářních měsíců následujících po měsíci, v němž vzniklo právo na konzultace. Po uplynutí uvedeného období právo Objednatele na konzultace za příslušný kalendářní měsíc zaniká. Počet člověkohodin technické

podpory nebude snižován o počet člověkohodin věnovaných realizaci mimořádných požadavků formou objednávek ani odpovědí na dotazy nebo žádosti o informace dle bod 2.1, písm. a).

3. Školení uživatelů Objednatele

- školení realizovaná ze strany Poskytovatele v rozsahu 6 hodin (každá 60 minut) v jednom kalendářní měsíci. Objednatel a Poskytovatel se dohodli na kumulaci a převodu Objednatelem nevyužitých hodin školení v příslušném kalendářním měsíci tak, že nevyužité hodiny školení za příslušný kalendářní měsíc je Objednatel povinen využít nejpozději do konce období 12 kalendářních měsíců následujících po měsíci, v němž vzniklo právo na příslušná školení. Po uplynutí uvedeného období právo Objednatele na poskytnutí školení za příslušný kalendářní měsíc zaniká.

Ad B) Jednorázově poskytované služby - podpora eSSL GINIS hrazená nad rámec paušálních služeb stanovených v bodu A.

Jedná se o jednorázově poskytované služby za cenu dle sazebníku, stanovenou na základě poskytovatelem skutečně vynaložených a Objednatelem akceptovaných člověkohodin, v předpokládaném rozsahu 160 člověkohodin za období jednoho kalendářního roku.

Práce podle požadavku objednatel na základě objednávky. Objednávka bude Objednatelem vystavena na základě předběžné a detailní kalkulace potřeby časové náročnosti práce předložené Objednateli Poskytovatelem.

1. **Servisní služby, činnosti a ad-hoc služby** uvedené v tabulce „Název a specifikace činností“ v příloze č. 10 smlouvy, a na základě požadavku ze strany Objednatele formou mimořádných objednávek.

Reakční doba a doba řešení pro jednotlivé stupně požadavků je uvedena v tabulce č. 2

Stupeň	Popis charakteru požadavku	Reakční doba	Doba řešení požadavku
P1	Splnění požadavku je možné změnou nastavení Systému	do 1 pracovního dne	do 10 pracovních dnů
P2	Splnění požadavku je možné změnou kódu Systému	do 1 pracovního dne	dle dohody

tabulka č. 2 - Popis charakteru požadavku

2. Provádění update na základě úpravy vyžádané Objednatelem nad rámec paušálního poplatku

Služba je umožněna vzdáleným přístupem, osobní účastí na pracovišti, telefonicky, e-mailem a zahrnuje na základě objednávky:

- podporu při provádění update a patchů eSSL (tj. při instalaci, testování, převěření a uvedení do ostrého provozu), spolupráce na řešení problémů, ladění systému a podpoře při řešení změn, včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy;

- vytvoření nové instalační sady aplikace pro Objednatele;
- instalace na servery eSSL.

3. **Technická podpora** oprávněným pracovníkům Objednatele na pracovišti Objednatele nad rámec paušálního poplatku na základě požadavku Objednatele formou mimořádných objednávek.

4. **Školení** uživatelů / zaměstnanců Objednavatele nad rámec paušálního poplatku na základě požadavku Objednatele formou mimořádných objednávek.,

Skladba provedených prací dle bodů 2, 3 a 4 bude pro jednotlivé případy sestavena a kalkulována ze základních činností viz tabulka příloha č. 10 smlouvy.

Příloha č. 4

Plná moc

Účastník nepředkládá plnou moc.

Akceptační protokol o provedení Jednorázově poskytované služby

OBJEDNÁVKA Č.
SMLOUVA Č. []

ZHOTOVITEL

OBJEDNATEL

[]

Česká republika - Ministerstvo zdravotnictví
Palackého náměstí 375/4, 128 01 Praha 2

Místo akceptace: []

Datum akceptace: []

Předmět akceptace: provedení Jednorázově poskytované služby []

Popis Jednorázově poskytované služby []

ZÁVĚR AKCEPTACE

☐ Akceptováno

☐ Akceptováno s výhradami

☐ Neakceptováno

PŘEDLOŽIL K AKCEPTACI

AKCEPTOVAL

Jméno a příjmení:

Jméno:

Podpis:

Podpis:

Výkaz provedených Jednorázově poskytovaných služeb ke této smlouvě ev. č. :
[]

Pro období: od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr

ZHOTOVITEL	OBJEDNATEL
[]	Česká republika - Ministerstvo zdravotnictví Palackého náměstí 375/4, 128 01 Praha 2

Místo plnění: Česká republika - Ministerstvo zdravotnictví, Palackého náměstí 375/4, 128 01 Praha 2

Datum: []

Předmět plnění: SW maintenance, servisní podpora spisové služby, včetně provádění update/upgrade a práce podle požadavku objednavatele – Jednorázově poskytované služby zhotovitel poskytl v období od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr smluvně sjednané práce systému IS GINIS® - aplikace eSSL, a to realizaci níže uvedených Jednorázově poskytovaných služeb. Ke dni fakturace naposled provedených Jednorázově poskytovaných služeb, tj. ke dni dd.mm.rrrr, byly provedeny Jednorázově poskytované služby v rozsahu dle níže uvedeného seznamu:

číslo objednávky	Jednorázově poskytnutá služba/datum	Počet hodin
Celkem		

Shrnutí ke dni: []	
Poslední zůstatek ke dni	
Čerpáno v rámci tohoto Výkazu	
K dispozici do dalšího období	

PŘEDLOŽIL K AKCEPTACI

AKCEPTOVAL

Jméno:

Jméno:

Podpis:

Podpis:

Příloha č. 7

Seznam osob pověřených ve věci plnění této smlouvy

Styčné osoby objednatele :

Jméno	Příjmení	Tel. číslo	e-mail	Oblast plnění a odpovědnost
			@mzcr.cz	• Metodika výkonu spisové služby • Administrace
			@mzcr.cz	• Metodika výkonu spisové služby • Administrace

Osoby zhotovitele pověřené ve věci plnění Smlouvy dle předmětu plnění:

Jméno	Příjmení	Tel. číslo	e-mail	Oblast plnění a odpovědnost
			@gordic.cz	Vedení projektu
			@gordic.cz	Zajištění správy eSSL včetně údržby, podpory, poskytování update a prací dle požadavků objednatele, konzultace
			@gordic.cz	
			@gordic.cz	

Kontakty na HelpDesk a Help-line (URL adresa, tel. čísla, e-mailová adresa)

<https://gordic.gportal.cz>

telefon 724513044

Údaje tvořící obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku

Údaje, které obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a které se smluvní strany zavazují zajišťovat, jsou následující:

Ceník jednorázově poskytnutých služeb (Příloha č. 10 smlouvy)

Název a specifikace činností	cena v Kč bez DPH / 1 člověkohodina (60 minut)
školení u objednatele - individuální zakázkové	
školení administrace	
odborné konzultace	
instalace a re-instalace lokální – klient	
instalace a re-instalace síťová – server	
konfigurace lokální parametrická	
konfigurace síťová – server	
administrace	
správa databáze, databázové práce	
sestavy, výkazy – úpravy	
sestavy, výkazy – tvorba	
asistence běžný provoz	
administrativní práce	
operátorské práce lokální	
operátorské práce síťové	
operátorské práce havarijní	
zpracování šablon dokumentů, popř. jejich implementace	

**Zpráva o průběžně poskytovaných službách ke Smlouvě č. j.: [DOPLNÍ
OBJEDNATEL]**

Pro období: od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr

ZHOTOVITEL	OBJEDNATEL
[]	Česká republika - Ministerstvo zdravotnictví Palackého náměstí 375/4, 128 01 Praha 2
Místo plnění: Česká republika - Ministerstvo zdravotnictví, Palackého náměstí 375/4, 128 01 Praha 2	
Datum: []	
Předmět plnění: SW maintenance, servisní podpora eSSL včetně provádění update/upgrade	
Zhotovitel poskytl v období od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr smluvně sjednané práce systému IS GINIS® - aplikace eSSL	

Soupis závad dle typu	Popis	Reakční doba	Doba řešení
Celkem			

Soupis požadavků	Popis	Reakční doba	Doba řešení
Celkem			

Shrnutí ke dni: []	%

PŘEDLOŽIL K AKCEPTACI	AKCEPTOVAL
Jméno:	Jméno:
Podpis:	Podpis:

Ceník jednorázově poskytnutých služeb

Název a specifikace činností	cena v Kč bez DPH / 1 člověkohodina (60 minut)
školení u objednatele - individuální zakázkové	
školení administrace	
odborné konzultace	
instalace a re-instalace lokální – klient	
instalace a re-instalace síťová – server	
konfigurace lokální parametrická	
konfigurace síťová – server	
administrace	
správa databáze, databázové práce	
sestavy, výkazy – úpravy	
sestavy, výkazy – tvorba	
asistence běžný provoz	
administrativní práce	
operátorské práce lokální	
operátorské práce síťové	
operátorské práce havarijní	
zpracování šablon dokumentů, popř. jejich implementace	