

Prováděcí smlouva č. 1 č.j PPR-32290-10ČJ-2021-990656

k Rámcové dohodě č.j PPR-32480-28/ČJ-2020-990656

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha
IČ: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupená: plk. Mgr. Jiřím Stuchlým, náměstkem ředitele pro vnitřní hranici
Ředitelství služby cizinecké policie, ředitelem projektu ETIAS


Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1
č.ú. 5504881/0710

Korespondenční adresa: Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby,
poštovní schránka 62/ ŘPVS, 170 89 Praha 7

(dále jen „Objednatel“)

a

KOMIX s.r.o.

Sídlo: Drtinova 467/2a, 150 00, Praha 5 - Smíchov
IČO: 47117087
DIČ: CZ47117087
Zastoupená: 
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., č.ú. 217570063/0300

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely tuto Prováděcí smlouvu (dále jen „Prováděcí smlouva“) k Rámcové dohodě PPR-32480-28/ČJ-2020-990656, ze dne 12.4.2021 (dále jen „Rámcová dohoda“) v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) k veřejné zakázce s názvem „Vývoj a dodání informačního systému NS ETIAS z RD (2)“ č.j PPR-32290/ČJ-2021-990656.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této Prováděcí smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli plnění v souladu se specifikací uvedenou v Příloze č. 1 této Prováděcí smlouvy (dále též jen „Plnění“).
- 1.2. Objednatel se zavazuje řádně dodané Plnění převzít a zaplatit za něj dohodnutou cenu, a to způsobem definovaným v této Prováděcí smlouvě a v Rámcové dohodě.


2. CENA

- 2.1. Celková cena za Plnění dle této Prováděcí smlouvy činí 9.500.000 Kč bez DPH, 11.495.000,- Kč s DPH. Cena za jednotlivé položky Plnění je uvedena v Příloze č. 2 této Prováděcí smlouvy.

3. TERMÍN PLNĚNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Dodavatel je povinen dodat předmět plnění do 31.12.2022 od účinnosti smlouvy, pokud v Příloze č. 1 není stanoveno jinak.
- 3.2. Místem plnění je Bubenečská 20, Praha 6; Strojnická 27, Praha 7; Olšanská 2, Praha 3.
- 3.3. Adresa Objednatele pro doručení daňového dokladu je:

Policejní prezidium ČR, SLZ, Oddělení programového financování

P. O.BOX 6, 150 05 Praha 5, kontaktní osoba pro fakturaci: 

4. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 4.1. Veškerá ujednání této Prováděcí smlouvy navazují na Rámcovou dohodu a podmínkami uvedenými v Rámcové dohodě se řídí, tj. práva a povinnosti či skutečnosti neupravené v této Prováděcí smlouvě se řídí ustanoveními Rámcové dohody. V případě, že ujednání obsažené v této Prováděcí smlouvě se bude odchylovat od ustanovení obsaženého v Rámcové dohodě, má ujednání obsažené v této Prováděcí smlouvě přednost před ustanovením obsaženým v Rámcové dohodě, ovšem pouze ohledně plnění sjednaného v této Prováděcí smlouvě, za podmínky dodržení ustanovení čl. 15.10 Rámcové dohody.
- 4.2. Plnění této Prováděcí smlouvy bude spolufinancováno ze zdrojů Evropské unie, Projekt „Národní projekt ETIAS“, reg. č. ISF/15/04. Dodavatel je povinen dodržovat podmínky stanovené v čl. 13 Rámcové dohody.
- 4.3. Harmonogram realizace projektu byl v souladu s Rámcovou dohodou změněn a je Přílohou č. 3 této prováděcí smlouvy.
- 4.4. Objednatel si v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a v souladu s Přílohou č. 1 – Specifikace plnění Rámcové dohody vyhrazuje změnu závazku z této prováděcí smlouvy, konkrétně úpravy harmonogramu s ohledem na změny harmonogramu ze strany eu-LISA nebo Evropské komise. V případě pozdního dodání podkladů ze strany evropské instituce Objednateli, nezbytné pro plnění Dodavatelem, posoudí Objednatel rozsah potřebný k zapracování nových skutečností Dodavatelem, a přiměřeně prodlouží termín dílčího plnění, na který bude mít tato skutečnost vliv.

- 4.5. Tato Prováděcí smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 4.6. Tato Smlouva je vyhotovena tak, že je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem s tím, že zároveň Objednatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsaný oběma Smluvními stranami vlastnoručně a Dodavatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsaný oběma Smluvními stranami vlastnoručně, tj. ne elektronicky.
- 4.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“
Příloha č. 2 – „Rozpočet ceny“
Příloha č. 3 – „Harmonogram“

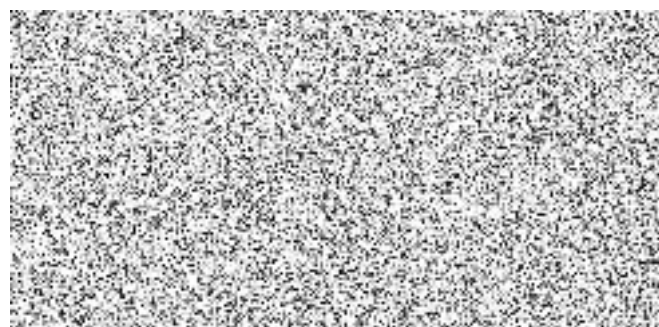
V Praze dne dle el. podpisu

V Praze dne dle el. podpisu

Objednatel:

.....

Ministerstvo vnitra – Česká republika
plk. Mgr. Jiří Stuchlý, náměstek ředitele pro
vnitřní hranici Ředitelství služby cizinecké
policie, ředitel projektu ETIAS



Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Národní systém ETIAS – veřejná část zadávací dokumentace

Obsah

1. Předmět smlouvy	2
2. Cena	2
3. Termín Plnění a Místo plnění	2
4. ostatní ujednání	2
1 Úvod	8
1.1 Stručný úvod do problematiky	8
1.2 Právní základ	9
2 Plnění A – Dodávka systému ETIAS	9
2.1 Licence SW	10
2.2 Dodaná prostředí	10
2.3 Část Dokumentace	11
2.4 Část Školení	12
2.5 Část Helpdesk	12
2.6 Část Návrh technického řešení	14
2.7 Část Harmonogram	14
2.8 Část Akceptace	14
2.9 Část Přejímací zkouška NS ETIAS	15
2.10 Část Kategorie Vad	16
2.11 Část Záruka	17
2.12 SANKCE pro Plnění A	19
2.13 Část Vícepráce	20
2.14 Popis dodávaného plnění	20
2.14.1 Podrobný popis nabídnutého plnění	21
2.15 Obecné požadavky	31
3 Plnění B – Technická podpora a provoz NS ETIAS	32
3.1 Popis jednotlivých dílčích služeb a činnosti poskytovaných v rámci Plnění B	32
3.1.1 B. 1 - Poskytování technické podpory provozu NS ETIAS se SLA 99,5% (fix time 6h)	32
3.1.2 B. 2 – Práce charakteru A	34
3.1.3 B. 3 – Práce charakteru B	34
3.1.4 B. 4 – Práce charakteru C	35

3.2 Záruka na Plnění B	35
3.3 Objednání / Akceptace plnění	35
3.3.1 Služby technické podpory B. 1	35
3.3.2 Služby objednávané formou provedení práce B. 2 – B. 4	36
3.4 Kategorie incidentů/vad	36
3.5 SANKCE pro Plnění B	37
4 Plnění C – rozvoj systému ETIAS	38
4.1 Popis jednotlivých dílčích služeb a činnosti poskytovaných v rámci Plnění C	38
4.1.1 C. 1 – Rozvojové práce charakteru D1	38
4.1.2 C. 2 – Rozvojové práce charakteru D2	39
4.1.3 C. 3 – Rozvojové práce charakteru E	39
4.2 Záruka	39
4.3 Akceptace plnění	39

Seznam pojmů a zkratk:

Zkratka nebo pojem	Význam
CIS	Cizinecký informační systém
CT	Compliance tests – ověřovací testy shody národního řešení s centrálním
CS ETIAS	Centrální systém ETIAS
CU ETIAS	Central Unit - centrální jednotka ETIAS se sídlem ve Varšavě
DMZ	Demilitarizovaná zóna (oddělená část sítě)
EBCGA	European boarder and coast guard agency - Evropská pohraniční a pobřežní stráž (Frontex)
EES	Entry-Exit Systém - systém vstup výstup
EiO	Entry into Operation - nasazení do provozu
ETIAS	European Travel Information and Authorisation System (ETIAS) - Systém pro cestovní informace a povolení
EU	Evropská unie
eu-LISA	Evropská agentura pro provozní řízení rozsáhlých informačních systémů v prostoru svobody, bezpečnosti a práva (akronym z anglického „European Agency for the Operational Management of large-scale IT Systems in the Area of Freedom, Security and Justice“)
FW	Firewall
HA	Vysoká dostupnost
ICD/DTS	Interface Control Document / Detailed Technical Specification – soubor dokumentů definujících komunikační rozhraní mezi národní a centrální součástí systému.
ICIS	IS Interpol - informační systém využívaný PČR
ISMS	Systém řízení bezpečnosti informací
KBI	Kybernetický bezpečnostní incident
KII	Kritická informační infrastruktura ve smyslu ZKB a VKB
KODOX	Kontrola Dokladů PointX – IS ke kontrole dokladů, pasů a cestovních povolení na hraničních přechodech ČR
MV	Ministerstvo vnitra
NC SIRENE	Národní centrála SIRENE
NS ETIAS	Národní systém ETIAS
NUI	Národní jednotné rozhraní - komunikační rozhraní pro komunikaci národní jednotky s CS ETIAS
OAMP	Odbor azylové a migrační politiky
RD	Rámcová dohoda
PČR	Policie České republiky
SIS II	Schengenský informační systém
SLA	Service Level Agreement – dohoda o úrovni poskytovaných služeb

SOA	Service Oriented Architecture. Architektura založená na sestavení systému ve formě spolupracujících služeb
SPoC	Single point of contact - jediný kontaktní bod
TCN VE	Third country national visa exempt (státní příslušníci třetích zemí, kteří jsou osvobozeni od vízové povinnosti)
VIS	Vízový informační systém

Zkratka nebo pojem	Význam
VKB	Vyhláška č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti
Watchlist	Seznam zájmových osob se specifickými ukazateli rizik
ZKB	Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti



1 ÚVOD

Tento dokument obsahuje pouze veřejnou část zadávací dokumentace. Potencionálnímu dodavateli je neveřejná část zadávací dokumentace zpřístupněna až po splnění podmínek uvedených v příloze č. 5 (Podmínky zpřístupnění neveřejných dokumentů zadávací dokumentace na rámcovou dohodu NS-ETIAS).

1.1 Stručný úvod do problematiky

Evropský systém pro cestovní informace a povolení (dále „ETIAS“) bude představovat významný nástroj pro uplatňování ustanovení tzv. schengenského acquis, které je součástí právního rámce Evropské unie.

Nařízením EK 2018/1240 se zřizuje Evropský systém pro cestovní informace a povolení (ETIAS) pro státní příslušníky třetích zemí osvobozené od povinnosti mít při překračování vnějších hranic vízum (dále jen „vízová povinnost“), který umožňuje posoudit, zda by jejich přítomnost na území členských států představovala bezpečnostní riziko, riziko nedovoleného přistěhovalectví nebo vysoké epidemické riziko. Za tímto účelem se zavádí cestovní povolení a stanoví podmínky a postupy pro jeho vydání nebo zamítnutí žádosti o ně. Toto nařízení stanoví podmínky, za nichž mohou určené orgány členských států a Europol nahlížet do údajů uložených v CS ETIAS za účelem prevence, odhalování a vyšetřování teroristických trestných činů nebo jiných závažných trestných činů, které spadají do jejich pravomoci. Cestující spadající pod evidenci v CS ETIAS musí před cestou do EU získat cestovní povolení prostřednictvím žádosti podané on-line skrz portál spravovaný agenturou EBCGA spolu s eu-LISA. Povinnost ověřit platnost cestovního povolení ETIAS před cestou budou mít dopravci, kteří by neměli přijmout cestujícího, jenž nepředloží platné oprávnění. Tato povinnost se bude vztahovat nejen na letecké přeprave, ale na dopravce využívající pozemní a lodní přepravu. Cílem je identifikovat osoby, které mohou představovat bezpečnostní hrozbu, ještě předtím, než vstoupí na území států Evropské unie, a odepřít jim povolení cestovat.

Nařízení 2018/1240 se vztahuje na následující kategorie státních příslušníků třetích zemí:

- a) státní příslušníci třetích zemí uvedených v příloze II nařízení Rady (ES) č. 539/2001, kteří jsou osvobozeni od vízové povinnosti pro předpokládané pobyty na území členských států, jejichž délka nepřesáhne 90 dnů během jakéhokoli období 180 dnů;
- b) osoby, které jsou podle čl. 4 odst. 2 nařízení (ES) č. 539/2001 osvobozeny od vízové povinnosti pro předpokládané pobyty na území členských států, jejichž délka nepřesáhne 90 dnů během jakéhokoli období 180 dnů;
- c) státní příslušníci třetích zemí, kteří jsou osvobozeni od vízové povinnosti a kteří splňují tyto podmínky:
- d) jsou rodinnými příslušníky občana Unie, na něž se vztahuje směrnice 2004/38/ES, nebo rodinnými příslušníky státního příslušníka třetí země požívajícího práva na volný pohyb, které je rovnocenné právu občanů Unie, na základě dohody mezi Unií a jejími členskými státy na jedné straně a třetí zemí na straně druhé a
- e) nejsou držiteli pobytové karty podle směrnice 2004/38/ES ani povolení k pobytu podle nařízení (ES) č. 1030/2002.

Všichni státní příslušníci třetích zemí, kteří k cestě do schengenského prostoru nepotřebují vízum, budou muset ještě před odjezdem požádat v CS ETIAS o cestovní povolení. Informace shromážděné prostřednictvím systému umožní při plném dodržování základních práv a zásad ochrany údajů předběžné ověření potenciálních rizik z hlediska bezpečnosti nebo nelegální migrace.

O těchto cestujících bude CS ETIAS shromažďovat informace ještě před cestou, aby mohly být předem zpracovány. Cestujícím přinese jistotu, že budou moci bez problémů překročit hranice.

Tyto osoby budou muset před cestou získat cestovní povolení prostřednictvím žádosti podané on-line. U každé žádosti bude žadatel muset uhradit poplatek za cestovní povolení ve výši 7 EUR.

Předmětem projektu a splnění závazku nařízení je dodávka a implementace Evropského systému pro cestovní informace a povolení ETIAS (EUROPEAN TRAVEL INFORMATION AND AUTHORISATION SYSTEM), včetně integrace se systémy stávající vnitrostátní a pohraniční infrastruktury, jejich připojení k národnímu jednotnému rozhraní.

CS ETIAS je tvořen jako ústřední aplikační a databázový systém pod správou agentury eu-LISA a ústřední jednotkou (CU), která odpovídá za zajištění podmínek pro bezpečnou správu údajů uchovávaných v ETIAS, pověřovací pravidla a automatické zpracovávání žádostí. Členské státy EU vybudují své NU ETIAS v rámci struktur svých hranic, přičemž pro jednotlivé státy vybuduje agentura eu-LISA internetovou konektivitu a webové rozhraní. Náklady vzniklé hostingem národních jednotných rozhraní budou hrazeny ze souhrnného rozpočtu Evropské unie.

1.2 Právní základ

Stávající právní základ ETIAS sestává z několika právních aktů EU:

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 2018/1240 - nařízení Evropského parlamentu a rady EU, kterým se zřizuje Systém pro cestovní informace a povolení ETIAS.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 2018/1241 - ze dne 12. září 2018, kterým se mění nařízení (EU) 2016/794 za účelem zřízení Evropského systému pro cestovní informace a povolení (ETIAS).
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/399 - ze dne 9. března 2016, kterým se stanoví kodex Unie o pravidlech upravujících přeshraniční pohyb osob (Schengenský hraniční kodex).
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/1624 - ze dne 14. září 2016 o Evropské pohraniční a pobřežní strážci a o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/399 a zrušení nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 863/2007, nařízení Rady (ES) č. 2007/2004 a rozhodnutí Rady 2005/267/ES.

2 PLNĚNÍ A – DODÁVKA SYSTÉMU ETIAS

Zadavatel má v úmyslu pořídit nový systém NS ETIAS, který bude provozován v datových centrech Policie ČR jako vysoce spolehlivý informační systém. NS ETIAS bude zajišťovat napojení ČR do centrální součásti Evropského systému pro cestovní informace a povolení.

Předmětem dodávky je ucelený informační systém, včetně potřebného SW vybavení. Systém bude umístěn v izolované intranetové síti, nebude mít přímou konektivitu do Internetu a veškerá komunikace do externích sítí bude probíhat využitím vícevrstvé architektury aplikací s přísným oddělením na firewallech/IPS. Zadavatel si vyhrazuje právo, v závislosti na konečném návrhu architektury systému, určit, které části systému budou umístěny v DMZ nebo v samostatné části sítě odstíněny FW.

Zadavatel požaduje kompletní dodávku uceleného řešení, konkrétní SW architekturu navrhne Dodavatel.

2.1 Licence SW

Dodání NS ETIAS se považuje za dílo na zakázku, které bylo vytvořené pro účely plnění Prováděcí smlouvy z této Rámcové dohody. Akceptací díla Zadavatel získá práva užívat dílo i zasahovat do díla i prostřednictvím třetích osob, získá dílo včetně zdrojových kódů. Uvedené se nevztahuje na Standardní software. Standardním software se pro potřeby této Rámcové dohody rozumí tento SW:

- SW produkty třetích stran, které v totožné verzi existovaly již před datem zahájení Veřejné zakázky, nebylo a nebude do nich kvůli dodávce NS ETIAS zasahováno, přičemž se jedná pouze o produkty, které jsou dohledatelné ve veřejných cenících výrobců/prodejců a jejich prodej není limitován žádnými omezeními. Zároveň při uvažování všech myslitelných rozvojových aktivit systému (tj. při zachování účelu, k jakému byl vytvořen a zachování základní architektury systému), nesmí vzniknout potřeba zasahovat do jejich zdrojových kódů. Zadavatel může odsouhlasit použití vyšších verzí vzniklých po zahájení Veřejné zakázky, což nebude mít vliv na poskytnutou licenci k SW.

Do této kategorie spadá zejména licencovaný operační systém, virtualizační nástroje, databázové systémy, aplikační servery apod. Taktéž se jedná např. o nástroje pro management HW.

- SW produkty s GPL licencí

Při rozhodování o druhu licence je primárně nutné vycházet z úvahy, zda může vzniknout takový relevantní rozvojový požadavek Zadavatele na rozšíření funkcionalit NS ETIAS, jehož realizace by byla podmíněná zásahem do zdrojových kódů daného druhu SW. Pokud je odpověď ANO, nesmí být dodán s licencí Standardní SW.

Pro vyloučení pochybností Zadavatel uvádí, že pro potřeby plnění této Rámcové dohody se uvažují jen 2 typy licencí:

- a) Software vytvořený na zakázku,
- b) standardní SW, žádný jiný druh licencování není připuštěn.

2.2 Dodaná prostředí

- Produkční prostředí.
- Testovací prostředí - musí být totožné konfigurace jako produkční, včetně realizované vysoké dostupnosti. Testovací prostředí bude využíváno i jako školící, na kterém se uživatelé budou učit pracovat se systémem.

- Vývojové prostředí – musí obsahovat všechny zdrojové kódy ke každému použitému SW produktu, který není dle definice v této RD považován za Standardní SW. Vývojové prostředí musí umožnit plynulé navázání vývojových prací. Součástí dodávky vývojového prostředí musí být i příslušná licence, je-li vyžadována pro jeho používání. Pokud bude použito vývojové prostředí, které Zadavatel používá – tj. Microsoft Visual Studio, pak součástí dodávky nemusí být tato licence, protože je Zadavatel vlastní.

Součástí dodávky vývojového prostředí musí být import všech dodaných zdrojových kódů do stávajícího ADOS Zadavatele.

Jednotlivá prostředí musí být navzájem oddělená, nesmí sdílet společné instance SW.

Součásti dodávky jsou dále:

- Detailní monitoring celého řešení na bázi systému Zabbix, který Zadavatel používá, pokročilá inteligentní detekce chybových stavů, eskalační procedury spouštěné na základě výskytu chybových/nestandardních stavů, informovanost určených pracovníků automaticky generovaným e-mailem s využitím stávajících mailových serverů Zadavatele.
- Systém na evidenci a správu řešení chyb nahlášených Zadavatelem nebo Dodavatelem (dále specifikováno jako Helpdesk), může být poskytován formou služby.
- Bezpečnostní testy - Dodavatel provede odpovídající bezpečnostní testy (penetrační testy, testy zabezpečení uživatelského rozhraní, testy ochrany údajů, testy havarijních scénářů). Rozsah testů bude vycházet z navržené architektury systému. Testovací scénáře musí být před provedením testů schváleny pracovníkem Zadavatele zodpovědným za kybernetickou bezpečnost a za architekturu (ten může požadovat modifikaci testovacího scénáře, která zvýší rozsah testovaných zranitelností).
- Testovací skripty – pro provedení testů připraví Dodavatel testovací scénáře, které umožní opakované, automatické provádění testů. Zadavatel má právo kdykoliv po dobu trvání záruky tyto testy opakovat.

2.3 Část Dokumentace

Součástí systému musí být komplexní soubor dokumentace, obsahující minimálně:

- uživatelskou dokumentaci,
- administrátorskou dokumentaci,
- ucelený soubor technické dokumentace – včetně architektury řešení, detailní analýzy všech procesů a funkcí systému,
- provozní příručky,
- programátorskou dokumentaci,

- bezpečnostní dokumentaci - rozsah požadovaný vyhláškou č. 82/2018 Sb. a vrcholovou dokumentací ISMS resortu MV, včetně popisu obnovy systému po různých druzích výpadků (Disaster recovery plan, Business Recovery Plan).

Dokumentace musí být udržována aktuální průběžně po celou dobu záruky systému.

2.4 Část Školení

Podklady pro školení vytvoří Dodavatel ve formě příruček uživatele a prezentace školených vlastností a funkcionalit systému. Prezentace i příručky musí být schváleny vedením projektu.

- Forma školení - Zadavatel požaduje proškolení uživatelů prezenčním školením.
- Školení bude poskytnuto v prostorách Zadavatele, nebude-li dohodnuto jinak.

Zadavatel požaduje realizaci následujících školení:

1) Školení pro 30 osob Zadavatele:

Uživatelské - pro práci se systémem, obsluha systému, práce s ním s využitím jeho maximálního potenciálu. Osoby, které absolvují toto školení, budou školit standardní uživatele systému.

2) Školení pro 10 osob Zadavatele:

Na základě dodaného řešení, u kterého je požadováno, aby bylo modulární a snadno modifikovatelné změnou nastavení komponent, budou zaškoleni pracovníci, kteří na straně Zadavatele budou zajišťovat provoz celého řešení.

Školení bude zejména zahrnovat proškolení administrátorů a případně pracovníků odpovědných za bezpečnost IT a bude zaměřeno zejména na:

- nastavování a správu jednotlivých komponent systému,
- přiřazování rolí a práv v systému,
- údržbu systému,
- monitoring jeho korektního chodu,
- detekci chyb,
- bezpečnostní audit systému,
- předání všech informací nezbytných pro zajištění plnohodnotné správy systému a jeho udržení v plném provozu.

Dodavatel musí realizovat školení pro Zadavatele nejpozději do finální akceptace plnění A.

2.5 Část Helpdesk

Dodavatel zajistí pro potřeby Zadavatele pro poskytování všech služeb z Rámcové dohody a Prováděcích smluv či dalších požadavků po dobu trvání smluvního vztahu po celou dobu účinnosti Rámcové dohody i po celou dobu záruky plnění zakoupených z Rámcové dohody Helpdesk podle definovaných parametrů.

Služby Helpdesku budou poskytovány v režimu 7x24x365. Ten bude mít primárně podobu webové aplikace zřízené a provozované Dodavatelem a bude zároveň sloužit jako jednotné kontaktní místo.

Dodavatel zřídí určeným pracovníkům Zadavatele vzdálený přístup k Helpdesku. Kromě vzdáleného přístupu zajistí Dodavatel minimálně další 2 způsoby komunikace s Helpdeskem. Dodavatel zpracuje dokument k používání a vnitřnímu členění Helpdesku.

Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných závad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných Zadavatelem.

Helpdesk bude poskytovat zejména následující funkce:

- příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, problémů a požadavků,
- prvotní analýza incidentů, problémů a požadavků a jejich přidělování k řešení,
- řešení incidentů, problémů a požadavků,
- monitoring a reportování stavů incidentů, problémů a požadavků a plnění parametrů SLA,
- dokumentace incidentů, problémů, příčin vzniku a jejich řešení.

Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Zadavatele klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce, kdy jednotlivá stádia, zejména pak odmítnutí a uzavření servisního záznamu, musí být oprávněným zástupcem Zadavatele odsouhlasena.

Servisní záznam (Ticket) – nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. Události budou nahlášovány prostřednictvím Helpdesku. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů.

Závažnost (Severita) – klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému.

Dodavatel vyhotoví a předá Zadavateli 1x měsíčně strukturovaný souhrnný report o stavu všech otevřených nebo v daném měsíci uzavřených incidentů, problémů a požadavků, z něhož budou zřejmé minimálně následující údaje:

- předmět incidentu, problému nebo požadavku,
- jejich stav,
- čas nahlášení, registrace a autorizace,
- doba odezvy,
- doba řešení,
- čas a způsob uzavření a autorizace,
- doba a důvod nedostupnosti systému ETIAS nebo jeho části,
- doba a důvod nedostupnosti služby Helpdesk.

Dodavatel je dále Zadavateli povinen na vyžádání poskytnout ve lhůtě do 10 dnů veškerá data shromážděná v souvislosti s poskytováním shora uvedených služeb ve strojově zpracovatelné podobě (např. *.xml, *.csv apod.).

Zadavatel a Dodavatel vytvoří komunikační matici, která bude obsahovat všechny relevantní kontaktní osoby pro komunikaci mezi stranami včetně eskalačních mechanismů.

Doba vyřešení servisního případu se řídí specifikací uvedenou v popisu konkrétního objednaného plnění.

2.6 Část Návrh technického řešení

Dodavatel vypracuje do 60ti kalendářních dnů od účinnosti Prováděcí smlouvy, ve které je objednána dodávka NS ETIAS, detailní návrh technického řešení, který předloží ke schválení Zadavateli.

Součástí tohoto návrhu musí být minimálně:

- Detailní popis celé architektury řešení včetně popisu všech rozhraní.
- Strukturovaný model architektury řešení včetně vazeb na okolní systémy.
- Datový model systému.
- Přehled a popis uživatelských rolí v systému.
- Detailní přehled dodávaného SW včetně typu dodané licence.
- Detailní přehled virtuálních serverů včetně funkce v systému, jejich propojení, resp. vzájemné oddělení.
- Schéma kompletní síťové komunikace.
- Katalog chování systému.
- Popis testů, které budou provedeny v rámci akceptace.
- Popis a diagramy procesů ve formě odpovídající jazyku UML2.
- Přehled případů užití systému .
- Harmonogram realizace projektu s označením kritických milníků.
- Požadavky na součinnost Zadavatele.

Zadavatel do 14ti kalendářních dnů dokument připomínkuje a předá připomínky Dodavateli k zapracování.

Pokud Návrh technického řešení opakovaně, tj. při třetím předložení Zadavateli, nebo po 30ti a více dnech od prvního předání, stále obsahuje skutečnosti, které jsou v rozporu s Rámcovou dohodou, Prováděcí smlouvou nebo zadávací dokumentací, má Zadavatel právo odstoupit od Prováděcí smlouvy i Rámcové dohody bez jakékoliv finanční kompenzace.

2.7 Část Harmonogram

Harmonogram projektu je dán v Příloze č. 3 Prováděcí smlouvy č. 1

2.8 Část Akceptace

Podpisu akceptačního protokolu předchází akceptační řízení. Předmětem akceptačního řízení je ověření, zda předmět plnění splňuje všechny požadavky stanovené v zadávací dokumentaci, Rámcové dohodě, Prováděcí smlouvě, Návrhu technického řešení a zda je jako celek způsobilý ke sjednanému účelu.

V rámci projektu NS ETIAS budou samostatně akceptovány tyto celky:

1. Návrh technického řešení (analýza realizace).

2. Požadovaná funkcionalita dle zadávací dokumentace.
3. Veškerá požadovaná dokumentace.
4. Proškolení pracovníků a administrátorů (IT).
5. Bezpečnostní a funkční testy.

Pokud budou v rámci akceptace nebo na základě akceptačních testů identifikovány neshody se zadávací dokumentací nebo rizika v důsledku plnění Dodavatele je Dodavatel povinen je na své náklady odstranit.

Předmět plnění jako celek je předán okamžikem akceptace, tj. podpisem závěrečného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. K akceptaci NS ETIAS je možno přistoupit když:

- Oprávněnou osobou Zadavatele jsou podepsány akceptační/předávací protokoly všech samostatně akceptovaných celků.
- Jsou provedeny přijímací zkoušky systému ETIAS, tedy jsou provedeny akceptační testy, jejichž výsledek není v rozporu se ZD.
- Systém neobsahuje žádnou Vadu kategorie A.

2.9 Část Přijímací zkouška NS ETIAS

V rámci této části testování bude ověřeno, zda byly splněny všechny požadavky zadání projektu a produkt odpovídá svojí funkčností, chováním a provedením představám Zadavatele. Proběhne na zařízení Zadavatele, budou uplatněny předpřipravené procedury a testovací scénáře s cílem ověřit funkcionalitu a objevit případné chyby softwaru.

Součástí testů je ověření úspěšné integrace systému do celé infrastruktury – budou zaměřeny na funkčnost systému jako celku. V rámci této části bude testována správná implementace funkcí produktu, tj. správná komunikace všech komponentů a subsystémů.

V rámci akceptačního řízení bude kromě jiného ověřeno, zda jsou splněna akceptační kritéria. Seznam akceptačních kritérií je uveden v tabulce níže. V závislosti na návrhu systému Dodavatelem a způsobu jeho implementace má Zadavatel právo přidat do tohoto seznamu další požadavky, které jsou v souladu se zadávací dokumentací.

Přijímací zkouška systému ETIAS

funkcionalita/vlastnost	Výsledek ANO/NE
Funkční provozní/testovací/vývojové prostředí	
Předané všechny zdrojové kódy	
Funkční vysoká dostupnost na produkčním i testovacím prostředí	
Funkční monitoring NS ETIAS i NUI	
Funkční logování činnosti uživatelů	
Funkční auditní logování	
Šifrovaná komunikace mezi jednotlivými částmi systému (virtuálními stroji)	
Nastavování práv využitím Active Directory	

Watchlist uložený ve vlastní DB	
Zpoždění dotazu menší než 4s	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.1	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.2	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.3	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.4	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.5	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.6	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.7	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.8	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.9	
Korektně fungující a plně implementovaný proces A.1.2.	
Předané a zkontrolované všechny části dokumentace	
Řádně provedena všechna školení	
Funkční helpdesk	

Proškolení

Školení bude akceptováno, až po proškolení všech pracovníků v souladu s požadavky kapitoly „Část školení“. Z každého školení musí být pořízen soupis pracovníků, kteří proškolení absolvovali. Před školením musí být školící materiály schváleny vedením projektu.

Dokumentace

Musí být Zadavatelem akceptována veškerá dokumentace specifikovaná v zadávací dokumentaci a ve smlouvě, která nebyla akceptována v některém dílčím plnění nebo v níž po akceptaci došlo následkem změnových požadavků k úpravám a neproběhla následně nová akceptace.

2.10 Část Kategorie Vad

Za vadu nebo incident je považována jakákoliv událost, která narušuje nebo by mohla narušit funkčnost dodávaného nebo dodaného plnění. Tyto události jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovenou závažností. Za incident se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou, válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Dodavatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Dodavatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. O kategorizaci vady rozhoduje Zadavatel.

Pro účely Akceptačních řízení a potřeby záruky jsou definovány následující kategorie Vad:

1) Vada kategorie A – podstatná vada, která

- způsobuje, že systém neposkytuje některou z kritických funkcionalit systému (systém nesplňuje účel, pro který byl vytvořen, nebo uživatelé mohou používat všechny používané funkcionality),
- činí zcela nefunkčním některou z komponent NS ETIAS a znemožňuje provedení požadovaných akceptačních testů nebo jinou akceptační proceduru,
- způsobuje, že systém vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy,
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb,
- způsobuje, že systém vykazuje nedostatek, kdy implementační projekt zjevně neobsahuje části sjednané Smlouvou nebo zadávací dokumentací, či zcela chybí podstatná část řešení.

Vady kategorie A neumožňují akceptaci díla.

2) Vada kategorie B – méně závažná vada, která

- způsobuje, že je systém schopen omezeného provozu nebo neposkytuje některou z nekritických funkcionalit (systém splňuje účel, pro který byl vytvořen; uživatelé mohou používat všechny používané funkcionality),
- způsobuje, že některá z funkcionalit systému není plně činná nebo ztěžuje užívání u některého koncového uživatele, avšak tento stav má jen zanedbatelné dopady na provoz u Zadavatele,
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud je zajištěn náhradní způsob hlášení chyb.

Vady kategorie B musí být odstraněny do 1 měsíce od akceptace.

3) Vada kategorie C

- jsou ostatní vady/incidenty, které nespádají do kategorie A ani B.

2.11 Část Záruka

Zadavatel požaduje komplexní záruku na aplikace dodané v rámci NS ETIAS po dobu min 36 měsíců od předání systému do provozu (tj. od úplné akceptace díla). Součástí záruky NS ETIAS je zajištění funkčnosti všech aplikací a modulů v případě změn rozhraní na externí systémy a garance zaručující dostupnost systému 99,5% po celou dobu záruky. Dostupnost systému bude vyhodnocována čtvrtletně. Do nedostupnosti systému se nezapočítávají Zadavatelem plánované odstávky.

Po dobu záruky nebude nakupováno plnění B. 1, záruka ho pokrývá v plném rozsahu. Součástí záruky jsou:

- Všechny služby potřebné pro bezchybný běžný provoz NS ETIAS během záruční doby. Hlavní úlohou je zajištění bezvýpadkového provozu systému, realizace proaktivních činností, kterými by se mělo výpadkům předcházet a v případě výpadku uvedení systému do provozního stavu.

- Součástí záruky je udržování vývojového prostředí NS ETIAS v aktualizovaném stavu. Aktualizované vývojové prostředí bude předáno Zadavateli s ukončením Prováděcí smlouvy, která v něm vyvolala změnu nebo na vyžádání Zadavatele.
- Na všechny použité klíčové technologie (např. operační systémy, databáze, datové sklady, workflow, ESB, resp. technologie nahrazující v dodaném řešení vyjmenované) musí být zajištěna podpora výrobce po celou dobu záruky.
- Součástí služeb není zajištění technické podpory na používaný HW Zadavatele, případný výpadek systému způsobený poruchou HW Zadavatele nebude započítán do SLA (pokud správně zafunguje HA).
- Součástí záruky je garance funkčnosti se spolehlivostí provozu systému 99,5%, garance doby opravy 6h.

Vada A – oprava do 6h s odezvou do 1h

Vada B – oprava do 24h s odezvou do 12h

Vada C – oprava do 30 dnů

Seznam požadovaných činností:

- Provoz Helpdesku (SPoC).
- Reakce na nahlášené chyby, problémy a požadavky.
- Analytická podpora řešení problémů zadaných do Helpdesku.
- Předběžná analýza a předběžné oceňování prací objednávaných z plnění B. 2 až B.4 a C.
- Oprava chyb.
- Reakce na dotazy oprávněných uživatelů a Zadavatele.
- Kontrola konzistence databází a číselníků.
- Ladění výkonnosti.
- Údržba produkčních databází, kontrola a aktualizace číselníků, skriptů, dle aktuálních požadavků a potřeb, aplikace bezpečnostních aktualizací a doporučení, upgrade DB.
- Udržování testovacích databází, kontrola a aktualizace číselníků, skriptů, anonymizace dat, udržování reálného obrazu produkce, dle aktuálních požadavků na ladění výkonu systému.
- Monitoring preventivní.
- Optimalizace úložišť.
- Údržba a optimalizace kódu.
- Kontroly provozních logů.
- Kontroly integrity nastavení databáze.
- Obnova provozu systému po výpadech.
- Kontrola infrastruktury a jejího nastavení.

- Instalace oprav a nových verzí SW produktů, které byly dodány jako součást systému, které jsou vyžadovány pro zajištění bezpečnosti systému nebo rozvojových aktivit, včetně zajištění funkčnosti celého systému po provedeném upgradu.
- Monitoring dostupnosti a funkčnosti rozhraní NUI, které je poskytováno jako služba ze strany EU.
- Eskalace nefunkčnosti NUI dle komunikační matice EU.
- PM, koordinace, administrativa, aktualizace dokumentace.
- Pravidelný týdenní reporting o stavu systému v rámci pravidelných jednání Vedení projektu (společném jednání Zadavatele a Dodavatele) a vypracování měsíční Zprávy o stavu provozu.
- Pravidelný měsíční reporting s přehledem významných událostí v rámci provozu systému NS ETIAS.
- Prvotní zjištění a zkoumání případných změn rozhraní.
- Prvotní zjištění a zkoumání nahlášených vad a stanovení návrhu řešení.
- Ostatní nevyjmenované práce nutné pro garantování funkčnosti systému.
- Podpora Zadavatele při plánování a provedení testu obnovy, testu přepnutí lokalit, simulace výpadku lokality.
- Ověření, zkoumání, (re)testy případných problémů, nedostatků.
- Podpora Zadavatele se správou a vedením provozního deníku NS ETIAS. •
 Detekce technických zranitelností

Plánovaná odstávka – Zadavatelem schválený čas, po který nebude systém NS ETIAS dostupný v jedné nebo více svých funkcích, např. kvůli upgrade SW a nasazování nové verze apod.

Oprava – doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, závady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na helpdesk. Do doby opravy není řazena (započtena) doba, kdy Dodavatel čeká na součinnost nutnou ze strany Zadavatele nebo provozovatele NS ETIAS/NUI.

Reakční doba – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, závady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na helpdesk.

Doba nedostupnosti – doba vymezená okamžikem ztráty dostupnosti

Celková doba nedostupnosti – č

2.12 SANKCE pro Plnění A

Povolená celková doba nedostupnosti je 10,95 hodiny v každém sledovaném období (čtvrtletí).

V případě nedodržení výše stanovených parametrů SLA vzniká Zadavateli nárok na smluvní pokutu v následující výši:

Překročení povolené doby nedostupnosti	Smluvní sankce
Větší než 0 hodin, ale menší než nebo rovnající se 1 hodina za sledované období	10 000 Kč
Větší než 1 hodina za sledované období, ale menší než nebo rovnající se 6 hodin za sledované období	40 000 Kč
Za každé další započaté 4 hodiny nad 6 hodin za sledované období.	50 000 Kč

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na smluvní pokutu vždy do 15 dnů od konce každého kalendářního čtvrtletí, kdy je služba poskytována. Výše smluvní pokuty se vyčísluje vždy s ohledem na dostupnost systému ve sledovaném období (tj. každé 3 měsíce od zahájení poskytování konkrétní služby dle příslušné Prováděcí smlouvy na technickou podporu. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, služba se poskytuje ode dne účinnosti smlouvy, resp. během záruky od akceptace dodávky.).

V případě prodlžení Dodavatele s dodržáním odezvy a doby opravy dle smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Zadavateli následující smluvní pokuty:

a) Kategorie A (Podstatná vada)

Smluvní pokuta ve výši 1 000 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby odezvy.
Smluvní pokuta ve výši 2 000 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby opravy.

b) Kategorie B (Méně závažná vada)

Smluvní pokuta ve výši 500 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby odezvy.
Smluvní pokuta ve výši 5 000 Kč za každých započatých 12 hodin překročení doby opravy.

c) Kategorie C (Ostatní)

Smluvní pokuta ve výši 1 000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení doby opravy.

Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

2.13 Část Vícepráce

V případě, že po podání nabídky Dodavatelem, dojde ze strany EU nebo Zadavatele k takové změně specifikací a požadavků na NS ETIAS, že to vyvolá potřebu víceprací na straně Dodavatele nutných pro řádné plnění smlouvy, Zadavatel určuje, že tyto případné vícepráce budou fakturovány výhradně v rozsahu skutečně odvedených prací nad rámec původní nabídky a podle cen člověkodnů odpovídajícího druhu práce v Rámcové dohodě (v částech B a C).

2.14 Popis dodávaného plnění

2.14.1 Podrobný popis nabídnutého plnění

2.14.1.1 Harmonogram plnění

Harmonogram plnění je v Příloze č. 3. Detailní harmonogram bude zpracován v rámci analýzy.

2.14.1.2 Rizika

V rámci plnění předmětné dodávky spatřujeme v okamžiku vypracování nabídky na základě dostupných informací následující hlavní rizika:

Popis rizika	Dopad	Pravděpodobnost	Prevence
Navýšení pracnosti z důvodu nedostatečně přesného popisu realizovaných procesů v zadání a následné nedodržení harmonogramu plnění.	2	2	Poskytnutí upřesňujících podkladů v co nejkratší možné době.
Navýšení pracnosti z důvodu nedostatečně přesného popisu uživatelských rolí, které budou se systémem NS-ETIAS pracovat v zadání a následné nedodržení harmonogramu plnění.	2	2	Poskytnutí upřesňujících podkladů v co nejkratší možné době.
Obtížná práce uživatelů systému v důsledku neexistence procesní integrace mezi KA NSETIAS a KA CS-ETIAS	1	3	S CS domluvit a v rámci Plnění C realizovat užší procesní integraci mezi oběma systémy.
Nedodržení harmonogramu a/nebo navýšení pracnosti řešení z důvodu neexistence finální verze ICD/DTS/TDD dokumentace k lustračním službám centrálního systému a harmonogramu jeho dokončení	2	2	Poskytnutí upřesňujících podkladů v co nejkratší možné době.
Nedodržení harmonogramu a/nebo navýšení pracnosti řešení z důvodu neexistence finální verze dokumentace národních lustračních služeb a termínu jejich dokončení.	2	2	Poskytnutí upřesňujících podkladů v co nejkratší možné době.
Nedodržení správních lhůt vůči žadatelům v důsledku komunikace prostřednictvím nezaručeného kanálu (e-mail)	1	2	V rámci Plnění C realizovat alternativní zaručený komunikační kanál směrem k žadatelům.

2.14.1.3 Metodika postupu realizace dodávky

Postup implementace požadovaného řešení bude vycházet z hybridního agilního principu. Na začátku vývoje, v rámci vypracování návrhu technického řešení budou nejprve na základě konzultace s garanty a s uživateli a na základě dalších předaných podkladů sebrány požadavky na budoucí systém a z nich bude sestaven katalog požadavků vč. jejich kategorizace a prioritizace.

Vznikající katalog požadavků bude se zástupci Zadavatele průběžně konzultován, aby byla zajištěna co možná nejtěsnější spolupráce a byla minimalizována doba potřebná pro jeho finální schválení. V rámci sestavování katalogu požadavků předpokládáme intenzivní čerpání součinnosti ze strany Zadavatele převážně v podobě konzultací během analytických schůzek.

Po schválení katalogu požadavků bude dále pokračovat tvorba konkrétního návrhu technického řešení, které sebrané požadavky přetvoří v konkrétní vlastnosti a technická opatření navrhovaného systému. I v průběhu vypracování návrhu řešení bude dále probíhat čerpání součinnosti Zadavatele v podobě konzultací a analytických schůzek. Vytvořený návrh technického řešení bude předán Zadavateli k akceptování a po jeho akceptování se stane základem pro implementaci navržených funkcí.

Před zahájením vývoje bude potřeba čerpat součinnost Zadavatele v podobě vytvoření Vývojového prostředí ve virtualizovaném výpočetním prostředí Zadavatele podle technického návrhu. V takto vytvořeném prostředí pak Dodavatel bude konfigurovat a instalovat komponenty nezbytné pro oživení vývojového prostředí. Při této činnosti bude čerpána součinnost Zadavatele v podobě spolupráce a asistence administrátorů při instalaci, konfiguraci a integraci jednotlivých komponent do prostředí Zadavatele.

Vlastní vývoj aplikačního vybavení bude probíhat iterativním způsobem tak, že na konci každé iterace bude dokončena definovaná část funkčnosti a tato bude zpřístupněna ve vývojovém prostředí jak v podobě zdrojových kódů, tak v podobě funkční aplikace k průběžným vývojovým testům.

Vývoj bude zahájen nejprve v oblasti Modulu lustračního rozhraní CS, který bude národním systémům vč. NS-ETIAS provádět lustraci v CS prostřednictvím NUI. Modul lustračního rozhraní bude realizován zákaznickým vývojem na míru na platformě .NET Core. Aplikační komponenty budou deployovány do aplikačního serveru IIS, který je součástí operačního systému Microsoft Windows Server.

Také ostatní části systému NS-ETIAS budou realizovány zákaznickým vývojem na míru na platformě .NET Core. Vývoj bude podobně jako v případě modulu lustračního rozhraní CS iterativní, bude tedy rozdělen do několika iterací a na konci každé iterace bude Zadavateli předána část vyvinuté funkčnosti i odpovídající zdrojové kódy. Podrobnější rozdělení vyvíjené funkčnosti do jednotlivých iterací a jejich časování bude stanoveno po akceptaci technického návrhu.

V souladu s navrhovaným iterativním vývojem bude také možné průběžné testování vytvářené funkčnosti nejprve v rámci vývojového prostředí, v pozdějších fázích projektu i v testovacím prostředí. Průběžné testování dodávaných funkcí bude čerpat součinnost Zadavatele v podobě zapojení pracovníků zodpovědných za testování systému.

Uživatelské i systémové testy v rámci národního testování, integrační testy s centrálním systémem i školení uživatelů budou probíhat v testovacím prostředí, provozní prostředí bude spuštěno až před uvedením systému NS-ETIAS do provozu.

Školení uživatelů (školení školitelů) a školení administrátorů systému budou v souladu s požadavky ZD realizována prezenčním způsobem (pokud to hygienické podmínky dovolí), přičemž Dodavatel systému poskytne odpovídající školicí materiály a Zadavatel v rámci

součinnosti zajistí odpovídající místnost vybavenou potřebnou školící technikou a vybavením s připojením k testovacímu prostředí systému NS-ETIAS.

Při realizaci integračních testů s centrálním systémem bude postupováno podle dodané technické dokumentace k příslušným testům, zejména ICD/DTS a TDD podle harmonogramu definovaného ze strany eu-LISA. V rámci přípravy na testy a jejich následné koordinace budou probíhat koordinační konference s testovacím týmem na straně centrálního systému a budou vytvářeny požadované reporty z testování.

2.14.1.4 Testování

V rámci vývoje a dodávky systému NS-ETIAS budou dodány a realizovány následující typy testů:

Testování v rámci vývoje systému:

- Programátorské testy – automatizované testy nízké úrovně odpovídající Příloze č. 1d
- Uživatelské testy – testy funkčnosti na úrovni uživatelského rozhraní – budou sestaveny na základě případů užití navržených v rámci sestavování návrhu technického řešení, budou částečně automatizované.
- Integrační testy – testy integrace s okolními systémy podle definovaných scénářů.
- Bezpečnostní testy – testy zabezpečení vyvinutého systému v rozsahu odpovídajícím charakteru a míře ohrožení jednotlivých částí systému.

Testování vůči centrálnímu systému:

- Connectivity tests – testy připojení k centrálnímu systému
- Neformální Compliance testy – Neformální provádění testovacích scénářů předepsaných centrálním systémem vůči testovacímu centrálnímu systému.
- Formální Compliance testy – formální provádění testovacích scénářů předepsaných centrálním systémem vůči testovacímu centrálnímu systému. Součástí evaluační a akreditační procedury ČR vůči centrálnímu systému.

Akceptační testování bude sestávat z výběru z výše uvedených testů.

2.14.1.5 Požadavky na součinnost

Na základě aktuálních informací identifikujeme následující požadavky na součinnost ze strany Zadavatele:

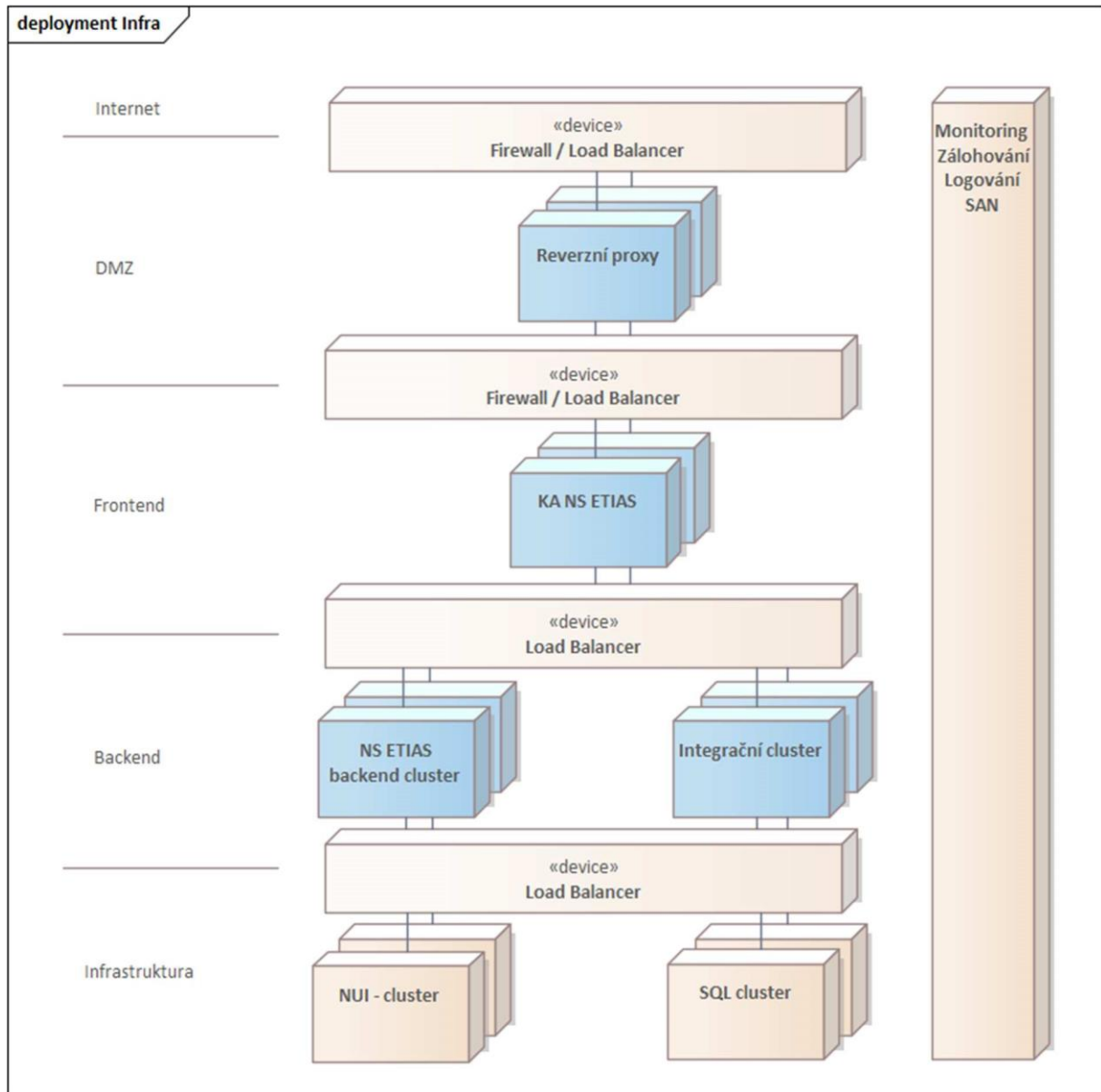
- Aktivní účast na analytických schůzkách zejména v rámci sběru požadavků a sestavování technického návrhu systému.
- Průběžné konzultace, oponentura a schvalování dílčích výstupů.
- Koordinace činností na straně Zadavatele.
- Vytvoření jednotlivých prostředí podle technického návrhu.
- Asistence při integraci komponent systému NS-ETIAS do prostředí Zadavatele.
- Účast na jednotlivých testech.
- Zprostředkování komunikace s autoritami centrálního systému.
- Zajištění prostředí a podmínek pro provedení školení. - Účast na školení.

Požadavky na součinnost ze strany Zadavatele budou upřesněny v rámci technického návrhu.

2.14.1.6 Technický návrh předpokládaného řešení

Požadovaný systém bude realizován po všech stránkách modulárně. Modularizace je jak vertikální, tak horizontální.

Vertikální modularizace důsledně odděluje jednotlivé vrstvy aplikační logiky a umožňuje tak bezpečnostní oddělení jednotlivých vrstev do samostatných zón oddělených bezpečnostními síťovými prvky. Vertikální členění systému NS-ETIAS znázorňuje následující obrázek. Modře vyznačené komponenty budou vybudovány v rámci budování systému NS-ETIAS Dodavatelem, oranžově vyznačené komponenty představují infrastrukturu Zadavatele.



Systém NS-ETIAS bude na nejnižší úrovni využívat existující databázovou infrastrukturu Zadavatele – databázový systém MS SQL a jeho infrastrukturu vysoké dostupnosti, zálohování a obnovy, dohledu, atd. pro zajištění maximální ochrany dat systému NS-ETIAS. Databázový subsystém, stejně jako cluster přípojných bodů k centrálnímu systému NUI bude umístěn ve vnitřní, nejpřísněji zabezpečené zóně Infrastruktury, která bude od ostatních zón oddělena síťovým zařízením zajišťujícím transparentní směrování v rámci vysoké dostupnosti (Load balancer) a bezpečnostní bránu (Firewall).

Nad zónou Infrastruktury bude tzv. zóna Backend, ve které budou umístěny backendové části systému, konkrétně Integrační cluster, který bude realizovat vysoce dostupnou implementaci Modulu lustračního rozhraní CS, které bude poskytovat lustrační rozhraní centrálnímu systému jak zbytku systému NS-ETIAS, tak dalším systémům PČR.

Modul lustračního rozhraní bude implementován jako Software vytvořený na zakázku v prostředí .NET Core a jako běhové prostředí bude používat aplikační server IIS, který je součástí operačního systému MS Windows Server. Logika modulu lustračního rozhraní bude implementována jako bezstavová, což poskytne vysoký potenciál pro dosažení vysoké dostupnosti. Veškerá stavová logika bude mezi jednotlivými instancemi clusteru implementována výhradně na úrovni databáze.

Při implementaci modulu lustračního rozhraní budou plně respektována pravidla vývoje uvedená v příloze č. 1d – Požadavek na vývoj aplikací. Logika modulu bude mj. z pohledu databáze používat výhradně standardní ANSI-SQL konstrukty a nebude používat žádné uložené procedury. Veškerá logika manipulace s daty tak bude implementována na úrovni aplikace.

V zóně Backend budou umístěny také servery aplikační logiky systému NS-ETIAS, které budou tvořit vysoce dostupný tzv. NS-ETIAS backend cluster. Aplikační logika NS-ETIAS bude implementována jako Software vytvořený na zakázku v prostředí .NET Core a jako běhové prostředí budou používat aplikační server IIS, který je součástí operačního systému MS Windows Server. Aplikační logika bude implementována jako bezstavová, což poskytne vysoký potenciál pro dosažení vysoké dostupnosti. Veškerá stavová logika bude mezi jednotlivými instancemi clusteru implementována výhradně na úrovni databáze.

Při implementaci aplikační logiky budou plně respektována pravidla vývoje uvedená v příloze č. 1d – Požadavek na vývoj aplikací. Aplikační logika bude mj. z pohledu databáze používat výhradně standardní ANSI-SQL konstrukty a nebude používat žádné uložené procedury. Veškerá logika manipulace s daty tak bude implementována na úrovni aplikace.

Směrem k vyšším vrstvám bude aplikační logika vystavovat explicitní dokumentované rozhraní založené na standardech W3C – SOAP/REST a umožní tak jednotlivé operace vyvolávat nejen prostřednictvím klientské aplikace, ale také prostřednictvím jiných systémů skrze volání tohoto rozhraní.

Dosažení vysoké dostupnosti aplikační logiky bude umožněno s využitím síťového prvku Load Balancer, který bude příchozí požadavky přeposílat směrovat na jednotlivé instance aplikačního clusteru. Kromě Load Balanceru budou servery aplikační logiky odděleny od ostatních částí sítě síťovým bezpečnostním prvkem Firewall, který propustí pouze definovaný typ komunikace, v tomto případě ze serverů frontendové části systému NS-ETIAS na servery backendové části, resp. z okolních systémů PČR na servery Modulu lustračního rozhraní CS.

V další bezpečnostní zóně, tzv. Frontend, budou umístěny servery clusteru klientské aplikace NSETIAS, tedy zobrazovací logiky systému. Bude jednat o webové aplikace, hostované v aplikačních serverech IIS, které budou implementovat uživatelské rozhraní jednotlivých definovaných procesů A.1.2.1 – A.1.2.9 prostřednictvím webových technologií.

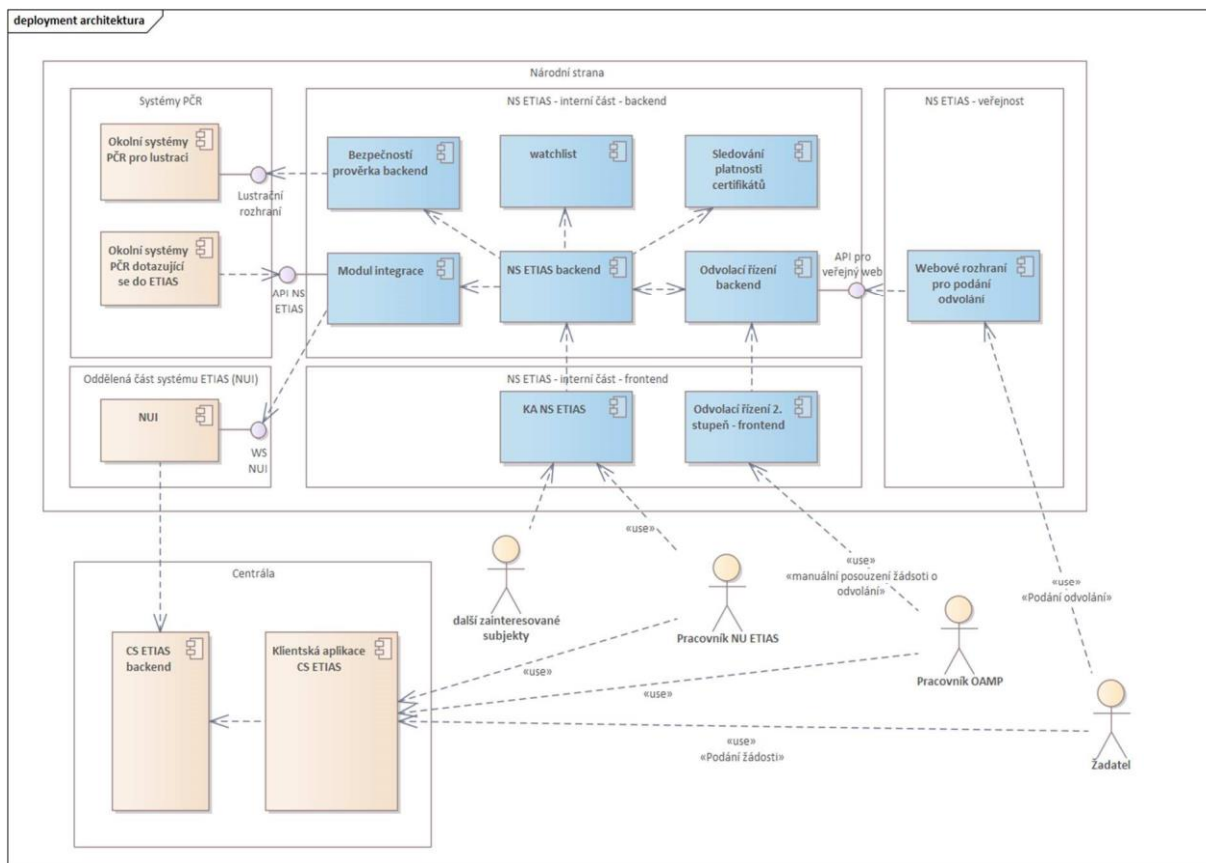
Autentizace uživatelů k systému a jejich autorizace k jednotlivým funkcím a datům bude řízena na základě integrace s existujícím AD PČR, které bude zodpovědné za správu uživatelů a jejich aplikačních rolí.

Servery klientské aplikace budou opět implementované jako bezstavové, což ve spojení se síťovým prvkem Load Balancer umožní jednoduše dosáhnout vysoké dostupnosti řešení. Zóna Frontend bude standardně dostupná ze sítě PČR, takže pověřenými pracovníci budou moci využívat funkčnosti KA NS-ETIAS v rámci svých oprávnění bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice.

Vybrané části funkčnosti KA NS-ETIAS, zejména přístup k procesu A.1.2.1 - Proces Podání žádosti k odvolacímu řízení žadatelem o cestovní povolení budou zpřístupněny i ze zóny Internet prostřednictvím reverzní proxy umístěné v příslušné DMZ.

Podrobnější členění a konfigurace jednotlivých síťových zón a prostupů mezi nimi bude definována v rámci vypracování Technického návrhu na základě poskytnutí podrobnějších údajů a požadavků ze strany Zadavatele.

Kromě výše popsaného vertikálního členění bude celý systém NS-ETIAS členěn i horizontálně na jednotlivé logické moduly, které budou moci být v případě potřeby logicky nebo i fyzicky odděleny do různých bezpečnostních zón nebo zón vysoké dostupnosti. Orientační horizontální modularizaci navrženého systému znázorňuje následující obrázek. Podrobnější popis horizontální modularizace bude sestaven v rámci vypracování Technického návrhu na základě poskytnutí podrobnějších údajů a požadavků ze strany Zadavatele. Modrou barvou jsou na následujícím obrázku opět znázorněny komponenty vyvinuté a dodané v rámci dodávky systému NS-ETIAS, oranžovou barvou jsou znázorněny komponenty stávající infrastruktury Zadavatele.



Všechny implementované komponenty budou napojeny na centrální logovací systém, kam budou odesílat své aplikační protokoly. Jednotlivé komponenty budou také napojeny na existující dohledový systém Zabbix Zadavatele, který zajistí pokročilou inteligentní detekci chybových stavů a eskalační procedury spouštěné na základě výskytu chybových a/nebo nestandardních stavů.

Předložený návrh maximálně využívá existující infrastrukturu Zadavatele a zachovává tak maximálně homogenní IT ekosystém Zadavatele.

Kromě komponent umístěných v infrastruktuře Zadavatele Dodavatel poskytne Zadavateli také systém pro evidenci a správu řešení chyb nahlášených Zadavatelem nebo Dodavatelem. Tento systém bude provozován mimo infrastrukturu Zadavatele a Dodavatel jej Zadavateli poskytne jako službu tak, že jeho pracovníci budou mít k tomuto systému možnost vzdáleného přístupu prostřednictvím webového rozhraní, které jim kromě možnosti evidovat hlášení nových chyb poskytne také přesný přehled o stavu a průběhu řešení dříve zadaných hlášení.

2.14.1.7 Použité SW komponenty

Při realizaci systému NS-ETIAS budou všechny dodané SW komponenty spadat do kategorie Software vytvořený na zakázku.

System bude dále využívat infrastrukturních HW a SW komponent Zadavatele vč. zejména:

- Existující databázový server MS SQL.
- Operační systém MS Windows Server pro jednotlivé virtuální počítače, na nichž bude systém provozován.
- Antivirový systém.
- Systém pro zálohování a obnovu.
- Systém pro monitoring.

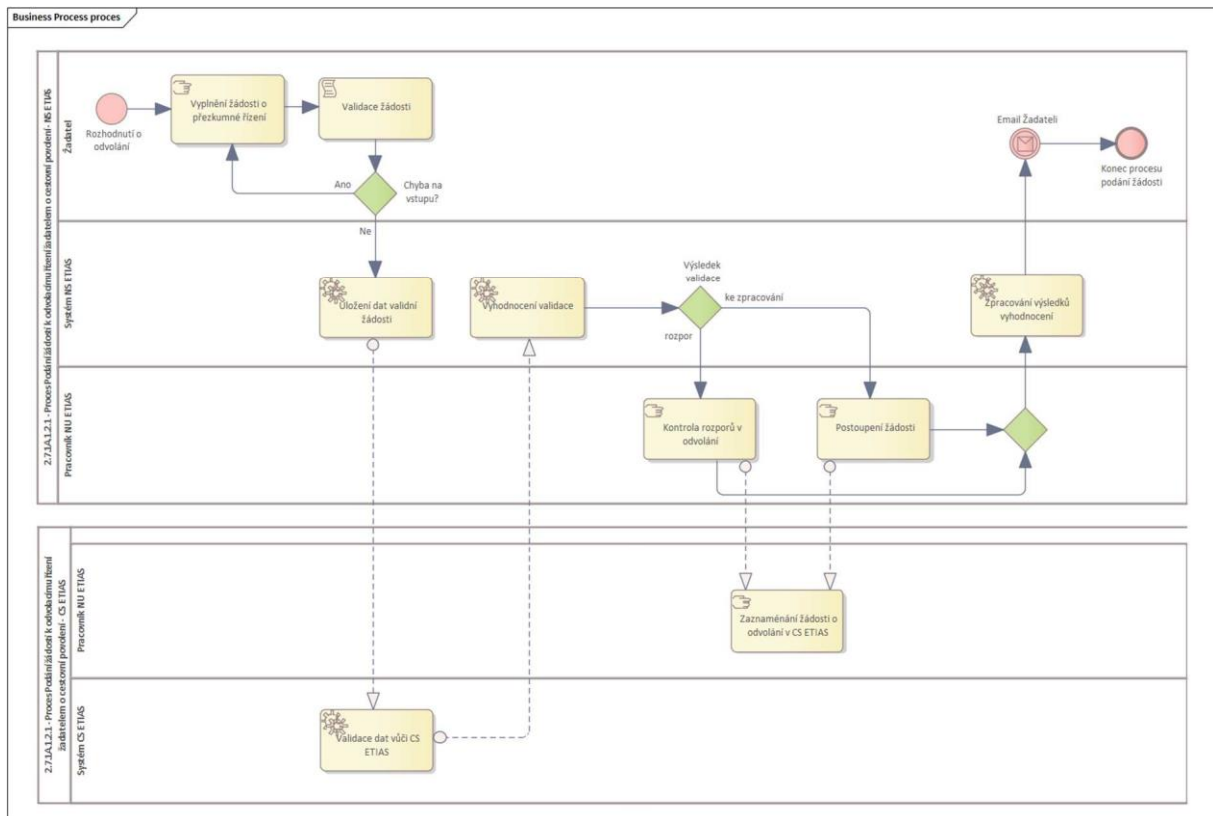
2.14.1.8 Implementace klientských částí

Klientská část aplikace bude založena na webových technologiích, na klientské pracovní stanice tedy nebude nutné nic instalovat.

Konkrétní technologie pro implementaci klientských částí budou zvoleny v rámci vypracování Technického návrhu řešení po prostudování podrobnějšího popisu realizované funkčnosti a dalších požadavků. Bude zejména rozhodnuto, jestli budou klientské části koncipovány jako tzv. single-page aplikace nebo jestli budou implementovány jako standardní, na serveru renderované webové aplikace.

Z hlediska designu a budou klientské části NS-ETIAS plně přizpůsobeny grafickému manuálu PČR jednotlivé funkčnosti budou navrženy s maximálním důrazem na ergonomii ovládání a UX.

Následující obrázek znázorňuje orientační návrh úvodního procesu A.1.2.1 - Proces Podání žádosti k odvolacímu řízení žadatelem o cestovní povolení. Návrh je pouze orientační a vychází z omezených znalostí o tomto procesu. V rámci vypracování Technického návrhu bude tento i ostatní procesy upraveny tak, aby odpovídaly konkrétním uživatelským i technologickým požadavkům.



Následující obrázek znázorňuje ukázkou obrazovky pro podání žádosti k odvolacímu řízení žadatelem o cestovní povolení. Jednotlivé položky formuláře i konkrétní layout jsou jen ukázkou možného řešení, definitivní obsah a forma jednotlivých formulářů budou navrženy v rámci vypracování technického návrhu systému.



ENGLISH

The form for appealing against the decision to refuse ETIAS

ETIAS application ID

First name

Last name

Date of birth

Travel document number

Country of origin

Grounds of appeal

MVČR

Hasiči ČR

SOUVISEJÍCÍ ODKAZY

[Police of the Czech Republic](#)



Submit

Další obrázek znázorňuje možné řešení přehledu a zpracování přijatých žádostí k odvolacímu řízení ze strany uživatelů zpracovávající tyto žádosti.

NS ETIAS - Žádosti o odvolání

Podané žádosti o odvolání

Datum vzniku od do Země původu Stav ID žádosti ETIAS

ID žádosti ETIAS	Datum vzniku	Země původu	Stav
ETIS-00515643	2021-11-05 9:41:40	United Kingdom	Ke zpracování

Vyhovění žádosti
 Zamítnout odvolání

Detaily žádosti o odvolání

ID žádosti ETIAS:

Jméno:

Příjmení:

Datum narození:

Číslo pasu:

Země původu:

Základní informace o odvolání: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam pharetra ornare dolor eu hendrerit. Cras est enim, luctus eget bibendum id, laetitia nec nabit. Suspendisse at turpis ultrices sem portitor euismod eu id elit. Praesent posuere magna non velit imperdiet, eu suscipit dolor molestie.

Verze: 1.0.0.35
© 2020 - Komix s.r.o.

V logice jednotlivých formulářů bude implementováno maximum logických validací a kontrol jak na validitu dat v rámci jednoho formuláře, tak vzhledem k ostatním datům

systemu tak, aby se zabránilo vzniku nevalidních a chybných dat. Vytváření validních dat bude kromě kontrol a validací podpořeno také proaktivním napovídáním („našeptáváním“) možných hodnot, což výrazným způsobem zlepší celkové UX aplikace a přímo i nepřímo přispěje k rychlejšímu a přesnějšímu odbavování celé agendy systému NS-ETIAS.

2.14.1.9 Bezpečnost

System a jednotlivé komponenty naplní všechny požadavky Zadavatele na bezpečnost. Budou uplatňovány zejména následující základní principy bezpečnosti:

- Bezpečnostní standardy navrženého řešení, kde bude jednoznačně odlišeno, které bezpečnostní prvky jsou nativní součástí použitých technologií, a které budou předmětem vývoje na míru;
- Zajištění bezpečnosti dat;
- Řízení uživatelských identit, autentizace a autorizace uživatelů, popis řízení přístupových oprávnění ke klíčovým entitám jako jsou procesy a pracovní prostory, popis delegování oprávnění;
- Zajištění bezpečnosti komunikací;
- Řešení auditovatelnosti systému;
- Naplnění požadavků zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů.

Předpokládáme, že základní fyzická bezpečnost, bezpečnost infrastruktury, síťová bezpečnost a bezpečnost uložených dat bude zajištěna Zadavatelem na úrovni příslušného datového centra, resp. Zadavatelem provozovaných platforem pro uložení dat.

Registrace interních uživatelů a správa interních identit bude zajištěna prostřednictvím stávajícího AD Zadavatele. Prostřednictvím AD Zadavatele bude v systému NS-ETIAS realizována jak autentizace uživatelů do systému, tak autorizace k přístupu k jednotlivým funkcím, případně informacím.

Bezpečnost bude po celou dobu od zahájení provozu prostředí zajišťována v těsné spolupráci mezi Zadavatelem a Dodavatelem (aplikace).

2.15 Obecné požadavky

Základním komunikačním jazykem se Zadavatelem a jazykem pro přípravu veškeré dokumentace je zásadně český jazyk.

Dodavatel musí být schopen zpracovávat dokumentaci předanou mu v anglickém jazyce, musí být schopen poskytovat komunikační podporu pro formulaci závad na systému nebo odpovědi pro orgány EU v anglickém jazyce. Musí být rovněž schopen zajistit efektivní účast na jednáních vedených v anglickém jazyce, které bude schopen vést na profesionální úrovni.

3 PLNĚNÍ B – TECHNICKÁ PODPORA A PROVOZ NS ETIAS

Předmětem plnění B jsou služby potřebné pro zajištění bezproblémového běhu NS ETAS včetně drobného rozvoje, který je spjatý zejména s konfiguračními změnami.

Na plnění budou uzavírány samostatné Prováděcí smlouvy z Rámcové dohody.

Plnění B. 1 bude objednáváno samostatnými Prováděcími smlouvami a to vždy na období 1 roku nebo jeho celé násobky. Plnění B. 1 lze objednat nejdříve k termínu ukončení 36 měsíční záruky, která je součástí dodávky NS ETIAS, tj. Plnění A.

Plnění B. 2 až B. 4 bude objednáváno na základě příslušné Prováděcí smlouvy, přičemž fakturovány mohou být pouze skutečně provedené činnosti, které budou akceptovány oprávněnou osobou Zadavatele. Jejich detailní rozpis bude přílohou každého akceptačního protokolu. Plnění B. 2 až B. 4 lze objednávat po řádné akceptaci NS ETIAS tj. Plnění A.

Pro zajištění technické podpory nebude Dodavateli umožněn vzdálený přístup ze sítě Internet. Cestou Internetu bude možné posílat pouze diagnostické logy. Pro poskytování technické podpory je primárně určeno pracoviště Zadavatele v Praze. Pro případy řešení nenadálých situací je eventuálně možné pro vzdálený přístup k serverové části použít určené krajské nebo okresní pracoviště policie, ale to je závislé na aktuálních personálních a prostorových možnostech daného pracoviště a je nutné předem tuto možnost domluvit. Tento způsob přístupu nemůže být bez znalosti konkrétního uvažovaného pracoviště Zadavatelem garantován.

V rámci plnění B. 2 až B. 4 je Dodavatel povinen poskytnout součinnost při předání provozu jinému dodavateli (s koncem rámcové dohody) a to v rozsahu objednaným Zadavatelem.

3.1 Popis jednotlivých dílčích služeb a činnosti poskytovaných v rámci Plnění B

3.1.1 B. 1 - Poskytování technické podpory provozu NS ETIAS se SLA 99,5% (fix time 6h)

Zahrnuje všechny služby potřebné pro bezchybný běžný provoz NS ETIAS po skončení záruční doby. Hlavní úlohou je zajištění bezvýpadkového provozu systému, realizace proaktivních činností, kterými by se mělo výpadkům předcházet a v případě výpadku uvedení systému do provozního stavu.

Součástí podpory je udržování vývojového prostředí NS ETIAS v aktualizovaném stavu. Aktualizované vývojové prostředí bude předáno Zadavateli s ukončením Prováděcí smlouvy, která v něm vyvolala změnu.

Na všechny použité klíčové technologie (např. operační systémy, databáze, datové sklady, workflow, ESB, resp. technologie nahrazující v dodaném řešení vyjmenované) musí být zajištěna podpora výrobce po celou dobu Technické podpory.

Součástí služeb není zajištění technické podpory na používaný HW Zadavatele, případný výpadek systému způsobený poruchou HW Zadavatele nebude započítán do SLA (pokud správně zafunguje HA).

Součástí služeb je garance funkčnosti se spolehlivostí provozu systému 99,5%, garance doby opravy 6h a prodloužená záruka – tedy služby nutné pro zajištění funkčnosti všech aplikací a modulů v případě změn rozhraní na externí systémy. Garancí funkčnosti se spolehlivostí provozu systému 99,5% je myšlena skutečnost, že Dodavatel musí zajistit dostupnost systému na úrovni 99,5%, tzn. maximální doba nedostupnosti, čímž je myšlena doba od okamžiku nahlášení vady A do okamžiku jejího odstranění, nesmí překročit 0,5% doby, kdy je systém provozován (doba Zadavatelem provedené odstávky se do doby nedostupnosti nepočítá). Vada A – oprava do 6h s odezvou do 1h

Vada B – oprava do 24h s odezvou do 12h

Vada C – oprava do 30 dnů

Seznam požadovaných činností:

- Provoz Helpdesku (SPoC).
- Reakce na nahlášené chyby, problémy a požadavky.
- Analytická podpora řešení problémů zadaných do Helpdesku.
- Předběžná analýza a předběžné oceňování prací objednávaných z plnění B. 2 až B.4 a C.
- Oprava chyb.
- Reakce na dotazy oprávněných uživatelů a Zadavatele.
- Kontrola konzistence databází a číselníků.
- Ladění výkonnosti.
- Údržba produkčních databází, kontrola a aktualizace číselníků, skriptů, dle aktuálních požadavků a potřeb, aplikace bezpečnostních aktualizací a doporučení, upgrade DB
- Udržování testovacích databází, kontrola a aktualizace číselníků, skriptů, anonymizace dat, udržování reálného obrazu produkce, dle aktuálních požadavků na ladění výkonu systému.
- Monitoring preventivní.
- Optimalizace úložišť.
- Údržba a optimalizace kódu.
- Kontroly provozních logů.
- Kontroly integrity nastavení databáze.
- Obnova provozu systému po výpadcích.
- Kontrola infrastruktury a jejího nastavení.
- Instalace oprav a nových verzí SW produktů, které byly dodány jako součást NS ETIAS, které jsou vyžadovány pro zajištění bezpečnosti systému nebo rozvojových aktivit, včetně zajištění funkčnosti celého systému po provedeném upgradu.
- Monitoring dostupnosti a funkčnosti rozhraní NUI, které je poskytováno jako služba ze strany EU.
- Eskalace nefunkčnosti NUI dle komunikační matice EU
- PM, koordinace, administrativa, aktualizace dokumentace.
- Pravidelný týdenní reporting o stavu systému v rámci pravidelných jednání Vedení projektu (společném jednání Zadavatele a Dodavatele) a vypracování měsíční Zprávy o stavu provozu.
- Pravidelný měsíční reporting s přehledem významných událostí v rámci provozu systému NS ETIAS.

- Prvotní zjištění a zkoumání případných změn rozhraní.
- Prvotní zjištění a zkoumání nahlášených vad a stanovení návrhu řešení.
- Ostatní nevyjmenované práce nutné pro garantování funkčnosti systému.
- Podpora Zadavatele při plánování a provedení testu obnovy, testu přepnutí lokalit, simulace výpadku lokality.
- Ověření, zkoumání, (re)testy případných problémů, nedostatků.
- Podpora Zadavatele se správou a vedením provozního deníku NS ETIAS.
- Detekce technických zranitelností.

3.1.2 B. 2 – Práce charakteru A

Do kategorie A patří níže vyjmenované činnosti, jedná se o činnosti zejména proaktivního charakteru:

- Kontrola systému (kontrola logů).
- Monitoring systému.
- Diagnostika systému.
- Zálohování a aktualizace dat v neprodukčním prostředí.
- Všechny činnosti, které nelze zařadit do kategorií B a C.
- Analytická podpora pro diagnostiku, prevenci a řešení problémů s EU .
- Konzultace k výše uvedeným činnostem.

Služba B. 2 je poskytována na základě konkrétních objednávek Zadavatele a dle jeho aktuálních potřeb. Služba B. 2 je účtována na základě schváleného výkazu poskytnutých prací, účtovací jednotkou je započatá půl (1/2) člověkohodina. Jedna člověkohodina má 60 minut.

3.1.3 B. 3 – Práce charakteru B

Do kategorie B patří činnosti související se změnou konfigurace systému nebo jeho části:

- Konfigurační změny systému.
- Migrace systému na nový HW.
- Povyšování verzí SW produktů.
- Podpora Zadavatele při plánování a provedení testů s EU.
- Podpora a realizace předepsaných testovacích kampaní v rozsahu stanoveném eu-LISA, včetně jejich vyhodnocení a případného opakování.
- Konzultace k výše uvedeným činnostem.

Služba B. 3 je poskytována na základě konkrétních objednávek Zadavatele a dle jeho aktuálních potřeb. Služba B. 3 je účtována na základě schváleného výkazu poskytnutých prací, účtovací jednotkou je započatá půl (1/2) člověkohodina. Jedna člověkohodina má 60 minut.

3.1.4 B. 4 – Práce charakteru C

Do kategorie C patří tyto činnosti s vazbou na rozvoj systému a školení:

- Pokročilá diagnostika systému.
- Analytické práce.
- Optimalizace systému.
- Práce experta na kyberbezpečnost.
- Realizace školení v prostorách Zadavatele.
- Práce SW a HW architekta související se změnou architektury systému.
- Analytická podpora rozborů analýzy funkčnosti - procesů, případů užití, datového modelu, rozbor rozhraní.
- Analýza dopadů a zajištění reakce na nové funkční a provozní požadavky (Požadavek na změnu) kladené na ČR ze strany agentury eu-LISA.
- Podpora řízení a správy změn vyvolaných změnami ve funkční specifikaci, stanovenými agenturou eu-LISA.
- Řešení dopadů Autentizace a autorizace, certifikace, ochrana prvků KII nebo významného informačního systému, podpora Zadavatele na reakce KBI, zvládnání mimořádných událostí.
- Podpora při evaluacích ETIAS v ČR.
- Konzultace k výše uvedeným činnostem.

Služba B. 4 je poskytována na základě konkrétních objednávek Zadavatele a dle jeho aktuálních potřeb. Služba B. 4 je účtována na základě schváleného výkazu poskytnutých prací, účtovací jednotkou je započatá půl (1/2) člověkohodina. Jedna člověkohodina má 60 minut.

3.2 Záruka na Plnění B

Na práce a služby dodané v rámci Plnění B se vztahuje záruka 6 měsíců.

3.3 Objednání / Akceptace plnění

3.3.1 Služby technické podpory B. 1

Technická podpora se bude objednávat vždy na celý rok (tj. 12 kalendářních měsíců) nebo jeho celé násobky a hradí se paušální platbou.

Plnění v rámci technické podpory je akceptováno na základě podpisu dílčího akceptačního protokolu. Dílčí akceptační protokol musí zejména přesně uvádět souhrn všech

aktivit s členěním, jaké plnění bylo poskytnuto, kdy k plnění došlo, jak dlouho trvalo, kdo jej provedl, kdo jej zadal/převzal a kdy.

Dílčí akceptační protokoly budou podepisovány vždy za uplynulé za uplynulé čtvrtletí. Ke dni podpisu dílčího akceptačního protokolu Zadavatelem nesmí být evidována žádná vada, s jejímž odstraněním by byl Dodavatel v prodlení, v takovém případě může být dílčí akceptační protokol podepsán Zadavatelem až po odstranění těchto vad. Podkladem pro fakturaci jsou dílčí akceptační protokoly za předchozí kalendářní čtvrtletí, pokud se Smluvní strany v příslušné Prováděcí smlouvě nedohodnou jinak.

3.3.2 Služby objednávané formou provedení práce B. 2 – B. 4

Jednotlivé Prováděcí smlouvy jsou uzavírány na maximální rozsah prací odhadnutý Dodavatelem (počet člověkodnů v jednotlivých rolích). Fakturovány budou pouze skutečně vykonané práce pro Zadavatele. Součástí faktury bude detailní rozpis činností pracovníků Dodavatele, ze kterého bude patrné: kdo, kdy, kde, kolik hodin a v jaké roli odpracoval a to s mírou detailu na člověka a den.

Plnění B. 2 až B. 4 může být čerpáno i samostatnými prováděcími smlouvami na definovaný maximální objem MD, jejichž přílohou bude soupis objednávaných rolí bez specifikace konkrétního plnění v prováděcí smlouvě. Vyčerpání takové smlouvy není povinné a služby budou čerpány postupně jednotlivými objednávkami až do vyčerpání prostředků nebo ukončení účinnosti dané prováděcí smlouvy.

3.4 Kategorie incidentů/vad

Za vadu nebo incident je považována jakákoliv událost, která narušuje nebo by mohla narušit funkčnost dodaného plnění. Tyto události jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovenou závažností. Za incident se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou, válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Dodavatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Dodavatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal.

Pro účely Technické podpory - Plnění B jsou definovány následující kategorie Vad:

1) Vada kategorie A – podstatná vada, která

- způsobuje, že systém neposkytuje některou z kritických funkcionalit systému (systém nesplňuje účel, pro který byl vytvořen, nebo uživatelé nemohou používat všechny používané funkcionality, nebo zpracováním dat není naplňována legislativa ETIAS) nebo/a zároveň,
- činí zcela nefunkčním některou z komponent NS ETIAS a znemožňuje provedení požadovaných akceptačních testů nebo jinou akceptační proceduru nebo/a zároveň,
- způsobuje, že systém vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy nebo/a zároveň,
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb nebo/a zároveň,
- systém vykazuje nedostatek, kdy implementační projekt zjevně neobsahuje části sjednané Smlouvou nebo zadávací dokumentací, či zcela chybí podstatná část řešení.

2) Vada kategorie B – méně závažná vada, která

- způsobuje, že je systém schopen omezeného provozu nebo neposkytuje některou z nekritických funkcionalit (systém splňuje účel, pro který byl vytvořen; uživatelé mohou používat všechny používané funkcionality) nebo/a zároveň,
- způsobuje, že některá z funkcionalit systému není plně činná nebo ztěžuje užívání u některého koncového uživatele, avšak tento stav má jen zanedbatelné dopady na provoz u Zadavatele nebo/a zároveň,
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud je zajištěn náhradní způsob hlášení chyb.

3) Vada kategorie C

- jsou ostatní vady/incidenty, které nespádají do kategorie A ani B.

Plánovaná odstávka – Zadavatelem schválený čas, po který nebude systém ETIAS dostupný v jedné nebo více svých funkcích, např. kvůli upgrade SW a nasazování nové verze.

Oprava - doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, závady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na helpdesk.

Odezva – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, závady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na helpdesk.

3.5 SANKCE pro Plnění B

Povolená doba nedostupnosti je 0,5% provozní doby (tj. 10,95 hodiny při neprovedených odstávkách) v každém sledovaném období (čtvrtletí).

V případě nedodržení výše stanovených parametrů SLA vzniká Zadavateli nárok na smluvní pokutu v následující výši:

Překročení povolené doby nedostupnosti	Smluvní sankce
Větší než 0 hodin, ale menší než nebo rovnající se 1 hodina za sledované období	10 000 Kč
Větší než 1 hodina za sledované období, ale menší než nebo rovnající se 6 hodin za sledované období	40 000 Kč
Za každé další započaté 4 hodiny nad 6 hodin za sledované období.	50 000 Kč

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na smluvní pokutu vždy do 15 dnů od konce každého kalendářního čtvrtletí, kdy je služba poskytována. Výše smluvní pokuty se vyčísluje vždy s ohledem na dostupnost systému ve sledovaném období (tj. každé 3 měsíce od zahájení poskytování konkrétní služby dle příslušné Prováděcí smlouvy na technickou podporu. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, služba se poskytuje ode dne účinnosti smlouvy, resp. během záruky od akceptace dodávky.).

V případě prodloužení Dodavatele s dodržáním odezvy a doby opravy dle smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Zadavateli následující smluvní pokuty:

a) Kategorie A (Podstatná vada)

Smluvní pokuta ve výši 1 000 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby odezvy.
Smluvní pokuta ve výši 2 000 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby opravy.

b) Kategorie B (Méně závažná vada)

Smluvní pokuta ve výši 500 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby odezvy.
Smluvní pokuta ve výši 5 000 Kč za každých započatých 12 hodin překročení doby opravy.

c) Kategorie C (Ostatní)

Smluvní pokuta ve výši 1 000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení doby opravy.

Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

4 PLNĚNÍ C – ROZVOJ SYSTÉMU ETIAS

Předmětem Plnění C jsou služby rozvoje NS ETIAS, při kterém dochází k zásahu do zdrojových kódů (pro nasazení je nutná jejich nová kompilace). Udržování programátorské dokumentace a aktuálního vývojového prostředí - aktualizované vývojové prostředí bude předáno Zadavateli s ukončením prováděcí smlouvy, která v něm vyvolala změnu. Otestování a nasazení nových verzí postupně na jednotlivá provozovaná prostředí.

Plnění bude objednáváno příslušnou prováděcí smlouvou, přičemž fakturovány mohou být pouze skutečně provedené činnosti související s provedením objednaného díla, které budou akceptovány oprávněným pracovníkem Zadavatele. Jejich detailní rozpis bude přílohou každého akceptačního protokolu.

Součástí rozvoje je aktualizace dokumentace, reálné nasazení do provozu i aktualizace všech prostředí (včetně předání zdrojových kódů).

Dodavatel má povinnost realizovat všechny oprávněné požadavky Zadavatele na rozvoj systému.

4.1 Popis jednotlivých dílčích služeb a činnosti poskytovaných v rámci Plnění C

4.1.1 C. 1 – Rozvojové práce charakteru D1

Do kategorie D1 patří níže vyjmenované činnosti:

- Programátorské práce.
- Práce testerů.
- Nasazování nových verzí.
- Všechny ostatní činnosti nezařaditelné do kategorie E.

Kategorie prací D1 se použije pro fakturování prací při rozsahu menším než 20 MD (člověkodů) na konkrétní dílo dle příslušné prováděcí smlouvy.

4.1.2 C. 2 – Rozvojové práce charakteru D2

Do kategorie D2 patří níže vyjmenované činnosti:

- Programátorské práce.
- Práce testerů.
- Nasazování nových verzí.
- Všechny ostatní činnosti nezařaditelné do kategorie E.

Kategorie prací D2 se použije pro fakturování prací při rozsahu větším nebo rovno 20 MD (člověkodů) na konkrétní dílo dle příslušné prováděcí smlouvy.

4.1.3 C. 3 – Rozvojové práce charakteru E

Do kategorie E patří níže vyjmenované činnosti:

- Návrh architektury řešení a identifikace vazeb na stávající systém.
- Práce experta na kyberbezpečnost související s rozvojem systému.
- Management projektu u rozsáhlých rozvojových požadavků.

4.2 Záruka

Na práce a rozvoj NS ETIAS v rámci Plnění C se vztahuje záruka 24 měsíců.

Objednávky plnění

Jednotlivé Prováděcí smlouvy budou uzavírány na předpokládaný maximální rozsah prací odhadnutý dodavatelem na základě popisu požadované funkcionality Zadavatelem a Zadavatelem odsouhlasený. Součástí faktury bude detailní rozpis činností pracovníků dodavatele, ze kterého bude patrné: kdo, kdy, kde, kolik hodin a v jaké roli odpracoval a to s mírou detailu na člověka a den.

Pokud nedojde mezi Dodavatelem a Zadavatelem ke shodě nad maximálním rozsahem prací, které jsou nutné pro provedení objednaného díla, je Zadavatel oprávněn požadovat po dodavateli, aby veškeré práce provedl v prostorách Zadavatele na vývojovém prostředí Zadavatele (resp. své vlastní technice) pod jeho dohledem.

Plnění C. 1 až C. 3 může být čerpáno i samostatnými prováděcími smlouvami na definovaný maximální objem MD, jejichž přílohou bude soupis objednávaných rolí bez specifikace konkrétního plnění v prováděcí smlouvě. Vyčerpání takové smlouvy není povinné a služby budou čerpány postupně jednotlivými objednávkami až do vyčerpání prostředků nebo ukončení účinnosti dané prováděcí smlouvy.

4.3 Akceptace plnění

Akceptace plnění rozvoje a změn funkcionalit a úprav v NS ETIAS se řídí akceptačním řízením. Předmětem akceptačního řízení je ověření, zda dodané plnění splňuje všechny požadavky stanovené v příslušné prováděcí smlouvě a zda je jako celek způsobilý ke sjednanému účelu.

Akceptační řízení trvá minimálně patnáct pracovních dnů. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Dodavatel je povinen předat Předmět plnění k akceptaci minimálně patnáct

pracovních dnů před termínem plnění stanoveným ve smlouvě a vždy bude trvat minimálně patnáct pracovních dnů, pokud není Zadavatelem stanovena doba kratší.

Pokud jsou nalezeny nevýznamné chyby nebo chyby v dokumentaci, je možno akceptovat s výhradou. V takovém případě je Dodavatel povinen chybné plnění opravit nejpozději do dvaceti dnů ode dne akceptace.

Konkrétní prováděcí smlouvy mohou akceptační řízení blíže specifikovat.

Příloha č. 2 – Rozpočet ceny

Analýza	2.900.000,- Kč bez DPH
Akceptační CT testy	2.600.000,- Kč bez DPH
Závěrečné předání a akceptace	4.000.000,- Kč bez DPH



Příloha č. 3 – Harmonogram

	Milník	Typ	Datum	Popis	Nutná součinnost	Datum
T0	Zahájení Analýzy	I	01.10.2021		ICD ETIAS	T0
					Rozhraní EVIN DEBS	T0
					Popis web aplikace ETIAS (dodané EU-LISA)	T0
					Potvrzení aktualizovaného rozsahu plnění (Procesní návaznost a spolupráce národní aplikace a aplikace dodané centrem, Národní bezpečnostní prověrka, Vyjasnění, co bude zodpovědností ETIAS v rámci CT testů (kdo a jak bude testovat dotazy přes IO), jak se budou dotahovat detaily k hitům)	T0
T0+1M	Doplnění podkladů IO	I			Specifikace rozhraní IO (technický a slovní popis) pro volání - Národní bezpečnostní prověrky - Dotazování do SIS (vyhledání osoby a dokladu pro potřeby správy Watchlistu)	T0+1M
T1	Connectivity tests	E	01.03.2022	Předpokládáme, že se týká především PČR, instalace NUI a jeho propojení s CS, na straně Dodavatele bude jen ověření propojení z dodané aplikace na NUI (síťově zajišťuje PČR)	- Instalace NUI a propojení do CS - Vytvoření testovacího prostředí pro běh NS-ETIAS a jeho síťové propojení na NUI - nejspíš napojení na ESP (prostřednictvím NS-IO)	T1-2T
T2	Neformální CT	E	01.03.2022	Předpokládáme, že pro testy CS bude použita specializovaná aplikace, která nebude realizovat všechny procesy NS-ETIAS a nebude napojena na další systémy na národní straně (NS-IO, EVIN, OPATŘENÍ)	Specifikace testů CT (TDD, proces testování, proces řízení a vyhodnocení testů, atd.)	T2-3M

T3	Formální CT	E	01.05.2022		Funkční testovací prostředí napojené na CS ETIAS (vč. NUI, web aplikace, propojení na ESP)	T2-1M
T4	Akceptační testy	I	01.10.2022		Funkční kompletní testovací prostředí vč. národních IS (NS-IO, EVIN, IS OPATŘENÍ, mail, logování, atd.)	T4-1M
T5	Playground s CU	E	01.08.2022	Předpokládáme, že se jedná o neformální end-user testy uživatelů na prostředí dodané centrem. Po akceptaci dodávané aplikace NS ETIAS lze provádět testy se zapojením této aplikace	Napojení na playground prostředí	
T6	Školení uživatelů, administrátorů	I	01.10.2022		Pokud budou této aktivitě předcházet CT a akceptační testy, tak nepředpokládáme další součinnost.	
T7	Akceptace NS-ETIAS	I	15.12.2022	Předpokládáme, že obsahem bude ověření všech formálních náležitostí, reálná funkční akceptace proběhne v rámci Akceptačních testů.		
T8	Příprava na EiO	I	01.09.2022	Předpokládáme finální integraci s okolními systémy.		
T9	EiO	E	15.12.2022		Vytvoření kompletního produkčního prostředí (vč. všech okolních systémů)	T9-3M