DÍLČÍ SMLOUVA č. 25

Smluvní strany:

**Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí**

se sídlem: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

IČO: 00551023

bank. spojení: Česká národní banka

č. účtu:

zastoupená: Ing. Milanem Lonským, ředitelem Odboru správy aplikaci ICT - 94

ID datové schránky:

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**Asseco Central Europe, a.s.**

se sídlem: Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4

IČO: 270 74 358

DIČ: CZ27074358

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 8525

bank. spojení: Československá obchodní banka, a.s.

č. účtu:

zastoupená: Davidem Šindelářem, prokuristou

 (dále jen „**Poskytovatel**“)

níže uvedeného dne uzavřely tuto dílčí smlouvu č. 25 na základě Rámcové dohody na poskytování služeb provozní podpory a dalšího rozvoje JPŘ PSV, uzavřené dne 24. 10. 2019(dále jen „**Rámcová dohoda**“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***Občanský zákoník***“), (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění této Smlouvy:

1. ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ
	1. Smluvní strany uzavřely shora uvedenou Rámcovou dohodu za účelem rámcového vymezení podmínek plnění týkající se veřejné zakázky s názvem „Provozní podpora a další rozvoj IKR a JPŘ PSV“.
	2. Objednatel a Poskytovatel uzavírají tuto Smlouvu v souladu s postupem dle Přílohy č. 7 Rámcové dohody a ve smyslu ustanovení § 132 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ
	1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“).
3. HARMONOGRAM PLNĚNÍ
	1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Služby v termínech specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy.
4. MÍSTO PLNĚNÍ
	1. Místem plnění je sídlo Objednatele na adrese Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2.
5. CENA PLNĚNÍ
	1. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za řádně poskytnuté Služby určenou pro příslušné Služby v souladu s podmínkami stanovenými Rámcovou dohodou a jejími přílohami.

Cena za poskytnuté Služby dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy činí:

**904 320,00 Kč bez DPH**

(slovy: devět set čtyři tisíc tři sta dvacet korun českých)

**1 094 227,20 Kč vč. DPH**

(slovy: jeden milion devadesát čtyři tisíc dvě stě dvacet sedm korun českých dvacet haléřů)

* 1. Faktury budou vystaveny v souladu s příslušnými ujednáními Rámcové dohody.
1. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
	1. Oprávněné osoby oprávněné zastupovat smluvní strany v záležitostech této Smlouvy jsou:

**Za Objednatele:**

* Ve věcech smluvních

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Karel Trpkoš |
| Adresa | Na Poříčním právu 1/376, Praha 2 |
| E-mail |  |
| Telefon |  |

* Ve věcech obchodních

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Milan Lonský |
| Adresa | Na Poříčním právu 1/376, Praha 2 |
| E-mail |  |
| Telefon |  |

* Ve věcech technických

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Luboš Holakovský |
| Adresa | Na Poříčním právu 1/376, Praha 2 |
| E-mail |  |
| Telefon |  |

**Za Poskytovatele:**

* Ve věcech smluvních

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Mgr. Jiří Winkler |
| Adresa | Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4 – Michle |
| E-mail |  |
| Telefon |  |

* Ve věcech obchodních

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Mgr. Jiří Winkler |
| Adresa | Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4 – Michle |
| E-mail |  |
| Telefon |  |

* Ve věcech technických

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Roman Šťastný |
| Adresa | Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4 – Michle |
| E-mail |  |
| Telefon |  |

1. ZÁRUKA
	1. Záruka bude poskytována ode dne akceptace jednotlivých dílčích plnění (fází).
2. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ
	1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), Objednatelem.
	2. Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel sdělil Objednateli před podpisem této Smlouvy, zda jsou informace uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku či nikoliv. V případě, že by Poskytovatel trval na tom, že některý údaj obsažený v této Smlouvě a jejích přílohách je obchodním tajemstvím a následně vyšlo najevo, že údaj nenaplňoval podmínky stanovené v ustanovení § 504 Občanského zákoníku, za nesprávné označení údaje za obchodní tajemství nese odpovědnost Poskytovatel.
	3. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak nebo neplyne-li z povahy věci jinak, mají veškeré pojmy definované v Rámcové dohodě a použité v této Smlouvě stejný význam, jako v Rámcové dohodě.
	4. Pokud bude kterékoli ujednání této Smlouvy shledáno neplatným či nevymahatelným nebo se takovým stane po uzavření této Smlouvy, nebude tím dotčena platnost či vymahatelnost ostatních ujednání této Smlouvy. Smluvní strany na základě požadavku druhé Smluvní strany neprodleně nahradí neplatné či nevymahatelné ujednání ujednáním platným a vymahatelným, jehož obsah se v maximální možné míře blíží účelu neplatného či nevymahatelného ujednání.
	5. V případě rozporů ujednání těla Smlouvy a její přílohy budou mít přednost ujednání těla Smlouvy.
	6. Tato smlouva je uzavřena elektronicky, tj. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem.
	7. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tato příloha:

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| ObjednatelV Praze dne dle elektronického podpisu | **Poskytovatel**V Praze dne dle elektronického podpisu |
| .........................................................................**Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí**Ing. Milan Lonský ředitel Odboru správy aplikaci ICT - 94 | .........................................................................**Asseco Central Europe, a.s.** David Šindelářprokurista |

**Příloha smlouvy č. 1 – Specifikace Služeb**

# Specifikace předmětu plnění (Služeb)

Předmětem plnění dle této Smlouvy je vytvoření komponenty pro požadavky, které budou sbírat, měřit, analyzovat a vyhodnocovat zpětnou vazbu a celkovou spokojenost klientů s nabízenými službami digitálním kanálem.

Realizace požadavků bude probíhat v jedné etapě:

* Univerzálně navržená technologická komponenta pro měření klientské spokojenosti
* Designované datové úložiště dat z dotazníkových šetření spolu s metadaty žádostí i samotného dotazníku
* Zapojení do aplikací
* Příspěvek na bydlení
* Rodičovský příspěvek
* Volba výše rodičovského příspěvku
* Přídavek na dítě

Požadavek na vytvoření a zobrazení statistik a odesílání emailem není součástí tohoto řešení.

**Akceptační kritéria:**

1. Realizované požadavky dle specifikace v příloze č. 2
2. Ověřená funkcionalita plnění v testovacím prostředí Objednatele.
3. Předání provozní a uživatelské dokumentace.
4. Předání zdrojových kódů pro integraci
5. Předání instalačních balíčků.

# Specifikace ceny

Maximální cena Služeb je stanovena výpočtem, ve kterém jsou použity:

1. sazby za člověkoden (dále jen „ČD“) pracovníků (specialistů) Poskytovatele, kteří budou ustaveni do rolí, jež se budou podílet na poskytování Služeb tak, jak jsou uvedeny v Příloze č. 5 k Rámcové dohodě;
2. stanovení maximální pracnosti pro jednotlivé pracovníky/role na vykonání činností, které bude Poskytovatel provádět za účelem plnění této Smlouvy (poskytování Služeb).

**Pracnost dílčího plnění**

|  | **ČD** | **Kč bez DPH** |
| --- | --- | --- |
| 1. Projektový manažer respektive manažer odpovědný za zakázku: |  |  |
| 2. Architekt řešení realizovaných na platformě LifeRay: |  |  |
| 3. Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě LifeRay |  |  |
| 4. Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě Oracle Fusion Middleware (OFM): |  |  |
| 5. Specialista na testování řešení realizovaných na platformě LifeRay: |  |  |
| 6. Specialista na testování řešení realizovaných na platformě Oracle Fusion Middleware (OFM): |  |  |
| 7. Specialista na provozní prostředí platformy LifeRay: |  |  |
| 8. Specialista na provozní prostředí platformy Oracle Fusion Middleware (OFM): |  |  |
| 9. Specialista pro databáze provozního prostředí platformy LifeRay: |  |  |
| 10. Specialista pro bezpečnost IS |  |  |
| 11. Analytik pro portálová řešení |  |  |
| 12. Pracovník Service Desk |  |  |
| 13. Specialista platformy Oracle DB |  |  |
| 14. Specialista platformy Microsoft Windows Server |  |  |
| 15. Senior vývojář na platformě LifeRay |  |  |
| 16. Procesní analytik |  |  |
| 17. Systémový specialista |  |  |
| 18. Specialista na datové sítě |  |  |
| 19. Provozní manager |  |  |
| **Celkem** |  |  |

Celková maximální cena za část dílčího plnění **904 320,00 Kč** bez DPH, tj. **1 094 227,20** K**č** včetně DPH.

# Harmonogram plnění

|  |  |
| --- | --- |
| **Milník** | **Termín (týdny)** |
| Termín zahájení analytických prací | T |
| Termín dokončení analytických prací | T + 3 |
| Termín zahájení vývojových prací | T + 3 |
| Termín dokončení vývojových prací | T + 8 |
| Příprava prostředí pro testování a nasazení aplikace k testování | T + 8 |
| Ověření funkčnosti aplikace | T + 9 |
| Spuštění v produkčním prostředí | T + 10 |
| Konečný termín plnění | T + 10 |
| Fakturační milník | T + 12 |

T = den nabytí účinnosti této Smlouvy podle čl. 8. odst. 8.1. této Smlouvy

# Součinnost Objednatele

**Součinnost Objednatele**

Nutným předpokladem pro řádné plnění dle této Smlouvy je zajištění součinnosti Objednatele a dalších externích subjektů zodpovědných za realizaci a úpravy informačních systémů, které s předmětem plněním této Smlouvy bezprostředně souvisejí.

**Technická součinnost**

Níže jsou uvedeny požadavky na technickou součinnost ze strany Objednatele:

* Poskytnutí relevantní dokumentace a dalších podkladů, která jsou nutné pro realizaci Díla.
* Umožnění vzdáleného zabezpečeného přístupu k Subsystému JPŘ PSV Zhotoviteli tak, aby pracovníci Zhotovitele mohli vzdáleně k tomuto systému přistupovat ze svého pracoviště.
* Poskytnutí nezbytných technických prostředků a definovaného pracovního prostředí (testovací, integrační a provozní) v dohodnutých termínech, v místě plnění.
* Zajištění součinnosti stávajících i budoucích zhotovitelů (dodavatelů) HW a SW prostředků, s nimiž je JPŘ PSV v interakci a jsou/budou dotčeny při řešení integrace s ostatními systémy Objednatele.
* Zajištění kvalifikované osoby zavázané tuto součinnost poskytovat.

**Analytická součinnost**

Níže jsou uvedeny požadavky na analytickou součinnost ze strany Objednatele:

* Poskytnutí dalších nezbytných podkladů a konzultací doplňujících aktivní účast na schůzkách.
* Spolupráce na tvorbě a oponentuře jednotlivých výstupů v průběhu realizace činností uvedených v Rámcové dohodě.

**Personální předpoklady a role**

Níže jsou uvedeny požadavky na součinnost osob v příslušných rolích na straně Objednatele:

* vedoucí projektu,
* garant aplikace,
* klíčový uživatel,
* datový specialista,
* správce infrastruktury,
* tester (klíčový uživatel).

**Projektové předpoklady**

Níže jsou uvedeny požadavky na součinnost při řízení projektu (provádění tohoto Díla) ze strany Objednatele:

* Koordinace prací na straně Objednatele (vedoucí projektu Objednatele).
* Účast při analýze stavu a návrhu systému (klíčoví uživatelé, datoví specialisté).
* Účast při analýze dopadů řešení na Objednatele.
* Účast v etapách testování (klíčoví uživatelé).
* Součinnost při vyškolení klíčových uživatelů nového systému pro prvotní podporu ostatních koncových uživatelů Objednatele.

# Soulad se standardy

Realizace Služeb bude provedena dle patných standardů Objednatele. Soupis platných standardů je uveden v následující tabulce:

| **Číslo** | **Název****souboru** | **Název****dokumentu** | **Verze** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Integrační\_standard.pdf | Integrační standardy MPSV | **1.3** |
|  | JISPSV\_Metodika\_SP.pdf | Metodika správy elektronické verze projektové dokumentace programu JISPSV MPSV v prostředí MS Sharepoint | **1.04** |
|  | MPSV\_Pravidla\_oponentnich\_rizeni\_pro OpK.pdf | Standard pravidel oponentních řízení MPSV | **2.1** |
|  | MPSV\_STD\_APL\_Dokumentace.pdf | Standard dokumentace MPSV | **1.2** |
|  | MPSV\_STD\_APL\_PřebíráníVystupůProjektůDoProvozu.pdf | Standard procesu přebírání výstupů projektů do provozu MPSV | **1.1** |
|  | MPSV\_STD\_APL\_TestovaniAplikaci.pdf | Standard testování aplikací MPSV | **1.3** |
|  | MPSV\_STD\_ARCH\_modelování.pdf | Standard architektonického modelování informačních systémů MPSV | **1.2** |
|  | MPSV\_STD\_BEZ\_01\_Zakladni-ustanoveni.pdf | Standard bezpečnosti ICT prostředí MPSV – základní ustanovení | **1.0** |
|  | MPSV\_STD\_BEZ\_02\_Prvky-KII-VIS.pdf | Standard bezpečnosti ICT prostředí MPSV – prvky kritické informační infrastruktury, významné informační systémy | **1.0** |
|  | MPSV\_STD\_BEZ\_03\_Povinnosti-dodavatelu-k-ZKB.pdf | Standard bezpečnosti ICT prostředí MPSV – povinnosti dodavatelů k ZKB | **1.1** |
|  | MPSV\_STD\_BEZ\_04\_Metodika-tvorby-analyzy-rizik.pdf | Standard bezpečnosti ICT prostředí MPSV – metodika tvorby analýzy rizik | **1.2** |
|  | MPSV\_STD\_BEZ\_06\_Bezpecnostni-dokumentace.pdf | Standard bezpečnosti ICT prostředí MPSV – bezpečnostní dokumentace | **2.0** |
|  | MPSV\_STD\_BEZ\_audit\_KB\_ISMS.pdf | Standard interního auditu shody systému řízení informační bezpečnosti s požadavky zákona č. 181/2014Sb. a normy ISO/IEC 27001:2013 | **1.1** |
|  | MPSV\_STD\_JISPSV-Bezpečnost-1.pdf | Standard bezpečnosti ICT prostředí MPSV – Bezpečnost komunikace a přístupů k aplikacím | **1.2** |
|  | MPSV\_STD\_Příručka řízení projektů.pdf | Příručka řízení projektů JISPSV MSPV | **1.1** |
|  | MPSV\_STD\_Standardy serverového zálohování.pdf | Standard serverového zálohování MPSV | **1.3** |
|  | MPSV\_STD\_TECH\_OS,DB.pdf | Standardy platné pro serverové operační systémy a databázové systémy MPSV | **1.2** |
|  | MPSV\_STD\_TECH\_ProvozniProstredi.pdf | Standard provozního prostředí MPSV | **1.2** |
|  | MPSV\_STD\_TECH\_Sítě.pdf | Síťové standardy MSPV | **1.2** |
| 20. | PM\_56\_2019\_Řízení ICT projektů-Definice rolí.pdf | Příkaz ministryně – Řízení ICT projektů – Definice klíčových rolí v oblasti řízení ICT projektů v resortu MPSV ČR | **1.0** |

**Příloha smlouvy č. 2 – Business zadání pro zahájení měření klientské spokojenosti na MPSV prostřednictvím CX komponenty**

# Účel a hlavní cíle projektu

Jedna z hlavních priorit úřadu MPSV je spokojený klient. Abychom zajistili, že klient bude s poskytovanými službami spokojený, musíme začít s procesem měření spokojenosti klientů, který v tuto chvíli neprobíhá.

Pro dosažení uživatelsky přívětivé a efektivní digitální služby je nutné získávat, měřit a vyhodnocovat spokojenost klientů s kvalitou poskytovaných služeb a kontinuálně tyto služby vylepšovat.

Za účelem kontinuálního zlepšování poskytovaných digitálních služeb je nutné posbírat, změřit, analyzovat a vyhodnotit zpětnou vazbu a celkovou spokojenost klientů s nabízenými službami digitálním kanálem.

Cílem projektu je provedení Proof of concept (POC) Měření klientské spokojenosti a **zahájit měření na vybraných digitálních službách/žádostech/procesech**:

* Aplikace - Solidární příspěvek
* Aplikace - Humanitární dávka
* Jenda - Příspěvek 5000
* Portál MPSV – Rodičovský příspěvek
* Portál MPSV – Přídavek na dítě
* Portál MPSV – Příspěvek na bydlení

Cílem POC je zahájení automatizovaného sběru, měření a vyhodnocování dvou základních ukazatelů klientské spokojenosti s výše uvedenými digitálními službami:

* Spokojenost klienta se službou (CSAT),
* Náročnost služby pro klienta (CES).

CSAT – ukazatel spokojenosti klienta s konkrétní službou/ žádostí určuje, jak klient v daném okamžiku hodnotí poskytnutou službu *(např.* *Ohodnoťte prosím, jak jste spokojeni s podáním žádosti Příspěvku na bydlení? Škála: Velmi spokojen, Spokojen, Průměr, Nespokojen, Velmi nespokojen; nebo grafické prvky smajlíky/hvězdičky)*

CES – ukazatel náročnosti služby pro klienta udává, jak jednoduché nebo složité je pro klienta používat danou službu/žádost. CES má také pomoci identifikovat oblasti služby/žádosti, které jsou pro klienta náročné nebo nesrozumitelné. *(např.* *Našli jste na Portále všechny informace pro vyřízení Vašeho požadavku? Škála: Velmi nesouhlasím, Nesouhlasím, Nevím, Souhlasím, Velmi souhlasím).*

V rámci procesu Měření klientské spokojenosti musíme umožnit klientovi předat MPSV také zpětnou vazbu formou pozitivní otevřené otázky *(např. Podělte se s námi o to, co můžeme udělat v procesu lépe?)* ve vztahu k celkové spokojenosti s digitálním podáním žádosti/službou a její srozumitelností a náročností (CSAT, CES).

Nově nastavený process Měření klientské spokojenosti spolu s možností podávání stížností/připomínek nám umožní zahájit měření efektivity a kvality poskytovaných služeb na různých digitálních platformách úřadu MPSV.

Sběr dat pro ukazatele CSAT a CES bude probíhat automatizovaně pomocí univerzální komponenty, která zajistí sběr dat a měření klientské spokojenosti na službách/ žádostech zahrnutých do POC a zároveň umožní zapojení i dalších služeb/žádostí v budoucnu.

# Cíle POC

* Zahájit sběr dat k ukazatelům CSAT a CES týkající se spokojenosti klientů v digitální žádostech
* Ověřit dostupnost dat a proces sběru pro vybrané ukazatele
* Získat počáteční hodnoty pro další měření
* Nastavit způsob zpracování volné zpětné vazby
* Nastavit vlastnictví měření, vyhodnocení a zlepšování klientské spokojenosti

# Výstupy projektu

* Procesy sběru, měření a vyhodnocování klientské spokojenosti
* Univerzálně navržená technologická komponenta pro měření klientské spokojenosti
* Validace posbíraných dat a ukazatelů
* Počáteční hodnoty ukazatelů CSAT a CES pro účely kontinuálního zlepšování
* Návrh procesu pro kontinuální zlepšování digitálních služeb
* Designované datové úložiště dat z dotazníkových šetření spolu s metadaty žádostí i samotného dotazníku

# Požadavky na technologickou komponentu pro měření klientské spokojenosti

1. Univerzální komponenta pro měření klientské spokojenosti, která bude využitelná v rámci jednotlivých žádostí/aplikací/služeb, tak aby umožnila klientovi předat zpětnou vazbu k jednoduchosti/náročnosti a celkové spokojenosti s nabízenými službami digitálním kanálem.
2. Každý klient musí dostat kdykoliv v průběhu, nejpozději však před finálním odesláním žádosti možnost vyjádřit zpětnou vazbu k dané službě pomocí výběru z předdefinované škály hodnocení z pohledu celkové spokojenosti a náročnosti/jednoduchosti použití.
3. MPSV bude mít k dispozici uživatelské rozhraní pro definici dotazu a datový výstup z hodnocení spokojenosti, nad kterým bude možné provádět vyhodnocení klientské spokojenosti.
4. Produkt musí splňovat veškeré požadavky GDPR ve smyslu sdílení a ochrany osobních dat klienta.
5. Produkt musí ukládat souhlas se zpracováním osobních údajů.
6. Produkt musí umožnit embedování komponenty do statické části portálu JPŘ, portálových aplikací, klientské zóny (Jenda) a ostatních webových aplikací IS MPSV.
7. Produkt musí být schopen samostatného fungování/běhu mimo klientské aplikace.
8. Architektura produktu musí umožnit jeho integraci do případných dalších systémů, např. kiosek na ÚP.
9. Architektura produktu musí umožnit vyvolání komponenty hostující aplikací a umožnit návrat zpět do hostující aplikace.
10. Produkt musí být schopen převzít metadata z hostujících aplikací (typ požadovaného dotazníku, časový údaj, ID žádosti, ID procesu/typ formuláře, případně další) jak v případě přímého spuštění z aplikace, tak i v případě pozdějšího spuštění přes link (např. email).
11. Produkt musí být schopen zaslat klientovi email s linkem na dotazník.
12. Produkt musí zabránit opakovanému vyplnění téže instance dotazníku.
13. Produkt musí obsahovat administrátorské rozhraní.
14. Administrátorské rozhraní musí umožnit tvorbu různých typů dotazníků.
15. Definice dotazníku musí obsahovat identifikátor, název a jednotlivé otázky. Otázky musí obsahovat text otázky a typ odpovědi (text, předefinované hodnoty, škály atd.)
16. Produkt musí umožnit tvorbu a zobrazení nápovědy v záhlaví dotazníku i pro jednotlivé otázky.
17. Administrátorské rozhraní musí umožnit zobrazení jednoduchých statistik pro jednotlivé dotazníky.
18. Produkt musí umožnit export získaných dat.
19. Produkt musí umožnit grafickou úpravu dotazníků dle potřeb jednotlivých aplikací, apod.
20. Produkt musí obsahovat uživatelskou příručku.
21. Produkt musí umožnit vyplnění dotazníku i pro handicapované (zrakově postižené).
22. Produkt musí umožnit 5000 vyplnění dotazníků za hodinu s průměrně pěti otázkami na jeden dotazník s response time méně než 2 vteřiny.
23. Produkt musí splňovat bezpečnostní požadavky MPSV definované bezpečnostními standardy, standardy ICT, bezpečnostními politikami (standardy) MPSV.
24. Produkt musí splňovat standardy informační architektury IS MPSV.
25. Produkt musí být implementován v souladu s novým frontendovým frameworkem pro novou klientskou zónu.

# Koncept architektury

Následující obrázek znázorňuje koncept CX komponenty a její zapojení do klientských aplikací. Frontend této komponenty (tj. frontend zobrazující konkrétní dotazník) může být buď embedován do frontendu klientských aplikací, ať už na portále či v aplikaci Jenda (budoucí klientské zóně) nebo běžet ve své vlastní obálce nezávisle na klientských aplikacích.

Konfigurační data pro jednotlivé dotazníky, stavy konkrétních instancí dotazníků (tj. např. zda daný klient již daný dotazník pro konkrétní případ vyplnil) a též výsledky odpovědí budou uloženy v samostatné databázi CX komponenty.

Datová platforma MPSV v současné chvíli neexistuje a je zvažována do budoucna. V rámci této platformy budou vyhodnocovány statistiky pro jednotlivé dotazníky a též prováděny ad hoc analýzy. Do doby, než bude tato platforma k dispozici, budou jednoduché statistiky implementovány v rámci administrátorského rozhraní CX komponenty a toto rozhraní též bude umožňovat export dat pro oprávněné uživatele.

# Aplikační architektura

Aplikační architekturu aplikací, využívajících CX dotazníky, zobrazuje následující zjednodušený diagram. Pro administrátorské rozhraní CX bude na portále jednoduchá logika, volající služby CX backendu.



# Technologická a infrastrukturní architektura

Frontend CX komponenty bude buď embedován do frontendu klientských aplikací a pak poběží na stejné infrastruktuře jako ony, anebo bude moci běžet ve své vlastní frontendové obálce jako samostatná aplikace, a ta pak bude umístěna v Azure.

Business logika CX komponenty bude běžet v Azure, včetně její databáze. Bude umístěna v dedikovaném spoke, který bude napojen na hub Jendy / klientské zóny MPSV a tudíž sdílet služby jako Front Door či API Management.

# Bezpečnostní architektura

Business logika CX komponenty bude využívat stejné zabezpečení jako ostatní MPSV aplikace, běžící v Azure.

Volání API CX komponenty bude zabezpečeno pomocí two-way SSL.

Přihlašování uživatelů administrátorského rozhraní bude řešeno stávajícím způsobem v rámci portálu, s využitím autentizace a autorizace pomocí AD.