

Číslo Smlouvy MF

25/090/0001

Toto číslo uvádějte při fakturaci

SMLOUVA **o poskytování služeb technické podpory**

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů
pod **č.j.: MF-18647/2025/66**

Evid.č. smlouvy Objednatele: 9006/004/2025

(dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo financí

se sídlem: Letenská 15, 118 10 Praha

IČO: 00006947, DIČ: CZ00006947

bank. spojení: Česká národní banka, č. účtu: 3328001/0710

ID datové schránky: xzeaaav

jejímž jménem jedná: xxx, xxx

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Aricoma Digital s.r.o.

se sídlem: Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10 - Strašnice

IČO: 47117087, DIČ: CZ47117087

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudem v Praze

oddíl C, vložka 12440

bank. spojení: 217570063/0300

ID datové schránky: 8sqgaah

zastoupená: xxx, xxx a xxx, xxx

(dále jen „**Poskytovatel**“ nebo též „**Dodavatel podpory**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

OBSAH

I.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	3
II.	ÚČEL SMLOUVY	4
III.	PŘEDMĚT SMLOUVY	5
IV.	DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ.....	6
V.	ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU	7
VI.	ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ Služeb na vyžádání.....	8
VII.	ZPŮSOB ukončení poskytování Služeb.....	10
VIII.	ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ.....	10
IX.	AKCEPTACE	11
X.	DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE	13
XI.	CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	14
XII.	ZDROJOVÝ KÓD.....	17
XIII.	VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA	17
XIV.	ZÁRUKA	19
XV.	OPRÁVNĚNÉ OSOBY	20
XVI.	ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ.....	21
XVII.	OCHRANA INFORMACÍ	24
XVIII.	KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST A SOUVISEJÍCÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE.....	25
XIX.	SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE.....	27
XX.	NÁHRADA ŠKODY	28
XXI.	SANKCE.....	28
XXII.	PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY.....	30
XXIII.	ŘEŠENÍ SPORŮ	31
XXIV.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	32

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

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smlouva se mezi výše uvedenými Smluvními stranami uzavírá na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Zajištění provozu a systémové podpory IS AVIS^{me}**“, systémové číslo NEN: N006/25/V00010643 a zadávanou Objednatelům jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), v němž byla nabídka Poskytovatele vybrána v souladu s § 122 odst. 1 ZZVZ jako ekonomicky nejvýhodnější (dále jen „**Veřejná zakázka**“).
- 1.2 Objednatel prohlašuje, že:
- 1.2.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů; a
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Poskytovatel prohlašuje, že:
- 1.3.1 je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. OZ;
 - 1.3.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 1.3.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zároveň se zavazuje Objednatel o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.3.4 v souladu s varováním Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost vydaným podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**ZoKB**“), ze dne 21. 3. 2022, sp. zn. 350-401/2022, č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování NÚKIB**“), nemá významný vztah k Ruské federaci, tj.:
 - 1.3.4.1 nemá sídlo v Ruské federaci;
 - 1.3.4.2 není závislý na dodávkách z území Ruské federace;
 - 1.3.4.3 plnění dle Smlouvy nebude dodáváno prostřednictvím pobočky Poskytovatele v Ruské federaci;
 - 1.3.4.4 plnění dle Smlouvy nemá svůj vývoj či výrobu lokalizovanou v Ruské federaci;
 - 1.3.4.5 jeho významní dodavatelé ve smyslu § 2 písm. n) vyhlášky 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) (dále jen „**VoKB**“) nepoužívají ICT služby či produkty závislé na dodavatelích s významným vztahem k Ruské federaci;
 - 1.3.5 na Poskytovatele ani jeho poddodavatele nedopadají mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí (dále jen „**ZPMS**“) (např. nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem

-
- Ruska destabilizující situaci na Ukrajině), na základě kterých, Objednatel nesmí zpřístupnit finanční prostředky za plnění Smlouvy;
- 1.3.6 ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (dále jen „**Nařízení č. 269/2014**“), není fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem nebo fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem s nimi spojeným uvedeným v příloze I Nařízení č. 269/2014. Pokud v průběhu účinnosti Smlouvy dojde k nedodržení podmínky dle věty první tohoto pododstavce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně o této skutečnosti písemně informovat Objednatele;
- 1.3.7 že ve smyslu varování Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaného podle § 12 odst. 1 ZoKB, ze dne 8. 3. 2023, sp.zn. 350 303/2023, č. j. 2236/2023-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování II**“) nemá nainstalován a nepoužívá aplikaci TikTok na zařízeních přistupujících k informačním a komunikačním systémům kritické informační infrastruktury, informačním systémům základní služby a významným informačním systémům;
- 1.3.8 je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a to i jako významný dodavatel ve smyslu VoKB;
- 1.3.9 si je vědom skutečnosti, že označování dokumentů vzniklých na základě této Smlouvy bude probíhat v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.first.org/tlp/>). Dokumenty budou označeny příznakem, který stanoví podmínky použití informací v těchto dokumentech. Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly čestně a transparentně a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy, a to po celou dobu její účinnosti.
- 1.3.10 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), a které stanovují požadavky na plnění předmětu Smlouvy;
- 1.3.11 je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle této Smlouvy;
- 1.3.12 se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu plnění za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky;
- 1.3.13 a jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje udržovat svá prohlášení dle odst. 1.3 v platnosti po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 1.5 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, připisován.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je úprava podmínek poskytování služeb nezbytných pro řádný provoz ekonomického informačního systému Objednatele „Automatizovaný vnitřní informační systém“ specifikovaného v [Příloze č. 7](#) část D této Smlouvy (dále jen „**Systém**“ či „**AVIS**“), tj. poskytování nových verzí, poskytování služeb podpory a uživatelských funkčních úprav Systému v souladu s platnou legislativou a požadavky Objednatele definovanými touto

-
- Smlouvou.
- 2.2 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
 - 2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.
- 2.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

III.PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli plnění spočívající v poskytování nových verzí Systému, nutných úprav aktuální verze Systému v návaznosti na změny legislativy, metodiky nebo v návaznosti na interní předpisy Objednatele, rozhraní na centrální státní registry a systémy třetích stran provozované Objednatelem, služeb podpory provozu Systému a dalších procesů vykonávaných Objednatelem, poskytování správy a údržby Systému, podpoře jeho uživatelů a zajištění dalších souvisejících služeb (dále též jen jako „**Služby podpory provozu**“), a to v rozsahu a způsobem popsáným v této Smlouvě a v [Příloze č. 7](#) část A a Příloze č. 7 část B této Smlouvy (dále jen „**Specifikace Služeb podpory provozu**“). Služby podpory provozu mají paušální charakter. Rozsah Služeb podpory provozu je uveden formou katalogových listů (dále jen „**Katalogové listy**“ nebo jednotlivě též jen „**Katalogový list**“) v [Příloze č. 1](#) část A, Příloze č. 1 část B a Příloze č. 1 část C této Smlouvy. V návaznosti na změny metodiky bude Objednatel zohledňovat, zda se jedná o interní metodiku přímo navazující na legislativní změny (pak bude implementace řešena v rámci paušální odměny), a nebo zda změna interní metodiky není odvozená od legislativních změn, v takové případě bude její realizace řešena formou samostatné objednávky.
- 3.2 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli plnění spočívající v poskytování služeb při realizaci změn, služeb souvisejících s realizací bezpečnostních opatření a dále služeb souvisejících s převzetím AVIS a ukončením poskytování Služeb podpory provozu, vše dle požadavků Objednatele (byť případně iniciovaných Poskytovatelem) po celou dobu účinnosti Smlouvy, a to na základě Změnových požadavků učiněných postupem podle této Smlouvy (dále jen „**Služby na vyžádání**“) v souladu s procesy uvedenými v [Příloze č. 7](#) část A a Příloze č. 7 část B této Smlouvy (dále společně Služby podpory provozu a Služby na vyžádání též jako „**Služby**“ či jednotlivě jen „**Služba**“).
- 3.3 Nedílnou součástí poskytování Služeb a ceny za tato plnění je dopracování stávající provozní dokumentace vztahující se k Systému v souladu s vyhláškou č. 360/2023 a s Přílohou č. 7 ZD a také pravidelná aktualizace této provozní dokumentace Poskytovatelem (dále jen „**Provozní dokumentace**“). Aktuální provozní dokumentace tvoří [Přílohu č. 7 část C](#) této Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel bere na vědomí, že nositelem majetkových autorských práv k Systému, je společnost Aricoma Digital s r.o., IČ: 471 17 087, se sídlem Vinohradská 1511/230, Strašnice, 100 00 Praha 10 (dále jen „**Dodavatel Systému**“). Poskytovatel se podpisem této Smlouvy zavazuje, že bude s autorskými díly Dodavatele Systému nakládat výlučně v rámci plnění

smluvních povinností dle této Smlouvy. Poskytovatel dále bere na vědomí, že Objednatel, je nositel licenčního oprávnění k Systému. Poskytovatel je oprávněn k nezbytným úpravám Systému pro řádné provádění plnění dle této Smlouvy a odpovídající příslušné úrovni partnerství specifikované Dodavatelem Systému. Za účelem zajištění dodržování povinností Poskytovatele, specifikovaných v tomto odstavci, se Poskytovatel zavazuje uzavřít s Dodavatelem Systému Dohodu o mlčenlivosti, jejíž znění tvoří jakožto Příloha č. 6 součást Zadávací dokumentace.

- 3.5 Poskytovatel dále bere na vědomí, že na základě plnění této Smlouvy získá přístup k osobním údajům. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele jako zpracovatel osobních údajů zpracovávat osobní údaje, a to dle podmínek stanovených v čl. XVI této Smlouvy.
- 3.6 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen ve Specifikaci služeb podpory provozu. Objednatel se v rámci nezbytné součinnosti zavazuje umožnit Poskytovateli přístup a poskytnout mu uživatelská oprávnění k Systému v rozsahu, nezbytném pro řádné plnění této Smlouvy.
- 3.7 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, a to vždy po poskytnutí Služeb podpory provozu a po akceptaci Služeb na vyžádání, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v [Příloze č. 5](#) této Smlouvy. V případě plnění prostřednictvím poddodavatele Poskytovatel odpovídá jako by plnil sám. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám.
- 3.9 Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu, než který původní poddodavatel prokázal za Poskytovatele.

IV. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli Služby podpory provozu dle harmonogramu plnění, který je součástí [Přílohy č. 3](#) této Smlouvy (dále též „**Harmonogram**“) a obsahuje závazné termíny postupného zahájení poskytování Služeb podpory provozu dle odst. 3.1 této Smlouvy.
- 4.2 Místem plnění je sídlo Objednatele, jeho pracoviště, místo provozu Systému a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn tato místa svým písemným oznámením specifikovat, a to případně alespoň 3 měsíce před zahájením poskytování Služeb podpory provozu z tohoto místa.
- 4.3 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem, avšak výhradně za podmínek, uvedených v [Příloze č. 7 Část D](#) této Smlouvy.

V. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU

- 5.1 Bude-li součástí Služeb na vyžádání výstup, k němuž bude účelné poskytovat podporu, bude její specifikace a rozsah uveden ve Změnovém požadavku. Cena za poskytování takové podpory již je zahrnuta do paušální ceny Služeb podpory dle odst. 11.1. této Smlouvy.
- 5.2 Služby podpory provozu budou poskytovány v souladu s Obdobím poskytování Služeb, které jsou uvedeny v jednotlivých Katalogových listech a stanovenými milníky (Milník č. 1 až 6) v Příloze č. 3 Smlouvy).
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.3.1 poskytovat Služby podpory provozu v souladu s Provozní dokumentací. Provozní dokumentace tvoří [Přílohu č. 7](#) část C této Smlouvy. Provozní dokumentace v podobě aktuální ke dni uzavření této Smlouvy je součástí této Smlouvy jako její volná součást a je předána Poskytovateli v elektronické formě. Případná aktualizace Provozní dokumentace bude mít přednost před zněním, které je [Přílohou č. 7](#) část C této Smlouvy;
 - 5.3.2 poskytovat Služby podpory provozu s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby podpory provozu řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší 5 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb podpory provozu dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou;
 - 5.3.3 poskytovat Služby podpory provozu v rozsahu dle jednotlivých Katalogových listů a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou součástí Specifikace služeb podpory provozu;
 - 5.3.4 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržívat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje k monitoringu Služeb podpory provozu využívat reportingový nástroj Service Desk Objednatele (dále jen „**Service Desk**“), který bude sloužit k dohledu nad poskytováním Služeb podpory provozu. Service Desk umožní předávání a přijímání informací ke sledování a monitorování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby podpory provozu. Objednatel souhlasí s tím, aby volitelně byl pro správu hlášení používán integrovaný nástroj Hotline AVISme (dále jen „Hotline“) v oblastech a pro typy hlášení, které Objednatel předem schválí.
- 5.5 Na základě informací z monitorovacích nástrojů a provozních informací předaných ze strany Objednatele do Service Desku, resp. Hotline, budou Poskytovatelem vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky monitoringu, informace o zpracovaných hlášeních z Hotline a Service Desku a další informace relevantní pro poskytování Služby podpory provozu, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb podpory provozu (dále jen „**Zpráva**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby podpory provozu poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu podpory provozu SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby podpory provozu sjednanou v této Smlouvě. Vzor Zprávy je uveden v [Příloze č. 10](#) této Smlouvy.
- 5.6 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního čtvrtletí (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.

-
- 5.7 Zprávy podléhají schvalování Objednatel. Nebyly-li Služby podpory provozu poskytnuty řádně, Objednatel na základě Zprávy vyčísí smluvní pokuty za Vyhodnocovací období. v souladu s mechanismem uvedeným v jednotlivých Katalogových listech.
- 5.8 Služby podpory provozu budou spočívat zejména v:
- 5.8.1 dodání nových verzí systému;
 - 5.8.2 zajištění garantované úrovně dostupnosti Systému odstraňováním jeho chyb bez ohledu na jejich původ;
 - 5.8.3 podpoře uživatelů při obsluze a užívání Systému, zejména řešením servisních požadavků vznesených uživateli Systému či podáváním technických informací o Systému, zodpovídání telefonických dotazů uživatelů;
 - 5.8.4 zajištění součinnosti Objednateli v oblasti kybernetické bezpečnosti, které budou spočívat zejména v:
 - 5.8.4.1 poskytnutí součinnosti při bezpečnostním a provozním monitoringu;
 - 5.8.4.2 poskytnutí součinnosti při analýze rizik;
 - 5.8.4.3 ostatních činnostech, specifikovaných v čl. XVIII. této Smlouvy.
- 5.9 Ve vztahu k poskytování Služeb podpory provozu se Poskytovatel dále zavazuje:
- 5.9.1 udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Služeb podpory provozu, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb podpory provozu;
 - 5.9.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
 - 5.9.3 provádět monitoring provozu Systému a Služeb podpory provozu dle podmínek odst. 5.4 Smlouvy a dle požadavků stanovených SLA definovaných v [Příloze č. 1 část A, Příloze č. 1 část B](#), Příloze č. 1 část C této Smlouvy a zajišťovat průběžně správu pro optimální provoz Systému a Služeb podpory provozu.

VI. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB NA VYŽÁDÁNÍ

- 6.1 Služby na vyžádání budou Objednatel. objednávat prostřednictvím Změnového požadavku, který bude uplatňován v souladu s rozsahem dle odstavce 3.1 této Smlouvy zejména při změně schváleného chování nebo nastavení aplikace, který nemůže být vyřešen pomocí standardizovaných postupů dle Provozní dokumentace Systému. V případě prokázání, že v rámci přípravy legislativních úprav se jedná o požadavky nad rámec limitu paušálních služeb podle Přílohy č. 1 část A: KATALOGOVÝ LIST AVIS_AP/001 Smlouvy, budou úpravy nad rámec stanoveného limitu objednané Objednatel. jako služby na vyžádání. U služeb na vyžádání je nutné dodržet následující postup:
- 6.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou zadání změnového požadavku písemně zadat Poskytovateli plnění Služeb na vyžádání (dále jen „**Zadání změnového požadavku**“) a Poskytovatel je povinen dle Zadání změnového požadavku nabídnout plnění, přičemž toto Zadání změnového požadavku musí obsahovat:
 - 6.1.1.1 konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je zadáno;
 - 6.1.1.2 termín dodání plnění;
 - 6.1.1.3 Objednatel. předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů, dle objednaných licencí apod.).

6.1.2 V reakci na přijaté Zadání změnového požadavku Objednatele je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů, nedohodnou-li si Smluvní strany jinou lhůtu, doručit Objednateli písemné upřesnění realizace formou analýzy Zadání změnového požadavku jakožto návrh konkrétního Dílčího plnění (dále jen „**Analýza změnového požadavku**“), nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Zadání změnového požadavku bránící Poskytovateli Analýzu změnového požadavku vypracovat. Vadou dle tohoto odst. je:

- neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat;
- objektivně nerealizovatelné zadání nebo zadání, jehož realizace by byla možná pouze s vynaložením neúměrně vysokých nákladů a úsilí;
- objektivně nepřiměřeně krátký termín pro přípravu Analýzy změnového požadavku;
- objektivně nízký rozsah odhadované pracnosti pro přípravu Analýzy změnového požadavku.

V takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Zadání změnového požadavku, které budou řádně specifikované a odůvodněné Poskytovatelem, a Zadání změnového požadavku opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady v Zadání změnového požadavku, je Poskytovatel povinen průběžně na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že svoje Zadání změnového požadavku bere zpět, případně specifikované vady odstraní. O vadu ve vymezení Zadání změnového požadavku se ovšem nejedná, pokud domnělá vada vychází z informací či materiálů, které Objednateli poskytl Poskytovatel.

6.2 Analýza změnového požadavku musí přinejmenším obsahovat:

- 6.2.1 dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených obecných akceptačních kritérií podle pravidel této Smlouvy a případně upřesněných v příslušném Změnovém požadavku (odpovídá-li to povaze plnění); alternativně může být v Analýze změnového požadavku uvedeno, že tato část řešení bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění ve stanovené lhůtě za součinnosti obou stran, přičemž bude blíže specifikován způsob a postup odsouhlasení Objednatelem;
- 6.2.2 požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci plnění;
- 6.2.3 specifikaci dalších služeb nebo činností, souvisejících s realizací nebo produktivním nasazením požadovaného plnění;
- 6.2.4 dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění definující přinejmenším termín nasazení Dílčího plnění do testovacího prostředí a nejzazší termín nasazení do produkčního prostředí; harmonogram musí respektovat v Zadání změnového požadavku určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost v Analýze změnového požadavku dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný;
- 6.2.5 vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;
- 6.2.6 cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě v [Příloze č. 6](#); stanovená cena musí respektovat v Zadání změnového požadavku stanovený rozsah pracnosti, ledaže by tento rozsah byl nepřiměřeně nízký a Poskytovatel tuto skutečnost v Analýze změnového požadavku dostatečně odůvodní s návrhem nejnižšího rozsahu pracnosti, v rámci kterého je realizace plnění proveditelná.

-
- 6.3 V případě, že Objednatel souhlasí s navrženou Analýzou změnového požadavku, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Analýzu změnového požadavku odmítnout, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli.
- 6.4 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Analýzy změnového požadavku, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 6.2 této Smlouvy.
- 6.5 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakékoliv Zadání změnového požadavku nebo požadavek vznesený Objednatel v souladu s touto Smlouvou.
- 6.6 Zadání změnového požadavku se stává součástí odsouhlasené Analýzy změnového požadavku v rozsahu, v jakém ustanovením Analýzy změnového požadavku neodporuje, a pro výklad ustanovení Analýzy změnového požadavku se použije společně s touto Smlouvou subsidiárně.
- 6.7 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v průběhu trvání této Smlouvy povinen poplat žádné Služby na vyžádání.

VII. ZPŮSOB UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatel a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb podpory provozu nebo Služeb na vyžádání na Objednatele a/nebo nového poskytovatele.
- 7.2 Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje v souladu s postupem uvedeným v článku VI a ve lhůtách dle odst. 7.3 této Smlouvy vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup ukončení poskytování Služeb (Exit plán) a poskytnout plnění nezbytná k realizaci ukončení poskytování Služeb za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy.
- 7.3 Objednatel je oprávněn požádat o vypracování dokumentace vymezující postup ukončení poskytování Služeb spolu s výpovědí této Smlouvy nebo její části, kdykoli spolu s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy či v souvislosti s vypršením platnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat dokumentaci vymezující postup ukončení poskytování Služeb a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele.

VIII. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Specifikace služeb podpory provozu. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatel akceptoval.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Smluvní strany druhé Smluvní straně. Jakékoliv změny Specifikace služeb podpory provozu musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými právními předpisy.

IX. AKCEPTACE

- 9.1 Každý výsledek Služeb na vyžádání, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**Dílčí plnění**“), bude Objednatelům akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté Dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých Dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou ve Specifikaci služeb podpory provozu, Analýze změnového požadavku či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami.
- 9.2 Akceptace dokumentů
- 9.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelům schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 9.2 Smlouvy.
- 9.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelům. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
- 9.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 5 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel nejpozději do 7 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatelů a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatelů přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 9.2.3 i opakovaně.
- 9.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 5 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.
- 9.3 Akceptace jiných Dílčích plnění než dokumentů
- 9.3.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých Dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 9.3 Smlouvy.
- 9.3.2 Předání a převzetí Objednatelům objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného Dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých Dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo na základě podmínek uvedených ve Změnovém požadavku, ale vždy v souladu s touto Smlouvou.
- 9.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých Dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Zadáním změnového požadavku nebo Analýzou změnového požadavku; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že Dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.
- 9.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravených Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, případů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatelů, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 9.3.3. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.

-
- 9.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 9.3.6 Jestliže jednotlivé Dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto Dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 9.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že Dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo B a současně nemá více než tři vady kategorie C, kde kategorizace vad je následující:
- vada kategorie A - Dílčí plnění není použitelné ve svých základních a klíčových funkcích, tento stav znemožňuje užívání Dílčího plnění nebo jeho částí;
- vada kategorie B - Dílčí plnění je ve svých funkcích degradováno tak, že tento stav by zásadně omezoval jeho běžné využívání;
- vada kategorie C - ostatní vady, které nespádají do kategorie A nebo B, tj. snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem do funkcionality.
- Objednatel je oprávněn Dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií, ale povinnost Poskytovatele odstranit vady tím není dotčena.
- 9.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých Dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové Dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v akceptačním protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 9.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné Dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. IX Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné Dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k Dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto akceptačního protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 9.3.10 Nejpozději v den podpisu akceptačního protokolu jednotlivého Dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktualizaci Provozní dokumentace vztahující se k Dílčímu plnění a případné zdrojové kódy dle čl. XII, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 9.4 U Služeb podpory provozu akceptace probíhá písemným schválením Zprávy Objednatelem.
- 9.5 Lhůty uvedené čl. IX Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.
-

X. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

10.1 Poskytovatel se dále zavazuje:

- 10.1.1 poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;
- 10.1.2 upozorňovat Objednatele včas na hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 10.1.3 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 10.1.4 upozornit Objednatele na rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod vyloučí nebo sníží;
- 10.1.5 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 10.1.6 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a plikovat procesy „best practice“;
- 10.1.7 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí plnění, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);
- 10.1.8 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran;
- 10.1.9 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
- 10.1.10 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 10.1.11 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Služeb podpory provozu za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
- 10.1.12 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

10.2 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 50 000 000,00 Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do 10 pracovních dnů po uzavření Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.

- 10.3 Smluvní strany jsou povinny postupovat v souladu se způsobem organizace, který tvoří součást části [Přílohy č. 7 část A a Přílohy č. 7 část B](#) této Smlouvy a který upravuje organizaci při plnění této Smlouvy včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu apod.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Systému provedené Poskytovatelem na základě této Smlouvy aktualizaci Provozní dokumentace. Dojde-li k nepodstatné změně Systému a za 6 po sobě jdoucích měsíců nedorazí již k žádné podstatné změně, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, provedena do skončení 10 pracovních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.
- 10.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakémukoli třetí osobě písemně pověřené Objednatелеm spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Systému s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatелеm či třetími osobami určenými Objednatелеm, a to formou Změnového požadavku.
- 10.6 Poskytovatel se dále zavazuje na základě písemného požadavku poskytnout Objednateli ostatní související informace či podklady týkající se plnění jeho poddodavatelů uvedených v [Příloze č. 5](#) této Smlouvy.
- 10.7 Disponovat po celou Dobu poskytování Služeb oprávněním zasahovat do zdrojových kódů Systému nebo kumulativně splňovat následující podmínky:
- a. mít po celou Dobu poskytování Služeb uzavřenou účinnou smlouvu o účasti v Partnerském programu AVIS^{ME} minimálně pro úroveň partnerství Maintenance;
 - b. mít po celou Dobu poskytování Služeb platný certifikát AVIS^{ME} Partner minimálně pro úroveň partnerství Maintenance.
- Objednatel má po celou Dobu poskytování Služeb právo kdykoliv vyzvat Poskytovatele k předložení účinné smlouvy o účasti v Partnerského programu AVIS^{ME} minimálně pro úroveň partnerství Maintenance a platného certifikátu AVIS^{ME} Partner minimálně pro úroveň partnerství Maintenance; Poskytovatel je povinen tyto dokumenty předložit do 15 pracovních dní od výzvy Objednatele.
- 10.8 Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, pokud to pro Poskytovatele neznámá dodatečné náklady.
- 10.9 V případě ukončení Závazku jinak než uplynutím Doby poskytování Služeb učinit ještě vše, co nesnese odkladu, aby Objednatel neutrpěl újmu.

XI. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

11.1 Cena Služeb podpory provozu a její hrazení

- 11.1.1 Cena Služeb podpory provozu je dohodou Smluvních stran stanovena pro jednotlivé Katalogové listy následovně:

Předmět plnění	Cena v Kč bez DPH
KATALOGOVÝ LIST AVIS_AP/001	2 574 000,00 Kč
KATALOGOVÝ LIST AVIS_TP/002	4 740 000,00 Kč
KATALOGOVÝ LIST AVIS_RP/003	1 440 000,00 Kč
Cena za poskytování všech Služeb podpory provozu za jedno čtvrtletí	8 754 000,00 Kč

Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb podpory provozu za období jednoho kalendářního čtvrtletí.

- 11.1.2 Služby podpory provozu budou poskytovány od okamžiku účinnosti této Smlouvy dle Harmonogramu po dobu 36 měsíců (s možností využití vyhrazené změny závazku na dalších 12 měsíců) ode dne Milníku č. 5 a jejich celková cena za toto uvedené období činí 105 048 000,00 Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). Úplata za některé služby Podpory provozu, které Poskytovatel poskytuje dle Harmonogramu přede dnem Milníku č. 5, je již zahrnuta v celkové ceně dle předchozí věty.
 - 11.1.3 Podrobný rozpis ceny jednotlivých Služeb podpory provozu je uveden v [Příloze č. 6](#) této Smlouvy.
 - 11.1.4 Cena Služeb podpory provozu bude zaplacená vždy po skončení kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly Služby podpory provozu poskytovány, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) řádně vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje Fakturu vystavit nejpozději do 10 kalendářních dnů po skončení předchozího kalendářního čtvrtletí. Přílohou Faktury musí být záznam o poskytnutí Služeb podpory provozu (dále jen „**Záznam o poskytnutí Služeb podpory provozu**“), jehož vzor je uveden v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy. V případě, že Služby podpory provozu nebyly poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed čtvrtletí apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část ceny Služeb podpory provozu za kalendářní čtvrtletí.
- 11.2 Cena Služeb na vyžádání a její hrazení
- 11.2.1 Cena Služeb na vyžádání je dohodou Smluvních stran stanovena v Kč bez DPH za 1 člověkodenní v rozsahu 8 hodin (dále jen „**ČD**“) Služeb na vyžádání. Cena Služeb na vyžádání je specifikována v [Příloze č. 6](#) této Smlouvy.
 - 11.2.2 Cena za Služby na vyžádání bude zaplacená vždy po akceptaci Dílčího plnění Služeb na vyžádání způsobem dle čl. IX Smlouvy, a to na základě Faktury vystavené Poskytovatelem, a bude stanovena následovně:
 - 11.2.3 Cena Služeb na vyžádání vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v ČD nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění.
 - 11.2.3.1 Poskytovatel ve lhůtách stanovených ve schválené Analýze změnového požadavku předloží Objednateli spolu s Fakturou seznam realizovaných prací, který bude obsahovat rozpis člověkodenní při realizaci Služeb na vyžádání (dále jen „**Výkaz plnění**“), jehož vzor je uveden v [Příloze č. 9](#) této Smlouvy.
 - 11.2.3.2 Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti dané Faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti.
 - 11.2.3.3 Cena Služeb na vyžádání se může přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Výkazu plnění bude zřejmé, že Služby na vyžádání byly realizovány s menší pracností.
 - 11.2.4 Služby na vyžádání budou poskytovány ode dne účinnosti této Smlouvy do vyčerpání celkového maximálního limitu v částce 49 500 000,00 Kč bez DPH. Poskytovatel se zavazuje před objednáním Služeb na vyžádání informovat Objednatele o dosažení celkového maximálního limitu.
- 11.3 Celková cena
- 11.3.1 Smluvní strany se dohodly, že cena všech poskytovaných Služeb dle této Smlouvy (tj. součet ceny dle odst. 11.1.2 a 11.2.4) nepřevyší částku 154 548

000,00 Kč bez DPH. Jedná se o cenu maximální a nepřekročitelnou, navýšenou pouze o DPH ve výši dle platných právních předpisů.

- 11.3.2 V případě, že dojde k vyčerpání části z finančních limitů dle odst. 11.1.2, 11.2.4 a 11.3.1 budou tyto finanční limity navyšovány v souladu s pravidly inflační doložky dle odst. 11.5. této Smlouvy, případně o smluvní plnění, která budou doplněna na základě dodatků uzavřených v souladu s § 222 ZZVZ.

11.4 DPH

Ke všem cenám, uvedeným v tomto čl. XI bude připočítána DPH ve výši dle platných právních předpisů.

11.5 Inflační doložka

- 11.5.1. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu Služeb s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícího po uplynutí dvou kalendářních let ode dne zahájení poskytování Služeb, a to o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „**Míra inflace**“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.
- 11.5.2 Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu Služeb pouze v případě, že Míra inflace přesáhne 2 %. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné Míry inflace se cena Služeb nesnižuje. Poskytovatel je v každém roce oprávněn zvýšit cenu Služeb podle předchozího odstavce nejvýše o 10 %; to platí i v případě, že Míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší.
- 11.5.3 Nebude-li oznámení o zvýšení cen Služeb doručeno Objednateli nejpozději do 31.března daného kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny Služeb v daném kalendářním roce zanikne. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že za účelem zvýšení cen Služeb dle předchozích odstavců není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě.

11.6 Platební podmínky

- 11.6.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 kalendářních dní od doručení Faktury Objednateli. Poskytovatel odešle Fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení Faktury.
- 11.6.2 Všechny Faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení Smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel Faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo Faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti Faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku.
- 11.6.3 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené Faktury.
- 11.6.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet Poskytovatele, který je uvedený v záhlaví této smlouvy. Částka se považuje za uhrazenou dnem odesláním z účtu Objednatele.
- 11.6.5 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

-
- 11.6.6 Objednatel bude hradit přijaté Faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 11.6.7 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dnů. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 11.6.8 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytované Služby.

XII. ZDROJOVÝ KÓD

- 12.1 Nestanoví-li tato Smlouva jinak, zejména v odst 3.4 výše, je Poskytovatel povinen nejpozději v okamžiku akceptace Dílčího plnění tvořícího Systém předat Objednateli zdrojový kód každého takového jednotlivého plnění, které je počítačovým programem a které je Objednateli poskytováno na základě poskytování Služeb dle této Smlouvy. O předání zdrojových kódů bude oběma Smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
- 12.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 12.1 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého Dílčího plnění tvořícího Systém, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 12.3 Poskytovatel je povinen předat Objednateli dokumentovaný zdrojový kód nebo dokumentovanou Změnu zdrojového kódu nejpozději v den předání a převzetí příslušného plnění podle této Smlouvy. V případě předčasného ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech součástí Systému tak, aby byl Objednatel držitelem zdrojového kódu minimálně k v dané chvíli aktuální verzi Systému.
- 12.4 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel může zdrojový kód dle odst. 12.1 či jeho změny neomezeně sdílet s ostatními subjekty uvedenými v odst. 13.4 Smlouvy či jejich poskytovateli.

XIII. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 13.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou Smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.

-
- Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 13.2 Vzhledem k tomu, že součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, kterým může vzniknout autorské právo ve smyslu autorského zákona, je k těmto součástem plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- 13.3 Poskytovatel se zavazuje, že na Objednatele převede oprávnění k výkonu majetkových práv v souladu s § 58 odst. 1 autorského zákona ke všem součástem plnění, ke kterému je Poskytovatel podle této Smlouvy povinen. Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.
- 13.4 Pakliže pro povahu autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí nevýhradní a časově neomezené licence k autorskému dílu (resp. po dobu trvání autorských majetkových práv) vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu užívat toto autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném územním rozsahu v rámci resortu Ministerstva financí ČR a pro subjekty veřejné správy, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoli dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití autorského díla v souladu s účelem, pro který byl software vytvořen. Licence k autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- 13.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.
- 13.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 13.3 a odst. 13.4 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti plnění, které příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti plnění.
- 13.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 13.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena Služeb dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
-

-
- 13.9 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 13.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 13.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Službu, při jejichž dodání došlo k vytvoření autorského díla.
- 13.12 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Software či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit ve spolupráci s Objednatelem na vlastní náklady náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

XIV. ZÁRUKA

- 14.1 S ohledem na to, že předmětem Smlouvy je poskytnutí Služeb, záruční doba činí 24 měsíců a počíná běžet ve vztahu k jednotlivým částem předmětu Smlouvy okamžikem jejich převzetí, které je provedeno Výkazem plnění (viz. [Příloha č. 9 této Smlouvy](#)), tj. potvrzení o předání a přijetí (převzetí) plnění nebo jeho určité části bez výhrad.
- 14.2 Poskytovatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu Smlouvy, a to do 15 pracovních dnů od prokazatelného nahlášení vady. Ohlášení vad po dobu trvání této Smlouvy i po skončení doby trvání Smlouvy provádí Administrátor vad Objednatele dle pracovního postupu hlášení a odstraňování vad díla, který je součástí Provozní dokumentace, tj. prostřednictvím systému Service Desk. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí ohlášení vady e-mailem nebo prostřednictvím Service Desku, dle požadavků stanovených SLA, včetně souvisejících pokut, dle [Přílohy č. 1 část A](#), [Přílohy č. 1 část B](#) a [Přílohy č. 1 část C](#) této Smlouvy. Užití ustanovení § 2618 občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- 14.3 V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností z vad je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 21.1.4 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen vady odstranit opravou, opětovným provedením nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy, a to podle volby Objednatele.
- 14.4 Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 14.2 Smlouvy, je Objednatel oprávněn uplatnit práva stanovená zákonem nebo podle své volby odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Poskytovateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, smluvní pokutu a náhradu škody.
- 14.5 Poskytovatel v rámci záruky odpovídá za to, že předmět Smlouvy bude v souladu s touto Smlouvou a podmínkami stanovenými právními předpisy. Poskytovatel zejména odpovídá za shodu poskytnutého předmětu Smlouvy a jeho vlastností s Provozní dokumentací.
- 14.6 V případě nemožnosti užívání předmětu Smlouvy pro jeho vady dochází k prodloužení záruční doby o dobu od ohlášení vad Poskytovateli do jejich úplného odstranění.
- 14.7 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností

-
- se sjednává, že převzetím jednotlivých částí předmětu Smlouvy není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- 14.8 Ustanoveními tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XV. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 15.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že:
- 15.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy;
 - 15.1.2 osoby oprávněné v záležitostech projektových jsou oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. VIII této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. IX Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly a jiné akceptační dokumenty dle této Smlouvy; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy;
 - 15.1.3 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem Smluvních stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. XIV Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy.
 - 15.1.4 osoby oprávněné jednat v záležitostech kybernetické bezpečnosti jsou oprávněny vést jednání bezpečnostního charakteru, poskytovat stanoviska v bezpečnostních otázkách a jednat jménem Smluvních stran podle čl. XVIII Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy.
- 15.2 Oprávněné osoby dle odst. 15.1.2 jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 15.3 Oprávněné osoby dle odst. 15.1.2 a 15.1.3 nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 15.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v [Příloze č. 4](#) této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 15.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu písemně upozornit. V případě, že je oprávněná osoba zastoupena jinou osobou, existenci zástupčího oprávnění a jeho rozsah Objednatel Poskytovateli oznámí, přičemž forma tohoto oznámení není sjednána. Pokud zástupčí oprávnění zástupce oprávněné osoby vyplývá ze zvláštních právních předpisů, např. ze zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, Objednatel není povinen existenci zastoupení oprávněné osoby předem oznamovat.
- 15.6 Poskytovatel určí k poskytování Služeb dle této Smlouvy realizační tým, který bude sestávat z osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku

splnění kvalifikačních požadavků. Jmenné složení realizačního týmu je uvedeno v [Příloze č. 2](#). V případě změny členů realizačního týmu Poskytovatele je Poskytovatel povinen si vyžádat předchozí písemný souhlas Objednatele, bez tohoto souhlasu není změna účinná. Nový člen realizačního týmu Poskytovatele musí splňovat příslušné kvalifikační požadavky, stanovené v Zadávací dokumentaci, což je Poskytovatel povinen doložit odpovídajícími dokumenty. Současně si Objednatel vyhrazuje právo požádat o výměnu člena realizačního týmu Poskytovatele pro opakovanou nespokojenost s kvalitou jím odváděné práce nebo pro nedostatečnou či nevhodnou komunikaci s Objednatelem. Veškeré případné náklady související s výměnou člena realizačního týmu Poskytovatele nese výlučně Poskytovatel.

XVI. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 16.1 Smluvní strany berou na vědomí, že vzhledem k tomu, že s plněním této Smlouvy je spojeno zpracování osobních údajů (dále jen „**Osobní údaje**“) ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „**Obecné nařízení**“), je pro účely této Smlouvy Objednatel v postavení správce Osobních údajů (pro účely tohoto článku dále jen „**Správce**“) a Poskytovatel v postavení zpracovatele Osobních údajů (pro účely tohoto článku dále jen „**Zpracovatel**“) a předmětem této Smlouvy je rovněž pověření Zpracovatele Správcem ke zpracování Osobních údajů v rozsahu této Smlouvy pro Správce.
- 16.2 Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje na základě této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, zejména s Obecným nařízením a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, jakožto prováděcím předpisem k Obecnému nařízení (dále jen „**Zákon o zpracování osobních údajů**“), případně rovněž s jednotlivými ISO normami, pokud na zpracování Osobních údajů dopadají, a dále v souladu s touto Smlouvou.
- 16.3 Předmětem zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy jsou jakékoliv operace nebo soubory operací s Osobními údaji, zejména:
- 16.3.1 zpracování Osobních údajů Zpracovatelem zejména při provádění testů a Monitoringu;
 - 16.3.2 přístup a nakládání s Osobními údaji při provádění servisních zásahů a manuálních zásahů Zpracovatelem;
 - 16.3.3 provádění dalších činností, realizovaných za účelem poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 16.4 Zpracovatel bude zpracovávat Osobní údaje v souvislosti s plněním povinností dle této Smlouvy a za účelem stanoveným v odst. 16.3 v následujícím rozsahu kategorií subjektů Osobních údajů a kategorií (typů) Osobních údajů :
- 16.4.1 jméno a příjmení;
 - 16.4.2 titul;
 - 16.4.3 e-mailový kontakt;
 - 16.4.4 adresa;
 - 16.4.5 telefonní číslo;
 - 16.4.6 číslo bankovního účtu.
- 16.5 Zpracováním Osobních údajů ve smyslu této Smlouvy se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků (např. specializovaného softwaru) v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného plnění této Smlouvy.

-
- 16.6 Předmětem zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy nejsou citlivé údaje ve smyslu Obecného nařízení.

Práva a povinnosti Zpracovatele

- 16.7 Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje dle této Smlouvy pouze na základě pokynů Správce, které budou jednoznačně Správcem uděleny a Zpracovatelem případně následně doloženy, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Správce vztahuje.
- 16.8 Zpracovatel se zavazuje informovat Správce o tom, že je podle jeho názoru určitý pokyn v rozporu s Obecným nařízením nebo jiným právním předpisem.
- 16.9 Zpracovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti vyplývající pro Zpracovatele z Obecného nařízení, zejména pak povinnosti uvedené v čl. 28 Obecného nařízení. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení povinností uvedených v předcházející větě tohoto odstavce a v této souvislosti umožnit audit, včetně inspekci, prováděných Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispět.
- 16.10 Zpracovatel se zavazuje osobní údaje zpracovávat pouze na pracovištích Zpracovatele nebo jeho dodavatelů (subdodavatelů, poddodavatelů) dopředu schválených písemně Správcem, a to na území Evropské unie.
- 16.11 Zpracovatel se zavazuje přijmout technická a organizační opatření, která jsou nutná k zabezpečení zpracování Osobních údajů v souladu s čl. 32 Obecného nařízení. Zpracovatel se zejména zavazuje, že:
- 16.11.1 technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných Osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracování Osobních údajů zabezpečeny veškeré povinnosti Zpracovatele, vyplývající z právních předpisů vč. Obecného nařízení a ISO norem, pokud na zpracování Osobních údajů dopadají;
 - 16.11.2 ochrana Osobních údajů podléhá jeho interním bezpečnostním předpisům v rámci jeho systému řízení bezpečnosti informací;
 - 16.11.3 zpracování Osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:
 - 16.11.3.1 k Osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Zpracovatele, které budou mít stanoveny podmínky a rozsah zpracování Osobních údajů a každá taková osoba bude přistupovat k Osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem;
 - 16.11.3.2 Oprávněné osoby Zpracovatele, které zpracovávají Osobní údaje podle této Smlouvy, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení, přičemž Zpracovatel se zavazuje zajistit jejich prokazatelné zavázání k této povinnosti. Zpracovatel rovněž zajistí, že tato povinnost pro Zpracovatele i oprávněné osoby bude trvat i po skončení pracovního nebo jiného vztahu ke Zpracovateli;
 - 16.11.3.3 Osobní údaje v elektronické podobě budou uchovávány na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze oprávněné osoby Zpracovatele na základě přístupových kódů či hesel a Zpracovatel bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
 - 16.11.3.4 Zpracovatel zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím

-
- zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, a to v souladu s dohodou s Objednatelem o úrovni daného zabezpečeného přenosu;
- 16.11.3.5 Zpracovatel bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudoanonymizované a šifrované Osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování Osobních údajů;
- 16.11.3.6 Zpracovatel zajistí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování.
- 16.12 Zpracovatel se současně zavazuje být Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 Obecného nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici.
- 16.13 Zpracovatel není oprávněn předat Osobní údaje žádné třetí osobě. Pokud by bylo třeba zapojit do zpracování Osobních údajů dalšího zpracovatele, Zpracovatel je povinen si vyžádat povolení Správce dle postupu uvedeného v odst. 16.16 a 16.17.
- 16.14 Zpracovatel je povinen oznámit správci do 4 hodin jakékoliv porušení (vč. uvedení rozsahu a způsobu) zabezpečení Osobních údajů, a to e-mailem pověřené osobě Objednatele v roli DPO (Data Protection Officer). Zpracovatel se zavazuje přijmout veškerá vhodná opatření k odstranění závadného stavu a o přijatých opatřeních Správce písemně informovat. Ohlášení zpracovatele musí obsahovat všechny informace, které vyžaduje článek 33 odst. 3 písm. a) a c) GDPR a dále navrhovaná opatření k vyřešení daného porušení. Nemůže-li zpracovatel poskytnout veškeré informace týkající se porušení zabezpečení současně, poskytne je správci postupně, avšak vždy bez zbytečného odkladu.
- 16.15 Zpracovatel se zavazuje k součinnosti při plnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů.
- 16.16 Správce uděluje Zpracovateli souhlas se zapojením poddodavatelů uvedených v [Příloze č. 5](#) jako dalších Zpracovatelů osobních údajů. Zpracovatel se zavazuje, že nezapojí do zpracování Osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce. V případě obecného písemného povolení Zpracovatel Správce informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.
- 16.17 V případě, že dojde postupem dle této Smlouvy k zapojení dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy Zpracovatelem na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, které jsou stanoveny v této smlouvě mezi Správcem a Zpracovatelem.

Práva a povinnosti Správce

- 16.18 Správce bude postupovat při plnění této Smlouvy tak, aby Osobní údaje byly zpracovávány vždy v souladu s Obecným nařízením a Zákonem o zpracování osobních údajů, byly aktuální, přesné a pravdivé, a odpovídaly stanovenému účelu dle odst. 16.3.
- 16.19 Informační povinnost vůči subjektům údajů plní Správce.
- 16.20 Správce je oprávněn kdykoliv kontrolovat dodržování Obecného nařízení a ostatních povinností vyplývajících z této Smlouvy Zpracovatelem, a to i bez předchozího upozornění.

Společná ustanovení ke zpracování osobních údajů

- 16.21 Smluvní strany se zavazují předávat si Osobní údaje v šifrované nebo jinak zabezpečené podobě tak, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu k těmto údajům nebo k jakémukoliv zneužití neoprávněnou osobou.
- 16.22 Smluvní strany se dále zavazují navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy a současně postupovat v souladu s dalšími požadavky Obecného nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat Osobní

údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

- 16.23 Maximální doba trvání zpracování a doba uchování Osobních údajů dle této Smlouvy je pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování. Po uplynutí této doby budou Osobní údaje předány Správci nebo prokazatelně na základě písemného sdělení Správce zlikvidovány, přičemž Zpracovatel se zavazuje po uplynutí doby stanovené v první větě tohoto odstavce vymazat veškeré existující kopie příslušných Osobních údajů, pokud neexistuje zákonný důvod k uložení daných Osobních údajů. Zpracovatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů po doručení písemného sdělení Správce osobní údaje zlikvidovat.
- 16.24 Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Zpracovatele týkající se bezpečnosti a ochrany Osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání Správci, příp. jinému zpracovateli.
- 16.25 Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy je zahrnuta v ceně dle čl. XI Smlouvy, přičemž Zpracovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním tohoto článku Smlouvy.
- 16.26 Zpracovatel je povinen Správci neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „**Úřad**“) a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty (dále jen „**Správní řízení**“) je Zpracovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Správci a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Správci poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Zpracovatel je povinen plnit povinnosti kontrolovaného podle zvláštního právního předpisu upravujícího postup Úřadu při výkonu kontroly a zavazuje se:
- 16.26.1 poskytnout Správci kopii protokolu o kontrole;
 - 16.26.2 podat námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole, pokud o to Správce požádá;
 - 16.26.3 informovat Zpracovatele o způsobu provádění opatření k odstranění zjištěných nedostatků uložených inspektorem Úřadu; a
 - 16.26.4 respektovat požadavky Správce na odstranění zjištěných nedostatků v souladu s opatřením uložených inspektorem Úřadu.

XVII. OCHRANA INFORMACÍ

- 17.1 Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně jejích příloh), jakož i její text, mohou být v elektronické podobě zveřejněny v registru smluv, na internetových stránkách Objednatele a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z jiných právních předpisů, a to bez časového omezení.
- 17.2 Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti, podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nepřístupnit třetím osobám neveřejné informace (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 17.2.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle odst. 17.1);
 - 17.2.2 informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;

-
- 17.2.3 veškeré další informace, které budou Smluvními stranami označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 218 ZZZVZ.
- 17.3 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- 17.3.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - 17.3.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
 - 17.3.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
 - 17.3.4 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - 17.3.5 které budou Poskytovatelem po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána.
- 17.4 Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 17.2 této Smlouvy, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele, a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 17.5 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému použití je třeba předchozí písemné svolení Objednatele.
- 17.6 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto smluvním vztahu zavázán sám.
- 17.7 Povinnost zachování mlčenlivosti trvá i po dobu 5 let od skončení záruční doby bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy.
- 17.8 Závazky vyplývající z tohoto článku včetně závazků vyplývajících z odst. 17.1 této Smlouvy není Poskytovatel oprávněn vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.

XVIII. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST A SOUVISEJÍCÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 18.1 Vzhledem k tomu, že Systém je Významným informačním systémem dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti, dále jen „ZoKB“), je Poskytovatel při všech činnostech souvisejících s plněním této Smlouvy povinen brát na tuto skutečnost zřetel a dodržovat ustanovení stanovená legislativou. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou vydávána Objednatelem.
- 18.2 Poskytovatel bere na vědomí, že Předmět plnění dle této Smlouvy souvisí s provozem, užitím, správou, či rozvojem informačního systému Kritické informační infrastruktury ve smyslu ustanovení § 2 písm. d) ZoKB.
- 18.3 Poskytovatel bere na vědomí, že v souvislosti s Předmětem plnění dle této Smlouvy se stává Významným dodavatelem ve smyslu ustanovení § 2 písm. n) vyhlášky 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, dále jen „VoKB“).
- 18.4 Objednatel v souladu s § 8, písm. a) VoKB stanovuje Poskytovateli následující pravidla a povinnosti, které zohledňují požadavky systému řízení bezpečnosti informací související s Předmětem plnění této smlouvy:

-
- a) V součinnosti s Objednatelem zavést procesy zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů;
 - b) Zavést procesy pro řízení přístupu;
 - c) Zavést procesy pro řízení změn včetně zpracování incidentů, servisních požadavků, problémů či změnových požadavků;
 - d) Zavést procesy řízení kontinuity činností včetně zavedení procesů a nasazení nástroje pro zajištění úrovně dostupnosti informací (zálohování, plán a principy testování obnovy dat);
 - e) Nasadit a provozovat nástroje pro ochranu před škodlivým kódem, antivirové kontroly a implementace antimalwaru a antispywaru na koncových zařízeních Poskytovatele;
 - f) Zavést procesy pro zajištění bezpečnosti vývoje jednotlivých aplikačních a systémových modulů;
 - g) Zajistit bezpečnosti vývoje jednotlivých prvků Předmětu plnění;
 - h) V součinnosti s Objednatelem zavést kryptografické prostředky a způsob jejich aplikace;
 - i) Užít standardy pro vývoj aplikací IS a jejich zavádění do produkce.
- 18.5 Práva a povinnosti Smluvních stran budou v případě rekodifikace ZoKB platit i nadále v maximální míře, pakliže nebudou s pravidly rekodifikace ZoKB v rozporu.
- 18.6 Poskytovatel se zavazuje v průběhu plnění této Smlouvy písemně upozornit Objednatele na případný zjištěný nesoulad plnění dle čl. III této Smlouvy s povinnostmi definovanými ZoKB a s případnými nedostatky zjištěnými auditem kybernetické bezpečnosti
- 18.7 V případě kybernetického bezpečnostního incidentu (dále jen „**KBI**“) vzniklého na Předmětu plnění dle této Smlouvy, se Poskytovatel zavazuje tento KBI neprodleně oznámit Objednavateli a následně přijmout opatření pro odvrácení a zmírnění dopadu KBI, a to vše na vlastní náklady. Poskytovatel informuje Objednavatele o odstranění nahlášeného KBI a sepiše akceptační protokol o odstranění KBI, který bude obsahovat mimo jiné popis závady, případně důvod jejího vzniku, způsob odstranění závady, a po tom, co Objednatel akceptuje, že je závada kompletně odstraněna, podpisy Poskytovatele a Objednatele, přičemž Objednatel bude ve věcech kybernetické bezpečnosti zastupovat Manažer kybernetické bezpečnosti Ministerstva financí. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli provést kontrolu procesu odstraňování KBI a vypořádat se s případnými připomínkami Objednatele k procesu odstraňování KBI.
- 18.8 Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření a procesů dle pravidel a povinností stanovených v odst. 4 tohoto článku:
- a) Poskytovatel se na výzvu zavazuje umožnit Objednateli provedení kontroly v rozsahu zavedení a realizace bezpečnostních opatření, jejichž zavedení a užití je vyžadováno ZoKB, prováděcími předpisy k tomuto zákonu nebo vnitřními předpisy Objednatele. Výzva na Poskytovatele bude zaslána minimálně jeden měsíc před takovou kontrolou. Poskytovatel v této věci poskytne Objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Z kontroly vyhotoví Objednatel dokument s názvem „Zápis z kontroly Poskytovatele“ (dále též „**Zápis**“).
 - b) Při každé kontrole bude vždy přihlédnuto k rozsahu plnění dle této Smlouvy.
 - c) Pokud bude během kontroly zjištěno, že Poskytovatel v některé předepsané oblasti nesplňuje povinné náležitosti, tj. bezpečnostní organizační a technická opatření nejsou zavedena nebo užita nebo jsou zavedena či užita v nedostatečném rozsahu, je tato skutečnost zapsána do Zápisu. Objednatel v Zápisu stanoví závazný termín pro jejich nápravu. Při určení tohoto termínu bude vždy přihlédnuto k povaze bezpečnostního opatření, které není zavedeno či užito nebo je zavedeno či užito v nedostatečném rozsahu. Poskytovatel akceptuje, že veškeré náklady, které mu v průběhu plnění dle této Smlouvy vzniknou v souvislosti s výše uvedenými kontrolami, se zavedením a plněním požadavků dle ZoKB, s provedeným auditem kybernetické bezpečnosti či užitím
-

definovaných bezpečnostních opatření, jsou plně k jeho tíži. Překročení tohoto termínu bude posuzováno podle XXI odst. 21.2.5 nebo 21.2.6 této Smlouvy, podle toho, zda jejich porušením vznikne škoda či nikoliv.

- 18.9 Poskytovatel akceptuje, že veškeré náklady, které mu v průběhu plnění dle této Smlouvy vzniknou v souvislosti s výše uvedenými kontrolami, se zavedením a plněním požadavků dle ZoKB, s provedeným auditem kybernetické bezpečnosti či užitím definovaných bezpečnostních opatření, jsou plně k jeho tíži.
- 18.10 Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit v návaznosti na povinnosti Objednatele vyplývající z § 11 ZoKB. Pokud Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB) Objednateli uloží povinnost zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká – li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má Poskytovatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost k zajištění uložených povinností.
- 18.11 Nedodržení povinností dané tímto článkem bude posuzováno podle čl. XXI odst. 21.2.5 nebo 21.2.6 této Smlouvy, podle toho, zda jejich porušením vznikne škoda či nikoliv.

XIX. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 19.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 19.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 19.3 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. XV této Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 19.4 Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v [Příloze č. 4](#) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že prostřednictvím faxu nebo e-mailu lze doručit zejména připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. IX této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.
- 19.5 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.
- 19.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.

-
- 19.7 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 15.1.2 a 15.1.3 podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 19.8 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
- 19.9 V případě že Objednatel neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost, ke které se Objednatel v této Smlouvě zavázal, Poskytovateli se přiměřeně prodlouží lhůta pro splnění jeho povinností dle této Smlouvy, maximálně však o dobu, po kterou byl Objednatel v prodlení.

XX. NÁHRADA ŠKODY

- 20.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu vzniklou porušením platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu škody, která může vzniknout v rámci plnění této Smlouvy některé ze Smluvních stran, a to na celkovou částku, která se rovná dvojnásobku celkové ceny plnění dle této Smlouvy (tj. celková cena veškerých Služeb, jak je uvedeno v čl. 11.3 této Smlouvy). Každá ze Smluvních stran je však v souladu se zněním § 2898 OZ plně odpovědná za úmyslně způsobenou škodu, škodu způsobenou z hrubé nedbalosti, škodu na přirozených právech člověka i za škodu způsobenou slabší Smluvní straně.
- 20.2 Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany.
- 20.3 Žádná ze stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze Smlouvy, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním povinnosti ze Smlouvy v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 20.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 20.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 20.6 Smluvní strana je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na které se vztahuje smluvní pokuta, a to v části převyšující smluvní pokutu.

XXI. SANKCE

- 21.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 21.1.1 v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby podpory provozu dle této Smlouvy nejsou Služby podpory provozu poskytovány v souladu se SLA, má Objednatel nárok uplatnit smluvní pokutu, která bude

stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v jednotlivých Katalogových listech;

- 21.1.2 smluvní pokuty za nedodržení kvalitativních parametrů poskytovaných služeb jsou stanoveny pro jednotlivé služby v příslušných Katalogových listech v [Příloze č. 1 část A, Příloze č. 1 část B a Příloze č. 1 část C](#);
- 21.1.3 v případě prodlení Poskytovatele s předáním výstupu Služby na vyžádání podle jednotlivé Analýzy změnového požadavku vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu dle Analýzy změnového požadavku ve výši 0,05 % ceny Služby na vyžádání dle Analýzy změnového požadavku za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.4 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením záruční vady vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10 000,00 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.5 jednotlivé sankce, pokud na ně Objednateli vznikne nárok, se budou kalkulovat podle pravidel uvedených v této kapitole, vč. uvedených Příloh a budou se sčítat.

21.2 Smluvní strany se dále dohodly, že:

- 21.2.1 v případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností (poruší své smluvní povinnosti) z této Smlouvy, na které se nevztahuje SLA, a které nejsou jen jednorázového charakteru (např. vypracování Zprávy dle odst. 5.6. Smlouvy), náleží Objednateli smluvní pokuta ve výši 10 000,00 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení;
- 21.2.2 v případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti (poruší své smluvní povinnosti), na kterou se nevztahuje SLA, a která je jednorázového charakteru (tj. netrvá po určitou dobu), je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 25 000,00 Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti;
- 21.2.3 v případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst. 12.5 této Smlouvy týkajících se zákazu předání zdrojového kódu třetím stranám se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 000,00 Kč za každé takovéto porušení povinnosti;
- 21.2.4 v případě porušení povinnosti Poskytovatele či Objednatele vyplývajících z této Smlouvy ve vztahu k ochraně Neveřejných informací dle čl. XVII této Smlouvy se Smluvní strana, která porušila smluvní ujednání, zavazuje zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč za každé takové porušení povinnosti;
- 21.2.5 v případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. XVIII (Kybernetická bezpečnost) této Smlouvy, v důsledku čehož by došlo ke kybernetickému incidentu, ohrožení dat a/nebo jakékoliv škodě Objednateli či třetí straně, vzniká Objednateli nárokna smluvní pokutu ve výši 5 000 000,00 Kč za každé takovéto porušení povinnosti;
- 21.2.6 v případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. XVIII této Smlouvy, v jejímž důsledku žádné škody či úniky dat nevzniknou, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,00 Kč za každé takovéto porušení povinnosti;
- 21.2.7 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle odst. 10.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10 000,00 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.2.8 v případě prodlení Poskytovatele s provedením aktualizace Provozní dokumentace v termínech stanovených dle odst. 10.4 této Smlouvy vzniká

-
- Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5 000,00 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.2.9 v případě prodlení Poskytovatele s vypracováním dokumentace vymezující postup ukončení poskytování Služeb (Exit plán) nebo v případě prodlení s poskytnutím plnění nezbytných k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení požadavku Objednatele dle odst. 7.3 a 7.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10 000,00 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.2.10 v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou Zprávu nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období, dle odst. 5.6 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5 000,00 Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 21.2.11 v případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností při zpracování osobních údajů dle čl. XVI této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 21.3 Uplatnění smluvní pokuty dle tohoto článku nemá vliv na nárok na náhradu škody.
- 21.4 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 21.5 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

XXII. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 22.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů nebo od 1. 9. 2025 v závislosti, které datum nastane později. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajišťuje Objednatel. Tato smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy, s možností využití vyhrazené změny závazku dle § 100 odst. 1 ZZVZ na dalších 12 měsíců.
- 22.2 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 22.2.1 Poskytovatel opakovaně, tj. více jak jednou v průběhu jednoho kalendářního čtvrtletí poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit nebo způsobí výpadek některého software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele nebo jeho podstatné části;
- 22.2.2 Poskytovatel opakovaně, tj. více jak dvakrát v průběhu jednoho kalendářního čtvrtletí neplní SLA v kvalitě, definované v Katalogových listech;
- 22.2.3 Poskytovatel je v prodlení s plněním povinnosti dle této Smlouvy déle než 30 dní a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
- 22.2.4 nebude schválena částka ze státního rozpočtu či jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce;
- 22.2.5 dojde k porušení povinnosti ochrany Neveřejných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
- 22.2.6 je rozhodnuto o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení; nebo
- 22.2.7 Poskytovatel vstoupí do likvidace;

-
- 22.2.8 dojde k převedení práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy na jiný subjekt ve smyslu zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů;
- 22.2.9 Poskytovatel byl pravomocně odsouzen pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů;
- 22.2.10 prohlášení Poskytovatele dle poddost. 1.3.4, 1.3.5 a/nebo 1.3.6 Smlouvy o neexistenci významného vztahu k Ruské federaci se ukáže jako nepravdivé.
- 22.3 Objednatel je též oprávněn odstoupit od dalšího plnění této Smlouvy po ukončení Milníku č. 4 (T+2 měsíce), jak je uveden v harmonogramu v [Příloze č. 3](#) Smlouvy, v případě, že ze strany Poskytovatele nebude v uvedeném termínu akceptováno předání prostředí AVIS. Objednatel je v takovém případě oprávněn odstoupit na základě písemného oznámení, doručeného Poskytovateli nejpozději do 7 kalendářních dnů od ukončení Milníku č. 4 - Akceptace předání prostředí AVIS Poskytovateli. V takovém případě uhradí Objednatel Poskytovateli za plnění, poskytnuté v rámci realizace Milníku č. 1 až Milníku č. 4 této Smlouvy ve výši 25% z poměrné části Ceny za poskytování Služeb podpory provozu za jedno čtvrtletí, další plnění dle Smlouvy již nebude realizováno.
- 22.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 22.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem uvedeným v oznámení o odstoupení od Smlouvy.
- 22.6 Každá ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 12 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 22.7 Výpověď dle odst. 22.6 Smlouvy může být i částečná a Smluvní strany mohou Smlouvu vypovídat ve vztahu k jakékoli části plnění, avšak vždy v souladu s omezením uvedeným v jednotlivých Katalogových listech.
- 22.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

XXIII. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 23.1 Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 23.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Nedojde-li k dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky.

XXIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 24.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy podepsaných osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 24.2 V případě jakýchkoliv pochybností či rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy a jejích příloh budou mít přednost ustanovení této Smlouvy, v případě jakýchkoliv pochybností či rozporu mezi ustanoveními [Přílohy č. 1 \(A,B,C\)](#) a ostatními přílohami bude mít přednost ustanovení [Přílohy č. 1 \(A,B,C\)](#).
- 24.3 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 557 OZ.
- 24.4 Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 přebírá nebezpečí změny okolností.
- 24.5 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 24.6 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 24.7 Tato Smlouva je vyhotovena v jednom vyhotvení v českém jazyce s platností originálu s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 24.8 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 část A: KATALOGOVÝ LIST AVIS_AP/001

Příloha č. 1 část B: KATALOGOVÝ LIST AVIS_TP/002

Příloha č. 1 část C: KATALOGOVÝ LIST AVIS_RP/003

Příloha č. 2: Realizační tým Poskytovatele8/5

Příloha č. 3: Harmonogram

Příloha č. 4: Oprávněné osoby Smluvních stran

Příloha č. 6: Cena Služeb a ceník pro poskytování Služeb na vyžádání

Příloha č. 7 část A: Řízení podpory produktivního provozu AVIS

Příloha č. 7 část B: Procesy podpory produktivního provozu AVIS

Příloha č. 7 část C: Aktuální provozní dokumentace AVIS

(vedeno elektronicky na DVD nosiči, poskytováno proti dohodě o mlčenlivosti NDA, výčet dokumentů v Příloze č. 3 Dohody o mlčenlivosti) [Popis architektury informačního systému, Charakteristiku informačního systému, Podrobný popis informačního systému, Provozní a bezpečnostní dokumentaci, Licenční dokumentaci, Přehled dekomponování informačního systému na komponenty, Popis programových rozhraní a Přehled funkcí a poskytovaných služeb]

Příloha č. 7 Část D: Popis architektury AVIS

Příloha č. 8: Záznam o poskytnutí Služeb podpory provozu – VZOR

Příloha č. 9: Výkaz plnění – VZOR

Příloha č. 10: Zpráva o poskytnutí Služeb podpory provozu – VZOR

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

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

Dne dle elektronického podpisu:

Dne dle elektronického podpisu:

.....
Aricoma Digital s.r.o.

xxx
xxx

.....
xxx
xxx

Česká republika – Ministerstvo financí

Za finální znění k č.j. MF-11845/2024/70: xxx

.....
Aricoma Digital s.r.o.

xxx
xxx



Katalog služeb podpory provozu
Katalogové číslo: AVIS_AP/001

Příloha č. 1 část A –

KATALOGOVÝ LIST
AVIS_AP/001

Název služby:	Poskytování aplikační podpory AVIS
----------------------	---

1 Období poskytování Služby podpory provozu

Služba podpory provozu (dále jen „**Služba**“) podle tohoto Katalogového listu bude poskytována od termínu milníku, který definuje zahájení poskytování Služby, do termínu milníku, který definuje ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	1. 09. 2025
Ukončení poskytování Služby	Dle platnosti Smlouvy

2 Režim poskytování služby

Služba podle tohoto Katalogového listu bude poskytována v režimu 24 hod. Celková doba je rozdělena na dvě části:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hod
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hod a mimopracovní dny
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Služeb podpory provozu, v průběhu, které je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služeb podpory provozu. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách) ve vztahu k běžné provozní době uvedené v článku 2 tohoto Katalogového listu. Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena s přesahem běžné provozní doby, a to: pracovní dny, 07:00-19:00. Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena v rozsahu běžné provozní doby: pracovní dny, 08:00-16:00. Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena v rozsahu běžné provozní doby: pracovní dny, 08:00-16:00.

3 Popis rozsahu Služby

Obsahem Služby podle tohoto Katalogového listu je zajištění podpory informačního systému EKIS AVIS a jeho souladu s platnou legislativou v jednotlivých oblastech: oblast rozpočtování (OR), oblast účtování (OÚ), oblast evidence majetku (OEM), oblast ekonomických agend (OEA), oblast controllingu a reportingu (OCR). Oblast servisu a zajištění provozu IS.



Katalog služeb podpory provozu
Katalogové číslo: AVIS_AP/001

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
AVIS			
Zajištění nových verzí systému při legislativních změnách, změnách metodiky nebo v návaznosti na interní předpisy zadavatele, rozhraní na centrální státní registry a systémy třetích stran provozované zadavatelem.	Průběžně dle změn legislativy, metodiky nebo interních předpisů zadavatele.	S	O
Kontrola prostředí – kontrola nastavení prostředí pro provoz informačního systému dle konfiguračního předpisu a kontrola konzistence databází	Průběžně na denní bázi	O	S
Kontrola informačního systému – kontrola podmínek funkčnosti aplikace pro moduly OR, OÚ, OEM, OEA, OCR, kontrola nastavení parametrů atp.	Průběžně na denní bázi	S	O
Oprava kmenových dat programu, dokumentování a řešení neshod, především správa číselníků mimo gesci MF (metodické, systémové, obecné)	Dle požadavku MF	S	O
Oprava kmenových dat programu, dokumentování a řešení neshod, především podpora při správě číselníků v gesci MF (správa uživatelů, programy, typy výdajů)	Dle požadavku MF	O	S
Monitoring dat přenášených pomocí rozhraní mezi externími informačními systémy a AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S
Monitoring webové služby	Průběžně na denní bázi	O	S
Oprava transakčních dat v DB podle požadavků správce IS AVIS	Dle požadavku MF	S	O
Metodická příprava systému na přípravu návrhu OR, OÚ v novém fiskálním období	Dle procesů přípravy	O	S
Výchozí příprava systému na přípravu návrhu OR, OÚ v novém fiskálním období	Dle procesů přípravy	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při přípravě návrhu OR, OÚ, OEM a OEA	Dle procesů přípravy	O	S



Katalog služeb podpory provozu
Katalogové číslo: AVIS_AP/001

Podpora klíčových uživatelů při přípravě návrhu OR, OÚ, OEM a OEA. Zajištění administrátorský prováděných aktivit systému, souvisejících s přípravou	Dle procesů přípravy	S	O
Výchozí příprava systému na další rok.	1x ročně za každý modul	S	O
Podpora klíčových uživatelů při kontrolních a závěrkových činnostech, souvisejících s ročním překlopením dat	Jeden měsíc roku předchozího a dva měsíce roku nového. V prosinci se nastavují číselníky pro nový rok, probíhá příprava na nový rok.	S	O
Provedení ročního překlopení dat v produkční databázi AVIS	Jeden měsíc roku předchozího a dva měsíce roku nového. V prosinci se nastavují číselníky pro nový rok, probíhá příprava na nový rok.	S	O
Aktualizace databáze všech testovacích prostředí AVIS	3x ročně dle plánu verzí	S	O
Podpora při instalacích nové verze	dle Plánu verzí	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při změně zákona o účetnictví	Dle procesů přípravy	O	S
Podpora klíčových uživatelů při změně zákona o účetnictví a souvisejících vyhlášek. Zajištění administrátorský prováděných aktivit systému, souvisejících s přípravou	Při změně zákona o účetnictví a souvisejících vyhlášek	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů a administrátorů při správě agend a aplikací systému	Průběžně na denní bázi	O	S
Podpora klíčových uživatelů a administrátorů při správě agend a aplikací systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora pracovníků Objednatele při řešení metodických a legislativních činnostech (spočívá v posouzení možností a dopadů navrhovaných metodických, resp. legislativních změn do chování systému)	Průběžně	S	O
Průběžný monitoring legislativních změn a jejich zpracování do nových verzí Systému	Průběžně	S	O
Dokumentace			
Správa a aktualizace dokumentace aplikačního nastavení (konfigurační předpis atd.)	Průběžně	S	O
Správa a aktualizace Uživatelské dokumentace	Průběžně	S	O



Katalog služeb podpory provozu
Katalogové číslo: AVIS_AP/001

Školení			
Školení uživatelů IS AVIS (začátečníci, pokročilí dle jednotlivých modulů)	V rozsahu 200 hodin ročně	S	O
Školení pro správce IS AVIS	Průběžně, min. 1x ročně	-	O
Školení pro administrátory (pracovníci útvaru správce IS AVIS)	Průběžně, min. 1x ročně	-	O
Poskytování konzultací k produktu pro MF	Průběžně na denní bázi, bez omezení	S	O
Sestavy a výstupy			
Aktualizace sestav pro úpravy mimo legislativu	V rozsahu max 500 hodin ročně	S	O
Příprava/úprava sestav a datových zdrojů – návrhář výstupů, časovač sestav	1x pro každý datový zdroj a sestavu	S	O
Obecné			
Kontrola databáze – kontrola provedení servispacků, opravných skriptů		S	O
Testování aplikace AVIS při přechodu na vyšší verze systémového software na serverech nebo pracovních stanicích (operační systém) - testování vlivu změny		S	O
Vedení Hotline		S	O

Maximální rozsah prací pro legislativní úpravy se stanovuje na 250 MD/rok. V případě nevyčerpání mohou být zbývající MD převedeny do následujícího roku.

Maximální rozsah prací pro technologické úpravy je stanovený na 75 MD/rok. V případě nevyčerpání mohou být zbývající MD převedeny do následujícího roku.

Poznámky:

* O = Odpovědnost (odpovídá a provádí požadované činnosti, organizuje a řídí činnosti při plnění činnosti, specifikuje požadovanou součinnost), S = Součinnost (poskytuje součinnost, zajišťuje dílčí činnosti na žádost protistrany).



4 Kvalitativní parametry poskytované Služby

4.1 Technická specifikace SLA

4.1.1 Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v ServiceDesku, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení)	Maximální dobou odstranění incidentu nebo vyřešení ostatních servisních hlášení je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v ServiceDesku, který byl založen v rámci zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách. Dodání opravného prostředku prostřednictvím ServiceDesku stanoveného Objednatelem, je považováno za okamžik vyřešení incidentu.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést plánovanou odstávku poskytovaných Služeb, která se nekvalifikuje jako incident. Odstávku je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

4.2 Kategorizace servisních hlášení

4.2.1 Servisní hlášení typu „Incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele.

Klasifikace	Popis
Incident kategorie A	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba podle tohoto Katalogového listu vztahuje, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání kritické skupině uživatelů, většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému, nebo případný náhradní způsob by byl příliš komplikovaný.
Incident kategorie B	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba podle tohoto katalogového listu vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav podstatně omezuje běžný provoz Objednatele.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B.



4.2.2 Ostatní servisní hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení typu: - požadavek na informaci, - požadavek na podporu, - požadavek na změnu, - porucha.

4.3 Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby podle tohoto Katalogového listu pro produktivní a testovací prostředí IS AVIS v níže uvedených reakčních časech dle Tabulky č. 1.

Tabulka č. 1 – Servisní doby a doby odstranění incidentu / vyřešení servisního hlášení

Název Služby		Služby podpory provozu		
SLA parametry				
Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	Maximální doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	Maintenance Window
1 hodina	2 hodiny	3 hodiny	4 hodin	
Maximální doba odstranění incidentu Kategorie A	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie B	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie C	Maximální doba vyřešení ostatních servisních hlášení	Odstávky budou plánovány předem v Plánu odstávek se souhlasem MF, převážně ve dnech pracovního volna, resp. pracovního klidu.
2 hodiny, 6 hodin prodloužení termínu se souhlasem MF	4 hodiny, 8 hodin, prodloužení termínu se souhlasem MF	16 hodin, 4 dny prodloužení termínu se souhlasem MF	16 hodin, 4 dny prodloužení termínu se souhlasem MF	

V případě, že Poskytovatel nedosáhne v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování Služeb podpory provozu úrovně SLA dle parametrů vymezených v Tabulce č. 1, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu.

5 Smluvní pokuty

5.1 Smluvní pokuty za nesplnění kvalitativních parametrů poskytování Služby

Název parametru	Smluvní pokuta z čtvrtletní ceny plnění Služby dle tohoto Katalogového listu v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	



Katalog služeb podpory provozu
Katalogové číslo: AVIS_AP/001

Název parametru	Smluvní pokuta z čtvrtletní ceny plnění Služby dle tohoto Katalogového listu v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5	za každých započatých 10 minut přes povolený limit
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1	
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1	
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1	
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1	
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05	



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_TP/002

Příloha č. 1 část B –

KATALOGOVÝ LIST
AVIS_TP/002

Název služby:	Poskytování technické podpory AVIS
----------------------	---

1 Období poskytování Služby podpory provozu

Služba podpory provozu (dále jen „**Služba**“) podle tohoto Katalogového listu bude poskytována od termínu milníku, který definuje zahájení poskytování Služby, do termínu milníku, který definuje ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	1. 09. 2025
Ukončení poskytování Služby	Dle platnosti Smlouvy

2 Režim poskytování Služby

Služba podle tohoto Katalogového listu bude poskytována v režimu 24 hod. Celková doba je rozdělena na dvě části:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hod
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hod a mimo pracovní dny
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Služeb podpory provozu, v průběhu které je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služeb podpory provozu. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách) ve vztahu k běžné provozní době uvedené v článku 2 tohoto Katalogového listu. Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena s přesahem běžné provozní doby, a to: pracovní dny, 07:00-19:00. Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena v rozsahu běžné provozní doby: pracovní dny, 08:00-16:00. Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena v rozsahu běžné provozní doby: pracovní dny, 08:00-16:00.

3 Popis rozsahu Služby

Obsahem Služby podle tohoto Katalogového listu je zajištění technické podpory AVIS a podpory AVIS v části Správy uživatelů a subjektů za jednotlivé oblasti.



3.1 Technická podpora provozu

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Pravidelné aktivity technické podpor – běžné			
Vedení Provozního deníku	Průběžně na denní bázi	S	O
Provádění rutinních kontrol systémů a monitorování klíčových aplikací a procesů všech prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Standardní technický monitoring aplikací dle postupů popsaných v technické dokumentaci všech prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S
Standardní aktivity administrace aplikací dle postupů popsaných v technické dokumentaci v souladu s nastavením prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Standardní aktivity administrace komunikace aplikací v rámci infrastruktury AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Standardní technický monitoring databází dle postupů doporučených výrobcem	Průběžně na denní bázi	O	S
Standardní aktivity administrace databází dle postupů popsaných v technické dokumentaci v souladu s nastavením prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S
Standardní aktivity administrace operačních systémů	Průběžně na denní bázi	O	S
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž systému nebo vyžadují restart systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace, údržba a náprava obtíží	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza parametrů technického prostředí AVIS dle aktuálních potřeb, změny konfigurace v reakci na události vyplývající z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Návrh opatření vyplývajících ze zjištění monitorovacích aktivit	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Měsíčně	S	O
Zpracování měsíčních protokolů o dostupnosti, poruchách, výpadcích a kapacitní vytíženosti včetně míry dosažení požadovaného SLA	Měsíčně	S	O
Pravidelné aktivity technické podpory – plánované			
Transport vývoje v rámci landscape AVIS	Ad-hoc, zpravidla během odstávek	O	S
Administrace prostředí pro nasazování změn	Průběžně na denní bázi	O	S
Příprava odstávek	Dle Plánu odstávek	O	S
Řízení odstávek	Dle Plánu odstávek	O	S



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_TP/002

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Zajištění aktivit odstávky za oblast technické podpory	Dle Plánu odstávek	O	S
Testování a ověřování stavu technického prostředí AVIS	Dle Plánu odstávek	O	S
Testování a ověřování stavu aplikací po odstávkách v rozsahu standardního monitoringu technického prostředí	Dle Plánu odstávek	S	O
Čištění technických tabulek s vysokým nárůstem dat dle metodiky pro výmaz historických dat s prošlou retenční dobou	Ad-hoc, zpravidla během odstávek	S	O
Pravidelný test Disaster Recovery (1x ročně), případně test obnovy databázových záloh	1x ročně	O	S
Obnova a administrace serverových certifikátů v prostředí AVIS další související činnosti správy certifikátů	1x ročně	O	S
Mimořádné aktivity technické podpory			
Administrace systémů při odstraňování výpadku	Ad-hoc	O	S
Podpora při zpracování incidentů (identifikace problémů, návrh opatření)	Ad-hoc	S	O
Havarijní plány, postupy činností pro odstranění havárií	Ad-hoc	S	O
Plán zálohování a obnovy v případě havárie (Backup plan, Disaster recovery plan)	Ad-hoc	S	O
Metodika			
Udržování metodiky pro výmaz historických dat s prošlou retenční dobou	Průběžně	O	S
Řešení metodických problémů a dotazů	Průběžně	O	S
Udržování DR plánů a postupů	Průběžně	O	S
Dokumentace			
Správa a aktualizace Provozního manuálu	Průběžně	S	O
Správa a aktualizace bezpečnostní dokumentace produktivního provozu AVIS	Průběžně	O	S
Správa a aktualizace procesní dokumentace Produktivního provozu AVIS	Průběžně	O	S
Bezpečnost			
Podpora technického prostředí pro funkční/nefunkční/DR testy	Ad-hoc, zpravidla během odstávek	O	S
Zajištění kvality a dostupnosti prostředí	Průběžně	O	S
Součinnost při administraci FW pravidel a nastavení komunikace	Průběžně	S	O



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_TP/002

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Administrace dokumentace popisující komunikační a bezpečnostní funkcionality týkající se AVIS	Průběžně	S	O
Poskytování součinnosti v oblasti bezpečnosti při výkonu činnosti technické podpory	Průběžně na denní bázi	-	O
Patchování systému **			
Správa seznamu patchů, updatů a upgradů doporučených výrobcí všech komponent použitých v prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Příprava Plánu patchování pro všechny komponenty AVIS (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro záplaty, updaty, upgrady, aplikační změny a další změny komponent AVIS zveřejňované výrobcem komponenty), zejména: - záplaty, updaty a patche pro použité aplikace a komponenty, - upgrade použitých aplikací a komponent, - DB patches v intervalu dle doporučení výrobce, - upgrade DB v intervalu dle doporučení výrobce.	Průběžně	S	O
Schválení Plánu patchování	Ad-hoc, minimálně jednou ročně	O	S
Import záplat a patchů pro použité aplikace a komponenty dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	O	S
Nahrání DB patches v intervalu dle doporučení výrobce	dle Plánu patchování	O	S
Upgrade DB v intervalu dle doporučení výrobce	dle Plánu patchování	O	S
Nastavení a úpravy parametrů všech částí použitých komponent na základě výstupů monitoringu	dle Plánu patchování	O	S
Společné aktivity patchování systému pro všechny týmy			
Analýza technických dopadů Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Analýza aplikačních dopadů Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Implementace patchů na všech komponentách AVIS ve všech prostředích dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	O	S
Testování infrastruktury a technického prostředí na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	O	S
Testování aplikací na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Návrh řešení dopadů a identifikovaných změn na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_TP/002

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Zvýšená podpora aplikací na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Úprava Provozní dokumentace na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Správa uživatelů a subjektů – obecně			
Správa uživatelů produktivního prostředí AVIS	Průběžně	O	S
Součinnost při správě uživatelů produktivního prostředí AVIS	Průběžně	S	O
Správa uživatelů testovacího prostředí AVIS	Průběžně	S	O
Součinnost při správě uživatelů testovacího prostředí AVIS		O	S
Správa uživatelů ostatních prostředí AVIS	Průběžně	S	O
Kontrola/inventura licencí	Kontrola průběžně, inventura na základě požadavku Provozovatele AVIS	O	S
Monitoring stavu požadavků na školení	Průběžně	O	S
Správa rolí a oprávnění v cílových systémech	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O

Poznámky:

* O = Odpovědnost (odpovídá a provádí požadované činnosti, organizuje a řídí činnosti při plnění činnosti, specifikuje požadovanou součinnost), S = Součinnost (poskytuje součinnost, zajišťuje dílčí činnosti na žádost protistrany).

** Správa verzí včetně nasazení záplat a patchů bude prováděna dle předem schváleného Plánu patchování, který bude připraven Dodavatelem a schválen Objednatelem tak, aby byla minimalizována rizika a dopady do produktivního provozu nebo dostupnosti systému.

3.2 Technická specifikace SLA

3.2.1 Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v Service Desku, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.



Název parametru	Vysvětlení
Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení)	Maximální dobou odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v Service Desku, který byl založen v rámci zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést plánovanou odstávku poskytovaných Služeb, který se nekvalifikuje jako incident. Odstávku je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

3.3 Kategorizace servisních hlášení

3.3.1 Servisní hlášení typu „Incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele:

Klasifikace	Popis
Incident kategorie A	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba podle tohoto Katalogového listu vztahuje, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání kritické skupině uživatelů, většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému.
Incident kategorie B	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba podle tohoto Katalogového listu vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav podstatně omezuje běžný provoz Objednatele.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B.

3.3.2 Ostatní servisní hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení typu: • požadavek na informaci, • požadavek na podporu, • požadavek na změnu, • porucha.

3.4 Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby podle tohoto Katalogového listu pro produktivní a testovací prostředí AVIS v níže uvedených reakčních časech dle Tabulky č. 1.



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_TP/002

Tabulka č. 1 – Servisní doby a doby odstranění incidentu / vyřešení servisního hlášení

Název Služby		Služby podpory provozu		
SLA parametry				
Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	Maximální doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	Maintenance Window
1 hodina	2 hodiny	3 hodiny	4 hodin	
Maximální doba odstranění incidentu Kategorie A	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie B	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie C	Maximální doba vyřešení ostatních servisních hlášení	Odstávky budou plánovány předem v Plánu odstávek se souhlasem MF, převážně ve dnech pracovního volna, resp. pracovního klidu.
2 hodiny, 6 hodin prodloužení termínu se souhlasem MF	4 hodiny, 8 hodin, prodloužení termínu se souhlasem MF	16 hodin, 4 dny prodloužení termínu se souhlasem MF	16 hodin, 4 dny prodloužení termínu se souhlasem MF	

V případě, že Poskytovatel nedosáhne v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování Služby úrovně SLA dle parametrů vymezených v Tabulce č. 1, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu.

4 Smluvní pokuty

4.1 Smluvní pokuty za nesplnění kvalitativních parametrů poskytování Služby

Název parametru	Smluvní pokuta z čtvrtletní ceny plnění Služby dle tohoto Katalogového listu v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	za každých započatých 10 minut přes povolený limit
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5	
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1	
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1	
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1	
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1	



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_TP/002

Název parametru	Smluvní pokuta z čtvrtletní ceny plnění Služby dle tohoto Katalogového listu v %	Způsob výpočtu
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05	



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_RP/003

Příloha č. 1 část C –

KATALOGOVÝ LIST
AVIS_RP/003

Název služby:	Řízení provozu a podpory AVIS
----------------------	--------------------------------------

1 Období poskytování Služby podpory provozu

Služba podpory provozu (dále Služba) podle tohoto Katalogového listu bude poskytována od termínu milníku, který definuje zahájení poskytování Služby, do termínu milníku, který definuje ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	1. 9. 2025
Ukončení poskytování Služby	Dle platnosti Smlouvy

2 Režim poskytování Služby

Služba podle tohoto Katalogového listu bude poskytována v režimu 24 hod. Celková doba je rozdělena na dvě části:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hod
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hod a mimo pracovní dny
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Služeb podpory provozu, v průběhu, které je Objednatel požadovaná a současně garantováno poskytování Služeb podpory provozu. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách) ve vztahu k běžné provozní době uvedené v článku 2 tohoto Katalogového listu. Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena s přesahem běžné provozní doby, a to pracovní dny, 07:00-19:00. Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena v rozsahu běžné provozní doby: pracovní dny, 08:00-16:00. Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena v rozsahu běžné provozní doby: pracovní dny, 08:00-16:00.

3 Popis rozsahu Služby

Obsahem Služby podle tohoto Katalogového listu je zajištění aplikační podpory jmenovitě za vybrané role a za společné průřezové oblasti AVIS.



3.1 Řízení provozu

Role či Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Vedoucí projektu			
Řízení zdrojů na podporu produktivního provozu AVIS (jejich přidělování, sledování jejich využití, přijímání potřebných opatření) (Obě strany odpovídají za řízení zdrojů a činností v rámci svých týmů a vzájemně součinní při jejich plánování)	Průběžně na denní bázi	O	O
Účast na jednání Týmu řízení provozu	Průběžně	S	O
Koordinace činností AVIS v rámci Procesů podpory	Průběžně	S	O
Řízení kvality vykonávání činností podpory produktivního provozu AVIS (jejich měřitelné sledování a operativní usměrňování)	Průběžně na denní bázi	S	O
Řízení časového průběhu činností podpory produktivního provozu AVIS (závislost činností, časové odhady, časové plánování)	Průběžně na denní bázi	S	O
Řízení nákladů na podporu produktivního provozu AVIS (odhad nákladů, sumarizování nákladů, sledování čerpání nákladů a operativní usměrňování při odchylkách)	Průběžně na denní bázi	O	S
Řízení rizik ve vztahu k záměru, průběhu prací a zdrojovému zabezpečení podpory produktivního provozu AVIS (identifikace rizik, posouzení pravděpodobnosti a dopadu rizik, plánování reakce na rizika, realizace plánů při výskytu rizik a aktualizace plánů)	Průběžně na denní bázi	S	O
Řízení změn a požadavků na úpravu funkcionalit AVIS (analýza, příprava a implementace nad rámec RFC – drobný rozvoj)	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Řízení změn a koordinace činností rozvojových požadavků	Ad-hoc dle rozvojových požadavků	S	O
Řízení komunikace v rámci podpory produktivního provozu AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_RP/003

Role či Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Řízení součinnosti související s převedením služeb na nového poskytovatele podpory	Průběžně před ukončením Smlouvy	S**	O
Procesní architekt			
Účast na jednání Pracovní skupiny Architektura	Průběžně	S	O
Účast na jednání Týmu provozu AVIS	Ad-hoc dle požadavku procesního týmu	S	O
Definice solution architektury AVIS včetně udržování konzistence procesního a funkčního modelu	Průběžně na denní bázi	S	O
Formulování a udržování architektonických principů AVIS z pohledu procesů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Oponování návrhové dokumentace z architektonického hlediska při přípravě a realizaci změn AVIS	Ad-hoc dle procesu změnového řízení	S	O
Kontrolování plnění a dodržování procesních architektonických principů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Správa procesní architektury AVIS na základě požadavků Objednatele	Průběžně	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu AVIS z pohledu solution architektury	Průběžně na denní bázi	S	O
Vyhodnocování dopadů připravovaných legislativních změn v gesci MF na produktivní provoz AVIS z pohledu solution architektury	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Vyhodnocování dopadů platných legislativních změn na produktivní provoz AVIS z pohledu solution architektury	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Specialista konzultant			
Účast na jednání Pracovní skupiny Architektura	Průběžně	S	O
Účast na jednání týmu Báze provozu	Ad-hoc dle požadavku týmu Báze	S	O
Formulování a udržování technických architektonických principů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Oponování návrhové dokumentace z technického hlediska při přípravě a realizaci změn AVIS	Ad-hoc dle procesu změnového řízení	S	O



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_RP/003

Role či Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Kontrolování plnění a dodržování technických architektonických principů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Definice technické architektury AVIS	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu AVIS z pohledu technické architektury	Průběžně na denní bázi	S	O
Vyhodnocování dopadů legislativních změn v gesci MF na produktivní provoz AVIS z pohledu technické architektury	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Specialista uživatelské podpory			
Analýza zákaznických požadavků	Průběžně	S	O
Vývoj zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory	Průběžně	S	O
Přenos vývoje zákaznických požadavků v rámci přechodu do produktivního provozu	Průběžně	S	O
Testování vývoje zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory	Průběžně	S	O
Správa konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory	Průběžně	S	O
Definice a administrace obsahu uživatelského rozhraní	Průběžně	S	O
Aktualizace Provozní dokumentace AVIS	Průběžně	S	O
Příprava materiálů pro rozdílová školení	Průběžně	S	O
Garant za bezpečnost			
Účast na jednání Pracovní skupiny Architektura	Průběžně	S	O
Účast na jednání týmu Bezpečnosti	Ad-hoc dle požadavku týmu Bezpečnosti	S	O
Poskytování součinnosti v oblasti bezpečnosti při výkonu činnosti aplikační a technické podpory	Průběžně na denní bázi	S	O
Formulování a udržování bezpečnostních principů AVIS, stanovení aplikačních bezpečnostních standardů pro všechny oblasti a komponenty, které jsou součástí AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_RP/003

Role či Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Oponování návrhové dokumentace z bezpečnostního hlediska při přípravě a realizaci změn AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrolování plnění a dodržování bezpečnostních principů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola provozního stavu systému, aplikací či jejich služeb z pohledu bezpečnosti AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Rutinní a pravidelné kontrolování záznamů z monitoringu AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Proaktivní řízení informační bezpečnosti, návrh preventivních opatření	Průběžně na denní bázi	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu AVIS z pohledu bezpečnosti AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Součinnost při vyhodnocování logů a událostí detekovaných bezpečnostním monitoringem	Průběžně na denní bázi	S	O
Identifikace a řešení problémů vyplývajících z bezpečnostních vad či jiných bezpečnostních nedostatků produktů používaných v rámci AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné činnosti Kompetenčního centra			
Správa systémových kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování aplikačních chyb, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování aplikačních logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování stavu aplikací systému, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring jobů a jiných dávkových zpracování, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring stavu komunikačních front resp. zpráv, dokumentování a řešení	Průběžně na denní bázi	S	O



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_RP/003

Role či Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
nestandardních stavů a dalších neshod			
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Příprava aplikací a komponent na odstávku	Dle Plánu odstávek	S	O
Ověření aplikační funkčnosti systému po odstávce nebo změně na všech úrovních architektury AVIS	Dle Plánu odstávek	S	O
Ověření výkonu aplikací po odstávce nebo změně na všech úrovních architektury AVIS	Dle Plánu odstávek	S	O
Definice rozsahu DR Testů	Dle Plánu DR Testů	O	S
Příprava a vykonání aplikační části DR Testů	1x ročně	S	O
Kontrola vytížení systému během špiček	Průběžně na denní bázi	S	O
Řešení výkonových problémů, optimalizace zpracování	Průběžně na denní bázi	S	O
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh, profylaxe	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola, řešení, optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné činnosti související se zpracováním RFC dle Procesů podpory produktivního provozu AVIS			
Analýza zákaznických požadavků	Průběžně na základě zadaných RFC ***	S	O
Vývoj zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O
Přenos vývoje zákaznických požadavků v rámci přechodu do produktivního provozu	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O
Testování vývoje zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O
Správa konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O
Definice a administrace obsahu uživatelského rozhraní	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O
Aktualizace Provozní dokumentace AVIS	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_RP/003

Role či Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Příprava materiálů pro rozdílová školení	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O
Obecné činnosti Zpracování servisních hlášení			
Kategorizace a analýza evidovaných servisních hlášení v rozsahu funkcionality aplikací AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S
Řešení metodických a aplikačních servisních hlášení v rozsahu funkcionality aplikací AVIS v kompetenci Objednatele (metodická a základní aplikační podpora a činnosti spadající do odpovědnosti Objednatele)	Průběžně na denní bázi	O	S
Řešení ostatních kategorizovaných evidovaných servisních hlášení v rozsahu funkcionality aplikací AVIS v kompetenci Dodavatele podpory	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné činnosti Správy uživatelského prostředí			
Správa obsahu včetně navigačních map	Průběžně na měsíční bázi	S	O
Příprava reportů, dokumentů a souvisejících podkladů k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Příprava aktualit k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Ostatní nespecifické činnosti Podpory společné pro všechny systémy AVIS			
Podpora operátorů 0. a 1. úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	S	O
Budování znalostní databáze AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S
Podpora komunikace s Uživateli AVIS a s odbornou veřejností	Průběžně na denní bázi	O	S
Obecné činnosti Správy dat			
Analýza a implementace dopadů změn externích kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace dopadů změn interních kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Sledování změn a správa vlastností datových objektů	Průběžně na denní bázi	S	O
Implementace změn integrace kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Průběžné proaktivní udržování aktuálnosti atributů kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring synchronizace/aktualizace kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_RP/003

Role či Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Poskytovatel
Monitoring synchronizace/aktualizace transakčních dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Udržování metodiky pro publikaci kmenových dat	Průběžně na denní bázi	O	S
Publikace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	O	S
Analýza neshod zjištěných při publikaci kmenových dat	Průběžně na denní bázi	O	S
Optimalizace a oprava problémů publikace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Archivace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při rozbořech a exportech dat z AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné činnosti Školení			
Předávání požadavků na školení	Ad-hoc dle požadavků Týmů podpory	O	-
Sběr informací o realizovaných školeních	Průběžně na denní bázi	O	-
Plánování školicích běhů	Ad-hoc dle požadavků Týmů podpory	O	-
Organizační podpora aktuálních běhů školení	Ad-hoc dle Plánu školení	O	-
Aktualizace školicích materiálů (příruček), dokumentace koncového uživatele a pasportů	Ad-hoc dle Plánu školení	S	O
Aplikační podpora školicích běhů	Ad-hoc dle Plánu školení	S	O
Obecné činnosti Dokumentace			
Správa a aktualizace Provozní dokumentace	Průběžně	S	O

Poznámky:

* O = Odpovědnost (odpovídá a provádí požadované činnosti, organizuje a řídí činnosti při plnění činnosti, specifikuje požadovanou součinnost), S = Součinnost (poskytuje součinnost, zajišťuje dílčí činnosti na žádost protistrany).

** Součinnost MF ve spolupráci s novým poskytovatelem podpory AVIS.

*** Objednatel požaduje, aby organizace a správa změnového řízení byla součástí služeb podpory. Vlastní aktivity spojené s analýzou a realizací Požadavku na změnu budou součástí jeho nacenění.



4 Kvalitativní parametry poskytované Služby

4.1 Technická specifikace SLA

4.1.1 Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v ServiceDesku, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení)	Maximální dobou odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v ServiceDesku, který byl založen v rámci zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést plánovanou odstávku poskytovaných Služeb, která se nekvalifikuje jako incident. Odstávku je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

4.2 Kategorizace servisních hlášení

4.2.1 Servisní hlášení typu „Incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele:

Klasifikace	Popis
Incident kategorie A	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba podle tohoto Katalogového listu vztahuje, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání kritické skupině uživatelů, většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému.
Incident kategorie B	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba podle tohoto Katalogového listu vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav podstatně omezuje běžný provoz Objednatele.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B.

4.2.2 Ostatní servisní hlášení

Klasifikace	Popis
-------------	-------



Katalog služeb podpory provozu AVIS

Katalogové číslo: AVIS_RP/003

Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení typu: • požadavek na informaci, • požadavek na podporu, • požadavek na změnu, • porucha.
--------------------------	---

4.3 Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby podle tohoto Katalogového listu pro produktivní a testovací prostředí AVIS v níže uvedených reakčních časech dle Tabulky č. 1.

Tabulka č. 1 – Servisní doby a doby odstranění incidentu / vyřešení servisního hlášení

Název Služby		Služby podpory provozu		
SLA parametry				
Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	Maximální doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	Maintenance Window
1 hodina	2 hodiny	3 hodiny	4 hodin	
Maximální doba odstranění incidentu Kategorie A	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie B	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie C	Maximální doba vyřešení ostatních servisních hlášení	Odstávky budou plánovány předem v Plánu odstávek se souhlasem MF, převážně ve dnech pracovního volna, resp. pracovního klidu.
2 hodiny, 6 hodin prodloužení termínu se souhlasem MF	4 hodiny, 8 hodin prodloužení termínu se souhlasem MF	16 hodin, 4 dny prodloužení termínu se souhlasem MF	16 hodin, 4 dny prodloužení termínu se souhlasem MF	

V případě, že Poskytovatel nedosáhne v kterémkoliv vykazovaném čtvrtletí poskytování Služeb úrovně SLA dle parametrů vymezených v Tabulce č. 1, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu.

5 Smluvní pokuty

5.1 Smluvní pokuty za nesplnění kvalitativních parametrů poskytování Služby

Název parametru	Smluvní pokuta z čtvrtletní ceny plnění Služby dle tohoto Katalogového listu v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	za každých započatých 10 minut přes povolený limit
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5	



Katalog služeb podpory provozu AVIS
Katalogové číslo: AVIS_RP/003

Název parametru	Smluvní pokuta z čtvrtletní ceny plnění Služby dle tohoto Katalogového listu v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1	
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1	
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1	
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1	
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05	

Příloha č. 2 – realizační tým Poskytovatele8/5

SEZNAM ČLENŮ REALIZAČNÍHO TÝMU			
Veřejná zakázka			
Název:	Zajištění provozu a systémové podpory IS AVIS^{me} 2025+		
zadávaná postupem dle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů			
Zadavatel			
Název:	Česká republika – Ministerstvo financí		
Sídlo:	Letenská 15, 118 10 Praha 1		
IČO:	00006947		
Dodavatel			
Název:	Aricoma Digital s.r.o.		
Sídlo/místo podnikání:	Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10 – Strašnice		
IČO:	47117087		
Vedoucí projektu			
Jméno a příjmení:	xxx	Nejvyšší dosažené vzdělání:	VŠ (Mgr.)
Současný zaměstnavatel:	Aricoma Digital s.r.o.	Případné IČO u OSVČ:	-
Počet roků praxe v oblasti podpory nebo rozvoje informačních systémů (minimálně 5 let):			Více než 20 let.
Uvedená osoba se na pozici vedoucího projektu podílela minimálně na 1 projektu rozvoje nebo podpory informačního systému v objemu minimálně 10 mil. Kč bez DPH (můžete uvést i další relevantní projekty):			
Název projektu 1:	GFŘ – SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY: 21/7700/0174	Objednatel:	Česká republika – Generální finanční ředitelství Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 – Nové Město IČO: 72080043; DIČ: CZ72080043
Doba realizace projektu 1:	Od 09/2021 do současnosti	Dodavatel:	ALOE spol. s r.o. Kytlická 818/21a, Prosek, 190 00 Praha 9 IČO – 65416571; DIČ – CZ65416571 Od 1.1.2025 došlo k fúzi ALOE spol. s r.o. do obchodní společnosti Aricoma Digital s.r.o., se sídlem Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10, IČO: 47117087
Finanční objem projektu 1:	Základní finanční objem – paušální služby za roky 2022 až 1Q/2025 celkem: 134.773.065,- Kč bez DPH V roce 2022 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 36.000.000,- Kč bez DPH V roce 2023 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 41.436.000,- Kč bez DPH V roce 2024 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 45.869.652,- Kč bez DPH V roce 2025 do 03/2025 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 11.467.413,- Kč bez DPH	Kontaktní osoba objednatele:	xxx – xxx xxx xxx
Popis projektu 1:	Servisní podpora a hot-line v režimu 8/5/365 zahrnující údržbu aplikačního programového vybavení AVIS ^{me} a související dokumentace, aktualizace a customizace aplikačního programového vybavení AVIS ^{me} ve vazbě na legislativní změny, poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem programového vybavení, školení uživatelů, odborná poradenská, konzultační a metodická pomoc.		

Procesní architekt/analytik			
Jméno a příjmení:	xxx	Nejvyšší dosažené vzdělání:	VŠ (Ing.)
Současný zaměstnavatel:	Aricoma Digital s.r.o.	Případné IČO u OSVČ:	-
Počet roků praxe v oblasti analýzy a návrhu ekonomických procesů a jejich podpory informačními systémy (minimálně 5 let):	Více než 20 let.		
Uvedená osoba se na pozici procesního architekta nebo procesního analytika podílela alespoň na 1 projektu služeb podpory a rozvoje informačního systému v objemu minimálně 10 mil. Kč bez DPH (můžete uvést i další relevantní projekty):			
Název projektu 1:	GŘ – SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY: 21/7700/0174	Objednatel:	Česká republika – Generální finanční ředitelství Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 – Nové Město IČO: 72080043; DIČ: CZ72080043
Doba realizace projektu 1:	Od 09/2021 do současnosti.	Dodavatel:	ALOE spol. s r.o. Kytlická 818/21a, Prosek, 190 00 Praha 9 IČO – 65416571; DIČ – CZ65416571 Od 1.1.2025 došlo k fúzi ALOE spol. s r.o. do obchodní společnosti Aricoma Digital s.r.o., se sídlem Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10, IČO: 47117087
Finanční objem projektu 1:	Základní finanční objem – paušální služby za roky 2022 až 1Q/2025 celkem: 134.773.065,- Kč bez DPH V roce 2022 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 36.000.000,- Kč bez DPH V roce 2023 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 41.436.000,- Kč bez DPH V roce 2024 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 45.869.652,- Kč bez DPH V roce 2025 do 03/2025 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 11.467.413,- Kč bez DPH	Kontaktní osoba objednatele:	xxx – xxx xxx xxx
Popis projektu 1:	Servisní podpora a hot-line v režimu 8/5/365 zahrnující údržbu aplikačního programového vybavení AVISme a související dokumentace, aktualizace a customizace aplikačního programového vybavení AVISme ve vazbě na legislativní změny, poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem programového vybavení, školení uživatelů, odborná poradenská, konzultační a metodická pomoc.		

Specialista konzultant			
Jméno a příjmení:	xxx	Nejvyšší dosažené vzdělání:	SŠ s maturitou
Současný zaměstnavatel:	Aricoma Digital s.r.o.	Případné IČO u OSVČ:	-
Počet roků praxe v oblasti ekonomických informačních systémů a jejich podpory a rozvoje (minimálně 5 let):			7
Uvedená osoba se na pozici specialista konzultant informačních systémů podílela alespoň na 1 projektu služeb podpory a rozvoje informačního systému v objemu minimálně 10 mil. Kč bez DPH (můžete uvést i další relevantní projekty):			
Název projektu 1:	GFŘ – SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY: 21/7700/0174	Objednatel:	Česká republika – Generální finanční ředitelství Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 – Nové Město IČO: 72080043; DIČ: CZ72080043
Doba realizace projektu 1:	Od 09/2021 do současnosti.	Dodavatel:	ALOE spol. s r.o. Kytlická 818/21a, Prosek, 190 00 Praha 9 IČO – 65416571; DIČ – CZ65416571 Od 1.1.2025 došlo k fúzi ALOE spol. s r.o. do obchodní společnosti Aricoma Digital s.r.o., se sídlem Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10, IČO: 47117087
Finanční objem projektu 1:	Základní finanční objem – paušální služby za roky 2022 až 1Q/2025 celkem: 134.773.065,- Kč bez DPH V roce 2022 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 36.000.000,- Kč bez DPH V roce 2023 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 41.436.000,- Kč bez DPH V roce 2024 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 45.869.652,- Kč bez DPH V roce 2025 do 03/2025 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 11.467.413,- Kč bez DPH	Kontaktní osoba objednatele:	xxx – xxx xxx xxx
Popis projektu 1:	Servisní podpora a hot-line v režimu 8/5/365 zahrnující údržbu aplikačního programového vybavení AVISme a související dokumentace, aktualizace a customizace aplikačního programového vybavení AVISme ve vazbě na legislativní změny, poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem programového vybavení, školení uživatelů, odborná poradenská, konzultační a metodická pomoc.		
Specialista uživatelské podpory			
Jméno a příjmení:	xxx	Nejvyšší dosažené vzdělání:	VŠ (Ing.)
Současný zaměstnavatel:	Aricoma Digital s.r.o.	Případné IČO u OSVČ:	-
Počet roků praxe v oblasti ekonomických informačních systémů a jejich podpory a rozvoje (minimálně 5 let):			15
Uvedená osoba se na pozici specialista uživatelské podpory informačních systémů alespoň na 1 projektu služeb podpory a rozvoje informačního systému v objemu minimálně 10 mil. Kč bez DPH (můžete uvést i další relevantní projekty):			
Název projektu 1:	GFŘ – SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY: 21/7700/0174	Objednatel:	Česká republika – Generální finanční ředitelství Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 – Nové Město IČO: 72080043; DIČ: CZ72080043
Doba realizace projektu 1:	Od 09/2021 do současnosti.	Dodavatel:	ALOE spol. s r.o. Kytlická 818/21a, Prosek, 190 00 Praha 9 IČO – 65416571; DIČ – CZ65416571 Od 1.1.2025 došlo k fúzi ALOE spol. s r.o. do obchodní společnosti Aricoma Digital s.r.o., se sídlem Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10, IČO: 47117087

Finanční objem projektu 1:	Základní finanční objem – paušální služby za roky 2022 až 1Q/2025 celkem: 134.773.065,- Kč bez DPH V roce 2022 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 36.000.000,- Kč bez DPH V roce 2023 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 41.436.000,- Kč bez DPH V roce 2024 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 45.869.652,- Kč bez DPH V roce 2025 do 03/2025 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 11.467.413,- Kč bez DPH	Kontaktní osoba ob- jednatele:	xxx – xxx xxx xxx
Popis projektu 1:	Servisní podpora a hot-line v režimu 8/5/365 zahrnující údržbu aplikačního programového vybavení AVISme a související dokumentace, aktualizace a customizace aplikačního programového vybavení AVISme ve vazbě na legislativní změny, poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem programového vybavení, školení uživatelů, odborná poradenská, konzultační a metodická pomoc.		
Specialista kybernetické bezpečnosti			
Jméno a příjmení:	xxx	Nejvyšší dosažené vzdělání:	VŠ (Ing.)
Současný zaměst- navatel:	Aricoma Digital s.r.o.	Případné IČO u OSVČ:	-
Počet roků praxe v oblasti bezpečnosti informačních sys- témů (minimálně 3 let):			5
Uvedená osoba má zkušenost s řízením bezpečnosti alespoň na 1 projektu služeb podpory a rozvoje informačního systému v objemu minimálně 10 mil. Kč bez DPH (můžete uvést i další relevantní projekty):			
Název projektu 1:	GFŘ – SMLOUVA O POSKYTO- VÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ POD- PORY: 21/7700/0174	Objednatel:	Česká republika – Generální finanční ředitelství Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 – Nové Město IČO: 72080043; DIČ: CZ72080043
Doba re- alizace projektu 1:	Od 09/2021 do současnosti.	Dodavatel:	ALOE spol. s r.o. Kytlická 818/21a, Prosek, 190 00 Praha 9 IČO – 65416571; DIČ – CZ65416571 Od 1.1.2025 došlo k fúzi ALOE spol. s r.o. do ob- chodní společnosti Aricoma Digital s.r.o., se sídlem Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10, IČO: 47117087
Finanční objem projektu 1:	Základní finanční objem – paušální služby za roky 2022 až 1Q/2025 celkem: 134.773.065,- Kč bez DPH V roce 2022 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 36.000.000,- Kč bez DPH V roce 2023 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 41.436.000,- Kč bez DPH V roce 2024 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 45.869.652,- Kč bez DPH V roce 2025 do 03/2025 S1.1, S1.2, S1.3; S2.1 a S2.2 - 11.467.413,- Kč bez DPH	Kontaktní osoba ob- jednatele:	xxx – xxx xxx xxx
Popis projektu 1:	Servisní podpora a hot-line v režimu 8/5/365 zahrnující údržbu aplikačního programového vybavení AVISme a související dokumentace, aktualizace a customizace aplikačního programového vybavení AVISme ve vazbě na legislativní změny, poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem programového vybavení, školení uživatelů, odborná poradenská, konzultační a metodická pomoc.		

Příloha č. 3
Harmonogram

Harmonogram

1.	Milník č. 1	Nabytí účinnosti Smlouvy, tj. den uveřejnění v registru smluv dle Zákona č.340/2015 Sb., o registru smluv	T
2.	Milník č. 1	Předání kompletní dokumentace v rozsahu Přílohy č. 7 část C – Aktuální provozní dokumentace (elektronicky) Smlouvy Objednatelem Poskytovateli.	T + 2 dny
3.	Milník č. 2	Definice Týmů podpory dle Přílohy č. 7 část A – Řízení podpory produktivního provozu AVIS Poskytovatelem.	T + 1 týden
4.	Milník č. 2	Předání dokumentace otevřených Požadavků na změnu Objednatelem Poskytovateli.	T + 1 týden
5.	Milník č. 2	Zajištění přístupů členů týmů podpory Poskyvatele k informačním systémům MF Objednatelem: - Sharepoint MF, část AVIS, včetně zpřístupnění otevřených SD hlášení, - ServiceDesk MF. Zajištění přístupu členů týmu Poskyvatele podpory v rámci infrastruktury AVIS, DB a aplikací IS AVIS.	T+ 2 týdny
6.	Milník č. 2	Předložení požadavků Poskyvatele na doplnění Provozní dokumentace. *	T + 2 týdny
7.	Milník č. 2	Aktualizace dokumentů definice podpory Poskytovatelem: - Definice obsazení rolí podpory, - Definice vzorových dokumentů řízení podpory.	T + 4 týdny
8.	Milník č. 2	Předložení požadavků Poskyvatele na informace k otevřeným SD hlášením *	T + 4 týdny
9.	Milník č. 2	Předložení požadavků Poskyvatele na doplnění informací o rozpracovaných Požadavcích na změnu.*	T + 4 týdny
10.	Milník č. 2	Předložení požadavků Poskyvatele na zajištění doplňujících aktivit předchozího Dodavatele podpory před převzetím poskytování služeb.*	T + 4 týdnů
11.	Milník č. 3	Předání doplněné Provozní dokumentace Objednatelem Poskytovateli.	T + 6 týdnů
12.	Milník č. 3	Předání informací k otevřeným SD hlášením Objednatelem Poskytovateli.	T + 6 týdnů
13.	Milník č. 3	Předání informací o rozpracovaných Požadavcích na změnu Objednatelem Poskytovateli.	T + 6 týdnů
14.	Milník č. 3	Předání vyžádaných doplňujících výstupů aktivit předchozího dodavatele podpory před převzetím poskytování služeb.	T + 8 týdnů

15.	Milník č. 4	Akceptace předání prostředí AVIS Poskytovateli	T + 2 měsíce
16.	Milník č. 5	Zahájení poskytování Služeb na vyžádání v souladu s odst. 3. 2. Smlouvy Poskytovatelem.	Den po Akceptaci předání prostředí AVIS Poskytovateli
17.	Milník č. 5	Zahájení poskytování Služby podpory provozu v souladu s odst. 3. 1. Smlouvy Poskytovatelem v rozsahu katalogových listů: - katalogový list AVIS_AP/001 - katalogový list AVIS_TP/002 - katalogový list AVIS_ŘP/003	Den po Akceptaci předání prostředí AVIS Poskytovateli
18	Milník č. 6	Dopracování aktuální provozní dokumentace v souladu s vyhláškou č. 360/2023 a s Přílohou č. 7 ZD	T + 5 měsíců

*) Požadavky identifikované a předané Poskytovatelem k doplnění během Milníku č. 2. podléhají schválení Objednatele. Samotné předložení požadavků nezakládá povinnost Objednatele uvedené výstupy předložit.

Harmonogram může být po dohodě Smluvních stran zkrácen (především ve smyslu dřívějšího zahájení poskytování Služeb podpory provozu a Služeb na vyžádání).

Příloha č. 4

OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

Osoba oprávněná jednat za dodavatele

Osoba oprávněná jednat za dodavatele ve věcech smluvních	
Titul, jméno, příjmení	xxx
Funkce	xxx
Organizace a sídlo	Aricoma Digital s.r.o., Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10 - Strašnice
Titul, jméno, příjmení	xxx
Funkce	xxx
Organizace a sídlo	Aricoma Digital s.r.o., Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Osoba oprávněná jednat za dodavatele ve věcech projektových ,vč. akceptací	
Titul, jméno, příjmení	xxx
Funkce	xxx
Organizace a sídlo	Aricoma Digital s.r.o., Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Osoba oprávněná jednat za dodavatele ve věcech kybernetické bezpečnosti	
Titul, jméno, příjmení	xxx
Funkce	xxx
Organizace a sídlo	Aricoma Digital s.r.o., Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10 - Strašnice

Osoba oprávněná jednat za objednatele

Osoba oprávněná jednat za objednatele ve věcech smluvních	
Titul, jméno, příjmení	xxx
Funkce	xxx
Organizace a sídlo	Česká republika – Ministerstvo financí, Letenská 15, Praha 1

Osoba oprávněná jednat za objednatele ve věcech projektových ,vč. akceptací	
Titul, jméno, příjmení	xxx
Funkce	xxx
Organizace a sídlo	Česká republika – Ministerstvo financí, Letenská 15, Praha 1

Osoba oprávněná jednat za objednatele ve věcech kybernetické bezpečnosti	
Titul, jméno, příjmení	xxx
Funkce	xxx
Organizace a sídlo	Česká republika – Ministerstvo financí, Letenská 15, Praha 1

Příloha č. 6 - Cena Služeb a ceník pro poskytování Služeb na vyžádání

Nabídková cena				
Položka	Jednotka k na- cenění	Položková cena za jednotku bez DPH	Počet jednotek za dobu plnění	Položková cena bez DPH pronásobená urče- ným počtem jednotek
1. Cena Služeb podpory provozu (odst. 11.1.1 Závazného návrhu smlouvy)				
Cena za služby v rozsahu Katalogo- vého listu AVIS_AP/001	Kalendářní čtvrtletí	2 574 000,00 Kč	12	30 888 000,00 Kč
Cena za služby v rozsahu Katalogo- vého listu AVIS_TP/002	Kalendářní čtvrtletí	4 740 000,00 Kč	12	56 880 000,00 Kč
Cena za služby v rozsahu Katalogo- vého listu AVIS_ŘP/003	Kalendářní čtvrtletí	1 440 000,00 Kč	12	17 280 000,00 Kč
Celková cena za Služby podpory provozu:				105 048 000,00 Kč
2. Cena Služeb na vyžádání (odst. 11.2.1 Závazného návrhu smlouvy a její Přílohy č. 6)				
Služba na vyžádání	Člověkodén	16 500,00 Kč	3 000	49 500 000,00 Kč
Celková cena Služeb na vyžádání:				49 500 000,00 Kč
Celková nabídková cena (bez DPH)				154 548 000,00 Kč

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

	Název dokumentu: Příloha č. 7 část A – Řízení podpory produktivního provozu AVIS^{me}	Klasifikace dokumentu: Veřejné
---	---	--

Popis dokumentu:

	ID	Název
Proces	1	Podpora produktivního provozu AVIS
Podproces		
Pracovní postup		

Informace o dokumentu:

	Celé jméno	Datum	Podpis
Autor			
Vlastník	xxx		
Schválil	xxx		

Revize:

Verze	Datum	Popis / Důvod změny	Autor
0.01		Vytvoření dokumentu	
0.02		Zpracování připomínek	

Distribuce:

Celé jméno	Role	Společnost

UPOZORNĚNÍ: V dokumentu je použito názvů produktů a firem, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

Obsah:

1.	Úvod.....	3
1.1	Závaznost	3
1.1.1	Rozsah dokumentu	3
1.1.2	Rozsah Procesů podpory produktivního provozu AVIS	3
1.2	Definice pojmů a zkratk	3
2.	Řídící struktura	5
2.1	Popis odpovědnosti Týmu provozu.....	7
2.2	Jednací řád	9
2.2.1	Organizace jednání a schůzek.....	9
2.2.2	Cíle jednání	10
2.3	Složení týmů provozu	10
2.4	Základní pravidla řešení problémů	11
2.5	Eskalační procedura	11
2.6	Vykonávání činností.....	12
3.	Řízení servisních hlášení	13
4.	Řízení požadavků na rozvoj	15
5.	Řízení rizik	16
5.1	Registr rizik	16
5.2	Procedura řízení rizik.....	16
5.2.1	Identifikace rizika.....	16
5.2.2	Posouzení rizika.....	16
5.2.3	Plánování	17
5.2.4	Ošetření rizika	17
5.2.5	Komunikace	17
6.	Řízení dostupnosti služeb	18
6.1	Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení.....	18
6.2	Reporting dostupnosti Služeb.....	18
7.	Řízení reklamací.....	20
8.	Řízení architektury.....	21
8.1	Plánování rozvoje architektury.....	21
9.	Řízení dodavatele.....	22

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Organizace jednání	9
--------------------------------------	---

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

1. Úvod

Tento dokument popisuje základní pravidla řízení procesů a činností aplikační a báze podpory ekonomického informačního systému (dále EKIS) „Automatizovaný vnitřní informační systém“ (dále AVIS) tak, jak jsou vymezeny a popsány v dokumentu „Procesy podpory produktivního provozu AVIS“.

Předmětem řízení procesů a činností podpory produktivního provozu AVIS jsou následující procesy (jsou popsány v dílčích podkapitolách):

- Řídící struktura;
- Řízení servisních hlášení;
- Řízení požadavků na rozvoj;
- Řízení rizik vyplývajících z provozu;
- Řízení dostupnosti služeb;
- Řízení reklamací;
- Řízení architektury;
- Řízení dodavatele.

1.1 Závaznost

Dokument stanoví závazná pravidla řízení procesů a činností aplikační a báze podpory AVIS. Je závazný pro všechny pracovníky **Provozovatele AVIS** i **Dodavatele podpory**.

Roli **Dodavatele podpory AVIS** v rozsahu definovaném tímto dokumentem vykonává **Poskytovatel** dle Smlouvy o poskytování služeb technické podpory AVIS a poskytování souvisejících služeb.

1.1.1 Rozsah dokumentu

Dokument definuje základní pravidla a procesy při podpoře produktivního provozu AVIS.

1.1.2 Rozsah Procesů podpory produktivního provozu AVIS

Ekonomický informační systém ministerstva financí (AVIS) aktuálně zahrnuje následující informační systémy a komponenty:

- Jednotlivé moduly AVIS,
- EKIS Ministerstvo Financí
- EKIS Generálního Finančního ředitelství,
- EKIS Generálního ředitelství Cel
- EKIS Kanceláře Finančního Arbitra
- EKIS Finančního analytického úřadu

1.2 Definice pojmů a zkratk

Vysvětlení zkratk použitých v dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení
FAQ	Frequently Asked Questions (v překladu často kladené dotazy)
AVIS	Automatizovaný vnitřní informační systém
EKIS	Ekonomický informační systém
MF	Ministerstvo financí
MIS	Manažerský informační systém
OR	Oblast Rozpočtování AVIS
OÚ	Oblast Účtování AVIS
OEM	Oblast Evidence majetku AVIS

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

Zkratka	Vysvětlení
OEA	Oblast Ekonomických agend AVIS
OCR	Oblast Controllingu a Reportingu AVIS
SD	ServiceDesk - pracoviště podpory Kompetenčního centra AVIS
SPCSS	Státní pokladna Centrum sdílených služeb

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

2. Řídící struktura

Z dokumentu „Procesy podpory produktivního provozu AVIS“ vyplývá následující organizační struktura podpory produktivního provozu AVIS.

Zahrnuje následující subjekty:

- Ministerstvo financí vystupující v roli Provozovatele AVIS,
- Dodavatele podpory AVIS, garantujícího aplikační podporu AVIS,
- Provozovatele infrastruktury AVIS:
 - o Do doby centralizace řešení provozovatelé jednotlivých instancí AVIS, tedy MF, GŘŘ, GŘC a FAÚ,
 - o Po plánované budoucí centralizaci řešení SPCSS, s.p.,
- Organizace resortu MF, využívající služby AVIS, tedy MF, GŘŘ, GŘC, KFA a FAÚ.

Členění:

1. Základní úrovně řízení podpory produktivního provozu AVIS:
 - **Řídící výbor;**
 - **Tým řízení provozu;**
 - **Týmy provozu** případně **Pracovní skupiny Týmů provozu.**
2. V každé úrovni podpory produktivního provozu AVIS jsou definovány **Týmy provozu** zodpovídající za výkon činností podpory produktivního provozu AVIS za danou oblast. Na úrovni **Týmu řízení provozu** či **Týmu provozu** může být dále zřízena **Pracovní skupina** pro řešení dílčích úloh. Za zřízení **Pracovní skupiny** je vždy zodpovědný **Vedoucí týmu** příslušného týmu.
3. V rámci **Týmu řízení provozu**, každého z **Týmů provozu** a **Pracovních skupin** jsou definovány role, které jsou následně přiděleny konkrétním členům **Týmu provozu**, resp. **Pracovních skupin**. Těmito rolím jsou definovány příslušné pravomoci a zodpovědnost.

Složení:

1. Na úrovni **Řídícího výboru** vystupují role:
 - **Předseda Řídícího výboru;**
 - **Sponzoři projektu Podpora produktivního provozu AVIS za Provozovatele AVIS;**
 - **Sponzoři projektu Podpora produktivního provozu AVIS za Dodavatele podpory;**
 - **Pověřený zástupce Provozovatele AVIS a Pověřený zástupce Dodavatele podpory;**
 - **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS a Vedoucí kompetenčního centra příslušného Dodavatele podpory;**
 - **Členové Řídícího výboru za Provozovatele AVIS;**
 - **Členové Řídícího výboru za Dodavatele podpory;**
 - **Přizvaní pracovníci Provozovatele AVIS a Dodavatele podpory.**
2. Na úrovni vedení podpory produktivního provozu AVIS vykonává činnost **Tým řízení provozu**. Na úrovni **Týmu řízení provozu** vystupují role:
 - **Pověřený zástupce Provozovatele AVIS a Pověřený zástupce Dodavatele podpory;**
 - **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS a Vedoucí kompetenčního centra Dodavatele podpory;**
 - **Vlastníci aplikací;**
 - **Vlastníci procesů;**
 - **Přizvaní pracovníci Provozovatele AVIS a Dodavatele podpory.**
3. Na úrovni týmů podpory produktivního provozu AVIS vykonávají činnost **Týmy provozu** případně **Pracovní skupiny**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

Na úrovni **Týmu provozu** vystupují role:

- **Vedoucí týmu provozu Provozovatele AVIS a Vedoucí týmu provozu Dodavatele podpory;**
- **Členové týmu provozu Provozovatele AVIS a Členové týmu provozu Dodavatele podpory.**

Na úrovni **Pracovní skupiny** vystupují role:

- **Vedoucí pracovní skupiny Provozovatele AVIS a Vedoucí pracovní skupiny Dodavatele podpory;**
- **Členové pracovní skupiny Provozovatele AVIS a Členové pracovní skupiny Dodavatele podpory.**

Jako součást **Týmů provozu** jsou za **Provozovatele AVIS** nominováni zástupci organizací resortu, tedy MF, GFŘ, GŘC, KFA a FAÚ, využívajících služeb AVIS.

Koordinační a řídicí činnost v rámci podpory produktivního provozu a organizační zajištění činnosti Týmu řízení projektu zajišťuje Kompetenční centrum Provozovatele AVIS.

Koordinační a řídicí činnosti jednotlivých Dodavatelů podpory zajišťuje Kompetenční centrum Dodavatele podpory, za něž je odpovědný Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

2.1 Popis odpovědnosti Týmu provozu

Tabulka 1 – Odpovědnosti týmu provozu

Oblast	Odpovědný tým / Subtým / Pracovní skupina	Popis odpovědnosti
Řízení projektu	Tým řízení provozu	Je primárně zodpovědný za veškeré aktivity související s řízením projektu a výkonem činností dle Katalogových listů. Plánuje a řídí projekt na denní bázi z hlediska rozsahu, zdrojů, kvality a času. Kontroluje postup prací, plnění úkolů a dodržování harmonogramu projektu i dílčích úkolů. Zajišťuje včasnou identifikaci a řízení rizik a řešení vzniklých problémů. Zajišťuje reporting pro nadřízené projektové orgány a současně komunikaci o projektu směrem do týmů projektu. Nastavuje procesy a procedury, které umožní efektivní řízení, komunikaci a práci provozních týmů.
AVIS	Tým AVIS	Je primárně zodpovědný za veškeré aktivity související s oblastí řešení projektu a výkonem činností dle Katalogových listů Smlouvy o podpoře AVIS. Komunikuje s ostatními týmy/subtýmy projektu pro zajištění plné integrace realizovaných úkolů. Ve spolupráci se subtýmy OR, OÚ, OEM, OEA a OCR je zodpovědný za konečné vyřešení všech integračních vazeb v rámci EKIS.
	Tým AVIS za oblast OR	Je primárně zodpovědný za veškeré aktivity související s oblastí řešení projektu a výkonem činností za danou oblast. Komunikuje s ostatními týmy/subtýmy projektu pro zajištění plné integrace realizovaných úkolů.
	Tým AVIS za oblast OÚ	Je primárně zodpovědný za veškeré aktivity související s oblastí řešení projektu a výkonem činností za danou oblast. Komunikuje s ostatními týmy/subtýmy projektu pro zajištění plné integrace realizovaných úkolů.
	Tým AVIS za oblast OEM	Je primárně zodpovědný za veškeré aktivity související s oblastí řešení projektu a výkonem činností za danou oblast. Komunikuje s ostatními týmy/subtýmy projektu pro zajištění plné integrace realizovaných úkolů.
	Tým AVIS za oblast OEA	Je primárně zodpovědný za veškeré aktivity související s oblastí řešení projektu a výkonem činností za danou oblast. Komunikuje s ostatními týmy/subtýmy projektu pro zajištění plné integrace realizovaných úkolů.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

Oblast	Odpovědný tým / Subtým / Pracovní skupina	Popis odpovědnosti
	Tým AVIS za oblast OCR	Je primárně zodpovědný za veškeré aktivity související s oblastí řešení projektu a výkonem činností za danou oblast. Komunikuje s ostatními týmy/subtýmy projektu pro zajištění plné integrace realizovaných úkolů.
MIS	Tým MIS	Je primárně zodpovědný za veškeré aktivity související s oblastí řešení projektu a výkonem činností za danou oblast. Komunikuje s ostatními týmy/subtýmy projektu pro zajištění plné integrace realizovaných úkolů.
Báze	Tým Báze	Je primárně zodpovědný za veškeré aktivity související s oblastí řešení projektu a výkonem činností v oblasti technického řešení. Je zodpovědný za realizaci technických výstupů a funkcí, které přímo souvisejí s funkcí specifických modulů/oblastí. Komunikuje s ostatními provozními týmy/subtýmy projektu pro zajištění plné integrace provedeného nastavení. Je zodpovědný za plánování a koordinaci všech aktivit souvisejících s bezpečností projektu AVIS. Posuzuje architekturu a technické řešení AVIS z hlediska bezpečnosti. Analyzuje zjištěné bezpečnostní problémy, navrhuje způsob jejich odstranění a kontroluje provedení. Spolupracuje s jednotlivými projektovými týmy (včetně průřezových) za účelem implementace bezpečnostních standardů, funkcí a kontroly jejich prosazování. Připravuje ve spolupráci s jednotlivými projektovými a průřezovými týmy bezpečnostní dokumentaci projektu.
Báze	Pracovní skupina Architektura	Je primárně zodpovědná za veškeré aktivity související s oblastí architektury AVIS a integrace napříč jednotlivými týmy. Analyzuje potřeby MF a řídí realizaci úkolů s ohledem na rozsah dodávky. Navrhuje, implementuje a dohlíží na celkovou architekturu řešení AVIS v oblastech procesů, aplikací a technologií. Koordinuje realizaci úprav AVIS z hlediska časové dimenze – plánuje a řídí kritickou cestu. Koordinuje realizaci úprav AVIS z hlediska obsahu – zejména koordinuje a řeší specifická průřezová integrační témata mezi týmy.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

2.2 Jednací řád

Řízení poskytování služeb a činností podpory produktivního provozu AVIS se standardně odehrává na formalizovaných jednáních minimálně v následujícím vymezení:

Tabulka 1 – Organizace jednání

Název jednání	Frekvence	Jednací den a čas	Svolává	Vytváří zápis
Jednání Řídícího výboru	zpravidla 1x za čtvrtletí nebo po dohodě Sponzorů projektu Podpora produktivního provozu AVIS za Provozovatele AVIS a Dodavatele podpory	středa (1x M, nebo dle dohody) 12.00 – 14.00 hod.	Sponzor projektu Podpora produktivního provozu AVIS za Provozovatele AVIS či Dodavatele podpory	Pověřený zástupce Provozovatele AVIS
Jednání Týmu řízení provozu	zpravidla 1x týdně nebo po dohodě Pověřených zástupců Provozovatele AVIS a Dodavatele podpory	dle dohody	Pověřený zástupce Provozovatele AVIS	Pověřený zástupce Provozovatele AVIS
Jednání Týmů provozu resp. Pracovních skupin	Doporučená frekvence 1x za 2 týdny	dle dohody	Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory po dohodě s Vedoucím Týmu provozu Provozovatele AVIS	Průběžný zápis o uložených úkolech a jejich plnění vytváří Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory ve spolupráci s Vedoucím Týmu provozu Provozovatele AVIS . Zodpovědnost za vedení tohoto zápisu je na Vedoucím Týmu provozu Dodavatele podpory .

Pravidla organizace jednání **Týmů provozu** a **Pracovních skupin** mohou být dle potřeby v průběhu realizace podpory produktivního provozu AVIS změněna. Rozhodnutí o takové změně musí být učiněno na jednání **Týmu řízení provozu** a bude zaznamenáno v zápise z jednání **Týmu řízení provozu**.

2.2.1 Organizace jednání a schůzek

- Jednání Týmu řízení provozu**

Jednání **Týmu řízení provozu** probíhá pravidelně – zpravidla každý týden nebo po dohodě **Pověřených zástupců Provozovatele AVIS a Dodavatele podpory**. Jednání **Týmu řízení provozu** je hlavní jednání vedení podpory produktivního provozu AVIS, které je třeba projednávat ve vazbě Dodavatel – Odběratel.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

• **Jednání Týmů provozu / Pracovních skupin**

Týmy provozu / Pracovní skupiny se scházejí v pravidelných intervalech, zpravidla 1x za 2 týdny. Po dohodě **Vedoucích Týmů provozu / Pracovních skupin Provozovatele AVIS** a **Dodavatele podpory** mohou být jednání svolána ad- hoc, případně mohou být některé pravidelné schůzky **Týmů provozu / Pracovních skupin** zrušeny.

2.2.2 Cíle jednání

Všechny **Týmy řízení provozu / Týmy provozu / Pracovní skupiny** se budou pravidelně setkávat s cílem:

- projednávat výsledky poskytovaných služeb a plnění úkolů,
- stanovit nové úkoly a související opatření.
- podávat zprávy o postupu, problémech a nevyřešených bodech.

Z každé schůzky **Týmu řízení provozu / Týmu provozu / Pracovních skupin** musí být vyhotoven zápis. Ze zápisu musí být zřejmé, co bylo tématem dané schůzky, jaké z ní vyplývají úkoly, osoby zodpovědné za řešení a termín pro splnění daného úkolu, tzn. bude vypracován zápis v definované struktuře (předloha) s následujícími body:

- datum, čas a místo jednání,
- seznam účastníků a kdo další má být informován,
- komu je zápis distribuován,
- popis jednání, komentář,
- úkoly (včetně odpovědné osoby a trvání) a způsob kontroly plnění úkolů.

Podepsané zápisy za stranu zákazníka i dodavatele jsou archivovány v příslušné složce týmu na SP MF. Finální verze dokumentů se nahrává na SP MF Vedoucí/Zástupce dodavatele příslušného týmu. Za úplnost obsahu složky je zodpovědný Zástupce provozovatele AVIS.

Doporučená – obecná – struktura schůzky:

- stanovení zapisovatele.
- schválení zápisu z předešlého jednání.
- kontrola úkolů a aktualizace nevyřízených problémů od konání minulého jednání.
- projednání výsledků všech úkolů.
- přednesení otevřených problémů a úkolů.
- přidělení otevřených problémů a úkolů členům **Týmů provozu / Pracovní skupiny** a stanovení termínu plnění.
- schválení výsledků jednání pro zápis.

Jednání musí být vedena tak, aby mohla dospět k rozhodnutí. Pro případ nutnosti řešení problémů vzniklých v souvislosti s podporou produktivního provozu AVIS je dále v tomto dokumentu definována procedura pro řízení problémů/ eskalační procedura – viz dále.

2.3 Složení týmů provozu

Seznam členů **Týmů provozu / Pracovních skupin** bude udržován v samostatném dokumentu. V tomto dokumentu bude uvedené personální složení všech členů **Týmů provozu / Pracovních skupin** v minimální struktuře:

- celé jméno,
- role,
- e-mail,
- telefon/mobil.

Změny **Týmů provozu / Pracovních skupin** a jejich personálního obsazení podléhají schválení **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele AVIS** a příslušného **Dodavatele podpory**.

Změny složení **Týmu řízení provozu** podléhají schválení **Pověřených zástupců Provozovatele AVIS** a **Dodavatele podpory**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

2.4 Základní pravidla řešení problémů

V případě, že kterýkoliv z pracovníků podílejících se na činnostech podpory produktivního provozu AVIS zjistí, že dochází k rozporům (problémům) mezi „Smlouvou“, dokumenty „Řízení podpory produktivního provozu AVIS“ a „Procesy podpory produktivního provozu AVIS“ a vlastní realizací činností podpory produktivního provozu AVIS nebo v průběhu vykonávání činností podpory produktivního provozu AVIS vznikají jevy, které ohrožují jejich úspěšnou realizaci, je povinen okamžitě na tento stav upozornit.

Pro realizaci daného upozornění platí zásada, že nejdříve je upozorněn zodpovědný pracovník nejbližší nadřízené řídicí úrovni. V případě, že tento na daný stav v potřebném čase patřičně nereaguje, je upozorněn v hierarchii další zodpovědný pracovník vyšší nadřízené řídicí úrovni. Součástí eskalace je také informování druhé smluvní strany o nastalé situaci.

Řešením problému se rozumí zahájení jednoho nebo více procesů vedoucích k nalezení řešení.

Pokud je nalezeno řešení a je potvrzeno, že problém je vyřešen, může být problém uzavřen a o výsledku jsou informovány zúčastněné osoby.

Tato procedura nemusí být použita, když:

- problém je triviální a nevyžaduje formální auditovatelnost,
- problém neovlivňuje základní parametry Podpory provozu (tj. závazky plynoucí ze „Smlouvy“),
- problém může být řešen a uzavřen jako součást úkolů daných zápisem z jednání.

V následující kapitole jsou popsány kroky a činnosti v rámci procedury řízení problémů. Tyto kroky jsou prováděny vždy, pokud není nutno postupovat výjimečným způsobem. V případě nutnosti postupovat výjimečným způsobem je použita eskalační procedura.

2.5 Eskalační procedura

V případě neshod, nebo pokud řešená záležitost přesahuje kompetence dané řídicí úrovni je stanovena následující eskalační hierarchie:

1. eskalační úroveň – výkonná úroveň,
2. eskalační úroveň – řídicí úroveň,
3. eskalační úroveň – statutární úroveň.

Nejvyšší autoritou pro řešení případných problémů vzniklých v souvislosti s podporou produktivního provozu AVIS, které se zároveň nepodařilo vyřešit na úrovních organizační struktury podpory produktivního provozu AVIS provozu, jsou statutární orgány **Provozovatele AVIS** a **Dodavatele podpory**.

Eskalační řetězce jsou popsány vždy z pohledu osoby, která eskalaci iniciuje. Tzn., že níže definované řetězce eskalací nebrání postupu s eskalací na vyšší úrovni eskalačního řetězce v případě nevyřešení eskalované oblasti na dané nejbližší úrovni.

Konkrétní definice eskalačních řetězců pro jednotlivé role jsou stanoveny následovně:

- **Typ eskalačního řetězce 1**
Člen týmu Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Vedoucí týmu Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Řídicí výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 2**
Člen pracovní skupiny Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Vedoucí pracovní skupiny Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Řídicí výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 3**
Vedoucí týmu Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS → Pověřený zástupce Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Řídicí výbor.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

- **Typ eskalačního řetězce 4**

Vedoucí týmu Provozovatele AVIS → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele podpory, Dodavatel podpory → Řídící výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 5**

Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS → Pověřený zástupce Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Řídící výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 6**

Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Řídící výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 7**

Pověřený zástupce Provozovatele AVIS, Dodavatele podpory → Řídící výbor.

2.6 Vykonávání činností

Provozovatel AVIS poskytne **Dodavateli podpory** vhodné kancelářské prostory, další vybavení a zařízení, které bude v rozumné míře potřebné pro vykonávání činností podpory produktivního provozu AVIS v prostorách **Provozovatele AVIS**. Zejména se jedná o toto vybavení a zařízení kanceláří:

- počítačové vybavení (pro případ, že **Dodavatel podpory** nebude moci v prostorách **Provozovatele AVIS** využívat počítačové vybavení vlastní),
- tiskárnu,
- přístup na internet.

Provozovatel AVIS zajistí dostupnost zařízení a vybavení kanceláří v režimu 24 hod x 7 dní v týdnu – podle Směrnice ministra financí č. 10/2007 - Ochrana a ostraha majetku státu v objektech Ministerstva financí, případně na jeho odloučených pracovištích.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

3. Řízení servisních hlášení

Podpora produktivního provozu AVIS spočívá mj. v řešení servisních hlášení (dále „Hlášení“) eskalovaných na jednotlivé úrovni podpory:

- 0. úroveň podpory (zabezpečuje **Provozovatel AVIS**):
 - komunikace s koncovým uživatelem,
 - založení Hlášení od koncového uživatele,
 - vyžádání/doplnění informací od koncového uživatele,
 - přiřazení Hlášení k řešitelské skupině,
 - eskalace řešení,
 - řešení základních technických problémů (HTTP adresy, prohlížeč),
 - řešení problému s přihlašováním,
 - řešení uživatelských problémů se základním ovládáním aplikace,
 - řešení problémů popsaných v FAQ,
 - uzavírání Hlášení,
- 1. úroveň podpory (zabezpečuje společně **Provozovatel AVIS** a **Dodavatel podpory**)
 - přijetí/vrácení Hlášení k řešení,
 - simulace problému z předaného Hlášení,
 - dokumentování popsaného problému,
 - vyžádání případných doplňujících informací od 0. úrovně podpory, případně od uživatele,
 - založení Hlášení na vyšší úroveň podpory pro chybová hlášení z aplikačních logů,
 - pravidelné kontrolování stavu čerpání licencí,
 - kontrolování a obnovování platností certifikátů,
 - řešení jednoduchých uživatelských problémů s aplikací,
 - konzultování řešení Hlášení s vyšší úrovní podpory nebo metodiky,
 - přehodnocení kategorizace Hlášení,
 - přiřazení Hlášení na řešitele vyšší úrovně podpory,
 - identifikování opakujících se problémů a jejich zařazení do FAQ,
 - průběžné kontrolování stavu řešení Hlášení,
 - eskalování Hlášení,
 - pozastavení Hlášení s uvedením důvodu pozastavení,
 - sestavování denních, týdenních a měsíčních reportů Hlášení dle kategorie a stavu,
 - řešení metodických problémů a dotazů,
 - registrování uživatelů (správa registračního formuláře, správa Agendy uživatelů, kontrola stavu registrace, dodatečné registrace),
 - spravování pracovních stanic a tiskáren pro provoz AVIS,
- 2. úroveň (analytická) – poskytuje **Dodavatel podpory**
 - řešení Hlášení přiřazených z nižší úrovně podpory,
 - dokumentování řešení Hlášení a aktualizace FAQ,
 - konzultování při řešení Hlášení s nižší úrovní podpory,
 - sestavování pracovních postupů a návodů pro nižší úrovně podpory,
 - komunikování s metodiky pro definování řešení a případných úprav aplikací,
 - předání Hlášení k analýze, zafixování a otestování řešení na vyšší úroveň podpory,
 - zajištění metodické podpory,
- 3. úroveň (programátorská) – poskytuje **Dodavatel podpory**
 - analýza a řešení přiřazených Hlášení,
 - konzultování při řešení Hlášení s nižší úrovní podpory,
 - úprava aplikací na základě analýzy,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

- testování úprav,
- analýza a řešení přiřazených Hlášení.

V rámci procesů „Podpory produktivního provozu AVIS“ se **Dodavatel podpory** zavazuje zajistit řešení Hlášení formou spolupráce v rámci **Týmu provozu** a v řešitelské skupině odpovědné za věcně příslušnou oblast a pro daný problém. **Dodavatel podpory** zajistí analýzu a diagnostiku Hlášení, posouzení a ohodnocení Hlášení, návrh řešení Hlášení, eventuálně návrh změn, popisu řešení (včetně případného náhradního řešení). Při řešení Hlášení spolupracuje s pracovníky **Provozovatele AVIS** a s konzultanty třetích stran, pokud je to potřebné.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

4. Řízení požadavků na rozvoj

Podpora produktivního provozu AVIS spočívá mj. v řešení požadavků na rozvoj. Součástí rozvojové podpory produktivního provozu je také řešení legislativních změn.

Rozvoj AVIS může obsahovat jakýkoliv vývoj nebo konfiguraci spojenou s aplikacemi AVIS, které jsou provozovány **Provozovatelem AVIS**.

Požadavky na rozvoj mohou být zakládány koncovými uživateli, klíčovými uživateli nebo pracovníky **Kompetenčního centra Provozovatele podpory AVIS**. Všechny požadavky na rozvoj budou zadány formou Hlášení, na jehož podkladě provede **Dodavatel podpory** následující úkony:

- Rámcově navrhne způsob řešení;
- Odhadne počet člověkodnů potřebných k realizaci;
- Popíše dopady změny do systému.

Po schválení požadavku na rozvoj k realizaci zajistí **Dodavatel podpory** v souladu se „Smlouvou“ a s „Procesy podpory produktivního provozu AVIS“ realizaci úprav. Kapacitní plánování i čerpání člověkodnů vyhrazených na rozvoj je evidováno v souladu s příslušnými pracovními postupy „Procesů podpory produktivního provozu AVIS“.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

5. Řízení rizik

Všechna podstatná rizika podpory produktivního provozu AVIS musí být dokumentována a analyzována, ke každému riziku musí být naplánována a implementována přiměřená reakce.

5.1 Registr rizik

Všechna identifikovaná rizika musí být zaznamenána v registru rizik. Registr rizik spravuje **Vedoucí Kompetenčního centra** příslušného **Dodavatele podpory** (nebo jím určená osoba).

Registr rizik obsahuje následující údaje:

- kdo identifikoval riziko,
- kdy bylo riziko identifikováno,
- kategorie rizika,
- popis rizika (příčina, k jaké události je vázáno, co se může stát),
- pravděpodobnost,
- dopad včetně kvantifikace,
- kategorie reakce na riziko,
- popis aktivit reakce na riziko,
- status rizika,
- vlastník rizika,
- vykonavatel aktivit.

5.2 Procedura řízení rizik

Procedura řízení rizik zahrnuje identifikaci a posouzení rizik, plánování, implementaci a komunikaci přijatých opatření.

5.2.1 Identifikace rizika

Cílem identifikace rizik je rozpoznání hrozeb (rizik), které mohou negativně ovlivnit provoz a rozvoj AVIS.

Rizika mohou být hlášena ad-hoc kterýmkoliv pracovníkem **Provozovatele AVIS** i **Dodavatele podpory**. Rizika jsou rovněž identifikována proaktivně formou standardního projektového procesu a jsou aktualizovány minimálně 2x do roka.

V rámci identifikace rizika jsou dokumentovány tyto aspekty:

- možná příčina, resp. zdroj rizika,
- popis události nebo oblasti, ke které se riziko váže,
- popis možných dopadů rizika, tj. co se může stát, pokud riziko nastane.

5.2.2 Posouzení rizika

Předmětem posouzení rizika je odhad pravděpodobnosti a dopadu rizika.

Kategorie pravděpodobnosti rizika:

- velmi nízká (do 10%),
- nízká (11-30%),
- střední (31-50%),
- vysoká (51-70%),
- velmi vysoká (71-90%).

Kategorie dopadu rizika:

- velmi nízký,
- nízký,
- střední,
- vysoký,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

- velmi vysoký.

Posouzení rizika navrhuje **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**. Návrh posouzení rizika včetně plánu jeho ošetření je projednán a schválen na nejbližším jednání **Týmu řízení provozu**.

Rizika, která jsou posouzena v obou kategoriích současně jako vysoká nebo velmi vysoká, musí být eskalována na vyšší řídicí úroveň.

5.2.3 Plánování

Předmětem plánování je zvolení přiměřené reakce na riziko, stanovení zodpovědných rolí a naplánování příslušných aktivit. Při plánování je riziku přidělena jedna z následujících kategorií reakce na riziko:

- **Zamezení rizika** – předmětem je opatření nebo změna, která riziko zcela vyloučí.
- **Snížení rizika** – předmětem je opatření nebo změna, která sníží úroveň dopadu nebo pravděpodobnosti rizika.
- **Záložní plán** – předmětem je návrh postupu (plánu), který ošetří dopady rizika v případě, kdy riziko nastane.
- **Přenesení rizika** – předmětem je přenesení některých finančních dopadů rizika na třetí stranu.
- **Přijetí rizika** – přijetí rozhodnutí, že možné dopady rizika jsou nižší než nároky jeho ošetření. Riziko bude nadále monitorováno.

5.2.4 Ošetření rizika

Předmětem ošetření (mitigace) rizika je vykonání naplánovaných aktivit reakce na riziko a průběžné monitorování stavu a parametrů rizika. Jsou definovány následující zodpovědnosti rolí, které byly nominovány v rámci plánování rizik:

- **Vlastník rizika** – osoba zodpovědná za řízení, monitoring a kontrolu všech aspektů daného rizika včetně implementace plánovaných aktivit reakce na riziko.
- **Vykonavatel aktivit** – osoba zodpovědná za realizaci naplánovaného opatření k danému riziku. Jeho úkolem je podporovat a realizovat úkoly od vlastníka rizika

Vlastník rizika a vykonavatel aktivit může být jedna a tatáž osoba.

5.2.5 Komunikace

Aktuální registr rizik je přiložen ke každému zápisu z jednání **Týmu řízení provozu**. Významná rizika jsou zahrnuta minimálně do následujících pravidelných reportů:

- měsíční zpráva o poskytování služeb **Dodavatele podpory**,
- měsíční prezentace o poskytování služeb **Dodavatele podpory**,
- roční / čtvrtletní zpráva o poskytování služeb **Dodavatele podpory**.

Pokud je to vhodné, komunikují zodpovědní **Vlastníci aplikací** vhodnou formou informace o rizicích zástupcům dotčených skupin uživatelů.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

6. Řízení dostupnosti služeb

Řízení dostupnosti Služeb je zaměřeno především na proaktivní identifikaci výpadků dostupnosti, snižování jejich počtu, dopadů a délky jejich trvání. V dlouhodobém měřítku je cílem dosažení nákladově optimální úrovně dostupnosti Služeb při současném splnění obchodních požadavků na jejich dostupnost. V neposlední řadě poskytuje proces řízení dostupnosti Služeb podklady pro vyhodnocení úrovně Služeb a vyúčtování služeb **Dodavatele podpory**.

Řízení dostupnosti se skládá z následujících aktivit:

- zavedení a změny monitoringu dostupnosti Služeb,
- operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení,
- reporting dostupnosti Služeb,
- schvalování plánovaných odstávek.
- plánování dostupnosti Služeb.

6.1 Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení

Úlohou operativního dohledu je sledování nestandardních stavů zjištěných monitorovacími systémy nebo na základě definovaných manuálních kontrol, identifikace výpadků a iniciace jejich řešení s cílem minimalizovat nedostupnost Služeb.

Zajištění základního provozního dohledu je zodpovědností **Provozovatele AVIS** a obsahuje následující činnosti:

- kontrola dostupnosti aplikací AVIS,
- sledování dohledových nástrojů, které jsou součástí AVIS a provádění pravidelných kontrol definovaných v těchto nástrojích,
- eskalace zjištěných nestandardních stavů na **Dodavatele podpory** formou SD hlášení příslušné kategorie.

Činnost **Provozovatele AVIS** nemá vliv na povinnosti **Dodavatele podpory** při kontrole a aktivitách podpory produktivního provozu.

Zajišťování operativního dohledu je zodpovědností **Dodavatele podpory** a měl by obsahovat minimálně následující činnosti:

- sledování všech dohledových systémů a provádění definovaných automatických a manuálních kontrol,
- v případě zjištění nestandardního stavu provedení analýzy detekovaného stavu a ověření jeho trvání, a zda se jedná o výpadek,
- v případě zjištění výpadku založení „Incidentu“ k řešení dle dokumentu „Procesy podpory produktivního provozu AVIS“,
- poskytování součinnosti řešitelům „Incidentu“ při identifikaci příčin a dopadů výpadku,
- validace obnovení Služby po vyřešení „Incidentu“.

6.2 Reporting dostupnosti Služeb

Proces řízení dostupnosti zajišťuje měření a periodické vyhodnocování parametrů dostupnosti SLA definovaných v rámci „Smlouvy“ a zpracovává pravidelný výstup „Detailní report o úrovni služeb a plnění SLA“ v oblasti dostupnosti.

Podkladem pro zpracování reportu dostupnosti Služeb je seznam všech naměřených výpadků doplněný o seznam výpadků nahlášených formou „Incidentu“, které nebyly pokryty měřením.

Report má dvě úrovně podrobnosti – celkový přehled dostupnosti Služeb a detailní rozbor výpočtu dostupnosti Služby. Detailní rozbor výpočtu dostupnosti Služby obsahuje výčet všech naměřených výpadků a jejich délky trvání, identifikaci výpadků bez dopadu na dostupnost Služby a identifikaci nahlášených „Incidentů“ nenaměřených dohledovými systémy.

Sestavení reportu a vyhodnocení dostupnosti provádí pověřený pracovník **Dodavatele podpory**. Za věcnou správnost a předání reportu **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele AVIS** odpovídá **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

Sestavení reportu o vyhodnocení dostupnosti by mělo obsahovat tyto dílčí činnosti:

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

- příprava dat o naměřených výpadcích,
- identifikace chybně naměřených výpadků, které neměly dopad na dostupnost Služby,
- identifikace nahlášených „Incidentů“, které způsobily výpadek Služby, který nebyl zachycen monitorovacími systémy,
- schválení reportu dostupnosti Služeb a návrhu korekcí **Vedoucím Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
- předání reportu dostupnosti **Vedoucím Kompetenčního centra Provozovatele AVIS** (v rámci měsíční zprávy o poskytování Služeb **Dodavatele podpory** se jedná o **Výkaz služeb**),
- zajištění podpory při interpretaci a obhajobě vykázané dostupnosti Služeb.

Report dostupnosti služeb je jako součást pravidelné měsíční Souhrnné zprávy o stavu podpory produktivního provozu **Dodavatele podpory** projednán a schválen na nejbližším jednání **Týmu řízení provozu**. Následně se stává jedním z podkladů pro vyúčtování Služeb **Dodavatele podpory**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

7. Řízení reklamací

Ze smluvních vztahů mezi **Provozovatelem AVIS** a **Dodavatelem podpory** explicitně vyplývají lhůty na reklamaci, které se vztahují dílčím dílům vzniklým na základě rozvoje AVIS.

Vada, která má charakter „Incidentu“, je řešena stejným způsobem jako ostatní „Incidenty“. Za předpokladu, že řešení vady nevyžaduje čerpání prostředků na úhradu služeb **Dodavatele podpory**, není mezi standardním „Incidentem“ a vadou procesní rozdíl.

Pokud má vada závažnější charakter a je řešena formou požadavku na rozvoj, jdou náklady na vynaložené zdroje k tíži **Dodavatele podpory**.

Prakticky k rozhodování o tom, zda je daná aktivita rozvoje posuzována jako vada řešená v reklamaci, dochází přípravě a schvalování měsíčních reportů. Rozhodnutí je předmětem dohody příslušného **Vlastníka aplikace** a **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**. V případě neshody je uplatněno standardní eskalační řízení.

K řešené vadě se vztahují lhůty pro odstranění vady a pokuty z těchto lhůt vyplývající.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

8. Řízení architektury

Dodavatel podpory je zodpovědný za řízení, udržování a dokumentování celkové architektury AVIS, resp. příslušné části řešení. Celková architektura by měla zahrnovat následující dílčí architektonické vrstvy:

- vize architektury,
- business architektura,
- architektura informačního systému:
 - datová architektura (jedná se o globální úroveň popisu),
 - aplikační architektura,
 - bezpečnostní architektura,
 - technologická a technická architektura.

Každý změnový požadavek by měl být posouzen **Architektury Dodavatele podpory** a **Garantem za bezpečnost** a navržené řešení by mělo být v souladu s principy a pravidly navržené architektury.

8.1 Plánování rozvoje architektury

Pro účely plánování rozvoje architektury je ustanovena „Pracovní skupina Architektura (PS ARCH)“, která se schází pravidelně minimálně jednou za 2 měsíce a ad-hoc v případě potřeby.

„Pracovní skupina Architektura“ je vedena **Vedoucím PS ARCH** a účastní se jí (mimo jiné) **Hlavní architekt Dodavatele podpory, Procesní architekt Dodavatele Podpory, Technický architekt Dodavatele podpory, Garant za bezpečnost Dodavatele podpory** a vybraní pracovníci **Dodavatele podpory** a **Provozovatele AVIS** (standardně **Vlastníci aplikací** a **Vlastníci procesů**).

Cílem „Pracovní skupiny Architektura“ je:

- správa všech typů požadavků na změnu architektury AVIS,
- vyhodnocení **Incidentů** včetně návrhu opatření a identifikace dopadů do architektury AVIS
- příprava **Plánu rozvoje architektury**, zejména s ohledem na následující aspekty:
 - identifikované koncepční nedostatky stávající architektury (např. v oblasti zajištění požadované dostupnosti služeb, atp.),
 - předpokládané rozvojové požadavky AVIS (např. plánované změny legislativy, uživatelské požadavky, atp.),
 - plány rozvoje okolních informačních systémů (např. ostatní IS resortu MF atp.),
 - plány výrobců SW na další rozvoj a podporu produktů využívaných v AVIS, zohlednění časových plánů podpory jednotlivých komponent výrobcem dané aplikace,
 - trendy na trhu a „best practice“ z jiných projektů.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Řízení podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum: 04.09.2024

9. Řízení dodavatele

Řízení dílčích dodávek je plně v kompetenci **Dodavatele podpory**, který je zodpovědný za přenesení podmínek a parametrů podpory produktivního provozu AVIS a rozvoje AVIS na případné subdodavatele.

V kontextu smluvního zajištění podpory produktivního provozu AVIS se nepředpokládá, že by si MF najímalo dílčí dodávky samostatně a separátně od „Smlouvy“ s **Dodavatelem podpory**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

	Název dokumentu: Příloha č. 7 část B – Procesy podpory produktivního provozu AVIS^{me}	Klasifikace dokumentu: Veřejné
---	--	---

Popis dokumentu:

	ID	Název
Proces	1	Podpora produktivního provozu AVIS
Podproces		
Pracovní postup		

Informace o dokumentu:

	Celé jméno	Datum	Podpis
Autor		04.09.2024	
Vlastník	xxx		
Schválil	xxx		

Revize:

Verze	Datum	Popis / Důvod změny	Autor
0.01		Vytvoření dokumentu	
0.02		Zpracování připomínek	

Distribuce:

Celé jméno	Role	Společnost

UPOZORNĚNÍ: V dokumentu je použito názvů produktů a firem, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

Obsah:

1.	Úvod.....	3
1.1	Rozsah.....	3
1.1.1	Rozsah dokumentu	3
1.1.2	Rozsah Procesů podpory produktivního provozu AVIS.....	3
1.2	Definice pojmů a zkratk	3
2.	Organizace podpory produktivního provozu AVIS.....	4
2.1	Základní pojmy.....	4
2.2	Organizační struktura řízení provozu.....	6
2.2.1	Tým řízení provozu	7
2.2.2	Role a činnosti Provozovatele AVIS v rámci podpory produktivního provozu AVIS.....	8
2.2.3	Role a činnosti Dodavatele podpory v rámci podpory produktivního provozu AVIS.....	8
3.	Procesy podpory produktivního provozu komponent AVIS	9
3.1	Řízení přechodu do produktivního provozu.....	9
3.1.1	Popis procesu	9
3.1.2	Role.....	9
3.1.3	Pracovní postup procesu	10
3.2	Testování	11
3.2.1	Popis procesu	11
3.2.2	Role.....	11
3.2.3	Pracovní postup procesu	11
3.3	Knowledge management.....	12
3.3.1	Popis procesu	12
3.3.2	Role.....	12
3.3.3	Pracovní postup procesu	13
3.4	Provoz IT zařízení a služeb	13
3.4.1	Popis procesu	13
3.4.2	Role.....	14
3.4.3	Pracovní postup procesu	15
3.5	Správa událostí	22
3.5.1	Popis procesu	22
3.5.2	Role.....	22
3.6	Správa uživatelů	27
3.6.1	Popis procesu	27
3.6.2	Role.....	27
3.6.3	Pracovní postup procesu	28
3.7	Školení	28
3.7.1	Popis procesu	28
3.7.2	Role.....	28
3.7.3	Pracovní postup procesu	29
3.8	Bezpečnost.....	29
3.8.1	Popis procesu	29
3.8.2	Role.....	30
3.8.3	Pracovní postup procesu	30
4.	Role a obsazení.....	32

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Úplný přehled procesů podpory produktivního provozu AVIS.....	5
Tabulka 2 – Časový plán přípravy odstávek	17
Tabulka 3 - Definice Vlastníků procesů a Vlastníků aplikací a jejich personální zajištění	32
Tabulka 4 - Definice rolí procesů Podpory produktivního provozu AVIS a jejich personální zajištění ..	33

Seznam obrázků:

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu AVIS	Error! Bookmark not defined.
Obrázek 2 – Pracovní postup Správy SD hlášení	24

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

1. Úvod

Tento dokument popisuje základní pravidla, principy a procesy, implementované pro zajištění aplikační a báze podpory ekonomického informačního systému (dále EKIS) „Automatizovaný vnitřní informační systém“ (dále AVIS).

Aktivity podpory produktivního provozu AVIS jsou určeny pravidly, vycházející z funkčních a nefunkčních požadavků na provoz informačních systémů Ministerstva financí ČR (dále MF), pracovních postupů definovaných funkcionalitou AVIS a pravidly určenými nebo doporučenými výrobcí jednotlivých komponent.

V souvislosti s pravidly podpory produktivního provozu AVIS je třeba upozornit na to, že AVIS je implementován a provozován jako homogenní celek (informační systém) tvořený procesními komponentami a dalšími definovanými podpůrnými komponentami v prostředí informačních systémů MF a dalších informačních systémů organizací komunikujících s AVIS.

1.1 Rozsah

1.1.1 Rozsah dokumentu

Dokument definuje základní pravidla a procesy při podpoře produktivního provozu AVIS.

1.1.2 Rozsah Procesů podpory produktivního provozu AVIS

AVIS aktuálně zahrnuje:

- Jednotlivé moduly AVIS,
- EKIS Ministerstvo Financí
- EKIS Generálního Finančního ředitelství,
- EKIS Generálního ředitelství Cel
- EKIS Kanceláře Finančního Arbitra
- EKIS Finančního analytického úřadu

1.2 Definice pojmů a zkratk

Vysvětlení zkratk použitých v dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení
BH	Bezpečnostní hlášení – jedná se o hlášení zadané do aplikace Service Desk přímo koncovým uživatelem, který má podezření na KBU nebo KBI
BM	Bezpečnostní monitoring
CERT	Computer Emergency Response Team
CIRT	Computer Incident Response Team
CKB	Centrum kybernetické bezpečnosti,- Resortní kompetenční centrum poskytující Služby kybernetické bezpečnosti v souladu se ZoKB
DS	Dokumentační server (DMS-document managementý system)
EKIS	Ekonomický informační systém
AVIS	Automatizovaný vnitřní informační systém
KBI	§ 7 odst. 2 ZoKB: Kybernetickým bezpečnostním incidentem je narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku kybernetické bezpečnostní události
KBU	§ 7 odst. 1 ZoKB: Kybernetickou bezpečnostní událostí je událost, která může způsobit narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací.
KPI	Key Performance Indicator – zjednodušeně konkrétní měřitelná hodnota

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

Zkratka	Vysvětlení
	výkonnosti daného procesu.
MF	Ministerstvo financí
MIS	Manažerský informační systém
OR	Oblast Rozpočtování EKIS
OÚ	Oblast Účtování EKIS
OEM	Oblast Evidence majetku EKIS
OEA	Oblast Ekonomických agend EKIS
OCR	Oblast Controllingu a Reportingu EKIS
SD	ServiceDesk – pracoviště podpory Kompetenčního centra AVIS.
WSS	Windows SharePoint Services (zkráceně také SharePoint)

Vysvětlení pojmů použitých v dokumentu:

Pojem	Vysvětlení
Uživatelská dokumentace	Uživatelskou dokumentací se pro účely tohoto dokumentu rozumí dokumentace koncového uživatele, školicí materiály, novinky v aplikaci, otázky a odpovědi, případně další dokumenty takto označené Vlastníkem daného procesu či Vlastníkem dané aplikace.
Provozní dokumentace	Veškerá dokumentace, informace a znalosti shromážděné a sdílené během implementace a produktivního provozu AVIS.
Smluvní dokumentace	Veškerá dokumentace vyplývající ze smluvního vztahu mezi Provozovatelem AVIS a Dodavatelem podpory .
Definice provozu	Součást Smluvní dokumentace , která definuje podmínky činností Dodavatele podpory v rámci Produktivního provozu AVIS.
Smluvní ujednání	Dokumentace ostatních smluvních vztahů mezi Provozovatelem AVIS a dalšími subjekty, které se dotýkají podpory produktivního provozu AVIS.
Požadavek na změnu (RFC)	ServiceDesk hlášení, které nemůže být vyřešeno pomocí standardizovaných postupů dle Provozní dokumentace AVIS a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení.
Incident	SD hlášení „Porucha“ nebo „Incident“, které upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v AVIS dle Provozní dokumentace AVIS , a tento stav systému není možné opravit běžným zásahem pracovníka podpory dle Provozní dokumentace AVIS .

2. Organizace podpory produktivního provozu AVIS

2.1 Základní pojmy

Produktivního provozu AVIS se účastní:

- **Vlastník AVIS**, kterým je MF.
- **Provozovatel AVIS**, kterým je MF.
Provozovatel AVIS jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Provozovateli AVIS**.
- **Provozovatel infrastruktury AVIS** vlastní a provozuje infrastrukturu nutnou k provozu AVIS.
Provozovatel infrastruktury AVIS jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Provozovateli infrastruktury AVIS**.
- **Dodavatel podpory**, dodává činnosti související s aplikační a bázovou podporou AVIS.
Dodavatel podpory jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Dodavateli podpory** dle smluvní dokumentace mezi **Provozovatelem AVIS** a **Dodavatelem podpory**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

Role a činnosti, zajišťované **Dodavatelem podpory**, resp. smluvně zajištěnými třetími stranami, musí odpovídat provozní dokumentaci AVIS a musí být smluvně zajištěné příslušným ujednáním.

V rámci podpory produktivního provozu AVIS existují tyto dva hlavní procesy:

- Příprava produktivního provozu komponent AVIS;
- Produktivní provoz komponent AVIS.

Hlavní proces „**Příprava produktivního provozu komponent AVIS**“ a jeho jednotlivé procesy jsou zaměřeny na správu a koordinaci aktivit přípravy, testování a produktivního startu dalších funkčních celků, patchů, oprav a změn komponent, které jsou již nasazeny v produktivním provozu. Jedná se zejména o následující procesy:

- Řízení přechodu do produktivního provozu;
- Testování;
- Knowledge management;

Hlavní proces „**Produktivní provoz komponent AVIS**“ je zaměřen na zajištění provozu produktivně provozovaných komponent a sestává zejména z následujících procesů:

- Provoz IT zařízení a služeb;
- Správa událostí;
- Správa uživatelů;
- Školení;
- Bezpečnost.

Kompletní přehled struktury procesů podpory produktivního provozu je v následující tabulce.

Tabulka 1 – Úplný přehled procesů podpory produktivního provozu AVIS

ÚROVEŇ	ID	PROCESNÍ ÚROVEŇ
Procesní úroveň A		
A	1	Podpora produktivního provozu AVIS
Procesní úroveň B		
B	1.1	Příprava produktivního provozu komponent AVIS
B	1.2	Produktivní provoz komponent AVIS
Procesní úroveň C		
Proces 1.1 Příprava produktivního provozu komponent AVIS		
C	1.1.1	Řízení přechodu do produktivního provozu
C	1.1.2	Testování
C	1.1.3	Knowledge management
Proces 1.2 Produktivní provoz komponent AVIS		
C	1.2.1	Provoz IT zařízení a služeb
D	1.2.1.1	Zajištění produktivního provozu
	1.2.1.2	Řízení rozhraní s ČNB
	1.2.1.3	Správa Konfigurační databáze
	1.2.1.4	Řízení odstávek
C	1.2.2	Správa událostí
D	1.2.2.1	Správa SD hlášení

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

ÚROVEŇ	ID	PROCESNÍ ÚROVEŇ
	1.2.2.2	Správa incidentů
	1.2.2.3	Správa Požadavku na změnu (RFC)
C	1.2.3	Správa uživatelů
C	1.2.4	Školení
C	1.2.5	Bezpečnost

2.2 Organizační struktura řízení provozu

Zastřešující a organizační roli při řízení podpory produktivního provozu AVIS má proces „**Podpora produktivního provozu**“.

Vlastník procesu „Podpora produktivního provozu“ odpovídá za provoz AVIS, odpovídá za dosažení předepsaných KPI a reportuje výsledky procesu **Vlastníkovi AVIS**. Dále:

- jmenuje **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele AVIS**,
- jmenuje **Vlastníky procesů**,
- vykonává činnost **Vedoucího provozu AVIS**:
 - je zodpovědný za koordinaci činností procesu „**Podpora produktivního provozu AVIS**“,
 - koordinuje činnosti **Týmů podpory Provozovatele AVIS** a **Dodavatele podpory** dle aktuální verze **Provozní dokumentace AVIS** v rozsahu daném **Definicí provozu**, řídí **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
 - koordinuje činnosti mezi **Provozovatelem AVIS** a **Poskytovatelem infrastruktury AVIS** dle aktuální verze **Provozní dokumentace AVIS** v rozsahu daném **Definicí provozu**.

Vlastník procesu je zodpovědný za:

- zajištění činnosti procesu, přípravu a správu procesní dokumentace a za zajištění úkolů procesu,
- obsazení jednotlivých rolí v rámci procesu v souladu s organizačním řádem **Provozovatele AVIS** a v souladu se smluvními ujednáními **Provozovatele AVIS** s jednotlivými subjekty podílejícími se na podpoře produktivního provozu AVIS.

Vlastník aplikace je osoba zmocněná **Vlastníkem AVIS** ke správě příslušné části funkcionality AVIS. Je odpovědný za:

- zajištění správy příslušné částí funkcionality AVIS, která souvisí s jeho pracovním zařazením nebo podporuje procesy, které jsou v jeho kompetenci, a to v části:
 - metodické a dokumentační,
 - funkční,
 - správy dat,
- metodické řízení **Týmu provozu Provozovatele AVIS** v příslušné oblasti,
- zajištění nastavení aplikace v souladu s platnou legislativou,
- poskytnutí součinnosti při „**Změnovém řízení**“,
- metodické řízení a kontrolu zpracování SD hlášení v příslušné **Řešitelské skupině**.

Vlastníci aplikací jsou jmenováni pro tyto oblasti:

- Evidence majetku,
- Podvojný účetnictví,
- Rozpočet,
- Správa uživatelů,
- ICT a KB

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

Vlastník aplikace v odůvodněných případech jmenuje **Zástupce Vlastníka aplikace** za jemu svěřenou oblast.

V případě, že **Vlastník aplikace** určí více **Zástupců Vlastníka aplikace**, je nutné dodržet následující postup:

1. **Vlastník aplikace** v předstihu informuje **Vlastníka AVIS** o připravované změně.
2. **Vlastník aplikace** stanoví jednoznačné rozdělení kompetencí a zodpovědností mezi jednotlivé **Zástupce Vlastníka aplikace**. Jedná se zejména o:
 - jednoznačné označení dílčích oblastí,
 - jednoznačné vymezení dílčích oblastí mezi jednotlivé **Zástupce Vlastníka aplikace**,
 - přesný slovní popis obsahu a náplně činností v těchto dílčích oblastech,
 - přesné stanovení zodpovědnosti za provedená rozhodnutí v rámci dílčích oblastí – jedná se zejména o rozhodnutí:
 - o metodická,
 - o funkční,
 - o dokumentační,
 - o správy dat,
 - o organizační,
 - o rozhodnutí o řešení (viz 3.6.1 Popis procesu):
 - Žádosti o informaci (dále RFI),
 - Žádosti o podporu (dále RFS),
 - Požadavku na změnu (dále RFC),
 - přesné stanovení zodpovědnosti za hraniční, integrační, průřezové a společné procesy a postupy celé aplikace,
 - stanovení procedury pro řešení případné neshody a eskalaci postupu řešení mezi Zástupci **Vlastníka aplikace**, přičemž konečné rozhodnutí o řešení situace náleží **Vlastníkovi aplikace**.
3. **Vlastník AVIS** posoudí navrženou změnu, komunikuje tuto změnu s **Vlastníkem aplikace** a po vzájemném odsouhlasení ji zapracuje do této a do související dokumentace (vytvoření dokumentu „Role a personální obsazení“).
4. Uvedená změna je po zapracování do příslušné dokumentace platná a účinná dnem oznámení na jednání **Týmu řízení provozu**.

2.2.1 Tým řízení provozu

Tým řízení provozu je hlavní organizační strukturou pro řízení všech aktivit podpory produktivního provozu AVIS.

Vedoucím **Týmu řízení provozu** je **Vedoucí provozu AVIS**.

Tým řízení provozu zajišťuje:

- správu agendy **Týmu řízení provozu**, tj. smluvní organizační a eskalační otázky spojené s podporou produktivního provozu AVIS,
- koordinaci aktivit mezi jednotlivými procesy produktivního provozu,
- koordinaci aktivit mezi jednotlivými **Týmy provozu**,
- vyhodnocením reportů a výstupů jednotlivých procesů.

Členy **Týmu řízení provozu** jsou:

- **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- **Vlastníci procesů,**
- **Vlastníci aplikací,**
- **Vedoucí Týmů provozu za Provozovatele AVIS,**
- **Vedoucí Týmů provozu za Dodavatele podpory.**

Tým řízení provozu odpovídá za přípravu, koordinaci a výkon činností dle:

- **Provozní dokumentace AVIS,**
- Smluvní dokumentace v aktuálním znění.

2.2.2 Role a činnosti Provozovatele AVIS v rámci podpory produktivního provozu AVIS

Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS je zodpovědný za koordinaci činností procesů **Podpory produktivního provozu AVIS** v oblastech vykonávaných **Provozovatelem AVIS**:

- jmenuje pracovníky **Provozovatele AVIS** a další osoby členy **Týmu provozu Provozovatele AVIS** v příslušné oblasti,
- koordinuje činnosti **Týmů provozu Provozovatele AVIS** dle aktuální verze **Provozní dokumentace AVIS** v rozsahu daném **Definicí provozu**.

Tým provozu Provozovatele AVIS v příslušné oblasti zajišťuje činnosti spojené s **Podporou produktivního provozu AVIS**, dle pracovních postupů jednotlivých procesů podpory a v souladu s **Definicí provozu**.

Vedoucí Týmu provozu Provozovatele AVIS v příslušné oblasti v rozsahu daném **Definicí provozu** zajišťuje:

- činnosti spojené s řízením příslušného **Týmu provozu Provozovatele AVIS**,
- činnosti spojené s **Podporou produktivního provozu AVIS**,
- komunikaci s **Vedoucím Kompetenčního centra Provozovatele AVIS**,
- komunikaci s **Vedoucím Kompetenčního centra**,
- komunikaci s **Vlastníky aplikací**, (resortní OSS)
- koordinaci činností a požadavků MF (jakožto Provozovatele AVIS) s příslušným **Týmem podpory Dodavatele podpory**, zejména s ohledem na činnosti uživatelů a legislativní požadavky na funkcionalitu AVIS jako celku,
- soulad činností **Týmu provozu** s pracovními postupy procesů „**Podpory produktivního provozu AVIS**“.

2.2.3 Role a činnosti Dodavatele podpory v rámci podpory produktivního provozu AVIS

V souladu se smluvní dokumentací je součástí procesů „**Podpory produktivního provozu AVIS**“ tým **Dodavatele podpory**, který vystupuje v následujících rolích:

Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory je zodpovědný za koordinaci činností procesů „**Podpory produktivního provozu AVIS**“:

- jmenuje **Vedoucí týmů provozu Dodavatele podpory**,
- jmenuje členy **Týmů provozu Dodavatele podpory**,
- koordinuje činnosti **Týmů provozu Dodavatele podpory** dle aktuální verze **Provozní dokumentace AVIS** v rozsahu daném příslušnou **Definicí provozu**.

Tým provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti zajišťuje činnosti spojené s podporou produktivního provozu AVIS v rozsahu **Provozní dokumentace AVIS**, smluvní dokumentace, dle **Pracovních postupů** jednotlivých procesů podpory a v souladu s **Definicí provozu**.

Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti v rozsahu daném **Definicí provozu** zajišťuje:

- činnosti spojené s řízením příslušného **Týmu provozu Dodavatele podpory**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- činnosti spojené s „**Podporou produktivního provozu AVIS**“,
- komunikaci s týmy provozu **Dodavatele podpory**,
- soulad činností **Týmu provozu** s **Pracovními postupy** procesů „**Podpory produktivního provozu**“.

3. Procesy podpory produktivního provozu komponent AVIS

3.1 Řízení přechodu do produktivního provozu

3.1.1 Popis procesu

Proces zajišťuje přípravu a přenos vývoje, změn a oprav do komponent AVIS v produktivním provozu. Základním objektem procesu je **Kontejner změn**, který obsahuje všechny objekty, změny, záplaty, postupy implementace, dokumentaci, školicí materiály a další související informace nutné k přenosu změn na komponenty AVIS v produktivním provozu.

3.1.2 Role

Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“:

- odpovídá za proces „**Řízení přechodu do produktivního provozu**“, reportuje výsledky procesu a stanovuje pravidla pro vývoj a provádění změn v příslušné části systému,
- odpovídá za kvalitu vývoje a kontroluje postup práce při implementaci a nasazení **Kontejneru změn**,
- kontroluje činnost **Pracovní skupiny Architektura**,

Vlastník změny (role procesu „Správa událostí“):

- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn a za koordinaci aktivit při přípravě, testování a produktivním nasazení změny,
- pravidelně informuje **Vlastníka aplikace** o postupu přípravy změn.
- je zodpovědný za implementaci **Kontejneru změn**,
- připravuje **Plán přechodu**,
- připravuje a koordinuje kapacity pro zajištění realizace **Plánu přechodu**,
- řídí přenos **Kontejnerů změn** do produktivního provozu v souladu s **Plánem přechodu**,
- vystavuje pro jednotlivé **Kontejnery změn** protokol o přenosu **Kontejneru změn** do komponenty AVIS v produktivním provozu.

Pracovní skupina Architektura (PS ARCH)

- sestavuje **Plán rozvoje architektury**,
- vyjadřuje se k jednotlivým **Požadavkům na změnu (RFC)**,
- vyhodnocuje **Incidenty**,
- vyhodnocuje **Analýzu rizik**.

Schází se ve složení:

- **Vedoucí PS ARCH**,
- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**,
- **Procesní architekt Dodavatele podpory**,
- **Specialista konzultant Dodavatele podpory**,
- **Garant za bezpečnost Dodavatele podpory**,
- další osoby přizvané výše uvedenými osobami.

Vedoucí PS ARCH

- vede **Pracovní skupinu Architektura**,
- řídí přípravu vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- řídí vyhodnocení **Incidentu**.

Procesní architekt Dodavatele podpory

- poskytuje součinnost při řízení **Pracovní skupiny Architektura**,
- zajišťuje návrh celkové architektury AVIS (Enterprise architektura AVIS),
- koordinuje činnost architektů **Dodavatele podpory**,
- navrhuje, předkládá a řídí změny architektury AVIS v rámci životního cyklu aplikací,
- řídí vyhodnocení **Incidentu** z pohledu **Dodavatele podpory**,
- řídí přípravu a kontroluje dodržování **Plánu rozvoje architektury**.
- zajišťuje návrh Solution architektury řešení AVIS pro oblasti business, aplikační a datové architektury,
- kontroluje dodržování Solution architektury řešení v průběhu životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu Solution architektury,
- poskytuje podklady pro přípravu **Plánu rozvoje architektury** z oblasti Solution architektury,
- poskytuje podklady pro vyhodnocení **Incidentu** z oblasti Solution architektury,
- aktualizuje architektonickou dokumentaci pro příslušné oblasti Solution architektury.

Specialista kontulant Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh Solution architektury řešení AVIS pro oblast technické architektury,
- zajišťuje soulad technické architektury řešení AVIS s infrastrukturou,
- kontroluje dodržování technické architektury řešení v průběhu životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu technické architektury,
- poskytuje podklady pro přípravu **Plánu rozvoje architektury** z oblasti technické architektury,
- poskytuje podklady pro vyhodnocení **Incidentu** z oblasti technické architektury,
- aktualizuje architektonickou dokumentaci pro oblast technické architektury.
- zajišťuje návrh procesů svěřené části aplikace v souladu s legislativními normami a záměry Vlastníka aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu metodiky procesů a legislativy.

3.1.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Řízení přechodu do produktivního provozu**“ se skládá ze dvou oblastí:

- Řízení architektury
- Řízení vývoje a změn.

3.1.3.1 Pracovní postup Řízení architektury

Pracovní postup subprocesu „**Řízení architektury**“ sestává z dílčích činností:

- příprava **Plánu rozvoje architektury**,
- správu všech typů požadavků na změnu architektury včetně identifikace dopadů do Enterprise a Solution architektury AVIS v součinnosti s procesy „**Správa událostí**“ a „**Řízení přechodu do produktivního provozu – Řízení vývoje a změn**“,
- vyhodnocení **Incidentů** včetně návrhu opatření a identifikace dopadů do architektury AVIS,
- vyhodnocení výstupů **Analýzy rizik** včetně návrhu opatření a identifikace dopadů do architektury AVIS.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

3.1.3.2 Pracovní postup Řízení vývoje a změn

Pracovní postup subprocesu „Řízení vývoje a změn“:

1. **Vlastník změny** zajistí přípravu obsahu **Kontejneru změn**:
 - implementaci funkcionality dané zadáním,
 - přípravu změn **Provozní dokumentace AVIS** související s obsahem **Kontejneru změn**,
 - testy dle **Pracovního postupu** procesu **Testování**.
2. **Vlastník změny** odpovídá za přípravu **Plánu přechodu**
3. **Vlastník změny** řídí testování **Kontejneru změn** dle **Pracovního postupu** procesu „**Testování**“.
4. **Vlastník změny** zajistí zařazení **Plánu přechodu** (prostřednictvím příslušného **Manažera odstávky**) do plánu příslušné odstávky.

Během odstávky řídí **Vlastník změny** s dalšími pracovníky **Týmů provozu** přenos jednotlivých **Kontejnerů změn** do komponent AVIS dle **Plánu přechodu**.

3.2 Testování

3.2.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu testování **Kontejnerů změn** připravených k přenosu do komponent AVIS v produktivním provozu na úrovni infrastruktury i na úrovni aplikace. Výsledek testů je použitý jako podklad k akceptaci pro přenos na komponenty AVIS v produktivním provozu.

Proces „**Testování**“ upravený v tomto dokumentu je platný v plném rozsahu pro komponenty AVIS předané do produktivního provozu.

3.2.2 Role

Vlastník procesu „Testování“:

- odpovídá za proces „**Testování**“,
- kontroluje testování jednotlivých **Kontejnerů změn**,
- potvrzuje **Protokol o testování Kontejneru změn**,
- koordinuje aktivity testování s ostatními subjekty využívající příslušné testovací prostředí.

Tester vykonává vlastní testovací případy, zpracovává dílčí testovací protokol a podává informace o výsledku.

3.2.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Testování**“:

1. **Vlastník změny** připraví **Plán testování** a zajistí kapacity.
2. **Vlastník procesu „Testování“** v součinnosti s **Vlastníkem aplikace** jmenuje **Testery**.
3. **Vlastník změny** ve shodě s **Administrátorem systému** zajistí přípravu testovacího prostředí.
4. **Vlastník procesu „Testování“** koordinuje aktivity v testovacím prostředí.
5. **Vlastník změny** zahajuje testování.
6. **Testeři** provedou testování dle předložených testovacích scénářů, případů a uživatelské dokumentace.
7. **Vlastník změny** vyhodnocuje testování a vypracuje **Protokol o testování Kontejneru změn**.
8. **Vlastník procesu „Testování“** potvrzuje **Protokol o testování Kontejneru změn**.
9. **Vlastník změny** překládá **Protokol o testování Kontejneru změn** **Vlastníkovi aplikace** k akceptaci.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

10. Vlastník aplikace akceptací **Protokolu o testování** potvrzuje souhlas s výsledky testování a povoluje přenos **Kontejneru změn** do produktivního prostředí v souladu s **Plánem přechodu**.

3.3 Knowledge management

3.3.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu dokumentace, informací a znalostí pro potřeby zvyšování kvality poskytované podpory a podpory rozhodování. Proces metodicky řídí správu veškerých informací, dokumentace a ostatních médií nutných pro zajištění „**Podpory produktivního provozu AVIS**“.

Pro veškerou dokumentaci, informace a znalosti shromážděné a sdílené během implementace a produktivního provozu AVIS, zejména potom pro:

- dokumentaci předanou jako smluvní výstupy či součást díla implementace AVIS,
- informace a znalosti popisující funkcionalitu, stav a činnosti AVIS,
- dokumentaci definující legislativní a metodický rámec činností podporovaných AVIS,
- procesní dokumentaci popisující činnosti a aktivity produktivního provozu AVIS,

je v rámci procesů „**Podpory produktivního provozu AVIS**“ používán souhrnný název **Provozní dokumentace AVIS**.

Proces zajišťuje metodické řízení a pracovní postupy pro následující oblasti:

- Definice řízené **Provozní dokumentace AVIS**;
- Vytvoření knihoven řízené **Provozní dokumentace AVIS** v prostředí Windows SharePoint Services (dále WSS) v odpovídající struktuře;
- Značení dokumentů řízené **Provozní dokumentace AVIS**;
- Správa oprávnění pro přístup k řízené **Provozní dokumentaci AVIS**;
- Životní cyklus řízené **Provozní dokumentace AVIS**;
- Bezpečnost při nakládání s řízenou **Provozní dokumentací AVIS**;
- Zálohování a archivace **Provozní dokumentace AVIS**;
- Šablony dokumentů **Provozní dokumentace AVIS**.

3.3.2 Role

Vlastník procesu „Knowledge management“:

- odpovídá za proces „**Knowledge management**“,
- stanovuje metodiku pro přípravu a správu **Provozní dokumentace AVIS**.

Vlastník dokumentace:

- je zodpovědný za organizaci, řízení tvorby a následnou správu jemu přidělené **Provozní dokumentace AVIS** po celou dobu jejího životního cyklu,
- určuje, řídí a kontroluje **Vlastníky dokumentu**,
- schvaluje konečnou obsahovou i formální podobu jemu přidělené **Provozní dokumentace AVIS**,
- informuje o změnách v jemu přidělené **Provozní dokumentaci AVIS**.

Vlastník dokumentu:

- zajišťuje, že jemu přiřazená aplikační, resp. procesní **Provozní dokumentace AVIS** vzniká a je spravována v souladu s pracovními postupy pro **Správu provozní dokumentace**,
- určuje, řídí a kontroluje **Autory dokumentu** a **Spoluautory dokumentu**,
- schvaluje konečnou obsahovou i formální podobu aplikační, resp. procesní **Provozní dokumentace AVIS**,
- informuje o změnách v aplikační **Provozní dokumentaci AVIS**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

Autor dokumentu:

- je zodpovědný za přípravu návrhu dokumentu,
- je zodpovědný za kvalitu dokumentu a za jeho soulad s příslušnou platnou šablonou provozního dokumentu,
- organizuje připomínkování a schvalování konceptu dokumentu dle platných schvalovacích procedur,
- je zodpovědný za správné označení dokumentů a jeho uchování v příslušné dokumentační knihovně,
- je zodpovědný za údržbu aktuálních záznamů o provedených změnách a schválení dokumentu,
- koordinuje činnost **Spoluautorů dokumentu** v případě, že je dokument spoluvytvářen více osobami.

Uživatel dokumentu:

- uživatelem dokumentu je každá osoba zařazená podle zvláštních předpisů do některého z provozních týmů nebo osoba zastávající roli v procesech podpory produktivního provozu,
- je oprávněný přistupovat k provozní dokumentaci v souladu s přiděleným oprávněním,
- je povinen řídit se pravidly pro nakládání s **Provozní dokumentací AVIS**.

Administrátor dokumentačního serveru:

- je zodpovědný za konfiguraci dokumentačního serveru (DS) dle pracovních postupů pro **Správu provozní dokumentace**,
- je zodpovědný za správu přístupových oprávnění uživatelů dokumentačního serveru dle pokynů **Provozní kanceláře podpory produktivního provozu**.

3.3.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „Knowledge management“ pro umísťování dokumentů do **Znalostní databáze AVIS**:

1. **Autor dokumentu** vytvoří dokument.
2. **Vlastník dokumentu** schválí dokument.
3. **Vlastník aplikace** validuje dokument.
4. **Vlastník aplikace** schvaluje dokument.
5. **Vlastník dokumentu** předá dokument **Vlastníkovi dokumentace** s požadavkem na zařazení dokumentu nebo aktualizaci dokumentu v **Provozní dokumentaci AVIS**.
6. **Vlastník dokumentace** informuje o publikaci/schválení dokumentu **Vlastníka procesu „Knowledge management“**. **Vlastník procesu „Knowledge management“** má možnost omezit zveřejnění dokumentu, pokud dokument neodpovídá příslušným pracovním postupům.
7. **Vlastník aplikace** požádá o zveřejnění dokumentu dle pracovního postupu procesu „Komunikace s odbornou veřejností“, pokud je dokument určen ke zveřejnění.

3.4 Provoz IT zařízení a služeb

3.4.1 Popis procesu

Proces zajišťuje činnosti spojené s „**Podporou produktivního provozu AVIS**“ komponent AVIS předaných do produktivního provozu, zejména v oblastech:

- zajištění produktivního provozu,
- správa Konfigurační databáze,
- řízení odstávek,
- řízení vztahu s **Provozovatelem infrastruktury AVIS**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

3.4.2 Role

Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“:

- odpovídá za proces „**Provoz IT zařízení a služeb**“,
- je zodpovědný za sestavení a předložení **Plánu odstávek**,
- řídí a koordinuje činnosti týmu.

Vedoucí provozu:

- je zodpovědný za oblast „**Zajištění produktivního provozu**“,
- je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě komponent AVIS v produktivním provozu,
- je zodpovědný za řízení součinnosti při plánovaných a mimořádných odstávkách, resp. výpadcích komponent AVIS, které řídí **Manažer odstávky**.

Vedoucí provozu je jmenován dle časového rozpisu služeb tak, aby byl zajištěn nepřetržitý výkon role.

Manažer odstávky:

- odpovídá za plánování a řízení aktivit během odstávky, resp. výpadku,
- zahajuje a ukončuje odstávku, resp. výpadek,
- na základě podkladů **Vlastníka změny** nebo **Vlastníka incidentu** a **Administrátorů AVIS** rozhoduje o postupu při řízení odstávky, resp. výpadku.

Pro mimořádné a neplánované odstávky je **Manažerem odstávek** z definice procesu **Vedoucí provozu** (pokud **Vlastník procesu** nestanoví jinak).

Pro plánované odstávky jmenuje **Vlastník procesu** **Manažera odstávky** předem v rámci **Plánu odstávek**.

Administrátor systému:

- je zodpovědný za monitoring a správu aplikačních komponent AVIS všech prostředí v produktivním provozu v rozsahu aktuální verze **Provozní dokumentace AVIS**,
- je zodpovědný za přípravu dokumentu nebo média a aktualizaci dokumentu nebo média při přípravě nebo přebírání dokumentace nebo instalačních médií a jejich aktualizaci v **Konfigurační databázi AVIS**.

Administrátor monitoringu je **Administrátor systému** pro oblast monitoringu komponent AVIS dle **Provozní dokumentace AVIS**.

Vedoucí provozu Poskytovatele infrastruktury AVIS:

- je zodpovědný za zajištění součinnosti mezi **Provozovatelem AVIS** a **Poskytovatelem infrastruktury AVIS** při provozu infrastruktury, a případně s dalšími partnery dle požadavků **Provozovatele AVIS**.

Dispečer provozu Poskytovatele infrastruktury AVIS:

- je jmenován **Poskytovatelem infrastruktury AVIS** dle časového plánu
- je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě infrastruktury AVIS v produktivním provozu a za řízení součinnosti při plánovaných a neplánovaných odstávkách infrastruktury AVIS, které řídí **Manažer odstávky**.

Vlastník Konfigurační databáze AVIS:

- je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav databáze a za její obsahovou správnost dle informací **Administrátora systému**,
- je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav **Databáze médií** a za její obsahovou správnost dle informací **Administrátora systému**.

Vlastník změny nebo Vlastník incidentu (role procesu „Správa událostí“):

- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadované změny a za koordinaci aktivit při přípravě a produktivním nasazení změny během odstávky.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

3.4.3 Pracovní postup procesu

V rámci procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“ identifikujeme tyto základní subprocessy:

- Zajištění produktivního provozu,
- Správa Konfigurační databáze AVIS,
- Řízení odstávek.
- Řízení infrastruktury.

3.4.3.1 Zajištění produktivního provozu

Pracovní postup subprocessu „**Zajištění produktivního provozu**“ je dán činnostmi a **Provozní dokumentací AVIS** a lze jej rozdělit na tyto základní skupiny:

- pravidelné činnosti,
 - pravidelné činnosti běžné – zahrnují pravidelně se opakující aktivity prováděné podle časového plánu (např. denní a týdenní monitoring),
 - pravidelné činnosti plánované – zahrnují aktivity nepravidelné, vykonávané na základě plánované události (např. řízení odstávek),
- mimořádné činnosti.

Pravidelné činnosti

Subproces zajišťuje pravidelné činnosti při monitoringu, správě a administraci infrastruktury AVIS a jednotlivých komponent dle **Provozní dokumentace AVIS**, mimo jiné např.:

- monitoring systémů AVIS,
- administrace systémů AVIS,
- kontrola pravidelného zálohování systémů AVIS,
- řešení zálohování a obnovy,
- definice požadavků na úpravy nastavení síťové infrastruktury,
- definice požadavků na úpravy nastavení HW, OS,
- sledování výkonnosti, profylaxe systémů,
- podpora při ladění výkonu systémů,
- provádění činností souvisejících s transportem změn do produktivního prostředí,
- aktualizace dokumentace dle provedených změn v nastavení systémů a infrastruktury,
- vedení **Provozního deníku**,
- správa informací a dokumentace aktuálního nastavení služeb v **Konfigurační databázi AVIS**. Proces spravuje veškeré informace, dokumentaci a ostatní média, nutné pro aktivity procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“, dle metodiky stanovené procesem „**Knowledge management**“,
- aktualizace **Knihovny aktuálních verzí instalačních a konfiguračních médií**.

Mimořádné činnosti

Subproces:

- provádí mimořádné činnosti při správě a administraci systémů AVIS,
- řídí a koordinuje mimořádné činnosti zajišťované:
 - **Poskytovatelem infrastruktury AVIS**,
 - **Dodavatelem podpory**.
- zajišťuje provedení požadavků **Provozovatele infrastruktury AVIS** zadaných formou SD hlášení (definovaných jako **Požadavek na službu (RFS)** nebo **Požadavek na změnu (RFC)**) nebo formou **Žádosti o součinnost (ZOS)** a prováděných dle **Provozní dokumentace AVIS**,
- zajišťuje mimořádné činnosti vyplývající z činnosti procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“, zejména činnosti související s prevencí chybových nebo kolizních stavů systémů na základě skutečností zjištěných v rámci monitoringu prostředí. Pracovní postupy se řídí **Provozní dokumentací AVIS**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- zajišťuje mimořádné činnosti při aktivitách **Týmů provozu**. Pracovní postupy vychází v tomto případě z požadavků **Týmů provozu AVIS** zadaných formou SD hlášení (definovaných jako **Žádost o podporu (RFS)** nebo **Požadavek na změnu (RFC)**) a prováděných dle **Provozní dokumentace AVIS**, další technické dokumentace systému a dle příslušných částí **Disaster Recovery plánů**,
- zajišťuje monitoring, správu a vyhodnocení čerpání licencí,
- zajišťuje plánování, přípravu a realizaci mimořádných a/nebo nepravidelných činností, např. patchování systému.

3.4.3.2 Správa Konfigurační databáze AVIS

Subproces zajišťuje správu **Konfigurační databáze AVIS**, jejíž součástí jsou zejména:

- informace o konfiguraci a nastavení systému,
- dokumentace nutná k zajištění činností subprocesu „**Zajištění produktivního provozu**“,
- správa instalačních médií a dalších zdrojů SW,
- podklady a dokumenty správy licencí.

3.4.3.3 Řízení odstávek

Subproces zajišťuje činnosti související s přípravou, plánováním a řízením odstávek AVIS.

Odstávky rozlišujeme na:

- **Plánované** – jsou řízené dle **Plánu odstávek**, který se sestavuje na období jednoho roku, a dělí se na:
 - **řádné** – probíhají během dnů pracovního volna, zpravidla o víkendu, prostředí AVIS je pro uživatele vždy nedostupné,
 - **provozní** – probíhají ve čtvrtky mimo pracovní hodiny v čase 19:00 – 24:00 v týdnech, kdy není plánovaná **řádná Plánovaná odstávka**, případná nedostupnost konkrétních aplikací je uvedena v rámci **Plánu aktivit**;
- **Mimořádné** – jsou navrhované operativně dle aktuálního stavu systému. Mimořádná odstávka slouží výhradně k odstranění vady nebo rizika vzniku nekonzistence dat nebo výpadku služby;
- **Výpadky** – jsou zapříčiněné chybou, vadou nebo jiným důvodem, který způsobuje nedostupnost systému nebo konkrétní služby.

Veškeré aktivity v rámci odstávek jsou procesovány jako SD hlášení (typ **Požadavek a změnu (RFC)** nebo **Incident**) nebo **Žádost o součinnost (ZOS)**.

Manažer odstávky připraví pro každou plánovanou nebo mimořádnou odstávku **Plán aktivit**.

3.4.3.4 Plán odstávek

Příprava Plánu odstávek

Za přípravu **Plánu odstávek** na následující rok je zodpovědný **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**.

Návrh **Plánu odstávek** připraví **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** a předá jej do konce 9. Kalendářního měsíce k připomínkování.

Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“ zajistí zapracování předaných připomínek, a to tak, aby **Plán odstávek** schválila **Změnová komise** do konce 11. měsíce kalendářního roku.

Finální **Plán odstávek** na následující rok vydává **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** do konce 11. měsíce kalendářního roku a zajistí jeho zveřejnění prostřednictvím procesu **Komunikace s odbornou veřejností**. Zároveň jej umístí do příslušné dokumentační knihovny.

Plánovaná odstávka mimo Plán odstávek

Změny v **Plánu odstávek** (změna nebo doplnění **Plánované odstávky**) se provádí na základě **RFC**.

Schválení změny **Plánu odstávek** (změna nebo doplnění **Plánované odstávky**) je podmíněno souhlasem **Kontaktní osoby GŘŘ, GŘC, KFA a FAÚ** určené **Smlouvou o poskytnutí povinné**

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

součinnosti uzavřené mezi zúčastněnými stranami zadavatele. Tento souhlas zajistí **Administrátor projektu**.

Mimořádná odstávka

Schválení **Mimořádné odstávky** se provádí prostřednictvím SD hlášení kategorie „Požadavek na podporu“ na řešitelskou skupinu „KC – Administrace“, v rámci, kterého následně probíhá příprava, řízení a vyhodnocení odstávky. SD hlášení zakládá pověřený člen procesního týmu, žádajícího o Mimořádnou odstávku.

SD hlášení typu „Požadavek na podporu“ bude obsahovat žádost o schválení **Mimořádné odstávky** tak, aby schválení **RFC** příslušnými **Vlastníky aplikací** proběhlo v termínech dle časového plánu přípravy odstávky – viz odstavec 0 Časový plán přípravy odstávek. Schválení odstávky zaznamená **Manažer odstávky** do SD hlášení.

Po schválení příslušnými **Vlastníky aplikací** zajistí **Manažer odstávky** zanesení **Mimořádné odstávky** do **Plánu odstávek** včetně všech náležitostí.

Příprava odstávky

Za přípravu obsahu odstávky je zodpovědný **Manažer odstávky**.

Manažer odstávky kontroluje, že pro každou odstávku je založeno SD hlášení kategorie „Požadavek na podporu“, a pokud ne, pak jej založí.

Obsah odstávky je definován v **Plánu aktivit odstávky**.

Manažer odstávky zahrne do **Plánu aktivit**:

- **Plány přechodu** (příslušné **Požadavky na změnu (RFC)**, přenášené do produkce),
- **Žádosti o součinnost (ZOS)**,
- požadavky na dorovnání primárního a záložního DC,
- požadavky na backup a recovery,
- postupy ověření funkčnosti systému po provedených změnách,
- způsoby komunikace během odstávky.

Manažer odstávky vydá návrh časového **Plánu aktivit** odstávky v termínech dle časového plánu přípravy odstávky.

Současně **Manažer odstávky**:

- předkládá **Žádost o zveřejnění** do procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“ s informací o konání **Plánované odstávky**, případně se stručnou informací o obsahu **Plánované odstávky**,
- prostřednictvím **Administrátora projektu** informuje **Kontaktní osoby zúčastněných stran Zadavatele** o **Plánu aktivit**, zejména s ohledem na zajištění součinnosti při přípravě, řízení a ukončení odstávky.

Vlastníci změn nebo **Vlastníci incidentů** zajistí předání **Manažerovi odstávky** připomínek k **Plánu aktivit** a detailní specifikace jednotlivých aktivit, přesný časový plán aktivit, vazby na další plánované aktivity (pokud jsou známy) a případný dopad na další komponenty dle časového plánu přípravy odstávek.

Finální plán aktivit vydává **Manažer odstávky** dle časového plánu přípravy odstávek.

Časový plán přípravy odstávek

Tabulka 2 - Časový plán přípravy odstávek

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

	Schválení odstávky	Zadání podkladů pro přípravu Plánu aktivit odstávky	Příprava Plánu aktivit odstávky	Připomínky k Plánu aktivit odstávky včetně detailní specifikace aktivit	Finální verze Plánu aktivit
Plánovaná odstávka řádná	Roční Plán odstávek do konce listopadu předchozího roku	7 pracovních dní před zahájením odstávky	5 pracovních dní před zahájením odstávky	4 pracovní dny před zahájením odstávky	2 pracovní dny před zahájením odstávky
Změna Plánované odstávky	7 pracovních dní před zahájením odstávky – pokud odstávka nezasahuje do pracovního dne				
	3 týdny (15 pracovních dní) před zahájením odstávky – pokud odstávka zasahuje do pracovního dne				
	3 měsíce před zahájením odstávky – pokud odstávka zasahuje do více pracovních dnů.				
Plánovaná odstávka provozní	Provozní Plánovaná odstávka je součástí Plánu odstávek každý čtvrtek kromě týdne, kdy probíhá Plánovaná odstávka řádná	3 pracovní dny před zahájením odstávky	2 pracovní dny před zahájením odstávky	1 pracovní den před zahájením odstávky	V den odstávky do 12:00
Mimořádná odstávka	6 hodin před zahájením odstávky	6 hodin (součástí RFC)	4 hodiny před zahájením odstávky	3 hodiny před zahájením odstávky	2 hodiny před zahájením odstávky

Řízení odstávky

Řízení odstávky sestává z následujících činností:

- zahájení odstávky,
- založení příslušného SD hlášení typu „Požadavek na podporu“,
- koordinace průběhu činností a aktivit dle **Plánu aktivit** odstávky,
- zaznamenání všech činností a událostí do **Plánu aktivit**, který je součástí příslušného SD hlášení,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- komunikace s **Uživateli AVIS** a se všemi skupinami v rámci AVIS,
- ukončení odstávky,
- vyhodnocení odstávky,
- ukončení SD hlášení,
- vypracování **Reportu o průběhu odstávky** v případě požadavku **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**.

Činnosti **Manažera odstávky** při řízení odstávky:

- zakládá SD hlášení,
- kontroluje připravenost všech účastníků odstávky dle **Plánu aktivit**,
- zahajuje odstávku,
- koordinuje průběh aktivit dle **Plánu aktivit** odstávky,
- komunikuje s účastníky odstávky,
- povoluje začátek jednotlivých činností,
- na doporučení **Vlastníka změny** schvaluje případná nápravná opatření při neúspěšném nasazení **Kontejneru změn**,
- na doporučení **Vlastníka incidentu** schvaluje činnosti nutné pro odstranění příčin **Incidentu**, resp. činnosti nutné pro znovuvvedení systému do provozního stavu,
- kontroluje provedení jednotlivých činností,
- průběžně doplňuje prováděné činnosti aktualizací **Plánu aktivit odstávky**, který je přílohou příslušného SD hlášení,
- ukončuje odstávku,
- ukončuje SD hlášení,
- připravuje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Vlastníka změny** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti nasazení **Kontejneru změn**,
- přímo řídí provádění činností **Kontejneru změn**,
- reportuje průběh a aktuální stav činností nasazení **Kontejneru změn**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování nasazení **Kontejneru změn**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností nasazení **Kontejneru změn**.

Činnosti **Vlastníka incidentu** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti odstranění **Incidentu**, resp. obnovení provozuschopnosti systému,
- reportuje průběh a aktuální stav činností odstranění **Incidentu**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování odstranění **Incidentu**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností odstranění **Incidentu** a o obnovení provozuschopnosti systému.

Řízení výpadku

Výpadek vyhláší **Vedoucí provozu**, který v tomto případě zastává roli **Manažera odstávky**.

Výpadek vyhláší **Vedoucí provozu** na základě SD hlášení kategorie „Incident“. **Manažer odstávky** kontroluje, že pro každou odstávku typu výpadek je založeno SD hlášení typu „Incident“, pokud neexistuje, založí jej.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

Detailní postupy komunikace a organizace činností během **Výpadku** systému jsou definovány v **Disaster Recovery Plánu**. Definice návaznosti rolí procesu „Provoz IT zařízení a služeb“ na **Disaster Recovery Plány** jsou v kompetenci **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**. Správa **Disaster Recovery Plánů** je v kompetenci **Vlastníka Konfigurační databáze AVIS**.

Pracovní postup zpracování SD hlášení při nedostupnosti systému nebo služby:

1. SD hlášení vzniká:
 - převedením jednoho nebo více SD hlášení kategorie „Porucha“ o nedostupnosti systému nebo služby do kategorie „Incident“, nebo na jejich základě vytvoří nové SD hlášení typu „Incident“,
 - vytvořením SD hlášení kategorie „Incident“ o nedostupnosti systému nebo služby na základě zjištění o stavu systému,
 - SD hlášení kategorie „Incident“ o nedostupnosti systému nebo služby založí dohledový nástroj infrastruktury AVIS při zjištění nedostupnosti systému nebo služby.
2. **Pracovník 1., 2. nebo 3. úrovně podpory**, který zaregistruje výpadek, je povinen:
 - ujistit se, že existuje SD hlášení kategorie „Incident“,
 - neprodleně nahlásit tuto skutečnost **Vedoucímu provozu** (mailem, telefonem),
 - neprodleně nahlásit tuto skutečnost odpovědné osobě ve své organizaci:
 - **Dispečerovi provozu Poskytovatele infrastruktury AVIS**, nebo
 - **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele AVIS**, nebo
 - **Vedoucímu Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.
3. Odpovědná osoba, uvedená v kroku 2, je povinna zajistit přidělení odpovídajícího **Řešitele**, který se stává **Vlastníkem incidentu**,
4. Odpovědná osoba, uvedená v kroku 2, je povinna se ujistit, že **Vedoucí provozu** byl informován o nastalé situaci, v případě že **Vedoucí provozu** nebude dostupný, zajistí:
 - neprodleně bude informovat:
 - **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
 - **Vedoucího Kompetenčního centra AVIS**,
 - **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu AVIS“**,
 - do doby, než příslušný **Manažer odstávky** začne vykonávat činnosti dle tohoto pracovního postupu, provádí následující kroky,

Detailní postupy eskalací, konkrétní osoby a způsoby komunikace (maily, telefony) jsou součástí **Disaster Recovery plánů**.

5. **Manažer odstávky** vyhlašuje **Výpadek**.
6. **Manažer odstávky** zajišťuje komunikaci s účastníky **Podpory produktivního provozu AVIS**.
7. **Vlastník incidentu** řídí vlastní provádění činností souvisejících s odstraněním **Incidentu**.
8. **Manažer odstávky** potvrzuje **Vlastníkovi incidentu** provedení jednotlivých plánovaných činností a zajišťuje součinnost s ostatními účastníky **Podpory produktivního provozu AVIS**.
9. **Manažer odstávky** řídí a koordinuje činnosti obnovení dostupnosti AVIS:
 - řídí analýzu incidentu a potvrzuje vyhodnocení stavu AVIS,
 - řídí přípravu a potvrzuje návrh obnovy činnosti AVIS,
 - řídí aktivity obnovy činnosti systému AVIS včetně případného vyrovnání primární a záložní lokality DC,
 - zajišťuje činnosti a eskalace dle **Disaster Recovery Plánů**,
 - koordinuje aktivity s osobami a týmy dle **Disaster Recovery Plánů**,
 - řídí aktivity konsolidace a ověření funkčnosti AVIS,
 - potvrzuje jednotlivé fáze řešení nedostupnosti do příslušného SD hlášení.
 - **Vlastník incidentu** oznamuje dokončení činností odstranění **Incidentu**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

10. **Manažer odstávky** komunikuje s ostatními účastníky **Podpory produktivního provozu AVIS**, zejména s **Vlastníky aplikací**, provozuschopnost systému,
11. Na základě potvrzení **Vlastníků aplikací** o provozuschopnosti systému ukončuje **Manažer odstávky Výpadek**, o čemž informuje dotčené osoby,
12. **Manažer odstávky** ukončuje výpadek, o čemž informuje dotčené osoby:
 - o komunikuje ukončení **Výpadku** s **Uživateli AVIS** prostřednictvím procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“,
 - o připravuje **Report o průběhu odstávky**.
13. **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** schvaluje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Manažera odstávky** při řízení odstávky:

- zahajuje **Výpadek**,
- koordinuje průběh činností odstranění **Incidentu**,
- komunikuje vyhlášení výpadku s **Uživateli AVIS** a se všemi účastníky **Podpory produktivního provozu AVIS**:
 - o informuje **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
 - o informuje **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu AVIS“**,
 - o informuje **Administrátory systémů** dotčených komponent,
 - o informuje **Vlastníka aplikace** pro dotčené aplikace, případně **Zástupce vlastníka aplikace**,
 - o informuje **Dispečera provozu Poskytovatele infrastruktury AVIS**,
 - o informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele AVIS**,
 - o informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
 - o informuje **Uživatele AVIS** prostřednictvím procesu **Komunikace s odbornou veřejností**,
 - o informuje další osoby dle specifikací **Disaster Recovery Plánu**,
- povoluje začátek jednotlivých činností,
- na doporučení **Vlastníka incidentu** schvaluje činnosti nutné pro odstranění příčin **Incidentu**, resp. činnosti nutné pro znovuvvedení systému do provozuschopného stavu,
- průběžně doplňuje prováděné činnosti do příslušného SD hlášení,
- kontroluje provedení jednotlivých činností,
- ukončuje **Výpadek**,
- připravuje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Vlastníka incidentu** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- řídí analýzu příčin **Incidentu** a navrhuje činnosti obnovení činnosti systému,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti odstranění **Incidentu**, resp. obnovení provozuschopnosti systému,
- reportuje průběh a aktuální stav činností odstranění **Incidentu**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování odstranění **Incidentu**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností odstranění **Incidentu** a o obnovení provozuschopnosti systému.

3.4.3.5 Řízení infrastruktury AVIS

Subproces zajišťuje koordinaci aktivit a řízení změn infrastruktury AVIS:

- zajišťuje koordinaci a realizaci požadavků **Provozovatele AVIS**, které mají dopad na infrastrukturu AVIS,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- zajišťuje koordinaci a realizaci požadavků **Týmů podpory**, které mají dopad na infrastrukturu AVIS, a to od vyjádření a posouzení dopadů po vlastní implementaci změn,
- zajišťuje koordinaci a realizaci požadavků na změnu infrastruktury, které mají dopad na infrastrukturu nebo na provoz AVIS v souvislosti se změnami infrastruktury, iniciované ze strany **Dodavatele infrastruktury**,

v souvislosti s výše uvedenými požadavky zajišťuje přípravu a provedení požadavků na změnu infrastruktury, zadaných formou SD hlášení (definovaných jako **Požadavek na službu (RFS)** nebo **Požadavek na změnu (RFC)**).

3.5 Správa událostí

3.5.1 Popis procesu

Událost je jakákoliv detekovatelná nebo rozpoznatelná změna stavu systému, která je důležitá pro správu infrastruktury nebo AVIS nebo má vliv na dodávku služeb jimi podporovaných. Proces „**Správa událostí**“ je plně podporován procesy ServiceDesk MF.

Dle interních předpisů MF je každý **Uživatel AVIS** povinen registrovat každou událost v AVIS prostřednictvím aplikace ServiceDesk MF jako SD hlášení.

Zpracování SD hlášení probíhá dle kategorie ServiceDesk hlášení, kterými jsou:

- Žádost o informaci (dále RFI) – hlášení je vyřízeno poskytnutím informace, metodickým pokynem nebo odkazem na dokument.
- Žádost o podporu (dále RFS) – hlášení je vyřízeno poskytnutím činnosti pracovníkem podpory, pro kterou je předem definován pracovní postup (není nutné zakládat Požadavek na změnu).
- Požadavek na změnu (dále RFC) – hlášení, které nemůže být vyřešeno pomocí standardizovaných postupů dle **Provozní dokumentace AVIS** a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení. Požadavek na změnu (RFC) může být typu :
 - normální změna,
 - servisní změna – rozšíření, modifikace nebo vypuštění části komponenty systému nebo funkcionality, vyplývající z běžného životního cyklu komponenty nebo jejích podpůrných částí (např. infrastruktury) bez dopadu do procesů AVIS,
 - urgentní změna – změna s urgentní prioritou, kde hrozí nebezpečí z prodlení.
- Porucha – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v AVIS dle **Provozní dokumentace AVIS**, hlášení zadává **Uživatel AVIS**.
- Incident – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v AVIS dle **Provozní dokumentace AVIS**, a tento stav systému není možné opravit zásahem pracovníka podpory dle **Provozní dokumentace AVIS**. Jedná se zejména o hlášení:
 - identifikace nefunkčnosti systému nebo jeho komponenty s vysokým dopadem do procesů AVIS,
 - opakovaná nebo vícečetná hlášení uživatelů o nedostupnosti služby nebo systému,
 - hlášení s identifikovaným dopadem do bezpečnosti systému nebo spravovaných dat.

SD hlášení kategorie „Incident“ je řešeno jako **Výpadek** (proces „**Provoz IT zařízení a služeb**“).

3.5.2 Role

Vlastník procesu „Správa událostí“:

- odpovídá za proces „**Správa událostí**“.

Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory:

- je zodpovědný za administraci a řešení SD hlášení dle úrovně svých kompetencí a znalostí,
- po převzetí SD hlášení k řešení se stává zároveň **Vlastníkem incidentu**.

Vlastník incidentu:

- je zodpovědný za monitoring a správu **Incidentu**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- za koordinaci aktivit při řešení **Incidentu**,
- reportuje výsledky řešení **Incidentu**.

Vlastník incidentu je stanoven dle následujícího klíče:

- u všech incidentů se **Vlastníkem incidentu** stává automaticky vybraný **Pracovník 2. nebo 3. úrovně**, který je zodpovědný za příslušnou funkční oblast a převzal řešení příslušného SD hlášení,
- u vybraných incidentů může **Vlastník procesu „Správa událostí“** určit zvláštního **Vlastníka incidentu**, který je odpovědný za řízení prací, koordinaci kapacit a komunikaci s dotčenými **Uživateli AVIS**, resp. s vedením projektu. Tato změna se formálně provede změnou **Řešitele** příslušného SD hlášení v aplikaci ServiceDesk.

Žadatel o změnu:

- je zodpovědný za přípravu a kompletnost Požadavku na změnu (RFC).

Vlastník změny:

- je člen příslušného **Týmu provozu AVIS**,
- jmenuje ho **Vedoucí příslušného Týmu provozu AVIS**,
- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn a za koordinaci aktivit při přípravě a produktivním nasazení **Požadavku na změnu (RFC)**.

Změnová komise – je kolektivní orgán pro schvalování změn, odpovídá za posouzení a schválení změn. Schází se pravidelně ve složení:

- **Vlastník procesu „Správa událostí“** jako předsedající,
- **Administrátor změn**,
- **Vlastník procesu „Podpora produktivního provozu AVIS“**,
- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**,
- **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
- **Vlastník procesu „Bezpečnost“**,
- **Vlastníci aplikací, (resortní OSS)**
- **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

Jednání **Změnové komise** se mohou účastnit (dle projednávané agendy **Změnové komise**):

- ostatní **Vlastníci procesů**,
- **Vedoucí provozu Poskytovatele infrastruktury AVIS**.

Proces „**Správa událostí**“ je zajišťován pomocí nástroje ServiceDesk. Pro činnosti správy SD hlášení definuje ServiceDesk role, které jsou nedílnou součástí procesu „**Správa událostí**“:

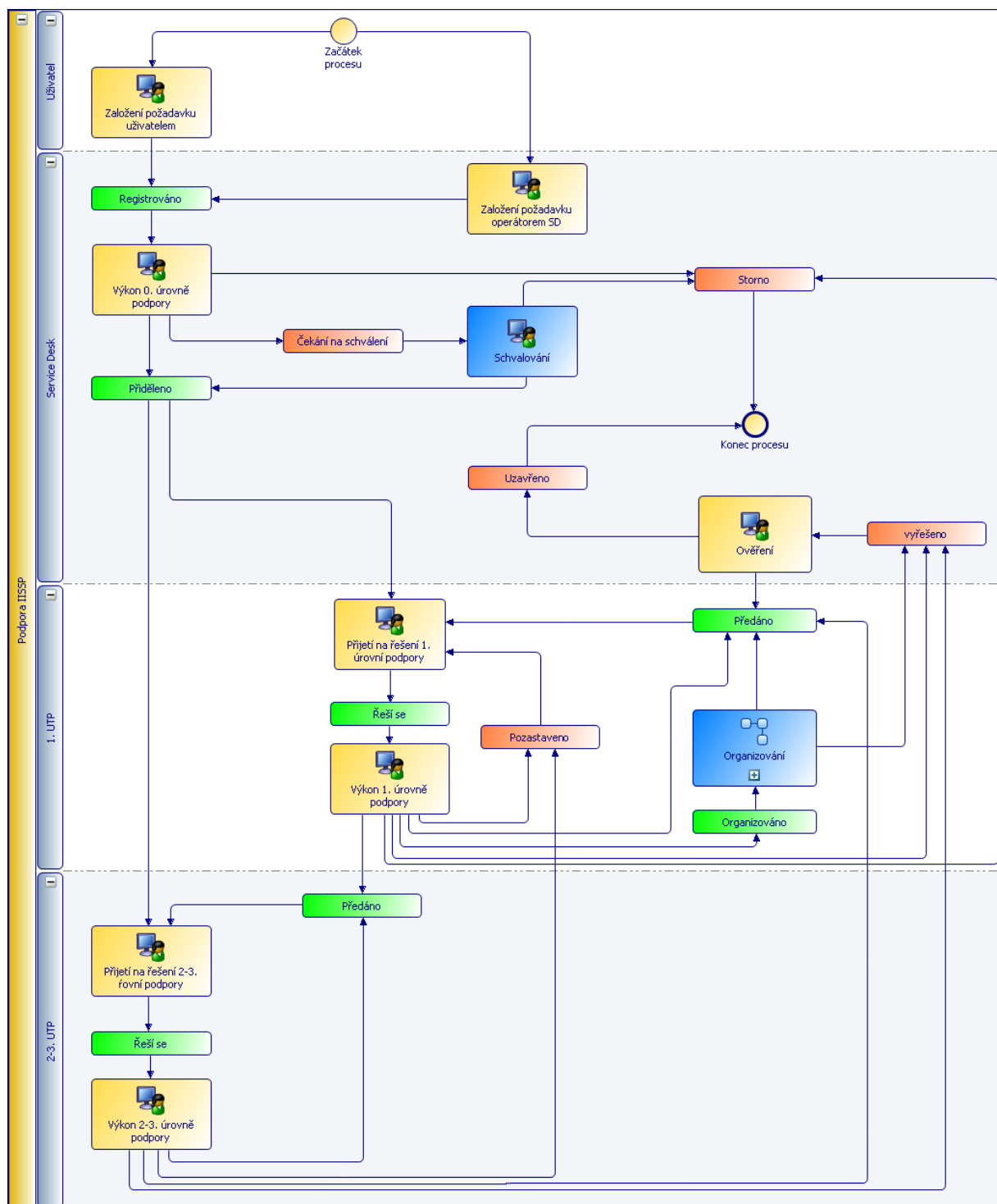
- **Řešitel** je **Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory**, který zajišťuje zpracování a řešení SD hlášení.
- **Řešitelská skupina** je skupina **Řešitelů**, kteří odpovídají za řešení SD hlášení z vybrané funkční, aplikační nebo infrastrukturní oblasti:
 - **Řešitelská skupina** se skládá z **Týmu provozu Provozovatele AVIS** a **Týmu provozu Dodavatele podpory** v příslušné oblasti.
- **Manažer řešitelské skupiny** je **Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory**, který je zodpovědný za organizační správu činností **Řešitelské skupiny** dle pracovních postupů aplikace ServiceDesk:
 - **Manažerem řešitelské skupiny Provozovatele AVIS** je **Vedoucí Týmu provozu Provozovatele AVIS**,
 - **Manažerem řešitelské skupiny Dodavatele podpory** je **Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory** v příslušné oblasti.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

3.5.2.1 Správa SD hlášení

Pracovní postup části **Správa SD hlášení** je znázorněn na následujícím obrázku.

Obrázek 1 – Pracovní postup Správy SD hlášení



3.5.2.2 Správa incidentů

„Incident“ je kategorie SD hlášení, která se v rámci podpory produktivního provozu vyskytuje výhradně jako **Výpadek**.

Řízení **Výpadku** včetně návazností na činnosti související se zpracováním SD hlášení kategorie „Incident“ je popsáno v kapitole 3.4.3.3 Řízení odstávek.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

3.5.2.3 Správa Požadavků na změnu (RFC)

Požadavek na změnu (RFC) je požadavek na změnu chování nebo nastavení aplikace, který nemůže být vyřešen pomocí standardizovaných postupů dle **Provozní dokumentace AVIS** a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení.

Požadavek na změnu (RFC) je realizován prostřednictvím:

- SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“,
- Vyplněným formulářem Požadavku na změnu (RFC).

Požadavek na změnu (RFC) vzniká v okamžiku, kdy **Pracovník 1., 2. nebo 3. úrovně podpory** potvrdí kategorii SD hlášení a začne jej řešit podle pracovního postupu definovaného jako **Požadavek na změnu (RFC)**.

Požadavek na změnu (RFC) může být kategorie:

- „Normální“,
- „Servisní“, pokud splňuje následující charakteristiky:
 - změna neznámá zásadní změnu funkcionality, zejména:
 - nemá dopad do **Provozní dokumentace AVIS**,
 - nemá dopad do procesů a postupů **Podpory produktivního provozu AVIS**,
 - implementace servisní změny je realizována bez dodatečných nákladů ze strany **Dodavatele podpory**,
- „Urgentní“ – změna s urgentní prioritou, kde hrozí nebezpečí z prodlení.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Normální“

1. **Žadatel** připraví **Požadavek na změnu (RFC)** a zadá ho jako SD hlášení typu „Požadavek na změnu“.
2. **Pracovník 1. úrovně podpory** zpracuje SD hlášení typu „Požadavek na změnu“:
 - a. zkontroluje a případně přesune do příslušné kategorie a přiřadí příslušné řešitelské skupině,
 - b. provede základní validaci SD hlášení typu „Požadavek na změnu“ a ověří, zda je adekvátní, po provedení validace je SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“ považováno za **Požadavek na změnu (RFC)**.
 - c. zajistí přiřazení příslušnému **Řešiteli** pro další zpracování **Požadavku na změnu (RFC)**.
3. **Řešitel** doplní **RFC** tak, aby byly známy všechny atributy dle procesu „**Správa Požadavku na změnu (RFC)**“ a provedena rámcová analýza zadání. **Řešitel** vyplní formalizovanou šablonu pro **Požadavek na změnu (RFC)**.
V případě očekávaných rozsáhlých úprav připraví **Řešitel** formalizovanou šablonu pro **RFC** jen na analýzu požadavku (rozsah analýzy a odhad pracnosti). Další zpracování **RFC** probíhá následně po schválení zdrojů pro provedení analýzy.
4. **Řešitel** průběžně informuje **Vedoucího týmu provozu Provozovatele AVIS** a **Vedoucího týmu provozu Dodavatele podpory** o přípravě analýzy a po ukončení předkládá **RFC** ke schválení a dalšímu zpracování.
5. Po finalizaci zajistí **Vedoucí týmu provozu Provozovatele AVIS** vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (doporučují/nedoporučují/doporučují k další analýze) a určí **Vlastníka změny**.
6. **Vlastník změny** předá **Požadavek na změnu (RFC)** ke zpracování **Změnové komisi** (dále jen **ZK**).
7. **Administrátor změn** validuje **RFC**, aby obsahovalo následující:
 - a. název dokumentu / formalizované šablony (SD hlášení),
 - b. uložení formalizované šablony v příslušné dokumentační knihovně,
 - c. vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** dotčené aplikace,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- d. vyjádření **Vlastníka procesu** pro změny v procesech báze, bezpečnosti, správy uživatelů a školení.
8. **Administrátor změn** zaneše požadavek na změnu do **Registru změnových požadavků**.
9. **Administrátor změn** připraví pro jednání **Změnové komise** seznam **Požadavků na změnu (RFC)** k projednání a svolá jednání **ZK**.
10. Jednání **Změnové komise** se účastní:
 - členové **Změnové komise**,
 - **Vlastník změny**,
 - **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (dotčené aplikace pro aplikační změny nebo příslušný **Vlastník procesu** pro změny v procesech báze, správy uživatelů nebo školení),
 - osoby přizvané řádnými členy **Změnové komise**.
11. **Změnová komise**:
 - schválí požadavek. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a vrací ho do řešitelské skupiny k realizaci,
 - zamítne požadavek. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a přesune ho zpět do řešitelské skupiny, která požadavek zadala,
 - schválí požadavek k analýze. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a vrátí ho do řešitelské skupiny k analýze,
 - po zpracování analýzy zajistí **Vlastník změny** doplnění formalizované šablony pro **RFC**, zajistí doplnění vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (doporučují/nedoporučují) a **Požadavek na změnu (RFC)** předá ke zpracování **Změnové komisi** (stejný proces jako při prvním předání změnového požadavku).
12. **Vlastník změny** koordinuje a kontroluje implementaci **RFC** v souladu s harmonogramem a přiřazenými zdroji. Je zodpovědný za aktualizaci stavu řešení **RFC** v **Registru změnových požadavků** a za průběžné informování:
 - **Vedoucího Týmu provozu Provozovatele AVIS**,
 - **Vedoucího Týmu provozu Dodavatele AVIS**,
 - **Vlastníka aplikace**,
 - **Vlastníka procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**.
13. **Vlastník změny** zajišťuje aktualizaci stavu řešení **Požadavku na změnu (RFC)** v **Registru změnových požadavků** během celého životního cyklu.
14. **Vlastník změny** řídí a kontroluje výstupy testování **RFC**.
15. **Vlastník změny** kontroluje přenos na produktivní prostředí v souladu s Pracovním postupem Řízení odstávek, a potvrzuje úspěšný přenos **RFC**.
16. **Vlastník změny** předkládá dokumenty **Požadavku na změnu (RFC)** **Vlastníkovi aplikace / Zástupci Vlastníka aplikace** ke schválení, zejména:
 - kompletní **Požadavek na změnu (RFC)**,
 - **Plán přechodu**,
 - upravenou **Provozní dokumentaci AVIS** po změně.
17. **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** potvrzuje předané dokumenty.
18. **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** zajišťuje uložení, případně zveřejnění nové verze **Provozní dokumentace AVIS**.
19. **Vlastník změny** uzavírá **RFC**.
20. Příslušný **Vedoucí Týmu provozu** ukončuje **RFC**. V případě, že **Žadatelem o změnu** není **Vedoucí týmu provozu**,
21. **Žadatel o změnu** je informován notifikačním emailem prostřednictvím SD a ukončuje **RFC**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Servisní“

Pracovní postup části **Správa Požadavku na změnu pro RFC** v kategorii „Servisní“ se oproti pracovnímu postupu pro **RFC** v kategorii „Normální“ mění následovně:

- **RFC** bude obsahovat při předání na **Změnovou komisi** identifikaci **Servisní změny**:
- **Administrátor změn** validuje typ **Servisní změny** a předá ji zpět do příslušné **Řešitelské skupiny** k realizaci bez předložení **Změnové komisi**. **Změnovou komisi** informuje o schváleném **RFC** k realizaci. Uvedenou změnu zaznamená do **Registru změnových požadavků**.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Urgentní“

Pracovní postup části **Správa Požadavku na změnu pro RFC** v kategorii „Urgentní“ se oproti pracovnímu postupu pro **RFC** v kategorii „Normální“ rozšiřuje o následující atributy:

- **RFC** bude obsahovat při předání na **Změnovou Komisi** všechny nutné atributy včetně analýzy řešení.
- **RFC** v kategorii „Urgentní“ může být schválena per-rollam bez nutnosti svolat jednání **Změnové komise** (schválení jednotlivými členy např. telefonicky nebo e-mailem),
- **RFC** v kategorii „Urgentní“ schválená v tomto režimu musí být následně potvrzena na řádném jednání **Změnové komise**.

3.6 Správa uživatelů

3.6.1 Popis procesu

Proces zajišťuje:

- správu **Uživatelů AVIS**,
- správu všech ostatních uživatelů AVIS, zejména:
 - správu uživatelů OS a DB,
 - správu komunikačních uživatelů,
- správu rolí a oprávnění,
- správu licencí.

Proces zajišťuje správu licencí, vázaných na uživatele systému. V této činnosti je podřízen procesu „**Správa zařízení a služeb**“, subprocesu „**Správa Konfigurační databáze**“, kterému předává podklady čerpání uživatelských licencí.

3.6.2 Role

Vlastník procesu „Správa uživatelů“:

- odpovídá za proces „**Správa uživatelů**“.

Pověřená osoba:

- je pověřená kapitolou nebo krajem pro správu jejích uživatelů v AVIS,
- je odpovědná za kontrolu a odeslání žádosti na založení, změnu a zrušení účtu **Uživatele AVIS** na dané Kapitole (a jí podřízených OSS).

Zvláštní roli má **Pověřená osoba** za MF, která odpovídá za registraci **Uživatelů AVIS** všech kapitol MF i za registraci **Uživatelů AVIS** Kompetenčního centra AVIS.

Správce uživatelů je osoba odpovědná za administraci žádostí „**Centrální správy uživatelů**“ (dále také **CSU**).

Uživatel AVIS je:

- uživatel aplikace AVIS spravovaný **CSU**,
- uživatel ostatních komponent a infrastruktury AVIS.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

Bezpečnostní správce (role procesu **Bezpečnost**):

- odpovídá za řízení a kontrolu procesů bezpečnosti v částech určených **Vlastníkem procesu „Bezpečnost“**,
- je součástí procesu schvalování výjimek – kritická oprávnění se superuživateli.

Administrátor systému (role procesu **Provoz IT zařízení a služeb**):

- je zodpovědný za správu komponenty AVIS v produktivním provozu v rozsahu aktuální verze **Provozní dokumentace AVIS**,
- je zodpovědný za správu uživatelů, vytvářených přímo v dané komponentě AVIS mimo standardní mechanismus **CSU**.

3.6.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Správa uživatelů**“:

- Pro správu rolí a oprávnění AVIS platí procesy definované v dokumentu Detailní autorizační koncept (dále DAK).
- Pro správu rolí a oprávnění ostatních komponent a infrastruktury je každá změna uživatelů **Požadavek na změnu (RFC)** a řídí se standardním pracovním postupem procesu „**Správa událostí**“, část **Správa Požadavků na změnu (RFC)**. Vytvoření, změnu nebo výmaz rolí a oprávnění provádí **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)**.
- Pro správu uživatelů aplikace AVIS platí pracovní postupy aplikace **CSU**, které jsou popsány v aktuální verzi dokumentu Detailní autorizační koncept.
- Pro správu **Uživatelů AVIS** ostatních komponent a infrastruktury je každá změna **Požadavek na změnu (RFC)** a řídí se standardním pracovním postupem procesu „**Správa událostí**“, část **Správa Požadavků na změnu**. Pro správu **Uživatelů AVIS** ostatních komponent a infrastruktury platí obecná pravidla **CSU**, zejména v části kontroly Kritických kombinací oprávnění (KKO). Za dodržování těchto pravidel zodpovídá **Správce uživatelů** a jsou nedílnou součástí řešení **Požadavku na změnu (RFC)**.
- Vytvoření, změnu nebo výmaz **Uživatele AVIS** mimo kompetence **CSU** provádí **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)**.
- Vytvoření, změnu nebo výmaz **Uživatele AVIS** v modulech, které nepoužívají **CSU** pro správu uživatelů, provádí správu uživatelů **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)** resp. **SD požadavku**, zadaného a schváleného **Vlastníkem procesu „Správa uživatelů“**.

3.7 Školení

3.7.1 Popis procesu

Proces zajišťuje školení, doškolování a zaškolování **Uživatelů AVIS** v produktivně provozovaných oblastech, správu informací pro potřeby školení a řízení logistiky školení. Týká se školení nových **Uživatelů AVIS** a doškolování stávajících **Uživatelů AVIS** při změně funkcionalit v produktivním provozu.

3.7.2 Role

Vlastník procesu „**Školení**“:

- odpovídá za proces „**Školení**“,
- vykonává roli **Koordinátora školení**.

Koordinátor školení:

- eviduje požadavky na školení nových **Uživatelů AVIS** a doškolování **Uživatelů AVIS** v produktivním provozu,
- spolupracuje s **Vlastníkem aplikace** při plánování školení,
- eviduje existující moduly školení a pedagogickou dokumentaci k nim příslušející (správa prezenčních listů, záznamů o závěrečných testech a předání osvědčení o absolvování školení),

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- je zodpovědný za nominaci školitelů a instruktorů,
- realizuje školení školitelů na jednotnou metodiku školení a autorizační školení instruktorů,
- řídí logistiku školení (příprava a rozeslání pozvánek, organizaci závěrečných testů),
- komunikuje s Garanty za oblast školení na Kapitolách a Krajích a **Uživateli AVIS**,
- zajišťuje evidenci a administraci realizovaných školení, posuzování školicích materiálů z hlediska jednotnosti a požadavků na pedagogickou dokumentaci,
- vykonává kontrolní a hospitační činnost.

Vlastník aplikace (role procesu „Podpora produktivního provozu AVIS“):

- je osoba zmocněná **Vlastníkem AVIS** ke správě příslušné části funkcionality AVIS,
- definuje obsah a rozsah školení, plánuje školení, specifikuje cílovou skupinu, připravuje nebo aktualizuje školicí materiály,
- je zodpovědný za odbornou část školení školitelů,
- je zodpovědný za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací a za případnou aktualizaci znalostní databáze.

Administrátor systému (role procesu „Provoz IT zařízení a služeb“):

- je zodpovědný za monitoring a správu školicího prostředí,
- poskytuje součinnost při přípravě školicího prostředí,
- zajišťuje činnosti podpory školicího prostředí v průběhu školení.

3.7.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Školení**“:

1. **Koordinátor školení** eviduje požadavky na prezenční školení **Uživatelů AVIS** z CSU. Pokud je počet **Uživatelů AVIS** pro konkrétní variantu školení dostatečný pro efektivní provedení školení, informuje o této skutečnosti příslušného **Vlastníka aplikace**.
2. **Vlastník aplikace** rozhodne o realizaci školení, potvrdí aktuálnost školicích materiálů a školicího prostředí a navrhne období pro provedení školení.
3. **Koordinátor školení** zajistí přípravu školení.
4. **Koordinátor školení** v rámci přípravy školení generuje **Požadavek na službu (RFS)** na **Administrátora systému** s požadavky na instalaci školicího prostředí, konfiguraci školicích dat a případně na připojení učebny ke školicímu prostředí.
5. **Koordinátor školení** realizuje školení.
6. **Koordinátor školení** aktualizuje informaci o splnění podmínek pro přidělení požadovaného TU **Uživateli AVIS** v Centrální správě uživatelů.

3.8 Bezpečnost

3.8.1 Popis procesu

Proces zajišťuje činnosti spojené s řízením bezpečnosti provozu komponent AVIS předaných do produktivního provozu, zejména v subprocessech:

- **bezpečnostní monitoring a zpracování bezpečnostních logů**, zejména v částech:
 - sběr logů,
 - monitorování bezpečnostních logů,
 - vyhodnocení logů,
 - scanning zranitelností,
 - behaviorální analýza uživatelů a administrátorů,
 - alerting a vyhodnocování varování,

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

- **správa incidentů a poruch**, zejména v částech:
 - řízení řešení incidentů,
- řízení bezpečnostních aspektů v rámci identifikace, opravy a nasazení opatření zajišťujících odstranění **Incidentu**,
- řízení bezpečnostních aspektů v rámci přípravy, akceptace, implementace a nasazení **Požadavku na změnu (RFC)**,
- formulování a udržování **metodik a bezpečnostních principů AVIS**, stanovení aplikačních bezpečnostních standardů pro všechny oblasti a komponenty, které jsou součástí AVIS,
- dohled, návrh, posouzení a kontrola **Solution architektury řešení AVIS z hlediska kybernetické bezpečnosti**,
- pravidelné provádění **Analýzy rizik**.

3.8.2 Role

Vlastník procesu „Bezpečnost“:

- odpovídá za proces „**Bezpečnost**“.

Garant aktiva:

- odpovídá za stav aktiva v rozsahu své kompetence,
- poskytuje součinnost při jednotlivých činnostech procesu **Bezpečnost** v rozsahu své kompetence,
- roli **Garant aktiva** vykonává pracovník MF, který zastává roli **Vlastník aplikace**, resp. **Zástupce Vlastníka aplikace**.

Garant za bezpečnost Dodavatele podpory:

- je zodpovědný za kontrolu a posouzení přípravy **Plánu rozvoje architektury** z pohledu **Bezpečnosti**,
- je zodpovědný za dohled a kontrolu při přípravě Solution architektury řešení AVIS z hlediska kybernetické bezpečnosti,
- je zodpovědný za zajištění součinnosti a dohled při přípravě **Plánu rozvoje architektury** z pohledu **Bezpečnosti**,
- je zodpovědný za vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- je zodpovědný za **bezpečnostní monitoring a zpracování bezpečnostních logů** aplikačních komponent AVIS z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- je zodpovědný za kontrolu a dohled vyhodnocení **Incidentu** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- je zodpovědný za provedení **Analýzy rizik** aplikačních komponent AVIS z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- je zodpovědný za formulování a udržování bezpečnostních principů aplikačních komponent AVIS, stanovení aplikačních bezpečnostních standardů pro všechny oblasti a komponenty, které jsou součástí AVIS
- je zodpovědný za kontrolu plnění a dodržování bezpečnostních principů aplikačních komponent AVIS,
- je zodpovědný za soulad řízení činností **Dodavatele podpory** s bezpečnostními pravidly **Provozovatele AVIS**.
- je zodpovědný za návrh a dohled procesů řízení bezpečnosti v rámci **Podpory produktivního provozu AVIS**.

3.8.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postupy procesu „**Bezpečnost**“ jsou řízeny dle interních metodik MF. Řešení SD hlášení procesu „**Bezpečnost**“ jsou řízeny pracovními postupy **Správy událostí**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

3.8.3.1 Správa bezpečnostních incidentů

Bezpečnostní správce kontroluje řešení všech **Incidentů**, tedy i těch, které nejsou identifikovány jako **Bezpečnostní incidenty**.

Správa **Bezpečnostních incidentů**, tedy postup hlášení a řešení Bezpečnostního incidentu je definován v pracovním postupu Správa Bezpečnostního incidentu AVIS.

3.8.3.2 Změnové řízení

Bezpečnostní správce se vyjadřuje v rámci změnového řízení k bezpečnostním aspektům **Požadavku na změnu (RFC)**.

Bezpečnostní správce kontroluje realizaci **Požadavku na změnu (RFC)** z hlediska dopadů implementace do bezpečnostních parametrů AVIS.

3.8.3.3 Analýza rizik

Garant za bezpečnost řídí přípravu a zpracování **Analýzy rizik**.

Bezpečnostní správce a **Garanti aktiv** zajišťují součinnost nutnou pro zpracování **Analýzy rizik**.

Garant za bezpečnost zajistí projednání výstupů **Analýzy rizik** na týmu **Pracovní skupina Architektura (PS ARCH)**.

Garant za bezpečnost předkládá výstupy **Analýzy rizik** včetně návrhu opatření a identifikace dopadů do architektury AVIS **Týmu řízení provozu**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

4. Role a obsazení

Tabulka 3 - Definice Vlastníků procesů a Vlastníků aplikací a jejich personální zajištění

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
A	1	Podpora produktivního provozu AVIS	
Vlastník procesu Podpora produktivního provozu AVIS		Odpovídá za provoz AVIS	Nominuje Vlastník AVIS
Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele AVIS		Odpovídá za koordinaci procesů podpory produktivního provozu AVIS v oblastech vykonávaných Provozovatelem AVIS	Nominuje Provozovatel AVIS
Vedoucí Týmu provozu Provozovatele AVIS		Odpovídá za činnosti spojené s řízením příslušného Týmu provozu Provozovatele AVIS a činnostmi podpory produktivního provozu v rámci příslušného Týmu provozu	Nominuje Provozovatel AVIS
Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory		Odpovídá za činnosti procesů podpory produktivního provozu AVIS v oblastech vykonávaných Dodavatelem podpory	Nominuje Dodavatel podpory
Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory		Odpovídá za činnosti spojené s řízením příslušného Týmu provozu Dodavatele podpory a činnostmi podpory produktivního provozu v rámci příslušného Týmu provozu	Nominuje Dodavatel podpory
Vlastník procesu		Odpovídá za zajištění činnosti procesu, přípravu a správu procesní dokumentace a za zajištění úkolů procesu.	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník procesu Řízení přechodu do produktivního provozu	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník procesu Testování	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník procesu Knowledge management	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník procesu Provoz IT zařízení a služeb	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník procesu Správa událostí	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník procesu Správa uživatelů	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník procesu Školení	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník procesu Bezpečnost	Nominuje Vlastník AVIS
Vlastník aplikace		Odpovídá za zajištění správy příslušné částí funkcionality AVIS	N/A
		- Vlastník aplikace CSUIS/PAP	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník aplikace RIS	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník aplikace MIS	Nominuje Vlastník AVIS
		- Vlastník aplikace EKIS	Nominuje Provozovatel EKIS

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role	Popis role		Personální obsazení
- Vlastník aplikace Správa uživatelů			Vykonává Vlastník procesu Správa uživatelů
- Vlastník aplikace báze			Vykonává Vlastník procesu Provoz IT zařízení a služeb

Tabulka 4 - Definice rolí procesů Podpory produktivního provozu AVIS a jejich personální zajištění

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role	Popis role		Personální obsazení
C	1.1.1	Řízení přechodu do produktivního provozu	
Metodik vývoje	Stanovuje metodiku vývoje, odpovídá za kvalitu implementace změny		Vykonává Vlastník procesu Řízení přechodu do produktivního provozu
Vedoucí PS ARCH	Vede Pracovní skupinu Architektura		Nominuje Provozovatel AVIS
Procesní architekt Dodavatele podpory	Zajišťuje návrh řízení životního cyklu celkové architektury AVIS (Enterprise architektura AVIS) Zajišťuje návrh Solution architektury řešení AVIS pro oblasti business, aplikační a datové architektury		Nominuje Dodavatel podpory
Specialista konzultant Dodavatele podpory	Zajišťuje návrh Solution architektury řešení AVIS pro oblast technické architektury		Nominuje Dodavatel podpory
C	1.1.2	Testování	
Tester	Provádí vlastní testovací případy a podává informace o výsledku		- Nominuje Vlastník AVIS - Nominuje Dodavatel podpory pro specifické činnosti (např. testy dostupnosti)
C	1.1.3	Knowledge management	
Vlastník dokumentu	Odpovídá za obsah dokumentu		Ad-hoc
Autor dokumentu	Odpovídá za přípravu dokumentu		Ad-hoc
Vlastník kategorie znalostní databáze	Je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav kategorie databáze a za její obsahovou správnost dle informací vlastníka dokumentu		Vykonává Vlastník aplikace
C	1.2.1	Provoz IT zařízení a služeb	
Vedoucí provozu	Je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě komponent AVIS		Definován Vlastníkem procesu Provoz IT zařízení a služeb dle časového plánu
Manager odstávky	Odpovídá za plánování a řízení aktivit během odstávky, resp. výpadku		Ad-hoc dle definice procesu, případně

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
			jmenován ad-hoc Vlastníkem procesu Provoz IT zařízení a služeb
Administrátor systému		Odpovídá za monitoring a správu komponenty AVIS	Nominuje Provozovatel AVIS
		Administrátor IDM	Nominuje Provozovatel AVIS
		Administrátor monitoringu	Nominuje Provozovatel AVIS
		Administrátor integrace s ČNB	Nominuje Provozovatel AVIS
		Administrátor systému	Nominuje Dodavatel podpory
Vedoucí provozu Poskytovatele infrastruktury AVIS		Odpovídá za zajištění součinnosti mezi Provozovatelem AVIS a Poskytovatelem infrastruktury AVIS při provozu infrastruktury	Nominuje Provozovatel infrastruktury AVIS
Dispečer provozu Poskytovatele infrastruktury AVIS		Odpovídá za koordinaci aktivit při monitoringu a správě infrastruktury AVIS v produktivním provozu	Je jmenován dle časového plánu, nominuje Provozovatel AVIS
Vlastník Konfigurační databáze		Odpovídá za aktuální a konzistentní stav databáze a za její obsahovou správnost	Nominuje Provozovatel AVIS
C	1.2.2	Správa událostí	
Uživatel AVIS		Uživatel AVIS	Ad-hoc
Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory		Odpovídá za administraci a řešení SD hlášení dle úrovně svých kompetencí a znalostí.	Členové Týmů provozu: - Nominuje Provozovatel AVIS pro Týmy provozu Provozovatele AVIS - Nominuje Dodavatel podpory pro Týmy provozu Dodavatele podpory
Manager řešitelské skupiny		Odpovídá za organizační správu činností řešitelské skupiny s rámci ServiceDesku	- Vedoucí Týmů provozu Provozovatele AVIS v příslušné oblasti - Vedoucí Týmů provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti
Řešitel		Odpovídá za zpracování a vyřešení SD hlášení. Shodný s rolí procesu Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory.	Ad-hoc

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

Úroveň	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
Vlastník incidentu		Odpovídá za monitoring a řízení odstranění a správu incidentu	- Řešitel SD hlášení kategorie „Incident“, případně - Ad-hoc jmenován Vedoucím Týmu podpory Dodavatele podpory
Žadatel o změnu		Uživatel AVIS nebo jiná osoba zainteresovaná na funkcionalitě AVIS, která požaduje provedení změny nastavení nebo chování systému	Ad-hoc
Vlastník změny		Odpovídá za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn.	- Řešitel SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“, případně - Ad-hoc jmenován Vedoucím Týmu podpory Dodavatele podpory
Změnová komise		Kolektivní orgán pro schvalování změn, odpovídá za posouzení a schválení změn	Dle příslušnosti k definované roli
C	1.2.3	Správa uživatelů	
Uživatel AVIS		Osoba pověřená příslušnou organizací k provádění aktivit v AVIS dle legislativy a dokumentace AVIS	Nominuje příslušná organizace
Pověřená osoba		Odpovídá za kontrolu a odeslání žádosti na založení, změnu a zrušení účtu Uživatele AVIS dle tohoto manuálu na dané Kapitole (a jí řízených OSS) nebo kraji	Nominuje Kapitola nebo kraj
Správce uživatelů		Odpovědný za administraci žádostí CSU	Nominuje Provozovatel AVIS
C	1.2.4	Školení	
Koordinátor školení		Odpovídá za školení uživatelů a logistiku školení.	Vykonává Vlastník procesu Školení
C	1.2.5	Bezpečnost	
Bezpečnostní správce		Kontroluje a zajišťuje shodu s bezpečnostními pravidly při produktivním provozu AVIS v příslušné oblasti za stranu Provozovatele AVIS	Nominuje Vlastník AVIS
		Bezpečnostní správce Správa uživatelů	Nominuje Vlastník AVIS
		Bezpečnostní správce Bezpečný log	Nominuje Vlastník AVIS
Garant aktiva		Odpovídá za stav aktiva v rozsahu své kompetence,	Vykonává Vlastník aplikace

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu AVIS ^{me}	Datum:

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
		Poskytuje součinnost při jednotlivých činnostech procesu Bezpečnost v rozsahu své kompetence,	Vykonává Vlastník aplikace
Garant za bezpečnost		Kontroluje a zajišťuje shodu s bezpečnostními pravidly při produktivním provozu AVIS v příslušné oblasti za stranu Dodavatele podpory AVIS	Nominuje Dodavatel podpory
		Je zodpovědný za soulad aktuální i plánované architektury AVIS s bezpečnostními pravidly Provozovatele AVIS	Nominuje Dodavatel podpory
		Je zodpovědný za bezpečnostní monitoring a zpracování bezpečnostních logů z pohledu procesu Bezpečnost	Nominuje Dodavatel podpory
		Je zodpovědný za kontrolu a dohled vyhodnocení Incidentu z pohledu procesu Bezpečnost	Nominuje Dodavatel podpory
		Je zodpovědný za provedení analýzy rizik z pohledu procesu Bezpečnost	Nominuje Dodavatel podpory

Příloha č. 7 C

Náležitosti provozní dokumentace AVIS

Nedílnou součástí poskytování Služeb a ceny za tato plnění je dopracování stávající provozní dokumentace vztahující se k Systému v souladu s vyhláškou č. 360/2023 a zejména s níže uvedenými náležitostmi provozní dokumentace.

Provozní dokumentace obsahuje:

1. Charakteristiku informačního systému

2. Popis architektury informačního systému

Obsahuje zejména:

- Přehled dekomponování informačního systému na komponenty s uvedením vyhodnocené bezpečnostní úrovně informačního systému a jeho jednotlivých komponent,
- Dokumentaci a popis architektury na úrovni podrobnosti metody architektury úřadu a metody architektury řešení,
- Výčet komponent informačního systému, jejich vzájemných vazeb a vazeb na jiné informační systémy,
- Výčet komponent a sdílených prvků technologické a komunikační infrastruktury, které jsou nutné pro provoz informačního systému,
- Model informačního systému v detailu a pravidel dle NAR. Objednatel požaduje, aby model byl předán buď v nativním formátu nástroje Sparx Enterprise architect, nebo v otevřeném formátu který lze jednoduše do Sparx EA převést (bez ztráty informace nebo formátu).

3. Podrobný popis informačního systému

Obsahuje zejména:

- Požadavky kladené na informační systém při jeho vytvoření nebo rozvoji,
- Popis programových rozhraní, podmínky pro připojení ke službám informačního systému,
- Popis realizovaných, resp. připravovaných změn informačního systému,
- Přehled dostupných funkcí a poskytovaných služeb informačního systému,
- Přehled evidovaných údajů a jejich strukturu, datový model (v rozsahu nezbytném pro provoz a rozvoj systému, resp. nezbytném pro zajištění správy dat dle legislativních pravidel),
- Dokumentace administrace informačního systému,
- Dokumentace koncového uživatele, včetně školicích příruček,
- Dokumentace testování informačního systému, včetně protokolů o provedených testech,
- Pravidla pro zamezení neúměrného provozního zatížení a nesprávného používání informačního systému nebo jeho služeb,
- Přehled zjištěných závad a provedených oprav informačního systému,
- Dobu plánované životnosti informačního systému,
- Postupy a činnosti při přechodu na nového dodavatele podpory (Exit plán).

4. Bezpečnostní dokumentaci

Musí být v souladu s vyhláškou č. 82/2018 o kybernetické bezpečnosti.

Dokument bude zpracován dle dodané šablony od Objednatele a realizována popisem ve spolupráci s objednatelům v těchto základních kapitolách:

- Systém řízení bezpečnosti informací
 - Řízení aktiv a rizik včetně hodnocení dopadů narušení dostupnosti, důvěrnosti a integrity informací v informačním systému,
 - Organizace provozu a bezpečnosti
 - Řízení dodavatelů
-

- Bezpečnost lidských zdrojů, včetně rozvoje bezpečnostního povědomí a způsob jeho kontroly
- Řízení provozu a komunikací
- Řízení přístupu
- Bezpečné chování uživatelů
- Zálohování a obnova a dlouhodobé ukládání
- Bezpečné předávání a výměna informací
- Řízení technických zranitelností
- Bezpečné používání mobilních zařízení
- Akvizice, vývoj a údržba
- Ochrana osobních údajů
- Fyzická bezpečnost
- Bezpečnost komunikační sítě
- Ochrany před škodlivým kódem
- Nasazení a používání nástroje pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí včetně sběru a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů
- Využití a údržba nástroje pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí
- Bezpečného používání kryptografické ochrany
- Řízení změn
- Zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů, včetně způsobu řešení a reakce na bezpečnostní události a bezpečnostní incidenty
- Řízení kontinuity činností,

5. Provozní řád

Řád obsahuje zejména:

Popis řízení a organizace podpory produkčního provozu:

- Řídící struktury a organizace týmů podpory provozu, včetně stanovení odpovědnosti,
- Jednací řád,
- Eskalační procedury,
- Postupy změnového řízení,
- Řízení rizik a vedení Registru rizik,
- Postupy dohledu a kontroly provozu,
- Reporting a výkaznictví podpory produkčního provozu,
- Postupy řízení dodavatelů,

Popis procesů a postupů podpory produkčního provozu, zejména pro oblasti:

- Správy událostí a řešení SD hlášení, pravidla poskytování uživatelské podpory,
- Provoz IT zařízení a služeb,
- Příprava a řízení odstávek,
- Správa uživatelů,
- Správa školení,
- Řízení vývoje a přechod do produkčního provozu,
- Testování,
- Správa znalostí a dokumentace,
- Postupy při zpracování bezpečnostních událostí,

Katalogové listy:

- Pravidelné nebo jednorázové činnosti při správě informačního systému,
 - Pravidelné nebo jednorázové činnosti při sledování stavu informačního systému a identifikace chybových nebo nestandardních stavů,
 - Pravidelné nebo jednorázové činnosti profylaxe informačního systému,
-

- Provozní dobu informačního systému,
- SLA a parametry poskytovaných služeb informačního systému.

6. Postupy a procesy související s provozem informačního systému

7. Protokoly související s provozem informačního systému

8. Smluvní a licenční dokumentaci

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

	Název dokumentu: Příloha č. 7 část D – Popis architektury AVIS^{me} v prostředí resortu MF	Klasifikace dokumentu: Veřejné
---	--	--

Popis dokumentu:

	ID	Název
Proces	1	
Podproces		
Pracovní postup		

Informace o dokumentu:

	Celé jméno	Datum	Podpis
Autor	xxx	16. 1. 2025	
Vlastník	xxx		
Schválil	xxx		

Revize:

Verze	Datum	Popis / Důvod změny	Autor
0.01	16. 1. 2025	Vytvoření dokumentu	xxx
0.02	3. 2. 2025	Zpracování připomínek	xxx

Distribuce:

Celé jméno	Role	Společnost

UPOZORNĚNÍ: V dokumentu je použito názvů produktů a firem, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Obsah:

1.	Úvod	3
2.	Co je ekonomický informační systém AVIS ^{me}	4
2.1	Cíle a požadavky zajištění podpory provozu AVIS ^{me}	4
2.2	Rozsah podporovaných	4
2.2.1	Rozhraní AVIS ^{me}	5
2.2.2	Exporty a importy dat	7
3.	Základní popis architektury AVIS ^{me}	8
3.1	Architektura IS AVIS ^{me} a přístup k datům	8
3.2	Komponentový model	8
3.2.1	Datová vrstva	10
3.2.2	Aplikační vrstva	10
3.2.3	Komunikační vrstva	10
3.2.4	Prezentační vrstva	11
3.2.5	Nativní klient	11
3.2.6	Webový klient	11
3.2.7	Technické komponenty AVIS ^{me}	11
3.3	Provozní vlastnosti systému	11
3.3.1	Kvantitativní parametry systému	11
3.3.2	Dokumentace	12
3.3.3	Řízení provozu	12
3.3.4	Monitoring a logování	12
3.3.5	Licence	12
3.3.6	Vzdálený přístup Dodavatele podpory	12
3.4	Architektura infrastruktury	13
3.4.1	Základní koncepce technické infrastruktury AVIS ^{me}	13
3.4.2	Infrastruktura komponent AVIS ^{me} v prostředí MF	13
3.4.3	Infrastruktura komponent AVIS ^{me} v prostředí GŘ	15
3.4.4	Infrastruktura komponent AVIS ^{me} v prostředí GŘC	17
3.4.5	Infrastruktura komponent AVIS ^{me} v prostředí FAU	19
3.4.6	Cílová architektura infrastruktury	21
3.5	Správa uživatelů a jejich oprávnění	22
3.5.1	Autentizace	22
3.5.2	Správa uživatelů	23
3.5.3	Řízení přístupu k datům	23
3.6	Bezpečnost	23
3.6.1	Požadavky na IS AVIS ^{me} dle ZoKB	23
3.6.2	Správa a ověřování identit (§19)	23
3.6.3	Řízení přístupových oprávnění (§ 20)	23
3.6.4	Zaznamenávání událostí (§ 22)	24
3.6.5	Aplikační bezpečnost (§ 25) a kryptografické prostředky (§26)	24

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Rozhraní AVIS ^{me}	5
Tabulka 2 – Základní přehled komponentové architektura AVIS ^{me}	8
Tabulka 3 – Kvantitativní parametry AVIS ^{me} – počty uživatelů	11
Tabulka 4 – Ostatní kvantitativní parametry AVIS ^{me}	11

Seznam obrázků:

Obrázek 1 – Základní schéma business architektury AVIS ^{me}	5
Obrázek 2 – Základní schéma komponentové architektury AVIS ^{me}	10
Obrázek 3 – Návrh cílového řešení infrastruktury AVIS ^{me}	22

Projekt:	Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument:	Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

1. Úvod

Tento dokument popisuje stav architektury ekonomického informačního systému AVIS^{me}, aktuálně provozovaného v rámci IT prostředí Ministerstva financí ČR (dále MF) a dalších organizačních složek v rámci resortu MF.

AVIS^{me} je implementován a provozován jako celek tvořený vzájemně provázanými procesními komponentami a dalšími podpůrnými komponentami v heterogenním prostředí informačních systémů resortu MF.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

2. Co je ekonomický informační systém AVIS^{me}

Správcem informačního systému ekonomického informačního systému AVIS^{me} je Ministerstvo financí.

Ministerstvo financí poskytuje v rámci tohoto systému uživatelům soubor funkcionalit, které podporují procesy a činnosti spojené se zajištěním ekonomických agend.

Centrální informační systém AVIS^{me} je provozovaný Ministerstvem financí jako součást IT prostředí resortu a používají ho následující organizace resortu:

- Ministerstvo financí,
- Generální ředitelství cel,
- Generální finanční ředitelství,
- Kancelář Finančního arbitra,
- Finanční analytický úřad.

Stávající způsob provozu vychází z historie implementace v rámci jednotlivých organizací resortu: jednotlivé organizace provozují svoje instance v rámci svých IT prostředí.

Všechny součásti dosavadního řešení budou plně využity v dalším období, dále rozvíjeny dle potřeb legislativy a potřeb Ministerstva financí.

2.1 Cíle a požadavky zajištění podpory provozu AVIS^{me}

Ministerstvo financí provozuje daný IS od roku 2008. Změny v rámci IS jsou realizovány průběžně dle požadavků jednotlivých organizací a vychází primárně z metodiky podporovaných procesů.

Jedním z důležitých cílů IS je snížení administrativní zátěže na pracovníky jednotlivých organizací, zefektivnění jejich práce, dokumentace činností a změn dat, včetně vytvoření příslušné auditní stopy. Celkově je cílem zajištění podpory a provozu informačního systému zvyšovat úroveň a kvalitu všech služeb, poskytovaných uživatelům napříč celou státní správou.

Cílem připravovaného zajištění podpory provozu je zejména výběr Poskytovatele podpory AVIS^{me}, který bude zajišťovat:

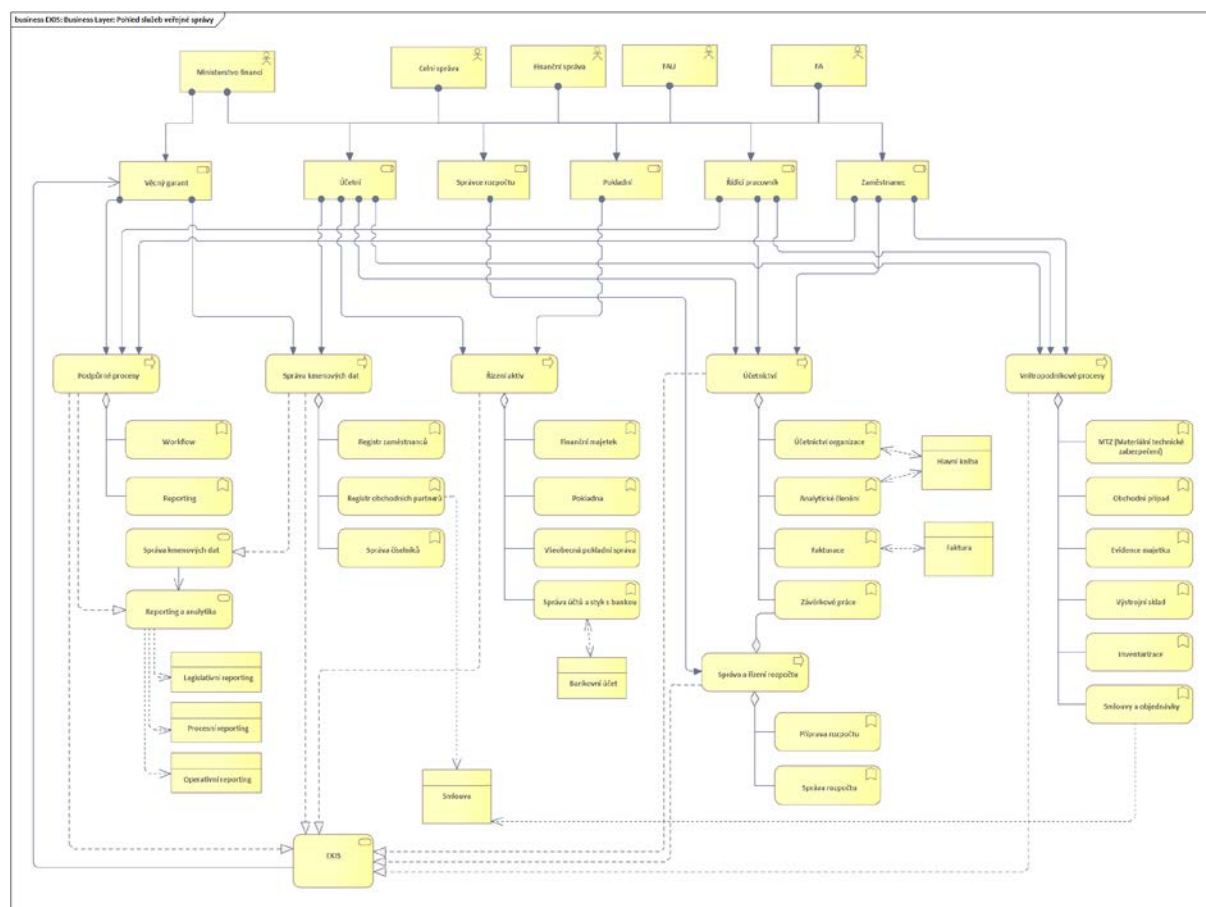
- Pravidelnou podporu provozu informačního systému na denní bázi,
- Zajišťovat služby rozvoje pro vybrané oblasti rozvoje informačního systému v souladu s legislativou, resp. požadavky jednotlivých organizací a jejich uživatelů,
- Garantovat technické a provozní parametry příslušných SLA parametrů.

2.2 Rozsah podporovaných

Architektura systému vychází ze skutečnosti, že se jedná o řadu let provozovaný informační systém řešící problematiku ekonomických procesů organizace. Cílem řešení bylo zajistit konsolidovaný soubor funkcionalit, které umožní pracovníkům jednotlivých organizací vykonávat činnosti související se zajištěním ekonomických agend.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Obrázek 1 – Základní schéma business architektury AVIS^{me}



2.2.1 Rozhraní AVIS^{me}

IS AVIS^{me} je úzce integrován na řadu dalších informačních systémů a služeb. Jejich přehled je v následující tabulce.

Tabulka 1 – Rozhraní AVIS^{me}

Rozhraní AVIS ^{me} **			
Interní rozhraní (rozhraní v rámci perimetru aplikace, resp. interní rozhraní v rámci úřadu)			
Rozhraní na spisovou službu	AVIS ^{me}	ESSS	Informační systémy spisové služby jednotlivých organizací, zejména: - EPD (ESSS MF) - eSAT (ESSS GŘC) - DESA (Spisovna GŘC)
Rozhraní pro AIS	AVIS ^{me}	AIS	Rozhraní poskytovaná ekonomickým informačním systémům (EKIS) a dalším informačním systémům jednotlivých organizací v resortu MF pro předávání účetních dat do AVIS ^{me} *). Jedná se zejména o: - ADIS, - PIS (Personální informační systémy)

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Rozhraní AVIS ^{me} **			
			jednotlivých organizací, zejména VEMA a GINIS), - IS CeDAT, - IS Odyssey, - IS Viola, - CTN (Proforma faktury), - ECDC (Daňové systémy).
Rozhraní na RISPF	AVIS ^{me}	RISPF	Rozhraní pro přenos dat dotací, resp. návrhů příslušných Rozpočtových opatření z RISPF do AVIS ^{me}
Předávání logů	AVIS ^{me}	Logmanager	Integrace na interní systém pro správu logů
Replikační uzel	AVIS ^{me}	AVIS ^{me}	Distribuce společných číselníků v rámci resortu.
Externí rozhraní (rozhraní na externí aplikace a informační systémy)			
Rozhraní s IISSP	AVIS ^{me}	IISSP	Integrace s IISSP v rozsahu dle publikovaných Technických manuálů IISSP
Rozhraní s ISZR	AVIS ^{me}	ISZR - RÚIAN	Integrace na data RÚIAN
Rozhraní na ČNB	AVIS ^{me}	ABO-K	Integrace na systém elektronického bankovníctví ABO-K ČNB
Rozhraní na bankovní systémy	AVIS ^{me}	Rozhraní elektronického bankovníctví komerčních bank	Integrace na systém elektronického bankovníctví komerčních bank
Rozhraní na ARES	AVIS ^{me}	ARES	Integrace na systém ARES
Rozhraní na ISDS	AVIS ^{me}	ISDS	Integrace na datové schránky
Rozhraní na ISRS	AVIS ^{me}	ISRS	Integrace na Informační systém Registru smluv
Rozhraní na CRAB	AVIS ^{me}	CRAB	Rozhraní pro předávání údajů o budovách a souvisejících smlouvách a objednávkách.
Rozhraní na registr plátců DPH		AVIS ^{me}	Ověřování spolehlivosti plátců DPH
Importy a exporty			
Importy z aplikací MF	Viola CDT SFŽP	AVIS ^{me}	Importy
Importy z xls/xlsx		AVIS ^{me}	Import do agend: účetní doklady, časové rozlišení, ostatní platby, ostatní příjmy, hromadné výdaje VPS
Import z aplikací GRC	Autoprovoz Rekreace Telefonní	AVIS ^{me}	
Exporty	AVIS ^{me}	SBM Helpline SKILL	Poskytování view

*) Tato skupina obecně zahrnuje všechny informační systémy zúčastněných organizací, předávající účetní informace do AVIS^{me}, resp. využívající další služby AVIS^{me}.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

**) Popis rozhraní je popsán na základě aktuálně dostupných informací a jeho primárním cílem je definovat rozsah používaných rozhraní. Jejich rozložení na jednotlivé instance, tedy využití jednotlivými organizacemi je informativní.

2.2.2 Exporty a importy dat

Kromě vlastních integračních vazeb zajišťuje funkcionality AVIS^{me} i nástroje pro ad-hoc exporty a importy dat. Exporty a importy dat jsou přístupné na základě přístupových oprávnění.

Zajišťují zejména:

- Data výstupů lze exportovat ve formátech XLS, CSV, PDF, DOC, XML, dle typu výstupu,
- Automaticky generovaná data (na pozadí) se exportují podle nastavení výstupu,
- Lze exportovat datový zdroj, tedy kompletní datovou sadu bez ohledu na nastavení výstupu,
- Specifické exporty jsou realizovány pomocí samostatné funkce,
- Importy dat jsou realizovány vždy na základě funkce.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

3. Základní popis architektury AVIS^{me}

Popis architektury AVIS^{me}, modulů a integrací je obecný a popisuje celkový rozsah funkcionalit používaný v rámci jednotlivých instalací pro organizace resortu.

Detailní informace k jednotlivým instalacím jsou pak uvedeny v kapitole 3.4 Architektura infrastruktury.

3.1 Architektura IS AVIS^{me} a přístup k datům

Celý IS AVIS^{me} je realizovaný ve vícevrstvé architektuře, ve které je oddělena databázová, aplikační, komunikační a prezentační vrstva.

Jako datová vrstva se využívá MS SQL Server, aplikační vrstva je vytvořena na platformě .NET, komunikační vrstva průřezově využívá obecné technologie OS Microsoft a IIS a prezentační vrstva je vyvinutá v platformě .NET. Návrh prostředí a zvolené technologie odpovídají aktuálním a ověřeným trendům IT a je schematicky znázorněn na obrázku 3.

Uživatel systému nikdy nepřistupuje přímo k datům databázového serveru. Komunikace klientské aplikace s databázovou vrstvou je zprostředkována aplikační vrstvou. Pro samotnou komunikaci s datovou vrstvou se využívá vyhrazený účet databázového serveru.

Dotazy do databáze nejsou skládány v aplikaci, vždy se využívá vrstvy uložených procedur databázového serveru.

3.2 Komponentový model

Tato kapitola shrnuje obecné vlastnosti architektonického modelu AVIS^{me}. Definuje komponenty a jejich základní vazby z pohledu základní architektury AVIS^{me}.

Následující tabulka uvádí základní přehled komponent používaných v rámci jednotlivých instalací v rámci resortu MF. Detailní soubor je součástí dokumentace prostředí, konkrétně v rámci dokumentu „popis architektury systému AVIS^{me}“.

Tabulka 2 – Základní přehled komponentové architektura AVIS^{me}

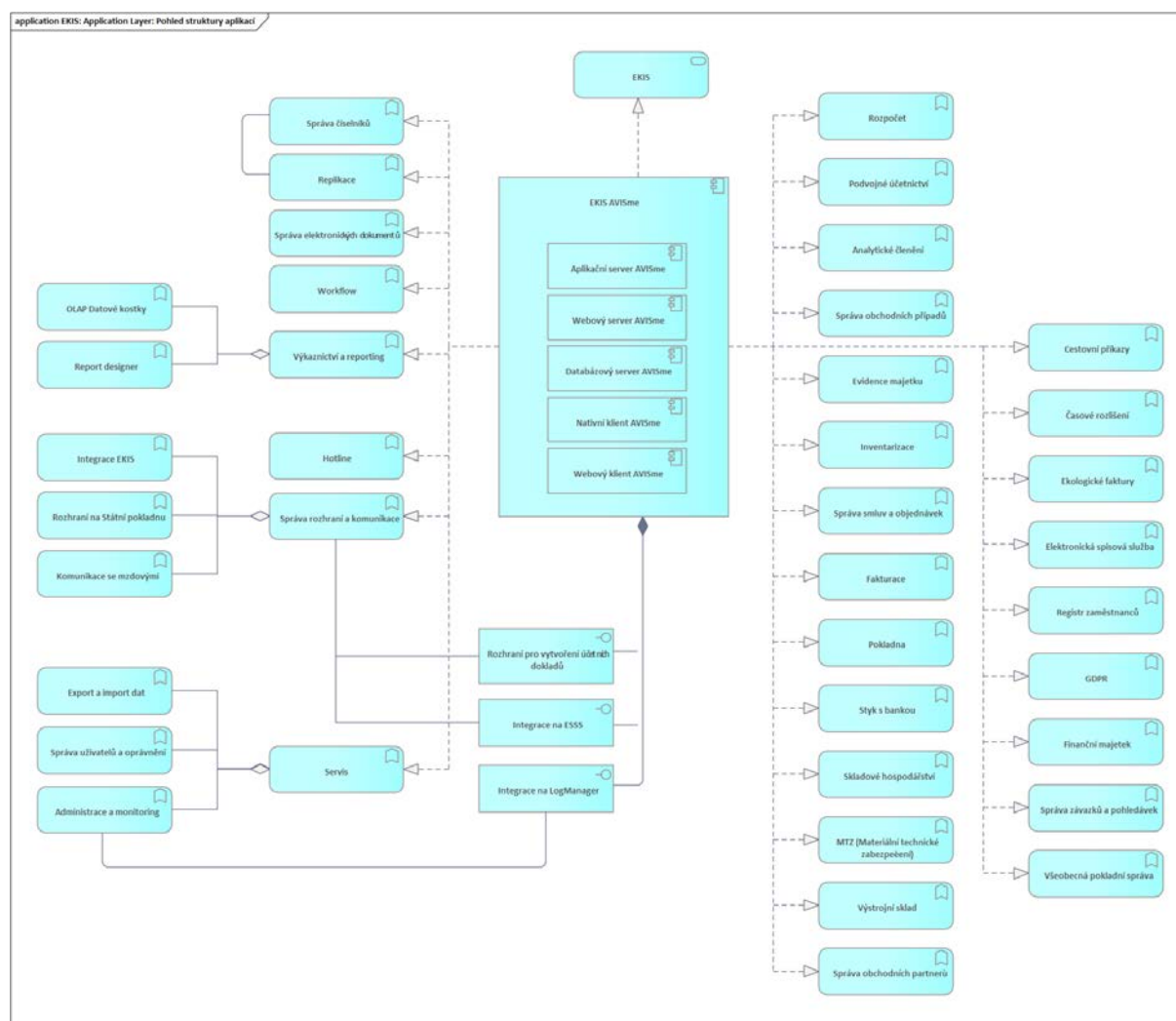
Základní moduly systému	
Analytické členění	Sestavení pomocného analytického přehledu a jeho odesílání do CSUIS.
Centrální evidence bankovních účtů	Evidence bankovních účtů, a to včetně CEBU a bankovních účtů organizace.
Cestovní příkazy	Evidence, tvorba, schvalování a vyúčtování tuzemských i zahraničních cestovních příkazů.
Časové rozlišení	Modul pro časové rozlišení nákladů a výnosů příštích období, příjmů a výdajů příštích období.
Ekologické faktury	Evidence, tvorba a úhrada ekologických a privatizačních faktur.
REZA	Realizace ekologického zádržného
Elektronická spisová služba	Elektronická spisová služba pro zajištění podpory správy písemností v rámci procesů ekonomických agend.
Evidence majetku	Nástroje pro evidenci a správu majetku.
Fakturace	Nástroje pro evidenci přijatých faktur, vystavení faktur vydaných, sledování ostatních příjmů, resp. plateb.
Finanční majetek	Nástroje pro evidenci směnek a majetkových účastí a k vykazování informací o majetkových účastech.
GDPR	Nástroje pro evidenci a správu osobních údajů napříč systémem.
Inventarizace	Nástroje pro vytváření a správu inventarizačních protokolů.
Materiálně technické zabezpečení	Nástroje centrálního nákupu a distribuce zboží pro jednotlivé útvary organizace.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Základní moduly systému	
Obchodní případ	Nástroje pro zadávání a evidenci veřejných zakázek.
Partneři	Nástroje pro správu obchodních partnerů.
Podvojně účetnictví	Správa účetnictví organizace
Pokladna	Nástroje pro správu pokladny a hotovostních plateb.
Registr zaměstnanců	Správa Registru zaměstnanců a organizační struktury.
Rozpočet	Nástroje pro správu rozpočtu organizace.
Skladové hospodářství	Nástroje pro správu skladového hospodářství.
Smlouvy a objednávky	Nástroje pro vystavování a evidenci žádank, objednávek a evidenci smluv.
Správa závazků a pohledávek	Evidence závazků a pohledávek.
Styk s bankou	Komunikace s elektronickým bankovníctvím.
Všeobecná pokladní správa	Evidence a úhrada výdajů a dotací Veřejné pokladní správy (VPS)
Výstrojní sklad	Správa výstrojního skladu organizace.
Průřezové a podpůrné moduly systému	
Globální číselníky	Modul obsahuje centrální číselníky systému. Modul dále obsahuje nástroje pro vytváření skupin uživatelů, zařazování uživatelů do skupin a pro administraci uživatelských účtů.
Hotline	Evidence a postup řešení chybových hlášení nebo požadavků
Integrace EKIS	Univerzální rozhraní pro EKIS, resp. AIS díky obecnému převodovému můstku mezi interními identifikátory EKIS a tzv. identifikací koruny na straně IISSP.
Rozhraní na Státní pokladnu	Nástroje pro integraci procesů na IISSP.
Komunikace se mzdovými systémy	Generování účetních záznamů o zaúčtování mezd.
Správa elektronických dokumentů	Centrální místo pro správu elektronických dokumentů v ekonomických agendách systému, včetně vazeb na ekonomické procesy. Správa dokumentů a souborů obecně.
DMS	Document management system
Výkaznictví a reporting	Nástroje pro tvorbu a evidenci, zejména legislativních, výkazů.
OLAP Datové kostky	OLAP databáze pro podporu výkaznictví a reportingu.
Replikace	Nástroje pro distribuci zejména globálních číselníků v rámci jednotlivých instancí AVIS ^{me} resortu MF.
Report designer	Nástroje pro organizace datových zdrojů a sestav.
Servis	Nástroje pro nastavení a administraci aplikace.
Workflow	Správa oběhu dokladů pomocí workflow v systému AVIS ^{me} .

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Obrázek 2 – Základní schéma komponentové architektury AVIS^{me}



3.2.1 Datová vrstva

Datová vrstva IS AVIS^{me} je realizována na MS SQL Server 2017, edice Enterprise Edition. Přístup k datovým objektům je realizován pouze prostřednictvím procedur (stored procedures).

- Všechny moduly mají společnou databázi,
- Data jsou sdílena všemi moduly,
- Centrální číselníky procházejí napříč systémem,
- Zamezení redundance dat,
- Podpora replikací.

3.2.2 Aplikační vrstva

Aplikační server je vytvořený za použití .NET Framework a obsahuje API (SOAP, REST dle účelu nasazení), obsahuje business logiku. Aplikační server je technologicky nezávislý. Pro komunikace mezi aplikační a databázovou/komunikační vrstvou je využíván ORM Entity Framework. Reporty jsou vytvářeny pomocí Microsoft Reporting Services RDLC Designer.

3.2.3 Komunikační vrstva

Zajišťuje šifrovaný přenos dat. Podporuje protokoly tcp, http/https. Komunikace probíhá na bázi request – response a je bezstavová. Současně komunikační vrstva zajišťuje komunikaci mezi komponentami systému a externími systémy, obsahuje API (SOAP, REST dle účelu).

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

3.2.4 Prezentační vrstva

Základní funkcionality prezentační vrstvy je společná a je nezávislá na konkrétním frontendu (klientu).

3.2.5 Nativní klient

Nativní klient je nasazen jako interní uživatelské rozhraní (frontend). Je vytvořený .NET Frameworkem pro OS Microsoft Windows 8 a vyšší.

Nativní klient umožňuje nastavení práv na každou jednotlivou položku, umožňuje nastavení viditelnosti dat podle více kritérií.

Pro potřeby reportingu jsou využívány komponenty Crystal Reports a MS Report Viewer 2012 Runtime.

3.2.6 Webový klient

Webový klient (webový frontend) je alternativní možností přístupu uživatelům ke službám AVIS^{me}. Zajišťuje možnost přístupu k uživatelskému rozhraní prostřednictvím webového prohlížeče.

3.2.7 Technické komponenty AVIS^{me}

Aktuální seznam SW komponent, používaných v rámci jednotlivých modulů AVIS^{me}, je udržován v dokumentu „Příloha č. 5 Popis architektury systému AVIS^{me}“.

3.3 Provozní vlastnosti systému

3.3.1 Kvantitativní parametry systému

Tabulky níže definuje základní kvantitativní parametry systému AVIS^{me}.

Tabulka 3 – Kvantitativní parametry AVIS^{me} – počty uživatelů

Role	Počet	Komentář
Role uživatelů systému		
Uživatelé MF	1100	Aktivních uživatelů cca 500
Uživatelé KFA	6	
Uživatelé GFŘ	13 836	
Uživatelé GŘC	5052	
Uživatelé FAU	8	
Role administrační a provozní		
Administrátor	8	
Správce uživatelů	4	

Tabulka 4 – Ostatní kvantitativní parametry AVIS^{me}

Objet	Počet	Komentář
Počty účetních dokladů (průměrný počet dokladů ročně)		
Počet dokladů MF	66000	
Počet dokladů GFŘ	240000	Jedná se o počet řádků účetních dokladů za rok 2024.
Počet dokladů GŘC	277621	Průměr za posledních 5 let
Počet dokladů FAU	1859	

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Počet dokladů KFA	6000	
Počty uložených dokumentů v DMS		
Počet dokumentů MF	10000	Dokumentem míněno komunikace s registrem smluv a vše co není účetní doklad
Počet dokumentů GŘŘ	230000	Celkový počet dokumentů uložených v AVIS ^{me} za rok 2024.
Počet dokumentů GŘC	157890	Průměr za posledních 5 let
Počet dokumentů FAU	4578	
Počet dokumentů KFA	3000	

3.3.2 Dokumentace

Provoz prostředí AVIS^{me} vychází z dostupné dokumentace výrobce řešení Aricoma (dříve Syscom Software), která je dostupná v rámci partnerského programu výrobce.

3.3.3 Řízení provozu

Řízení provozu je aktuálně decentralizované a v kompetenci jednotlivých organizací. Ty také zajišťují vlastní provoz jednotlivých instancí. Formální zpracování procesů podpory a nastavení organizačních pravidel pro řízení podpory produktivního provozu je součástí požadované rozsahu plnění.

3.3.4 Monitoring a logování

Monitoring systémů je realizován nativními nástroji a s použitím funkcionalit použitých komponent. Veškeré provedené změny dat jsou systémem automaticky zaznamenávány, a to i v případě, že se jedná o systémové akce, spuštěné například časovačem.

Auditované databázové objekty mají svůj záznam změny (change log), tzv. Historii. V historii objektu je zaznamenán uživatel, který změnu provedl, název měněné položky, původní hodnota, nová hodnota a systémové datum a čas. Historie je zobrazena na samostatné záložce v každé agendě či podagendě. Pokud tomu tak není, je možno tuto záložku zobrazit (což neznamena, že historie není ukládána). Dále jsou to jednotlivé agendy v modulu Servis, např. Akce uživatelů, Historie aplikování hotfixů, a další.

V souvislosti s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a souvisejícími předpisy (GDPR) je možné potlačit zobrazení jména a příjmení uživatele, který změnu provedl.

Informace o provedených změnách jsou dostupné vždy pouze z frontendu, určeného pro interní uživatele systému. Obdobně je zaznamenáno přihlašování do AVIS^{me} s tím rozdílem, že tento typ události je zaznamenán do systémového logu. V případě potřeby mohou být tyto záznamy exportovány v dané struktuře například časovačem do souborového systému serveru.

3.3.5 Licence

Uživatelské licence

MF vlastní práva na užití bez omezení počtu přistupujících uživatelů.

Licence jsou řešeny smluvně mezi výrobcem řešení společností Aricoma (dříve Syscom Software) a MF, licence jsou nevýhradní a MF je oprávněno používat AVIS^{me} pro zajištění ekonomických a podnikových procesů u všech organizací resortu.

SW licence

Jednotlivé komponenty, používané jako součást prostředí AVIS^{me}, jsou licencovány na základě vlastních licenčních pravidel výrobce AVIS^{me}. Dle potvrzení výrobce disponuje MF všemi licencemi, nezbytnými pro provoz informačního systému AVIS^{me}.

3.3.6 Vzdálený přístup Dodavatele podpory

Přístup Dodavatele podpory je aktuálně řešen dle podmínek jednotlivých instancí, resp. podmínek stanovených jejich provozovateli. Ty jsou uvedeny v popisu jednotlivých prostředí v kapitole 3.4 Architektura infrastruktury. Stejně podmínky předpokládáme i pro zajištění pokračování podpory provozu.

V případě změny provozního modelu, tedy přechodu provozu do prostředí BDC SPCSS, bude vzdálený přístup řešen dle podmínek provozu aplikací v SPCSS. Způsob přístupu a jeho podmínky budou stanoveny

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

v projektové dokumentaci, která bude řešit způsob přechodu a cílovou architekturu řešení provozu v BDC.

3.4 Architektura infrastruktury

3.4.1 Základní koncepce technické infrastruktury AVIS^{me}

IS AVIS^{me} má standardní třívrstvou architekturu skládající se z databázového serveru, aplikačního serveru a klientské části. Vybrané části jsou přístupné prostřednictvím webových prohlížečů (pokud je tato funkcionality využívána, v rámci MF je ale funkcionality přístupná pouze prostřednictvím nativního klienta).

Systém je vyvíjen na platformě Microsoft .NET Framework a využívá relační databázový systém Microsoft SQL Server.

Architektura infrastruktury vychází z historického vývoje a provozu prostředí AVIS^{me}. Jednotlivé organizace provozují vlastní instance v rámci svého prostředí v konfiguracích, uvedených níže. Jedná se o následující instance (resp. provozující organizace):

- MF a KFA (dvě instance provozované společně v infrastruktuře MF),
- GŘŘ,
- GŘC,
- FAU.

Technické parametry, konfigurace, SLA a další provozní charakteristiky nejsou centrálně stanovovány ani podporovány, architekturu infrastruktury stanovují jednotlivé organizace samostatně.

Systémy spolu vzájemně nejsou propojeny, výjimkou je replikace vybraných centrálních číselníků, jejímž zdrojem je instance GŘC.

3.4.2 Infrastruktura komponent AVIS^{me} v prostředí MF

3.4.2.1 Stávající dedikovaný výpočetní výkon v prostředí MF

Výpočetní výkon

V současnosti je pro provoz informačního systému AVIS^{me} dedikováno prostředí s následujícími parametry:

1. Aplikační server (interní LAN MF):
 - 8x vCPU,
 - 32 GB RAM,
 - 2x HDD – 90 GB systém; 110 GB data,
 - OS MS Windows Server 2022 Datacenter,
2. Databázový server + OLAP (interní LAN MF):
 - 8x vCPU,
 - 24 GB RAM,
 - 7x HDD (celkem 5,58 TB) – 75 GB systém; 50 GB – SQL Root, OLAP data; 200 GB – SQL log, OLAP Log, SQL Trace; 2 TB – SQL data; 1,1 TB – SQL Backup lokální; 200 GB – SQL temp (pro datovou část tempdb),
 - OS MS Windows Server 2016 Datacenter,
 - MS SQL Server 2017 Enterprise Edition (build 14.0.249.106).

Popsané servery jsou sdílené pro ostré i testovací prostředí (viz kapitola Technická prostředí). Servery vmware clusteru jsou založené na platformě 4 x Intel(R) Xeon(R) CPU E7-8860 v4 @ 2.20GHz (18 jader).

Konfigurace virtuálních strojů je standardní, bez limitace výkonu CPU, hodnota CPU Shares je nastavena na Normal, tedy 1000 per vCPU.

Provozní prostředí a virtualizace

Stávající provoz IS je zajištěn na oddělených virtuálních serverech, provozovaných v rámci virtualizační platformy provozované jako součást infrastruktury MF, virtualizační prostředí VMware.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Diskový prostor

K dispozici je diskový prostor na high-end diskových polích v clusterovém režimu osazená flash disky.

3.4.2.2 Komunikační a síťová architektura

MF provozuje síťovou infrastrukturu včetně telekomunikačních linek a aktivních síťových bezpečnostních prvků, zahrnující redundantní připojení do internetu a NIXu s vlastním AS a IP adresním rozsahem, propojení do CMS a KIVS, propojení do mezikomersních sítí (GOVBONE), ochranu proti DoS a DDoS útokům, ochranu proti síťovým útokům (IPS, IDS) a síťové firewally.

Síťová konektivita garantuje přenosovou rychlost 1 Gbit.

Komunikace je založena na standardu TCP/IP verze 4.

Vzhledem k omezení komunikace na přístup pouze z prostředí interní sítě MF je provozní prostředí bez zón.

Pro spojení klienta s aplikačním serverem se používá technologie .NET Remoting.

V prostředí MF je využíván jen nativní klient (nikoliv webový).

Odchozí komunikace je realizovaná výhradně přes proxy. Přístupy k systému z prostředí mimo LAN MF nejsou povoleny.

Pro provoz AVIS^{me} jsou využívány následující služby síťové infrastruktury MF:

- NTP,
- DNS,
- DHCP,
- VPN (přístup uživatelů MF z prostředí mimo LAN MF),
- e-mail.

Pro systémy AVIS^{me} je využívána odchozí SMTP komunikace na SMTP bránu. Na straně AVIS^{me} systémů je odchozí komunikace realizována pomocí interního klienta SMTP. Pro odchozí e-mailové zprávy není aplikováno omezení na cílové domény. Příjem pošty není podporován.

3.4.2.3 Provozní prostředí

Celé prostředí AVIS^{me} pro MF je provozováno na 2 virtuálních serverech popsaných v kapitole „Stávající dedikovaný výpočetní výkon MF“.

Aktuálně MF provozuje následující instance (jednotlivé instalace samostatných prostředí, používaných ke konkrétním účelům):

- Produkční prostředí MF:
 - o AS Produkce MF,
 - o Samostatná databáze Produkce MF v Databázovém serveru,
- Produkční prostředí KFA:
 - o AS Produkce KFA,
 - o Samostatná databáze Produkce KFA v Databázovém serveru,
- Testovací prostředí MF – T:
 - o AS Test – T MF,
 - o Samostatná databáze Produkce Test – T MF v Databázovém serveru,
- Testovací prostředí MF – TH:
 - o AS Test – TH MF,
 - o Samostatná databáze Produkce Test – TH MF v Databázovém serveru,
- Testovací prostředí MF – HF:
 - o AS Test – HF MF,
 - o Samostatná databáze Produkce Test – HF MF v Databázovém serveru,
- Testovací prostředí KFA:
 - o AS Test KFA,
 - o Samostatná databáze Produkce Test KFA v Databázovém serveru,
- Archiv:
 - o AS Archiv MF napojený na Samostatnou databázi Produkce MF,
 - o AS Archiv KFA napojený na Samostatnou databázi Produkce KFA,
- DMS:
 - o Samostatná databáze DMS Produkce MF v Databázovém serveru,

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

- Samostatná databáze DMS Produkce KFA v Databázovém serveru.

3.4.2.4 Komunikace a přístup podpory v prostředí MF

MF spravuje samo bez možnosti dodavatele podpory přistupovat vzdáleně na úrovni OS nebo DB administrátora.

Přístup k technickým a infrastrukturním prostředkům je Dodavateli podpory poskytován takto:

- Přístup k aplikaci probíhá dle zveřejněné dokumentace systému,
- Přístup k infrastruktuře není pro Dodavatele podpory povolen přímo, ale následujícím způsobem:
 - Prostřednictvím zadání a definice požadavku na pracovníka Objednatele, který uvedenou činnost na infrastruktuře zajistí, případně
 - Osobně v prostředí Objednatele pod dohledem a se zajištěním součinnosti pracovníka Objednatele,
 - Uvedené omezení je platné pro části infrastruktury, které jsou podporovány pracovníky Objednatele, tedy:
 - Komunikace a síťová infrastruktura,
 - Technické prostředky a HW,
 - Operační systém a
 - Databázový systém.

3.4.2.5 Zálohování

Zálohovací zařízení je postaveno jako LAN zálohování s kompresí zálohovaných dat na úrovni zálohovaného serveru.

Zálohování dat AVIS^{me} využívá standardní funkcionalitu databázového serveru MS SQL, příp. dalších nástrojů specializovaných na zálohování dat.

Zálohování je zajišťováno SW EMC Networker na HW zálohovacích zařízeních.

Organizačně je za nastavení a údržbu systému záloh zodpovědné MF. Hlavními činnostmi podpory je kontrola databázových záloh a podpory testovacích běhů obnovy. Kontrola zálohování se provádí automaticky z centrálního časovače záloh, který o neúspěšných zálohách informuje dohled a administrátory zálohování.

3.4.3 Infrastruktura komponent AVIS^{me} v prostředí GŘ

3.4.3.1 Stávající dedikovaný výpočetní výkon v prostředí GŘ

Výpočetní výkon

V současnosti je pro provoz informačního systému AVIS^{me} dedikováno prostředí s následujícími parametry:

1. Aplikační server (BDC SPCSS) – dva virtuální servery pro rozložení zátěže přihlášených uživatelů:
 - 8x vCPU,
 - 32 GB RAM,
 - 2x HDD – 150 GB systém; 400 GB data,
 - OS MS Windows Server 2019 Standard,
2. Databázový server + OLAP ((BDC SPCSS)):
 - 128x vCPU,
 - 128 GB RAM,
 - 6x HDD – 350 GB systém; 6 TB – SQL data; 4 TB – SQL Backup lokální; 1,2 TB – SQL Index; 1 TB – SQL Logs; 300 GB – SQL Temp (pro datovou část tempdb); 100 GB – OLAP systém; 200 GB – OLAP Data, OLAP Log, OLAP Temp;
 - OS MS Windows Server 2022 Standard,
 - MS SQL Server 2019 Standard Edition (build 15.0.4405.4).

Popsané servery jsou sdílené pro ostré i testovací prostředí (viz kapitola Technická prostředí).

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Servery vmware clusteru jsou založené na platformě 4 x Intel(R) Xeon(R) CPU E7-8860 v4 @ 2.20GHz (18 jader).

Konfigurace virtuálních strojů je standardní, bez limitace výkonu CPU, hodnota CPU Shares je nastavena na Normal, tedy 1000 per vCPU.

Provozní prostředí a virtualizace

Stávající provoz IS je zajištěn na oddělených virtuálních serverech, provozovaných v rámci platformy AzureStack provozované jako součást infrastruktury BDC SPCSS.

Diskový prostor

K dispozici je diskový prostor na high-end diskových polích v clusterovém režimu osazená flash disky.

3.4.3.2 Komunikační a síťová architektura

SPCSS provozuje síťovou infrastrukturu včetně telekomunikačních linek a aktivních síťových bezpečnostních prvků, zahrnující redundantní připojení do internetu a NIXu s vlastním AS a IP adresním rozsahem, propojení do CMS a KIVS, propojení do mezipřesortních sítí (GOVBONE), ochranu proti DoS a DDoS útokům, ochranu proti síťovým útokům (IPS, IDS) a síťové firewallly.

Síťová konektivita garantuje přenosovou rychlost 1 Gbit.

Komunikace je založena na standardu TCP/IP verze 4.

Vzhledem k omezení komunikace na přístup pouze z prostředí interní sítě GFŘ je provozní prostředí bez zón. Přístup uživatelů je zajišťován prostřednictvím povolené a zabezpečené komunikace přes GOVBONE.

Pro spojení klienta s aplikačním serverem se používá technologie .NET Remoting.

V prostředí GFŘ je využíván jen nativní klient (nikoliv webový).

Odchozí komunikace je realizovaná výhradně přes proxy. Přístupy k systému z prostředí mimo LAN GFŘ nejsou povoleny.

Pro provoz AVIS^{me} jsou využívány následující služby síťové infrastruktury SPCSS:

- NTP, 742/2021
- DNS,
- DHCP,
- VPN:
 - o přístup uživatelů GFŘ přes VPN GFŘ z prostředí mimo LAN GFŘ,
 - o VPN SPCSS pro pracovníky podpory provozu infrastruktury SPCSS,
- e-mail.

Pro systémy AVIS^{me} je využívána odchozí SMTP komunikace na SMTP bránu. Na straně AVIS^{me} systémů je odchozí komunikace realizována pomocí interního klienta SMTP. Pro odchozí e-mailové zprávy není aplikováno omezení na cílové domény. Příjem pošty není podporován.

3.4.3.3 Provozní prostředí

Celé prostředí AVIS^{me} pro GFŘ je provozováno na 2 virtuálních serverech popsaných v kapitole „Stávající dedikovaný výpočetní výkon GFŘ“.

Aktuálně GFŘ provozuje následující instance (jednotlivé instalace samostatných prostředí, používaných ke konkrétním účelům):

- Produkční prostředí GFŘ:
 - o 2x AS Produkce GFŘ,
 - o Samostatná databáze Produkce GFŘ na Databázovém serveru,
- Testovací prostředí GFŘ:
 - o 1x AS Test GFŘ,
 - o Samostatná databáze Test GFŘ na Databázovém serveru,
 - o 1x AS pro Odbor finanční GFŘ,
 - o Samostatná databáze FinO GFŘ na Databázovém serveru,
- Archiv:
 - o 1 x AS Archiv GFŘ napojený na Samostatnou databázi Produkce GFŘ,
 - o 1 x AS Archiv Test GFŘ napojený na Samostatnou databázi Test GFŘ,

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

- DMS:
 - Samostatná databáze DMS Produkce GŘŘ na Databázovém serveru,
- OLAP:
 - Několik databází OLAP GŘŘ na Databázovém serveru,

3.4.3.4 Komunikace a přístup podpory v prostředí GŘŘ

GŘŘ spravuje samo bez možnosti dodavatele podpory přistupovat vzdáleně na úrovni OS nebo DB administrátora.

Přístup k technickým a infrastrukturním prostředkům je Dodavateli podpory poskytován takto:

- Přístup k aplikaci probíhá dle zveřejněné dokumentace systému,
- Přístup k infrastruktuře není pro Dodavatele podpory povolen přímo, ale následujícím způsobem:
 - Prostřednictvím zadání a definice požadavku na pracovníka Objednatele, který uvedenou činnost na infrastruktuře zajistí, případně
 - Osobně v prostředí Objednatele pod dohledem a se zajištěním součinnosti pracovníka Objednatele,
 - Pomocí přístupu VPN
 - Uvedené omezení je platné pro části infrastruktury, které jsou podporovány pracovníky Objednatele, tedy:
 - Komunikace a síťová infrastruktura,
 - Technické prostředky a HW,
 - Operační systém a
 - Databázový systém.

3.4.3.5 Zálohování

Zálohování je zajišťováno nástroji BDC SPCSS.

Organizačně je za nastavení a údržbu systému záloh zodpovědné SPCSS. Hlavními činnostmi podpory je kontrola databázových záloh a podpory testovacích běhů obnovy. Kontrola zálohování se provádí nástroji SPCSS.

Na úrovni podpory instance GŘŘ jsou prováděny pravidelné kontroly provedená záloh a součinnost při provádění případné obnovy.

Zároveň GŘŘ provádí i vlastní zálohy.

3.4.4 Infrastruktura komponent AVIS^{me} v prostředí GŘC

3.4.4.1 Stávající dedikovaný výpočetní výkon v prostředí GŘC

Výpočetní výkon

V současnosti je pro provoz informačního systému AVIS^{me} dedikováno prostředí s následujícími parametry:

2x Aplikační server:

- 4x vCPU,
- 8 GB RAM,
- 2x HDD – 50 GB systém; 40 GB data,
- OS MS Windows Server 2012,

Databázový server:

- 6x vCPU,
- 16 GB RAM,
- 3x HDD – 100 GB systém; 400 GB – SQL log, 2 TB – SQL data;
- OS MS Windows Server 2012
- MS SQL Server 2014

Aplikační server pro test:

- 4x vCPU,
- 8 GB RAM,
- 2x HDD – 50 GB systém; 40 GB data,
- OS MS Windows Server 2012,

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Databázový server pro test:

- 2x vCPU,
- 8 GB RAM,
- 3x HDD – 100 GB systém; 800 GB – SQL log, 1 TB – SQL data;
- OS MS Windows Server 2012
- MS SQL Server 2014

Popsané servery jsou sdílené pro ostré i testovací prostředí (viz kapitola Technická prostředí). Servery vmware clusteru jsou založené na platformě 4 x Intel(R) Xeon(R) CPU E7-8860 v4 @ 2.20GHz (18 jader).

Konfigurace virtuálních strojů je standardní, bez limitace výkonu CPU, hodnota CPU Shares je nastavena na Normal, tedy 1000 per vCPU.

Provozní prostředí a virtualizace

Stávající provoz IS je zajištěn na oddělených virtuálních serverech, provozovaných v rámci virtualizační platformy provozované jako součást infrastruktury GŘC, virtualizační prostředí VMware.

Diskový prostor

K dispozici je diskový prostor na high-end diskových polích v clusterovém režimu osazená flash disky.

3.4.4.2 Komunikační a síťová architektura

GŘC provozuje síťovou infrastrukturu včetně telekomunikačních linek a aktivních síťových bezpečnostních prvků, zahrnující redundantní připojení do internetu a NIXu s vlastním AS a IP adresním rozsahem, propojení do CMS a KIVS, propojení do mezikomunikačních sítí (GOVBONE), ochranu proti DoS a DDoS útokům, ochranu proti síťovým útokům (IPS, IDS) a síťové firewally.

Síťová konektivita garantuje přenosovou rychlost 1 Gbit.

Komunikace je založena na standardu TCP/IP verze 4.

Vzhledem k omezení komunikace na přístup pouze z prostředí interní sítě GŘC je provozní prostředí bez zón.

Pro spojení klienta s aplikačním serverem se používá technologie .NET Remoting.

V prostředí GŘC je využíván jen nativní klient (nikoliv webový).

Odchozí komunikace je realizovaná výhradně přes proxy. Přístupy k systému z prostředí mimo LAN GŘC nejsou povoleny.

Pro provoz AVIS^{me} jsou využívány následující služby síťové infrastruktury GŘC:

- NTP,
- DNS,
- DHCP,
- VPN (přístup uživatelů GŘC z prostředí mimo LAN GŘC),
- e-mail.

Pro systémy AVIS^{me} je využívána odchozí SMTP komunikace na SMTP bránu. Na straně AVIS^{me} systémů je odchozí komunikace realizována pomocí interního klienta SMTP. Pro odchozí e-mailové zprávy není aplikováno omezení na cílové domény. Příjem pošty není podporován.

3.4.4.3 Provozní prostředí

Celé prostředí AVIS^{me} pro MF je provozováno na 2 virtuálních serverech popsanych v kapitole „Stávající dedikovaný výpočetní výkon GŘC“.

Aktuálně GŘC provozuje následující instance (jednotlivé instalace samostatných prostředí, používaných ke konkrétním účelům):

- Produkční prostředí GŘC:
 - o AS Produkce GŘC,
 - o Samostatná databáze Produkce GŘC v Databázovém serveru,
- Testovací prostředí GŘC:
 - o AS Test GŘC,

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

- Samostatná databáze Produkce Test GŘC v Databázovém serveru,
- Archiv:
 - AS Archiv GŘC napojený na Samostatnou databázi Produkce GŘC,
 - AS Archiv Test GŘC napojený na Samostatnou databázi Produkce GŘC,
- DMS:
 - Samostatná databáze DMS Produkce GŘC v Databázovém serveru.

3.4.4.4 Komunikace a přístup podpory v prostředí GŘC

GŘC spravuje samo bez možnosti dodavatele podpory přistupovat vzdáleně na úrovni OS nebo DB administrátora.

Přístup k technickým a infrastrukturním prostředkům je Dodavateli podpory poskytován takto:

- Přístup k aplikaci probíhá dle zveřejněné dokumentace systému,
- Přístup k infrastruktuře není pro Dodavatele podpory povolen přímo, ale následujícím způsobem:
 - Prostřednictvím zadání a definice požadavku na pracovníka Objednatele, který uvedenou činnost na infrastruktuře zajistí, případně
 - Osobně v prostředí Objednatele pod dohledem a se zajištěním součinnosti pracovníka Objednatele,
 - Uvedené omezení je platné pro části infrastruktury, které jsou podporovány pracovníky Objednatele, tedy:
 - Komunikace a síťová infrastruktura,
 - Technické prostředky a HW,
 - Operační systém a
 - Databázový systém.

3.4.4.5 Zálohování

Zálohovací zařízení je postaveno jako LAN zálohování s kompresí zálohovaných dat na úrovni zálohovaného serveru.

Zálohování dat AVIS^{me} využívá standardní funkcionalitu databázového serveru MS SQL, příp. dalších nástrojů specializovaných na zálohování dat.

Zálohování je zajišťováno SW EMC Networker na HW zálohovacích zařízeních.

Organizačně je za nastavení a údržbu systému záloh zodpovědné GŘC. Hlavními činnostmi podpory je kontrola databázových záloh a podpory testovacích běhů obnovy. Kontrola zálohování se provádí automaticky z centrálního časovače záloh, který o neúspěšných zálohách informuje dohled a administrátory zálohování.

3.4.5 Infrastruktura komponent AVIS^{me} v prostředí FAU

3.4.5.1 Stávající dedikovaný výpočetní výkon v prostředí FAÚ

Výpočetní výkon

V současnosti je pro provoz informačního systému AVIS^{me} dedikováno prostředí s následujícími parametry:

3. Aplikační a databázový server + OLAP (interní LAN FAÚ):
 - 4x vCPU,
 - 40 GB RAM,
 - 2x HDD – 128 GB systém; 128 GB data,
 - OS MS Windows Server 2025 Datacenter,
 - MS SQL Server 2022 Enterprise Edition (build 16.0.4175.1).

Popsané servery jsou sdílené pro ostré i testovací prostředí (viz kapitola Technická prostředí). Servery HyperV clusteru jsou založené na platformě 2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2650 v4 @ 2.20GHz (24 jader).

Konfigurace virtuálních strojů je standardní, bez limitace výkonu CPU, hodnota CPU weight je nastavena na 100, stejně jako hodnota CPU limit.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Provozní prostředí a virtualizace

Stávající provoz IS je zajištěn na oddělených virtuálních serverech, provozovaných v rámci virtualizační platformy provozované jako součást infrastruktury FAÚ, virtualizační prostředí HyperV.

Diskový prostor

K dispozici je diskový prostor na high-end diskových polích v clusterovém režimu osazená flash disky.

3.4.5.2 Komunikační a síťová architektura

FAÚ provozuje síťovou infrastrukturu včetně aktivních síťových bezpečnostních prvků, zahrnující redundantní připojení do internetu s vlastním IP adresním rozsahem, propojení do CMS , ochranu proti DoS a DDoS útokům, ochranu proti síťovým útokům (IPS, IDS) a síťové firewally.

Síťová konektivita garantuje přenosovou rychlost 1 Gbitps.

Komunikace je založena na standardu TCP/IP verze 4.

Provozní prostředí je umístěno v DMZ s možností vzdálené správy dodavatele aplikace skrze VPN.

Pro spojení klienta s aplikačním serverem se používá technologie .NET Remoting.

V prostředí FAÚ je využíván jen nativní klient (nikoliv webový).

Přístupy k systému z prostředí mimo LAN FAÚ nejsou povoleny.

Pro provoz AVIS^{me} jsou využívány následující služby síťové infrastruktury FAÚ:

- NTP,
- DNS,
- DHCP,
- VPN (přístup správců aplikační podpory).

3.4.5.3 Provozní prostředí

Celé prostředí AVIS^{me} pro FAÚ je provozováno na 1 virtuálním serveru popsaného v kapitole „Stávající dedikovaný výpočetní výkon FAÚ“.

Aktuálně FAÚ provozuje následující instance (jednotlivé instalace samostatných prostředí, používaných ke konkrétním účelům):

- Produkční prostředí FAÚ:
 - o AS Produkce FAÚ,
 - o Samostatná databáze Produkce FAÚ v databázovém serveru,
- Testovací prostředí FAÚ:
 - o AS Test FAÚ,
 - o Samostatná databáze Produkce Test FAÚ v databázovém serveru,
- Produkční prostředí DMS:
 - o Samostatná databáze DMS Produkce FAÚ v databázovém serveru,
- Testovací prostředí DMS:
 - o Samostatná databáze DMS Test FAÚ v databázovém serveru.

3.4.5.4 Komunikace a přístup podpory v prostředí FAÚ

Dodavateli podpory je umožněno přistupovat vzdáleně na úrovni OS a DB administrátora.

Přístup k technickým a infrastrukturním prostředkům je Dodavateli podpory poskytován takto:

- Přístup k aplikaci probíhá dle zveřejněné dokumentace systému,

3.4.5.5 Zálohování

Zálohovací zařízení je postaveno jako LAN zálohování s kompresí zálohovaných dat na úrovni zálohovaného serveru.

Zálohování dat AVIS^{me} využívá standardní funkcionalitu databázového serveru MS SQL, příp. dalších nástrojů specializovaných na zálohování dat.

Zálohování je zajišťováno SW MS DPM na HW zálohovacích zařízeních.

Organizačně je za nastavení a údržbu systému záloh zodpovědné FAÚ. Hlavními činnostmi podpory je kontrola databázových záloh a podpory testovacích běhů obnovy. Kontrola zálohování se provádí

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

automaticky z centrálního časovače záloh, který o neúspěšných zálohách informuje dohled a administrátory zálohování.

3.4.6 Cílová architektura infrastruktury

Během platnosti připravované smlouvy o podpoře MF předpokládá přesun provozu informačního systému do Bezpečného datového centra SPCSS s využitím služeb PaaS. Cílově bude architektura zajišťovat služby provozu celého prostředí, v rámci něhož bude infrastruktura rozšířena v souladu s možnostmi a službami BDC SPCSS i o komponenty, které budou zajišťovat funkcionality vysoké dostupnosti a Disaster recovery.

Změny funkčnosti aplikace, související s posuzovanou změnou:

- Dojde k centralizaci procesů podpory na MF, která je nutná pro zajištění alespoň rámcově srovnatelného prostředí, procesů a funkcionalit AVIS^{me} v rámci resortu MF,
- Předpokládá se příslušná úprava provozního prostředí, související s centralizací procesů podpory provozu, zejména v části neprodukčních prostředí (sjednocení vývoje, změnového řízení a dokumentace celého řešení AVIS^{me}),
- Naopak dojde k zachování jednotlivých oddělených produkčních instancí pro jednotlivé organizace,
- Dojde k centralizaci provozu v rámci BDC SPCSS, s čímž bude spojená nutná úprava komunikací a síťového provozu, ovšem bez dopadů do solution architektury řešení,
- Stejně budou i zajištěny služby přístupu k externím systémům a službám, a to ve stávajícím rozsahu.

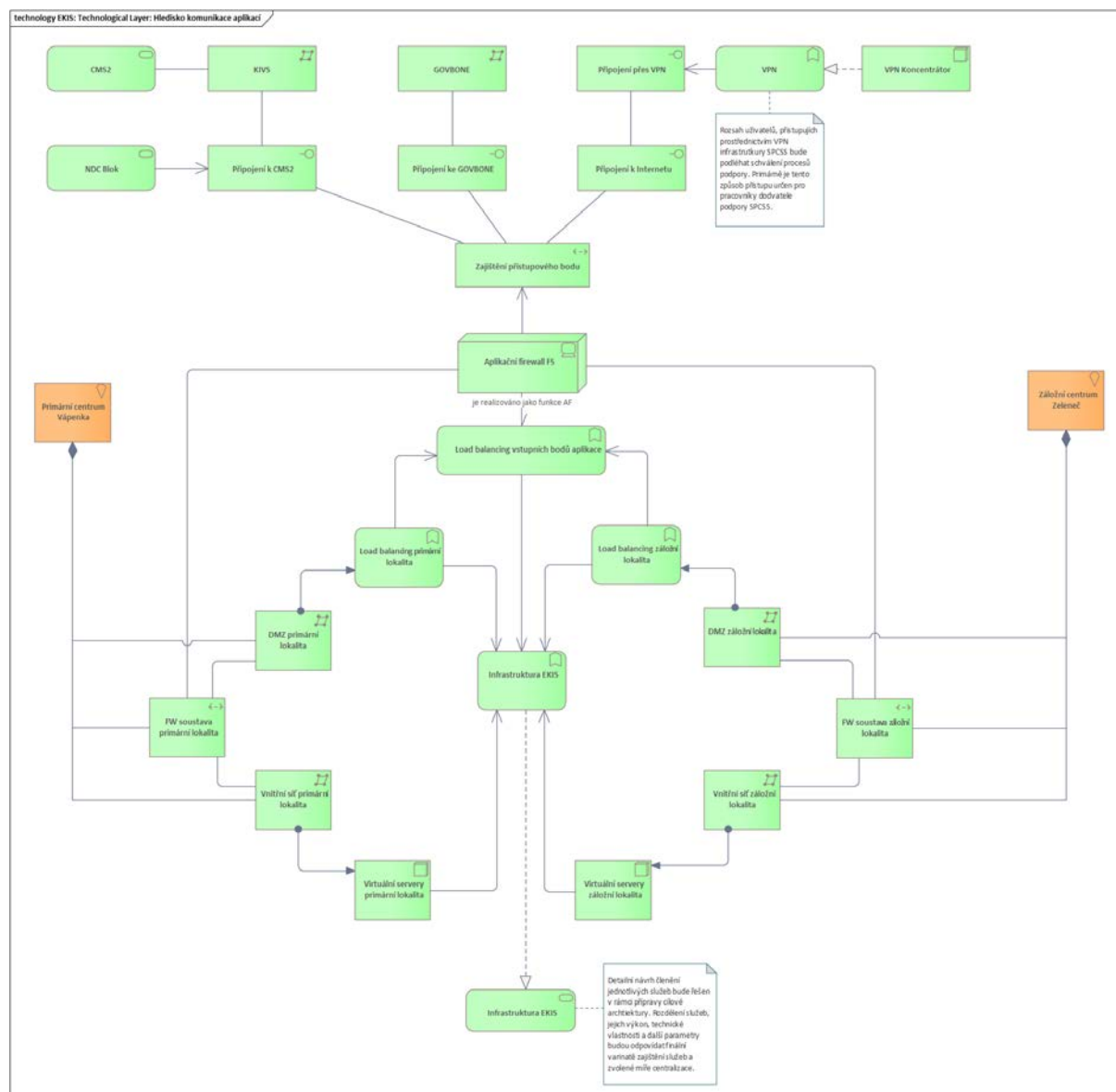
Předpokládaná cílová architektura:

- Instance a prostředí:
 - o Instance a systémy produkčního prostředí budou vycházet ze stávajících instancí, tedy oddělené produkční prostředí pro jednotlivé organizace,
 - o Instance testovacího prostředí 1:1 s produkčními prostředí pro prokazatelnost testů,
 - o Jedno společné prostředí pro vývoj, resp. pro deployment vývoje (pokud bude vývoj probíhat u dodavatele, resp. výrobce SW), který bude integrován s GIT Labem pro uchování kódu,
- Infrastruktura:
 - o Provoz ve společném prostředí v SPCSS – společných prostředím rozumíme jeden IT prostor, kde budou provozovány jednotlivé instance, cílem je zjednodušit podporu i provoz, a zároveň udržet separátní prostředí jednotlivých organizací s jejich specifiky,
- Bezpečnost:
 - o Napojení na bezpečnostní monitoring SPCSS,
 - o Každá instance bude mít možnosti integrace na příslušné autentizační služby (bude záležen na stavu infrastruktury v době implementace – buď integrace na společné ADFS, nebo na ADDC jednotlivých OSS),
- Správa vývoje:
 - o Společné procesy zajišťované jedním vývojovým, resp. deployment prostředím,
 - o Zpracování a zavedení procesů pro řízení vývoje, zavedení jednotného procesu změnového řízení.

Cílové řešení architektury infrastruktury bude připraveno podle pravidle změnového řízení, jehož součástí budou všechny zainteresované strany, včetně dodavatele služeb infrastruktury SPCSS. Návrh cílové infrastruktury je možné tedy definovat obecně a je uveden na následujícím obrázku.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

Obrázek 3 – Návrh cílového řešení infrastruktury AVIS^{me}



3.5 Správa uživatelů a jejich oprávnění

3.5.1 Autentizace

3.5.1.1 Autentizace uživatele

AVIS^{me} umožňuje následující způsoby autentizace uživatele:

- Využitím „Windows authentication“ tj. identita uživatele je poskytována/ověřována operačním systémem, respektive ActiveDirectory – doporučená varianta.
- Identifikátor účtu a hesla,
- Přihlášení pomocí certifikátu.

Pro přístup interních uživatelů jednotlivých organizací jsou preferovány přístupy zajišťující úroveň bezpečnosti vyžadované bezpečnostními pravidly a legislativou. MF využívá výhradně autentizaci uživatelů s využitím „Windows authentication“, ostatní organizace postupují v souladu s vlastními pravidly.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

3.5.2 Správa uživatelů

3.5.2.1 Správa Uživatelů AVIS^{me}

Správa uživatelů je řízena lokálně prostřednictvím interních nástrojů AVIS^{me}.

3.5.2.2 Správa administrátorských účtů

Správa účtů pro administrátory a správa dalších technických (např. komunikačních) uživatelů probíhá zásadně na základě formálně zadaného a schváleného požadavku a je prováděna manuálně prostřednictvím příslušných technických nástrojů.

3.5.3 Řízení přístupu k datům

Řízení přístupu a pravomocí uživatele se provádí prostřednictvím přístupových práv k jednotlivým objektům aplikace, práva jsou přiřazována uživatelským rolím. Každý uživatel může mít přiřazenu jednu nebo více rolí. Uživatel může patřit do jedné či více skupin skupiny uživatelů. Skupině uživatelů může být přiřazena jedna nebo více uživatelských rolí.

Přístup uživatele ke službám

3.6 Bezpečnost

3.6.1 Požadavky na IS AVIS^{me} dle ZoKB

V rámci AVIS^{me} jsou implementována opatření, reagující na požadavky vyhlášky 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), ve znění pozdějších předpisů, které musí splnit Výrobce systému.

Jedná se zejména o:

- Správu a ověřování identit (§ 19),
- Řízení přístupových oprávnění (§ 20),
- Zaznamenávání událostí informačního a komunikačního systému, jeho uživatelů a administrátorů (§ 22),
- Aplikační bezpečnost (§ 25) a kryptografické prvky (§ 26).

3.6.2 Správa a ověřování identit (§19)

AVIS^{me} umožňuje několik možností identity uživatelů (např. integrace s AD, certifikáty, vlastní správa uživatelů). V AVIS^{me} je přístup do systému řešený pomocí vlastní správy uživatelů v návaznosti na uživatele domény („Windows authentication“). Tato správa uživatelů na globální úrovni je v kompetenci Provozovatele, což jsou aktuálně jednotlivé organizace. Ta také stanovují pravidla a postupy pro řízení životního cyklu uživatele, způsoby žádosti o založení, ukončení, přiřazení oprávnění atd.

Administrátor AVIS^{me} může nastavit počet pokusů o neúspěšné přihlášení. Zároveň spravuje centralizovaně jednotlivé identity.

V případě nečinnosti uživatele v AVIS^{me} jej systém automaticky odhlásí. Časový interval odhlášení je systémově určen. Tento čas nastaven na základě požadavku oprávněného uživatele (v současné době 10 minut).

Pokud je povoleno přihlášení heslem, AVIS^{me} vyžaduje při prvotním přihlášení změnu hesla včetně administrátorsky nastavených podmínek pro zajištění bezpečnosti autentizačních údajů.

Jednotlivá uživatelská jména a hesla jsou zabezpečena proti neoprávněnému odcizení nebo zneužití. Systém ukládá pouze hash těchto údajů a je podporována zabezpečená komunikace (https). Toto řešení zabezpečuje zneužití v případě off-line útoků.

3.6.3 Řízení přístupových oprávnění (§ 20)

Řízení přístupových oprávnění je řešeno formou nastavení práv a rolí uživatelů. Toto nastavení je rozdílné pro nativního klienta i webového klienta.

Projekt: Podpora produktivního provozu AVIS	Verze: 0.02
Dokument: Popis architektury AVIS ^{me}	Datum: 16. 1. 2025

V nativním i webovém klientu mají různí uživatelé různá práva a viditelnosti, to znamená různé možnosti ovlivnění dat a jejich změnu, popřípadě pouze jejich viditelnost bez možnosti jejich změny.

Řízení přístupových práv je prováděno v agendě Role v modulu Práva a role. Řízení a nastavení rolí a práv je plně v kompetenci a správě Provozovatele, viz kapitolu Role.

3.6.4 Zaznamenávání událostí (§ 22)

Veškerá činnost všech uživatelů (včetně přihlášení do AVIS^{me}) a administrátorů je uchována v tzv. Historii. Jedná se o ukládání informací o uživateli, činnosti, kterou provedl, přesný čas, kdy ke změně došlo a změny hodnoty na položce. Z pohledu AVIS^{me} se jedná o auditní stopu, podle které je možno zpětně dohledat veškeré změny dat a nastavení.

3.6.5 Aplikační bezpečnost (§ 25) a kryptografické prostředky (§26)

Ochrana transakcí je provedena nástroji MS SQL, v AVIS^{me} je implementována ochrana proti SQL injection.

AVIS^{me} komunikaci s ostatními informačními systémy používá aktuálně bezpečné kryptografické algoritmy.

Příloha č. 8

Záznam o poskytnutí Služeb podpory provozu
VZOR

ZÁZNAM O POSKYTNUTÍ SLUŽEB V OBDOBÍ**OD****DO**

Obě strany Smlouvy o poskytování služeb technické podpory AVIS ze dne evidované u MF pod evidenčním číslem (dále jen „Smlouva“), potvrzují, že v uvedeném období byly v souladu s touto Smlouvou poskytnuty níže specifikované služby dle Katalogových listů uvedených v tabulce Cena Služeb ve vykazovaném období.

Název Služeb: Služby podpory provozu

Vykazované období: od do

Rozsah poskytované Služby ve vykazovaném období

Jednotlivé oblasti Služby byly poskytovány v rozsahu stanoveném Katalogovými listy v souladu s časovým harmonogramem závazných milníků pro poskytování služby v období od do

Cena Služeb ve vykazovaném období:

Předmět plnění	Cena za služby v období od do v Kč		
	bez DPH	DPH 21 %	s DPH
Katalogový list AVIS_AP/001			
Katalogový list AVIS_TP/002			
Katalogový list AVIS_RP/003			
Cena za poskytování všech Služeb podpory provozu za jedno čtvrtletí			

Podrobná specifikace hodnocení kvality poskytovaných služeb, kontroly plnění a akceptace úrovně poskytovaných Služeb za období bude uvedena ve Zprávě o poskytování Služeb dle čl. V této Smlouvy.

Dne dle elektronického podpisu:

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

Oprávněné osoby ve věcech projektových ve smyslu odst. 15.1.2 Smlouvy

Příloha č. 9
Výkaz plnění
VZOR

Předmět plnění	Počet MD	Cena za Služby na vyžádání v období od do v Kč		
		Kč bez DPH	DPH %	Kč včetně DPH
CELKEM				

Příloha č. 10 - Zpráva o poskytnutí Služeb podpory provozu - VZOR

Smlouva o poskytování služeb technické podpory AVIS^{me}



Zpráva o poskytování služeb podpory provozu

Datum

Vlastník:

Ministerstvo financí ČR

Datum
dle elektronického podpisu

.....
jméno

.....
podpis

Dodavatel

Datum
dle elektronického podpisu

.....
jméno

.....
podpis

Cena za období od do poskytování Služeb podpory provozu			
Předmět plnění	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
KL AP 001	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
KL TP 002	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
KL ŘP 003	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč

Seznam SD hlášení u kterých bylo porušeno SLA za období od do		
Číslo SD hlášení	Parametr	Počet porušení
SD XXXXXX	Text SD hlášení	1
CELKOVÝ POČET PORUŠENÍ		1

Výpočet smluvní pokuty za porušení SLA u Katalogů služeb - Katalogové číslo: AP 001, TP 002, ŘP 003				
Název parametru	Smluvní pokuta z ceny za čtvrtletí v %	Způsob výpočtu	Počet porušení	Celková smluvní pokuta v %
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	za každých započatých 10 minut přes povolený limit		0
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5			0
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1			0
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1			0
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1			0
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5			0
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1			0
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05			0
SMLUVNÍ POKUTA CELKEM V %				0

Výpočet ceny za poskytování paušálních služeb podpory za období od do		
Cena za období dle Smlouvy v Kč bez DPH	Sazba DPH v Kč	Měsíční cena
0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Celková smluvní pokuta v %		
0,00		
Celková smluvní pokuta v Kč		
0,00 Kč		
Cena za období dle Smlouvy v Kč bez DPH snížená o smluvní pokutu	Sazba DPH v Kč	Měsíční cena v Kč s DPH snížená o smluvní pokutu
0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč

Výpočet ceny za poskytování objednávaných služeb podpory za období od do					
Objednávané služby	Počet člověkodnů	Cena MD v Kč	Celkem za objednávané služby bez DPH v Kč	Sazba DPH v Kč	Cena v Kč s DPH
Objednané služby	0	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Objednané služby	0	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Objednané služby	0	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Objednané služby	0	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Objednané služby	0	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Celkem cena a čtvrtletí poskytování objednávaných služeb podpory			0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč

CENA celkem v Kč bez DPH	0,00 Kč
Sazba DPH v Kč	0,00 Kč
CENA CELKEM ve fakturovaném období včetně DPH	0,00 Kč

Katalogový list AVIS_AP/001				
Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost		Plnění v daném čtvrtletí
		MF	Poskytovatel	
AVIS				
Kontrola prostředí – kontrola nastavení prostředí pro provoz informačního systému dle konfiguračního předpisu a kontrola konzistence databází	Průběžně na denní bázi	O	S	
Kontrola informačního systému – kontrola podmínek funkčnosti aplikace pro moduly OR, OÚ, OEM, OEA, OCR, kontrola nastavení parametrů atp.	Průběžně na denní bázi	S	O	
Oprava kmenových dat programu, dokumentování a řešení neshod, především správa číselníků mimo gesci MF (metodické, systémové, obecné)	Dle požadavku MF	S	O	
Oprava kmenových dat programu, dokumentování a řešení neshod, především podpora při správě číselníků v gesci MF (správa uživatelů, programy, typy výdajů)	Dle požadavku MF	O	S	
Monitoring dat přenášených pomocí rozhraní mezi externími informačními systémy a AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S	
Monitoring webové služby	Průběžně na denní bázi	O	S	
Oprava transakčních dat v DB podle požadavků správce IS AVIS	Dle požadavku MF	S	O	
Metodická příprava systému na přípravu návrhu OR, OÚ v novém fiskálním období	Dle procesů přípravy	O	S	
Výchozí příprava systému na přípravu návrhu OR, OÚ v novém fiskálním období	Dle procesů přípravy	S	O	
Metodická podpora klíčových uživatelů při přípravě návrhu OR, OÚ, OEM a OEA	Dle procesů přípravy	O	S	
Podpora klíčových uživatelů při přípravě návrhu OR, OÚ, OEM a OEA. Zajištění administrátorský prováděných aktivit systému, souvisejících s přípravou	Dle procesů přípravy	S	O	
Výchozí příprava systému na další rok.	1x ročně za každý modul	S	O	
Podpora klíčových uživatelů při kontrolních a závěrkových činnostech, souvisejících s ročním překlopením dat	Jeden měsíc roku předchozího a dva měsíce roku nového. V prosinci se nastavují číselníky pro nový rok, probíhá příprava na nový rok.	S	O	
Provedení ročního překlopení dat v produkční databázi AVIS	Jeden měsíc roku předchozího a dva měsíce roku nového. V prosinci se nastavují číselníky pro nový rok, probíhá příprava na nový rok.	S	O	
Aktualizace databáze všech testovacích prostředí AVIS	3x ročně dle plánu verzí	S	O	
Podpora při instalacích nové verze	dle Plánu verzí	S	O	
Metodická podpora klíčových uživatelů při změně zákona o účetnictví	Dle procesů přípravy	O	S	
Podpora klíčových uživatelů při změně zákona o účetnictví a souvisejících vyhlášek. Zajištění administrátorský prováděných aktivit systému, souvisejících s přípravou	Při změně zákona o účetnictví a souvisejících vyhlášek	S	O	
Metodická podpora klíčových uživatelů a administrátorů při správě agend a aplikací systému	Průběžně na denní bázi	O	S	
Podpora klíčových uživatelů a administrátorů při správě agend a aplikací systému	Průběžně na denní bázi	S	O	
Metodická podpora pracovníků Objednatele při řešení metodických a legislativních činnostech (spočívá v posouzení možností a dopadů navrhovaných metodických, resp. legislativních změn do chování systému a identifikace nákladů na jejich realizace v systému)	Průběžně	S	O	
Průběžný monitoring legislativních změn a jejich zapracování do nových verzí Systému	Průběžně	S	O	
Dokumentace				
Správa a aktualizace dokumentace aplikačního nastavení (konfigurační předpis atd)	Průběžně	S	O	
Správa a aktualizace Uživatelské dokumentace	Průběžně	S	O	
Školení				
Školení uživatelů IS AVIS (začátečníci, pokročilí dle jednotlivých modulů);	V rozsahu 200 hodin ročně	S	O	
Školení pro správce IS AVIS	Průběžně, min. 1x ročně	-	O	
Školení pro administrátory (pracovníci útvaru správce IS AVIS)	Průběžně, min. 1x ročně	-	O	
Poskytování konzultací k produktu pro MF	Průběžně na denní bázi, bez omezení	S	O	

Katalogový list AVIS_TP/002				
Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *		Plnění v daném čtvrtletí
		MF	Poskytovatel	
Pravidelné aktivity technické podpory– běžné				
Vedení Provozního deníku	Průběžně na denní bázi	S	O	
Provádění rutinních kontrol systémů a monitorování klíčových aplikací a procesů všech prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Standardní technický monitoring aplikací dle postupů popsanych v technické dokumentaci všech prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S	
Standardní aktivity administrace aplikací dle postupů popsanych v technické dokumentaci v souladu s nastavením prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Standardní aktivity administrace komunikace aplikací v rámci infrastruktury AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Standardní technický monitoring databází dle postupů doporučených výrobcem	Průběžně na denní bázi	O	S	
Standardní aktivity administrace databází dle postupů popsanych v technické dokumentaci v souladu s nastavením prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S	
Standardní aktivity administrace operačních systémů	Průběžně na denní bázi	O	S	
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž systému nebo vyžadují restart systému	Průběžně na denní bázi	S	O	
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace, údržba a náprava obtíží	Průběžně na denní bázi	S	O	
Analýza parametrů technického prostředí AVIS dle aktuálních potřeb, změny konfigurace v reakci na události vyplývající z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O	
Návrh opatření vyplývajících ze zjištění monitorovacích aktivit	Průběžně na denní bázi	S	O	
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Měsíčně	S	O	
Zpracování měsíčních protokolů o dostupnosti, poruchách, výpadcích a kapacitní vytíženosti včetně míry dosažení požadovaného SLA	Měsíčně	S	O	
Pravidelné aktivity technické podpory– plánované				
Transport vývoje v rámci landscape AVIS	Ad-hoc, zpravidla během odstávek	O	S	
Administrace prostředí pro nasazování změn	Průběžně na denní bázi	O	S	
Příprava odstávek	Dle Plánu odstávek	O	S	
Řízení odstávek	Dle Plánu odstávek	O	S	
Zajištění aktivit odstávky za oblast technické podpory	Dle Plánu odstávek	O	S	
Testování a ověřování stavu technického prostředí AVIS	Dle Plánu odstávek	O	S	
Testování a ověřování stavu aplikací po odstávkách v rozsahu standardního monitoringu technického prostředí	Dle Plánu odstávek	S	O	
Čištění technických tabulek s vysokým nárůstem dat dle metodiky pro výmaz historických dat s prošlou retenční dobou	Ad-hoc, zpravidla během odstávek	S	O	
Pravidelný test Disaster Recovery (1x ročně), případně test obnovy databázových záloh	1x ročně	O	S	
Obnova a administrace serverových certifikátů v prostředí AVIS další související činnosti správy certifikátů	1x ročně	O	S	
Mimořádné aktivity technické podpory				
Administrace systémů při odstraňování výpadku	Ad-hoc	O	S	
Podpora při zpracování incidentů (identifikace problémů, návrh opatření)	Ad-hoc	S	O	
Havarijní plány, postupy činností pro odstranění havárií	Ad-hoc	S	O	
Plán zálohování a obnovy v případě havárie (Backup plan, Disaster recovery plan)	Ad-hoc	S	O	
Metodika				
Udržování metodiky pro výmaz historických dat s prošlou retenční dobou	Průběžně	O	S	
Řešení metodických problému a dotazů	Průběžně	O	S	
Udržování DR plánů a postupů	Průběžně	O	S	
Dokumentace				
Správa a aktualizace Provozního manuálu	Průběžně	S	O	
Správa a aktualizace bezpečnostní dokumentace produktivního provozu AVIS	Průběžně	O	S	
Správa a aktualizace procesní dokumentace Produktivního provozu AVIS	Průběžně	O	S	
Bezpečnost				
Podpora technického prostředí pro funkční/nefunkční/DR testy	Ad-hoc, zpravidla během odstávek	O	S	
Zajištění kvality a dostupnosti prostředí	Průběžně	O	S	
Součinnost při administraci FW pravidel a nastavení komunikace	Průběžně	S	O	
Administrace dokumentace popisující komunikační a bezpečnostní funkcionality týkající se AVIS	Průběžně	S	O	
Poskytování součinnosti v oblasti bezpečnosti při výkonu činnosti technické podpory	Průběžně na denní bázi	-	O	
Patchování systému				
Správa seznamu patchů, updatů a upgradů doporučených výrobcí všech komponent použitých v prostředí AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Příprava Plánu patchování pro všechny komponenty AVIS (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro záplaty, updaty, upgrady, aplikační změny a další změny komponent AVIS zveřejňované výrobcem komponenty), zejména:				

- záplaty, updaty a patche pro použité aplikace a komponenty, - upgrade použitých aplikací a komponent, - DB patches v intervalu dle doporučení výrobce, - upgrade DB v intervalu dle doporučení výrobce.	Průběžně	S	O	
Schválení Plánu patchování	Ad-hoc, minimálně jednou ročně	O	S	
Import záplat a patchů pro použité aplikace a komponenty dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	O	S	
Nahrání DB patches v intervalu dle doporučení výrobce	dle Plánu patchování	O	S	
Upgrade DB v intervalu dle doporučení výrobce	dle Plánu patchování	O	S	
Společné aktivity patchování systému pro všechny týmy				
Analýza technických dopadů Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O	
Analýza aplikačních dopadů Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O	
Implementace patchů na všech komponentách AVIS ve všech prostředích dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	O	S	
Testování infrastruktury a technického prostředí na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	O	S	
Testování aplikací na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O	
Návrh řešení dopadů a identifikovaných změn na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O	
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O	
Zvýšená podpora aplikací na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O	
Úprava Provozní dokumentace na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O	
Správa uživatelů a subjektů – obecně				
Správa uživatelů produktivního prostředí AVIS	Průběžně	O	S	
Součinnost při správě uživatelů produktivního prostředí AVIS	Průběžně	S	O	
Správa uživatelů testovacího prostředí AVIS	Průběžně	S	O	
Součinnost při správě uživatelů testovacího prostředí AVIS		O	S	
Správa uživatelů ostatních prostředí AVIS	Průběžně	S	O	
Kontrola/inventura licencí	Kontrola průběžně, inventura na základě požadavku Provozovatele AVIS	O	S	
Monitoring stavu požadavků na školení	Průběžně	O	S	
Správa rolí a oprávnění v cílových systémech	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O	

Poznámky:

* O = Odpovědnost (odpovídá a provádí požadované činnosti, organizuje a řídí činnosti při plnění činnosti, specifikuje požadovanou součinnost), S = Součinnost (poskytuje součinnost, zajišťuje dílčí činnosti na žádost protistrany).

** Správa verzí včetně nasazení záplat a patchů bude prováděna dle předem schváleného Plánu patchování, který bude připraven Dodavatelem a schválen Objednatelem tak, aby byla minimalizována rizika a dopady do produktivního provozu nebo dostupnosti systému.

Katalogový list AVIS_ŘP/003				
Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *		Plnění v daném čtvrtletí
		MF	Poskytovatel	
Vedoucí projektu				
Řízení zdrojů na podporu produktivního provozu AVIS (jejich přidělování, sledování jejich využití, přijímání potřebných opatření) (Obě strany odpovídají za řízení zdrojů a činností v rámci svých týmů a vzájemně součinní při jejich plánování)	Průběžně na denní bázi	O	O	
Účast na jednání Týmu řízení provozu	Průběžně	S	O	
Koordinace činností AVIS v rámci Procesů podpory	Průběžně	S	O	
Řízení kvality vykonávání činností podpory produktivního provozu AVIS (jejich měřitelné sledování a operativní usměrňování)	Průběžně na denní bázi	S	O	
Řízení časového průběhu činností podpory produktivního provozu AVIS (závislost činností, časové odhady, časové plánování)	Průběžně na denní bázi	S	O	
Řízení nákladů na podporu produktivního provozu AVIS (odhad nákladů, sumarizování nákladů, sledování čerpání nákladů a operativní usměrňování při odchylkách)	Průběžně na denní bázi	O	S	
Řízení rizik ve vztahu k záměru, průběhu prací a zdrojovému zabezpečení podpory produktivního provozu AVIS (identifikace rizik, posouzení pravděpodobnosti a dopadu rizik, plánování reakce na rizika, realizace plánů při výskytu rizik a aktualizace plánů)	Průběžně na denní bázi	S	O	
Řízení změn a požadavků na úpravu funkcionalit AVIS (analýza, příprava a implementace nad rámec RFC – drobný rozvoj)	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O	
Řízení změn a koordinace činností rozvojových požadavků	Ad-hoc dle rozvojových požadavků	S	O	
Řízení komunikace v rámci podpory produktivního provozu AVIS	Průběžně na denní bázi	O	S	
Řízení součinnosti související s převedením služeb na nového poskytovatele podpory	Průběžně před ukončením Smlouvy	S**	O	
Procesní architekt				
Účast na jednání Pracovní skupiny Architektura	Průběžně	S	O	
Účast na jednání Týmu provozu AVIS	Ad-hoc dle požadavku procesního týmu	S	O	
Definice solution architektury AVIS včetně udržování konzistence procesního a funkčního modelu	Průběžně na denní bázi	S	O	
Formulování a udržování architektonických principů AVIS z pohledu procesů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Oponování návrhové dokumentace z architektonického hlediska při přípravě a realizaci změn AVIS	Ad-hoc dle procesu změnového řízení	S	O	
Kontrolování plnění a dodržování procesních architektonických principů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Správa procesní architektury AVIS na základě požadavků Objednatele	Průběžně	S	O	
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu AVIS z pohledu solution architektury	Průběžně na denní bázi	S	O	
Vyhodnocování dopadů připravovaných legislativních změn v gesci MF na produktivní provoz AVIS z pohledu solution architektury	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O	
Specialista konzultant				
Účast na jednání Pracovní skupiny Architektura	Průběžně	S	O	
Účast na jednání týmu Báze provozu	Ad-hoc dle požadavku týmu Báze	S	O	
Formulování a udržování technických architektonických principů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Oponování návrhové dokumentace z technického hlediska při přípravě a realizaci změn AVIS	Ad-hoc dle procesu změnového řízení	S	O	
Kontrolování plnění a dodržování technických architektonických principů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Definice technické architektury AVIS	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O	
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu AVIS z pohledu technické architektury	Průběžně na denní bázi	S	O	
Vyhodnocování dopadů legislativních změn v gesci MF na produktivní provoz AVIS z pohledu technické architektury	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O	
Specialista uživatelské podpory				
Analýza zákaznických požadavků	Průběžně	S	O	
Vývoj zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory	Průběžně	S	O	
Přenos vývoje zákaznických požadavků v rámci přechodu do produktivního provozu	Průběžně	S	O	
Testování vývoje zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory	Průběžně	S	O	
Správa konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory	Průběžně	S	O	
Definice a administrace obsahu uživatelského rozhraní	Průběžně	S	O	
Aktualizace Provozní dokumentace AVIS	Průběžně	S	O	
Příprava materiálů pro rozdílová školení	Průběžně	S	O	
Garant bezpečnosti				
Účast na jednání Pracovní skupiny Architektura	Průběžně	S	O	
Účast na jednání týmu Bezpečnosti	Ad-hoc dle požadavku týmu Bezpečnosti	S	O	
Poskytování součinnosti v oblasti bezpečnosti při výkonu činnosti aplikační a technické podpory	Průběžně na denní bázi	S	O	
Formulování a udržování bezpečnostních principů AVIS, stanovení aplikačních bezpečnostních standardů pro všechny oblasti a komponenty, které jsou součástí AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	

Oponování návrhové dokumentace z bezpečnostního hlediska při přípravě a realizaci změn AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Kontrolování plnění a dodržování bezpečnostních principů AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Kontrola provozního stavu systému, aplikací či jejich služeb z pohledu bezpečnosti AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Rutinní a pravidelné kontrolování záznamů z monitoringu AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Proaktivní řízení informační bezpečnosti, návrh preventivních opatření	Průběžně na denní bázi	S	O	
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu AVIS z pohledu bezpečnosti AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Součinnost při vyhodnocování logů a událostí detekovaných bezpečnostním monitoringem	Průběžně na denní bázi	S	O	
Identifikace a řešení problémů vyplývajících z bezpečnostních vad či jiných bezpečnostních nedostatků produktů používaných v rámci AVIS	Průběžně na denní bázi	S	O	
Obecné činnosti Kompetenčního centra				
Správa systémových kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O	
Monitorování aplikačních chyb, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O	
Monitorování aplikačních logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O	
Monitorování stavu aplikací systému, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O	
Administrace a monitoring jobů a jiných dávkových zpracování, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O	
Administrace a monitoring stavu komunikačních front resp. zpráv, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O	
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O	
Příprava aplikací a komponent na odstávku	Dle Plánu odstávek	S	O	
Ověření aplikační funkčnosti systému po odstávce nebo změně na všech úrovních architektury AVIS	Dle Plánu odstávek	S	O	
Ověření výkonu aplikací po odstávce nebo změně na všech úrovních architektury AVIS	Dle Plánu odstávek	S	O	
Definice rozsahu DR Testů	Dle Plánu DR Testů	O	S	
Příprava a vykonání aplikační části DR Testů	1x ročně	S	O	
Kontrola vytížení systému během špiček	Průběžně na denní bázi	S	O	
Řešení výkonových problémů, optimalizace zpracování	Průběžně na denní bázi	S	O	
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh, profylaxe	Průběžně na denní bázi	S	O	
Kontrola, řešení, optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O	
Obecné činnosti související se zpracováním RFC dle Procesů podpory produktivního provozu AVIS				
Analýza zákaznických požadavků	Průběžně na základě zadaných RFC ***	S	O	
Vývoj zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O	
Přenos vývoje zákaznických požadavků v rámci přechodu do produktivního provozu	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O	
Testování vývoje zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O	
Správa konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O	
Definice a administrace obsahu uživatelského rozhraní	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O	
Aktualizace Provozní dokumentace AVIS	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O	
Příprava materiálů pro rozdílová školení	Průběžně na základě realizovaných RFC ***	S	O	
Obecné činnosti Zpracování servisních hlášení				

Zpracovávané SD hlášení v rámci vykazovaného období

Request Number	Request Area Symbol	Status Symbol	Group Name	Assignee User Id	Open Date	Resolve Date
Číslo SD hlášení	Typ požadavku	Status SD hlášení	Řešitelská skupina	ID vlastníka SD hlášení		

Zpráva o poskytování služeb na vyžádání

Zpracovávané Požadavky na změnu (RFC) v rámci vykazovaného období

Číslo SD hlášení:	
Název SD hlášení:	
Vlastník aplikace:	
Tým provozu:	
Schválený rozsah (MD):	
Schváleno ZK:	
MD sazba:	
Stav Požadavku na změnu	
Celkové náklady RFC:	0,00 Kč
SD hlášení, zahrnutá do Požadavku na změnu (RFC):	
Číslo SD hlášení	Stručný popis požadavku
[Číslo SD hlášení]	[Popis SD požadavku]

Datum:

Počet všech tiketů v CA SD nebo Hotline k

Informace uvedené níže u jednotlivých servisních hlášení za období od.....do.....jsou za dodavatele podpory úplné a závazné.

Seznam servisních hlášení dle stavu:

Stav	Počet
Zamítnuto	
Uzavřeno	
Vyřešeno	
V realizaci	
Zanalyzováno	
Pozastaveno	
Řeší se	
Předáno	