

# **Příloha A.I.**

## **Požadavky na Společné datové prostředí (CDE)**

**Projekt:**

**Strakonická, podchod D4, P5, č. akce 1000237**

## OBSAH

<b>ÚVOD</b>	<b>4</b>
<b>1 SYSTÉM CDE A FUNKČNÍ POŽADAVKY</b>	<b>4</b>
1.1 CÍLE CDE	4
1.2 SYSTÉM CDE	4
1.3 FUNKČNÍ POŽADAVKY	4
1.4 LOGICKÉ VAZBY	5
1.5 DATOVÉ FORMÁTY	5
1.6 JAZYKOVÉ MUTACE SYSTÉMU	5
1.7 TECHNICKÉ NORMY, PRÁVNÍ PŘEDPISY A METODIKY	5
<b>2 ZPŮSOB LICENCOVÁNÍ, PRAVIDLA PRO PŘIDĚLOVÁNÍ LICENCÍ</b>	<b>6</b>
2.1 LICENČNÍ PODMÍNKY	6
<b>3 PŘÍSTUP A DOSTUPNOST</b>	<b>6</b>
3.1 TECHNICKÉ ŘEŠENÍ PŘÍSTUPU	6
3.2 GARANCE DOSTUPNOSTI	6
3.3 GARANCE EXPORTU DAT	7
<b>4 ZÁVAZNÉ ČÁSTI CDE</b>	<b>7</b>
<b>5 PRAVIDLA PRO POJMENOVÁNÍ SOUBORŮ A SLOŽEK</b>	<b>8</b>
5.1 PRAVIDLA PRO POJMENOVÁVÁNÍ SOUBORŮ, RESP. DOKUMENTŮ V DIGITÁLNÍ PODOBĚ	8
5.2 PRAVIDLA PRO VERZOVÁNÍ DOKUMENTŮ V DIGITÁLNÍ PODOBĚ	8
5.3 PRAVIDLA PRO NAKLÁDÁNÍ SE SOUBORY, RESP. DOKUMENTY V DIGITÁLNÍ PODOBĚ	8
5.4 PRAVIDLA PRO ZNAČENÍ POHLEDŮ V DIMS	9
<b>6 ZABEZPEČENÍ DAT A SYSTÉMU</b>	<b>9</b>
6.1 BEZPEČNOSTNÍ POŽADAVKY	9
6.2 ŘÍZENÍ PŘÍSTUPOVÝCH OPRÁVNĚNÍ	10
6.3 FUNKCE MONITORINGU, AUDITU, SYSTÉMOVÝCH ZÁZNAMŮ AKTIVIT (LOG) APOD.	10
<b>7 DEFINICE PROCESŮ PROVÁDĚNÝCH V CDE (WORKFLOW)</b>	<b>10</b>
7.1 PROCESY SCHVALOVÁNÍ	11
7.2 PROCESY PŘEDÁVÁNÍ, PŘEDÁVACÍ PROTOKOLY	11
7.3 ZMĚNOVÁ ŘÍZENÍ, POŽADAVKY NA INFORMACE (TZV. RFI)	11

<b>7.4</b>	<b>ŘEŠENÍ DALŠÍCH PROCESŮ</b>	<b>11</b>
<b>7.5</b>	<b>PŘIPOMÍNKOVÁNÍ DOKUMENTŮ V DIGITÁLNÍ PODOBĚ A ZPŮSOB VYPOŘÁDÁNÍ PŘIPOMÍNEK</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>PODPORA PRO UŽIVATELE</b>	<b>11</b>
<b>8.1</b>	<b>UŽIVATELSKÉ NÁVODY A DALŠÍ ZDROJE INFORMACÍ</b>	<b>11</b>
<b>8.2</b>	<b>PLÁN ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ</b>	<b>11</b>
<b>8.3</b>	<b>ZAJIŠTĚNÍ PODPORY</b>	<b>12</b>
8.3.1	ZAJIŠTĚNÍ TECHNICKÉ PODPORY	12
8.3.2	ZAJIŠTĚNÍ UŽIVATELSKÉ PODPORY	12

## Úvod

Tento dokument vznikl na podkladu a v souladu s metodikami vydanými Českou agenturou pro standardizaci a Státním fondem dopravní infrastruktury.

Jako podklad pro tento dokument byla využita Metodika pro výběr Společného datového prostředí (CDE), Státní fond dopravní infrastruktury, září 2019 a Příloha č. 2 BIM Protokolu, Požadavky na Společné datové prostředí, zpracovaná týmem PS02 a PS03 pod vedením Josefa Žáka a Lukáše Klee a vydaná Českou agenturou pro standardizaci 2021.

Společné datové prostředí (CDE) je centrálním zdrojem informací používaným k jejich shromažďování, správě a sdílení pro celý Projektový tým. Vytvoření tohoto centrálního zdroje informací usnadňuje spolupráci mezi jednotlivými Členy projektového týmu, jednoznačně určuje platnou verzi informace a pomáhá vyhnout se nedorozumění, duplicitám a chybám.

Úlohou systému CDE je řídit a spravovat dokumenty, procesy a komunikaci o projektu ve fázích přípravy a provádění Stavby a musí být použity takové technologie a principy, které zajistí požadovanou úroveň důvěrnosti, dostupnosti a integrity uchovávaných dat a informací.

V dokumentu Plán realizace BIM (BEP), uvede Zhotovitel způsob a popis splnění požadavků v tomto dokumentu.

## 1 Systém CDE a funkční požadavky

### 1.1 Cíle CDE

### 1.2 Systém CDE

Objednatel požaduje integrovaný jednotný systém CDE splňující následující požadavky. Integrovaný jednotný systém CDE spojuje všechny požadované funkce CDE do jednotného prostředí ovládaného přes jednotné rozhraní.

Zhotovitel je povinen toto CDE používat a udržovat aktuální dokumenty, včetně digitálních procesů, a udržovat aktuální Dokumenty zhotovitele, průzkumy, výkresy, vyjádření, zápisy, Dokumentace a další Dokumenty v digitální podobě dle Smlouvy tak, aby byly k dispozici Objednateli.

### 1.3 Funkční požadavky

Sdílené úložiště Dokumentů v digitální podobě umožňující manipulaci s těmito Dokumenty pro potřeby všech procesů, tj. zejména:

- stažení souborů a složek na úložiště mimo CDE;
- revize souborů včetně jejich správy a případně revize celých složek;
- porovnání stejných Dokumentů v digitální podobě s jejich předchozími verzemi;
- integrované prohlížení souborů s příponami (.pdf, .txt, .docx, .xlsx, .jpg, .png);
- integrované prohlížení formátu IFC pro DIMS;

- práce s Dokumenty bez ohledu na jejich formát nebo příponu;
- sdílení a prohlížení fotografií;
- správa jednotlivých verzí (revizí) Dokumentů, jejich přístupnost v rámci systému;
- audity Dokumentů (např. formou audit logů) a dohodnutých procesů;
- vyhledávání v datech, včetně full-textového vyhledávání;
- filtrování, vhodná zobrazení dat v rámci aplikace filtru;
- workflow řešící předávání, schvalování apod. Dokumentů, změnových řízení, popis způsobu vypořádání připomínek;
- definice a správa defaultních pracovních postupů (podpora pracovních postupů - workflow);
- práce s číselníky;
- nastavení oprávnění dle požadavků Objednatele;
- přístup externím uživatelům do vyhrazeného prostoru a k vyhrazeným složkám;
- po ukončení provozu systém umožňuje export dat do adresářové struktury včetně logů, auditů a metadat.

#### **1.4 Logické vazby**

Objednatel požaduje, aby CDE umožňovalo vytvoření odkazů na cesty (např. adresářové cesty, url, hypertextový odkaz, ...) směřující na vybrané Dokumenty v digitální podobě a umožňovalo tak propojení dat uložených v CDE s DIMS.

#### **1.5 Datové formáty**

Systém CDE nesmí být omezen jen na určité formáty a musí umožňovat uložit jakýkoli vhodný, resp. relevantní formát souboru Dokumentu v digitální podobě.

#### **1.6 Jazykové mutace systému**

Uživatelské rozhraní CDE musí být v českém jazyce.

#### **1.7 Technické normy, právní předpisy a metodiky**

Objednatele požaduje, aby systém zohledňoval následující Právní předpisy v jejich aktuálních zněních:

- zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti);
- zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů;
- vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby;
- VMV č. 57/2017 Národní standard pro elektronické systémy spisové služby;
- zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi Dokumentů;
- vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze Dokumentů;

- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů;
- vyhláška č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní Dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy);
- zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce;
- vyhláška č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti);
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (např. dodržení ISO 27001).

## **2 Způsob licencování, pravidla pro přidělování licencí**

### **2.1 Licenční podmínky**

Náklady na CDE (licence) na straně Zhotovitele jsou součástí Nabídkové ceny.

Zhotovitel zajistí přístup zaměstnanců Objednatele do systému CDE a použití systému CDE dle BIM Protokolu a jeho příloh.

Objednatel požaduje zajištění dostatečného počtu licencí pro celý projekt od Zhotovitele. Je na Zhotoviteli, zda dodá vlastní systém, tyto licence bude pořizovat jako uživatelské (licence na uživatele), nebo paušální částkou dle velikosti a trvání projektu.

## **3 Přístup a dostupnost**

### **3.1 Technické řešení přístupu**

Zhotovitel do 10 dní od zprovoznění CDE předá Objednateli popis API. API bude specifikované minimálně do takového detailu, že umožní volání funkcí zajišťující požadavky v tomto Dokumentu.

### **3.2 Garance dostupnosti**

Zhotovitel zajistí nepřetržitou dostupnost, provozuschopnost a údržbu systému. V případě nefunkčnosti/nedostupnosti systému (mimo plánovaná a předem nahlášená servisní okna) garantuje Zhotovitel jeho opětovné zprovoznění do 8 h od telefonického/e-mailového/nahlášení nefunkčnosti/nedostupnosti systému Objednatelem nebo jakoukoliv pověřenou osobou daného projektu. Celkově Zhotovitel garantuje, provoz systému (poskytne Objednateli odezvu) minimálně 99 % času z celkového času objednávky mimo servisní okna.

Zhotovitel podrobně specifikuje způsob řešení nezbytných technických zásahů do systémů, které mohou vést k výpadkům funkčnosti, způsob řešení technických závad a minimalizace

jejich dopadů na CDE v Plánu realizace BIM (BEP). Zhotovitel garantuje dostupnost CDE po dobu trvání smluvního vztahu s Objednatelem.

V CDE musí být použity takové technologie/principy, které zajistí požadovanou úroveň důvěrnosti, dostupnosti a integrity uchovávaných dat a informací.

### 3.3 Garance exportu dat

Zhotovitel musí na vyzvání Objednatele do deseti pracovních dní deklarovat bezpečnost uložených dat, jejich dostupnost a zajistit jejich zálohování. Zálohování musí být vyřešeno tak, aby bylo možné CDE a jeho obsah plnohodnotně obnovit:

- a. V průběhu projektu, kdy je nutné zajistit v zásadě kontinuální dostupnost CDE a dat. Zhotovitel umožní na vyžádání Objednatele přístup k této záloze do tří pracovních dní.
- b. V případě neočekávaných událostí (selhání hardware, poškození dat, ztráta dat) zajistí Zhotovitel do tří pracovních dní bezztrátovou obnovu dat ze zálohy.
- c. Po ukončení a archivaci projektu, například v případě požadavku na obnovení CDE pro výkon správy a údržby, rekonstrukce a opravy atp. (tzv. „archivní záloha“). Archivní záloha by měla obsahovat všechny Dokumenty uložené k danému projektu v CDE a zálohy všech databázových tabulek. Pokud Objednatel neurčí jinou formu exportu databázových dat (například konkrétní strukturu souborů MS Excel), poskytne Zhotovitel schémata a popisy nutné k rekonstrukci databázových dat IT technikem Objednatele.

S ohledem na předpokládaný objem dat je žádoucí pro zálohování využívat formu automatických příp. poloautomatických záloh. Upřesňující požadavky definuje Objednatel.

Záloha CDE musí být oddělena od primárních dat, tj. musí být v rámci infrastruktury uložena na odděleném místě nebo archivována na samostatném datovém nosiči (magnetická páska, pevný disk, NAS atp.), a to vždy při zachování plné důvěrnosti a bezpečnosti dat.

Zhotovitel CDE musí mít definován plán záloh včetně definice postupů pro případ neplánovaného výpadku (disaster recovery). Tento plán záloh Zhotovitel doloží Objednateli na vyzvání do deseti pracovních dní.

## 4 Závazné části CDE

Vlastní struktury podsložek, modulů, nebo jiný způsob organizace informací (např. podle metadat), musejí respektovat procesní logiku a její vazby na používaná přístupová oprávnění. Proto se předpokládá jejich rozdělení na samostatné oblasti.

Rozdělení CDE na jednotlivé oblasti bude Zhotovitelem specifikováno v Plánu realizace BIM (BEP). Současně bude Zhotovitelem připraven manuál použití CDE na projektu.

Pro vytváření nových podsložek a jejich užívání stanoví Zhotovitel závazná pravidla, jejichž účelem je zejména eliminovat riziko ohrožení funkčnosti systému CDE (např. použitím zcela nevhodných názvů, nebo překročením datové kapacity nebo jiným přetížením systému procesy pracovních složek). V nižších úrovních struktury se předpokládá možnost vytváření

vlastních podsložek Zhotovitelem, nebo jiných způsobů třídění (např. formou metadat), pro účely jejich interních agend spojených s Dílem.

## **5 Pravidla pro pojmenování souborů a složek**

### **5.1 Pravidla pro pojmenovávání souborů, resp. Dokumentů v digitální podobě**

Objednatel nedisponuje předpisem upravujícím požadavky na pojmenování dalších souborů, resp. Dokumentů v digitální podobě a složek v rámci CDE. Objednatel požaduje návrh způsobu označování souborů a složek Zhotovitelem v Plánu realizace BIM (BEP).

Příklad:

Označování souborů projektové Dokumentace bude následující:

AAAA\_BB\_CCC\_DDDDDDDDD

Kde:

AAAA – Reprezentuje označení stavebního objektu (např. S0101)

BB – Reprezentuje část objektu (např. 02)

CCC – Reprezentuje číslo výkresu (např. 012)

DDDDDDDD – Reprezentuje název výkresu (např. SITUACE)

Jednotlivé pozice značení jsou odděleny podtržítkem.

Příklad označení souboru dle zvoleného systému značení:

SO101\_02\_012\_SITUACE

### **5.2 Pravidla pro verzování Dokumentů v digitální podobě**

Revize Dokumentů budou ukládány jako verze původního souboru v rámci CDE.

Tzn. původní soubor bude vždy nahrazen novým s tím, že systém CDE zaznamená, že se jedná o novou verzi Dokumentu.

### **5.3 Pravidla pro nakládání se soubory, resp. Dokumenty v digitální podobě**

Dokumenty v digitální podobě, které podléhají režimu zajištění utajovaných informací dle Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů nebudou uloženy v CDE.

Objednatel nedisponuje vlastním předpisem upravujícím požadavky na velikost souborů. Další pravidla pro nakládání se soubory včetně omezení jejich velikosti budou upraveny Zhotovitelem v Plánu realizace BIM (BEP).



## 5.4 Pravidla pro značení pohledů v DIMS

Zhotovitel navrhne v Plánu realizace BIM (BEP) systém značení pohledů v DIMS.

# 6 Zabezpečení dat a systému

## 6.1 Bezpečnostní požadavky

Objednatel požaduje splnění následujících bezpečnostních požadavků:

CDE zaznamenává auditní logy a umožňuje zástupcům Objednatele přístup k těmto informacím, které musí zahrnovat všechny informace o úpravách všech uložených souborů a jejich metadat včetně informace, kdo se souborem manipuloval.

CDE zaznamenává logy obsahující přihlašování/odhlašování uživatelů a umožňuje zástupcům Objednatele přístup k těmto informacím, které musí zahrnovat zejména časové razítko, přihlašovací jméno, IP adresu uživatele a popis události.

CDE zaznamenává logy řešení pro ochranu před škodlivým kódem, v případě webové aplikace také logy řešení pro ochranu webových aplikací.

CDE podporuje a vynucuje přístup přes šifrované spojení prostřednictvím webového prohlížeče (HTTPS) pro přístup k veškerým uloženým informacím. Použitý certifikát pro tento účel musí být podepsán důvěryhodnou kořenovou certifikační autoritou.

Poskytovatel Cloud Computingu (služby CDE), který poskytuje tuto službu v České republice, nemá sídlo v Evropské unii a neustavil si svého zástupce v jiném členském státě Evropské unie, musí mít ustanoveného svého zástupce v České republice. Zástupcem poskytovatele Cloud Computingu je osoba, která má sídlo v České republice a která je poskytovatelem Cloud Computingu na základě plné moci zmocněná jej zastupovat.

Zhotovitel CDE musí zajistit na základě žádosti Objednatele bez zbytečného odkladu přístup k informacím a datům, které Zhotovitel služby uchovává, včetně možnosti kontroly uchovávaných informací a dat v reálném čase.

Zhotovitel CDE musí zajistit řízení kontinuity činností v souvislosti s poskytovanou službou.

V případě vyžádání Objednatele podepíše Zhotovitel dohodu o mlčenlivosti (NDA) týkající se dat projektu uložených v CDE.

Objednatel požaduje, aby Zhotovitel informoval o bezpečnostních událostech, které mohou mít vliv na integrity, důvěryhodnost a dostupnost uchovávaných dat a informací.

Zhotovitel musí zajistit ochranu před škodlivým kódem nad Zhotovitelem uchovávanými daty a informacemi.

Zhotovitel musí zajistit ochranu CDE před typem útoku DoS je tzv. distributed denial of service (DDoS).

Zhotovitel musí zajistit ochranu webových portálů proti průnikům nasazením vhodné webaplikační ochrany (např. webaplikační firewall).

Řešení jako celek (všechny komponenty – operačního systému, aplikace) musí být udržovány aktualizované a v případě zjištění specifické zranitelnosti aplikace musí být tato bezodkladně opravena.

Zhotovitel musí poskytnout Objednateli a Správci informací součinnosti při prověřování splnění bezpečnostních požadavků a to včetně souhlasu s vystavením CDE cvičným kybernetickým útokům a součinnosti při tomto testování.

Z pohledu důvěrnosti se s informací může seznámit pouze jakýkoliv zaměstnanec Objednatele, nebo jejich konzultanti a pověřené osoby, nebo zaměstnanci Zhotovitele. Ostatní osoby musí být schváleny Objednatelem.

Po skončení projektu budou data předána Objednateli jako digitální záloha, nebo provozuschopná kopie CDE na paměťovém nosiči. V případě digitální zálohy bude tato záloha obsahovat veškerá data CDE exportované do adresářové struktury včetně logů, auditů a metadat.

## 6.2 Řízení přístupových oprávnění

CDE musí umožňovat práci se skupinami uživatelů a přiřazování oprávnění těmto uživatelům.

CDE musí umožňovat přiřazování oprávnění na základě rolí (tyto role mohou být řešeny skupinami).

CDE systém musí zajišťovat řízení oprávnění a přístup k jednotlivým Dokumentům na základě workflow.

CDE systém musí umožňovat generování souhrnných reportů obsahujících přehled uživatelů, jejich přístupových práv, workflow a stavu workflow včetně asociovaných Dokumentů.

## 6.3 Funkce monitoringu, auditu, systémových záznamů aktivit (log) apod.

Objednatel požaduje splnění následujících požadavků na pořizování systémových záznamů aktivit (LOG):

- systémové záznamy musí systémy CDE pořizovat automaticky tak, aby nebylo možné v nich provádět jakékoliv změny;
- systémové záznamy budou k dispozici všem subjektům užívajícím CDE a Zhotovitel specifikuje způsob jejich poskytování;
- systémové záznamy budou obsahovat druh provedené činnosti (nahrání, stažení nebo prohlížení záznamu, vložení poznámky, revize, redlining, změna stavu...);
- systémové záznamy budou obsahovat datum a čas zaznamenané činnosti;
- systémové záznamy budou obsahovat identifikaci původce zaznamenané činnosti.

## 7 Definice procesů prováděných v CDE (workflow)

CDE musí podporovat řešení pracovních postupů a procesů prostřednictvím workflow. Procesy (workflow) budou nastaveny v CDE Zhotovitelem. Schémata jednotlivých procesů budou zpracována Zhotovitelem a budou součástí Plánu realizace BIM (BEP). Dále budou

na základě schémat procesů v CDE nastavena workflow formou šablon, které lze využít pro dílčí workflow.

CDE musí umožňovat realizaci po sobě jdoucích i paralelních kroků workflow. Těto funkcionality bude využito například pro záznam připomínek a schvalování několika osob najednou.

Procesy probíhající na projektu a digitalizované v CDE budou Zhotovitelem popsány formou procesních diagramů. Tyto procesní diagramy Zhotovitel doloží jako přílohu Plánu realizace BIM (BEP) 5 dní před spuštěním CDE.

## **7.1 Procesy schvalování**

Technické postupy užívané ke schválení Dokumentů v digitální podobě. Např. schválení projektové dokumentace, vzorků výrobků a materiálů, postupu prací, zápisů a dalších procesů.

## **7.2 Procesy předávání, předávací protokoly**

Předávací protokoly budou nastaveny jako šablony v CDE.

## **7.3 Změnová řízení, požadavky na informace (tzv. RFI)**

Změnová řízení a požadavky na informace budou řešeny prostřednictvím workflow.

## **7.4 Řešení dalších procesů**

Distribuce zápisů z kontrolních dnů, schvalování postupů prací, vzorků, materiálů a výrobků, pokyny Správce stavby budou řešeny prostřednictvím workflow.

## **7.5 Připomínkování Dokumentů v digitální podobě a způsob vypořádání připomínek**

CDE systém bude umožňovat digitální záznam připomínek k Dokumentům. Připomínky bude možné zaznamenávat do jednotlivých souborů a přidávat revize těchto souborů do CDE nebo i jako součásti workflow.

Připomínky bude možné zaznamenávat do workflow bez nutnosti vazby na jednotlivé Dokumenty.

# **8 Podpora pro uživatele**

## **8.1 Uživatelské návody a další zdroje informací**

Zhotovitel poskytne uživatelské návody, manuály a další zdroje informací například formou odkazů na referenční příručky a uživatelské návody k softwarovým nástrojům CDE, a to jak přímo do CDE, kde budou tyto materiály uloženy jako samostatné Dokumenty v digitální podobě, tak i emailem Správci informací.

## **8.2 Plán školení uživatelů**

Zhotovitel zajistí zaškolení určených osob Objednatele. V rámci školení budou proškoleni, mimo jiné, témata specifikované v rámci funkčních požadavků a workflow. Proškolení budou také vzorové postupy práce v rámci těchto funkčních požadavků a práce s Dokumenty, s nimiž bude Objednatel v rámci Společného datového prostředí přicházet do styku.

### **8.3 Zajištění podpory**

#### **8.3.1 Zajištění technické podpory**

Zhotovitel zajistí technickou podporu formou telefonické „hotline“ pro určené osoby Objednatele v českém jazyce v pracovní dny 7:00 – 18:00.

Pro podporu mimo stanovenou dobu uvede Zhotovitel jiné vhodné způsoby kontaktování podpory (např. kontaktní e-mail).

Zhotovitel uvede kontaktní osobu (osoby) poskytující technickou podporu spolu s telefonickým a emailovým spojením.

#### **8.3.2 Zajištění uživatelské podpory**

Zhotovitel zajistí uživatelskou podporu dostupnou všem uživatelům (telefonicky/emailem/helpDesk), fungující minimálně v rozsahu denní pracovní doby 8:00 – 16:00. Pro podporu mimo stanovenou dobu uvede Zhotovitel jiné vhodné způsoby kontaktování podpory (např. kontaktní e-mail).

*Tento dokument byl vytvořen na základě standardů ČAS a SFDI pro účely projektu a jedná se o autorské dílo zpracovatele. Není dovoleno tento text, ani jeho části, upravovat, kopírovat nebo jakkoli měnit bez souhlasu autora.*