

Pojmy a zkratky

AIFO - Agendový identifikátor fyzické osoby

AMIF - Azylový, migrační a integrační fond

Analytická dokumentace - dokumentace shrnující výsledky úvodních analýz (detailní specifikace je uvedena v Příloze 1 Smlouvy), sloužící jako podklad pro vypracování Prováděcího projektu.

CAB - Change Advisory Board - komise pro schvalování změn je součástí procesů technické podpory, které Zhotovitel navrhne a Objednatel reviduje a schvaluje před předáním IS AZYL III do provozu. CAB se skládá se z osob, jejichž názor je důležitý pro odhad dopadů a rizik větších a velkých změn a stanovení podmínek pro realizaci změny. CAB dále zpětně hodnotí vlivu změny na provoz, a určuje pravidla pro schvalování standardních a urgentních změn.

CIS - Cizinecký informační systém – systém evidující mimo jiné také údaje o žadatelích o MO a osobách, kterým byla udělena MO (§158 odst. 1 a 2 zák. č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců vs. § 71 odst. 7 zák. č. 325/1999 Sb., o azylu)

CMS – Centrální místo služeb je prostředí, které zajišťuje služby například pro bezpečný přístup k aplikačním službám státu. Více na <https://www.mvcr.cz/clanek/komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy-a-centralni-misto-sluzeb-584441.aspx?q=Y2hudW09Ng%3d%3d>

CPT - Cestovní průkaz totožnosti

Člověkodenní - 8 hodin práce 1 člověka.

DCeGOV - Centrální zákaznické dohledy MV se dělí na L1 Callcentrum (Service Desk) a L2P – provozní dohled. Obě tyto role nabírají a evidují události, L1 přes trouble tiketovací nástroj CA SD, telefon nebo email; L2P z monitorovacích nástrojů. Následně předávají tiket na další úroveň podpory dle procesu, který bude před předáním IS AZYL III do provozu vydefinován.

Dílo - Realizace aplikační části IS AZYL III dle Přílohy 1 Smlouvy (Technický projekt) - vytvoření produkčního i testovacího prostředí IS AZYL III, provedení migrace dat ze stávajícího informačního systému AZYL II uloženého v datových centrech Objednatele, propojení IS AZYL III s návaznými systémy, školení správců a uživatelů IS AZYL III, zpracování kompletní dokumentace, pilotní provoz a uvedení do rutinního provozu.

DRP - Plán obnovy (Disaster recovery plan) obsahuje procesy a postup obnovy chodu kritických IT služeb po havárii v infrastruktuře. Součástí DRP je pravidelné testování jeho funkčnosti.

EASO - Evropský podpůrný azylový úřad.

ETR - Elektronické trestní řízení

EUROSTAT - Statistický úřad Evropské unie

eSSL MV - Systém elektronické spisové služby MV ČR

GDPR - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES neboli General Data Protection Regulation

Generický software - Jedná se o programová vybavení vytvořené třetími stranami, které nemůže Zhotovitel doplňovat či modifikovat na úrovni kódu. Obvykle se jedná o operační systémy, databáze, zálohovací SW apod.

Hardware (HW) - Fyzické části infrastruktury, vyrobené třetími stranami.

Identifikace problému - Je posloupnost činností, jejichž výsledkem je objevení kořenové příčiny problému.

Incident - Událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo snížení kvality poskytované služby. Incident je vyřešen odstraněním kořenové příčiny nebo nasazením náhradního řešení. Incidentsy se dle závažnosti dopadu liší na kategorie, přičemž každá kategorie Incidentů má určenou reakční dobu a dobu zprovoznění, při jejichž překročení je Zhotovitel penalizován. V případě, že Incident je zaviněn chybou Objednatele nebo Třetích stran, se doba, po kterou Objednatel nebo Třetí strany odstraní závadu, do doby řešení Incidentu nepočítá.

Informační systém AZYL II (IS AZYL II) – předchůdce IS AZYL III, který zajišťuje výše uvedenou agendu v současnosti.

Informační systém AZYL III (IS AZYL III) – je informační systém pro vedení evidence osob žádajících o mezinárodní ochranu, o dočasnou ochranu, osob přesídlovaných a relokovaných, osob požívajících mezinárodní ochranu nebo dočasnou ochranu, ale také evidence cizinců, v jejichž případě je vedeno řízení o předání do příslušného členského státu podle Nařízení č. 604/2013/EU („Dublin III“). AZYL III je dále využíván pro potřeby vedení řízení, která jsou upravena v zákoně o azylu a je nutné je vést společně s prvotním řízením ve věci mezinárodní ochrany (např. řízení o udělení mezinárodní ochrany a řízení o udělení dočasné ochrany, řízení o přestupcích, finančních příspěvcích, povolení vstupu, povinnosti setrvat, dublinské řízení, řízení o repatriacích atd.) Dále bude AZYL III umožňovat vytvářet potřebné výstupy dle připravených šablon, modifikovatelné výstupy s využitím základních filtrů nad daty a export části zpracovávaných dat pro přípravu jednorázových výstupů a pro potřeby přípravy specializovaných výstupů.

AZYL III je informační systém, jehož infrastrukturální část až do úrovně virtuálního prostředí zajišťuje Objednatel, zatímco Zhotovitel realizuje vytvoření virtuálních serverů a aplikační části dle Smlouvy jako Dílo. Po uvedení do provozu pak Zhotovitel odpovídá za správu, provoz, podporu a rozvoj Díla dle Přílohy 2 a 3 Smlouvy. Hlavními uživateli IS AZYL III budou pracovníci odboru azylové a migrační politiky MV.

Infrastruktura představuje sadu propojených infrastrukturálních komponent (HW a některé generické SW, například operační systém apod.) nezbytných k zajištění provozu a možnosti využití Díla. Pro IS AZYL III bude využit UPAAS.

IS - informační systém

ISMS - Bezpečnostní politiky stanovené v Systému řízení bezpečnosti informací MV ČR, které jsou uvedeny v Příloze č. 10 Smlouvy.

JIP/KAAS - Jednotný identitní prostor/Katalog autentizačních a autorizačních služeb

Kategorie incidentů - Určují, s jakou prioritou bude incident řešen. Kategorii požadavků je určena podle parametrů (naléhavost a dopad), které zadává Oprávněná osoba Objednatele.

Maintenance - Předplacená podpora poskytovaná výrobcí generických software (třetí strany). Umožňuje využívat aktualizace software včetně bezpečnostních záplat.

MO - Mezinárodní ochrana

Náhradní řešení - Řešení incidentu, kdy ještě není odstraněna kořenová příčina incidentu, ale je nalezeno náhradní řešení, kterým lze incident obejít a minimalizovat tak jeho projevy a dopad.

NBD - Next business day – následující pracovní den.

OAMP - Odbor azylové a migrační politiky MV

OHA - Odbor Hlavního architekta eGovernmentu MV

OKB - Odbor kybernetické bezpečnosti a koordinace informačních a komunikačních technologií MV

OPITK - Odbor provozu informačních technologií a komunikací MV

PČR - Policie České republiky

PID - Prvotní identifikátor

Požadavek - hlášení incidentu, problému nebo vady, požadavek na změnu, rozšíření nebo úpravu IS, na konzultace a školení a dále jakýkoliv požadavek související s plněním Smlouvy. Požadavky se zadávají přes službu Service Desk.

Priorita - Incidenty se dělí do kategorií a dostávají prioritu v závislosti na Dopadu a Naléhavosti. Je to z toho důvodu, aby byly přednostně řešeny ty incidenty, které způsobují Objednateli velké problémy, a teprve následně ty méně důležité.

Problém - Neznámá příčina jednoho či více incidentů.

Prováděcí projekt - dokument zpracovaný Zhotovitelem na základě Analytické dokumentace, který obsahuje detailní popis cílového stavu IS AZYL III a způsob jeho dosažení. Podrobný požadavek na Prováděcí projekt je uveden v Příloze 1 Smlouvy (Technický projekt).

Produkční prostředí - je souhrn technických a jiných prostředků, které tvoří prostředí, v němž jsou uložena reálná data. V produkčním prostředí probíhá reálné zpracování dat. Nefunkčnost technických i jiných prostředků v produkčním prostředí přímo negativně ovlivňuje práci uživatelů a vlastní činnost Objednatele.

Provozní prostředí - toto prostředí slouží pro provozní technické služby, např. Monitorovací systém AZYL III, Systém zálohování a obnovy dat pro AZYL III apod. (viz Příloha 1 Smlouvy, kapitola 2, obr. 4).

Režim provozu podpory - udává dny a hodiny, ve kterých je poskytována servisní podpora IS AZYL III

Realizace změn - Proces řídicí zavedení změn do IS AZYL III kontrolovaným způsobem za minimálních nákladů a minimálních rizik pro provoz. Každá změna prochází vyhodnocením CAB, který stanoví podmínky, za kterých může být realizována. Opakované změny s minimálním dopadem na provoz mohou být předšváleny hromadně předem.

Release - soubor změnových dávek SW, HW, procesů, dokumentace nebo dalších komponent, otestovaný a implementovaný do produkčního prostředí. Vzniká na základě požadavků na změny (RFC).

Release Management - proces, který řídí plánování, schvalování, testování a nasazení Release do produkčního prostředí Objednatele. Je rovněž odpovědný za komunikaci s uživateli ohledně změn, které release přinese.

Režim provozu IS AZYL III - udává dny a hodiny, ve kterých mohou IS AZYL III využívat uživatelé

ROB - Registr obyvatel

Rozvoj IS AZYL III - Rozvojem jsou míněny veškeré změny, tedy úpravy a přírůstky IS AZYL III realizované nad rámec Kapitoly 2.2.5 Přílohy č. 2 Podmínky správy a provozu IS AZYL III Smlouvy. Pro zajištění možnosti dalšího rozvoje IS AZYL III stanovuje Objednatel maximální limit 1200 (jeden tisíc dvě stě) člověkodní během celkové doby provozu IS AZYL III.

RÚIAN - Registr územní identifikace, adres a nemovitostí

Řešení incidentů - proces, jehož úkolem je co nejrychleji obnovit plnou funkčnost IS AZYL III s co nejlepšími parametry a minimalizovat dopad incidentu na procesy organizace.

Řešení problémů - proces zodpovědný za diagnózu příčiny, která problém způsobuje, a dále může nalézt náhradní řešení pro incident, jehož odstranění kořenové příčiny může být dlouhé nebo neekonomické. Proces probíhá interně u Zhotovitele na pozadí podpory.

Service Desk - služba zajišťující jednotné místo kontaktu mezi IT službami a uživateli těchto služeb. Slouží jako podpora první úrovně a má na starost koordinaci vyšších úrovní podpory.

Service Level Agreement (SLA) - dohoda o úrovni služby specifikuje kvalitu servisní podpory (např. Provozní dobu podpory, Lhůtu pro odpověď, Lhůtu pro odstranění vady, Dostupnost služby) garantovanou Zhotovitelem.

Servisní manažer - kontaktní osoba za Zhotovitele pro záležitosti týkající se servisní podpory. Specifikuje a nastavuje podmínky podpory, zavádí ji a dohlíží nad jejím provozem, reportuje průběh provozu Objednateli a společně s ním provádí zhodnocení průběhu podpory. Je rovněž eskalačním kontaktem pro Objednatele.

Software (SW) - programový kód.

Testovací prostředí - souhrn technických a jiných prostředků určený k prostředí (období produkčního prostředí), kde se realizuje testování a ověření funkčnosti změn/release před instalací do produkčního prostředí.

Třetí strany - osoby, které nejsou smluvně zavázány ve Smlouvě, ale mohou svým působením ovlivnit provoz IS AZYL III. Třetí strany mají typicky smluvní vztah jen s Objednatelem nebo Zhotovitelem, např. dodavatelé Objednatele, subdodavatelé Zhotovitele, dále nezávislí výrobci HW a Generického SW, poskytovatelé energií a komunikačních kanálů apod.

Údržba - pravidelná kontrola a optimalizace stavu IS AZYL III včetně kontroly logů v systému.

UPAAS - Univerzální prostředí pro provoz aplikací a služeb MV (univerzální infrastruktura MV)

Uživatelské prostředí/rozhraní - představuje komunikační kanál mezi uživatelem a informačním systémem. Prostředí je tvořeno grafickými prvky na obrazovce (např. ikony, menu, posuvníky, tlačítka, formuláře apod.), které ovládá uživatel pomocí myši, klávesnice, touchpadu apod. a tím přikazuje systému, co má dělat.

Vývojové prostředí - je souhrn technických a jiných prostředků určený pro vývoj částí IS AZYL III. Toto prostředí není součástí Díla, nicméně Zhotovitel si ho musí vytvořit před

akceptací Prováděcího projektu, protože součástí akceptace Prováděcího projektu je prezentace návrhu Uživatelského prostředí. Zhotovitel dále využívá vývojové prostředí pro vývoj změn před jejich realizací v testovacím prostředí i po dokončení Díla, tedy pro následný provoz a rozvoj.

Zákon o ISVS - Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů

Známa chyba (Known Error) - úspěšně diagnostikovaný problém s identifikovanou kořenovou příčinou a nalezeným řešením nebo náhradním řešením (W/A)

ZZVZ - zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

