



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU IISSP V OBLASTI RISRE

evidovaná u Objednatele pod č. 29/2018/UIB, č. j. SPCSS-02467/2018

Smluvní strany:

Objednatel:

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 – Žižkov

zastoupený:

IČO: 03630919

DIČ: CZ03630919

ID datové schránky: ag5uunk

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

FlyCom s. r. o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 43106

se sídlem: Olomouc – Nová Ulice, Horní lán 1310/10, PSČ 77900

zastoupená:

IČO: 27832422

DIČ: CZ27832422

ID datové schránky: gwy6rgh

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

uzavírají v souladu s § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) tuto

Smlouvu o poskytování služeb podpory provozu IISSP v oblasti RI SRE

(dále jen „**Smlouva**“)

OBSAH

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
2. ÚČEL SMLOUVY	3
3. PŘEDMĚT SMLOUVY	4
4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ.....	6
5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	6
6. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ.....	10
7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ PLNĚNÍ.....	10
8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY.....	11
9. ZDROJOVÝ KÓD	13
10. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA	13
11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY.....	15
12. OPČNÍ PRÁVO	15
13. OCHRANA INFORMACÍ	15
14. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST	17
15. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE.....	18
16. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY	19
17. NÁHRADA ŠKODY.....	19
18. SANKCE.....	20
19. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY.....	21
20. ŘEŠENÍ SPORŮ.....	22
21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	22

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 Objednatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1 je státním podnikem dle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů; a
 - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1 je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. OZ;
 - 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;
 - 1.2.3 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 Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.2.4 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace VZ včetně všech jejích příloh (dále jen „**Zadávací dokumentace**“ nebo „**ZD**“), a které stanovují požadavky na plnění předmětu Smlouvy;
 - 1.2.5 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy;
 - 1.2.6 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 ve Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění VZ; a
 - 1.2.7 jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.
- 1.3 Na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Zajištění podpory provozu Integrovaného informačního systému Státní pokladny**“, 2. části - zajištění služeb podpory provozu a rozvoje II SSP v oblasti RISRE (Rozpočtový informační systém – realizace rozpočtu) (dále jen „**Veřejná zakázka**“ nebo „**VZ**“) podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „**ZZVZ**“) byla vybrána nabídka Poskytovatele jako ekonomicky nejvýhodnější.
- 1.4 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, přikládán.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace a stanovení způsobu a podmínek pro poskytování služeb vymezených v čl. III této Smlouvy.
- 2.2 Účelem této Smlouvy je rovněž poskytování služeb vymezených v čl. III této Smlouvy po dobu 48 měsíců ode dne převzetí aplikace II SSP od dosavadního poskytovatele služeb, což je nezbytné z důvodu nutnosti zajištění předpokladů pro výkon činnosti Objednatele – zajištění funkčnosti a provozu systému státní pokladny.

- 2.3 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:
- 2.3.1 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;
 - 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace;
 - 2.3.3 v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a Zadávací dokumentace budou mít přednost ustanovení Smlouvy.
- 2.4 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 touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli ve vztahu k Integrovanému informačnímu systému Státní pokladny (dále jen „**II SSP**“) v oblasti Rozpočtového informačního systému – realizace rozpočtu (dále jen „**RI SRE**“) tyto služby:
- 3.1.1 poskytování služeb pravidelné odborné IT podpory provozu II SSP v rozsahu činností specifikovaném touto Smlouvou (dále jen „**Paušální služby**“);
 - 3.1.2 poskytování služeb odborné IT podpory provozu II SSP, které nejsou poskytovány na pravidelné bázi, ale na základě žádosti Objednatele, v rámci kterých Objednatel mimo jiné předpokládá zadat provedení migrace II SSP na novou verzi produktů platformy SAP (dále jen „**Objednávané služby**“),
(obě dohromady jen „**Služby**“ nebo „**Plnění**“).
- 3.2 Paušální služby a jejich konkrétní rozsah a obsah jsou blíže specifikovány v [Příloze č. 2 Smlouvy s názvem Obecné činnosti za II SSP](#) a dále v Příloze č. 3 Smlouvy – Činnosti za oblast RISRE (dále jen „**Technická specifikace**“); tyto Služby budou poskytovány v souladu s procesy podpory produktivního provozu II SSP v [Příloze č. 9](#) této Smlouvy. Služby budou vykonávány na systémech II SSP a jejich funkcionalitách, které jsou uvedené v [Příloze č. 1](#) Zadávací dokumentace s názvem Specifikace stávajícího II SSP.
- 3.2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu se závaznými dokumenty obsaženými v [Příloze č. 11](#) Smlouvy s názvem Provozní dokumentace II SSP (dále jen „**Provozní dokumentace**“).
 - 3.2.2 Poskytovatel se zavazuje, že v rámci poskytování Paušálních služeb zajistí, aby funkcionality systému II SSP byla v souladu s Provozní dokumentací.
 - 3.2.3 Provozní dokumentace ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy tvoří na datovém nosiči [Přílohu č. 11](#) této Smlouvy jako její pevně nespojená příloha; případná aktualizace Provozní dokumentace oznámená v budoucnu Objednatelům Poskytovateli bude mít přednost před zněním uvedeným v [Příloze č. 11](#) této Smlouvy.
 - 3.2.4 Smluvní strany výslovně uvádějí, že dojde-li na základě poskytnutí Objednávaných služeb k rozšíření rozsahu II SSP, vztahuje se poskytování Paušálních služeb i na takto rozšířenou část II SSP.
 - 3.2.5 V případě porušení povinnosti stanovené v odst. 3.2.1 a 3.2.2 tohoto článku je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle čl. XVIII. odst. 18.3., a to za každý i započatý kalendářní měsíc.

- 3.2.6 Poskytovatel je povinen před uzavřením této Smlouvy uzavřít dohodu o mlčenlivosti (dále jen „**NDA**“), která je nezbytným předpokladem pro zpřístupnění příloh č. 11 a 15 této Smlouvy. Vzor NDA tvoří **Přílohu č. 12** této Smlouvy.
- 3.3 Předmětem plnění této Smlouvy je rovněž převzetí II SSP i v oblasti Rozpočtového informačního systému – realizace rozpočtu (RISRE) od dosavadního poskytovatele služeb, a to v termínu dle ust. čl. IV. této Smlouvy. Cena tohoto plnění je zahrnuta v ceně Služeb podle této Smlouvy. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost.
- 3.4 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Plnění Poskytovatelem v rozsahu, který je stanoven v této Smlouvě, a který může být blíže vymezen v Objednávce ve smyslu této Smlouvy.
- 3.5 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 8** této Smlouvy.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje realizovat část plnění poddodavatelem, pomocí kterého prokázal splnění části kvalifikace v zadávacím řízení, a to alespoň v takovém rozsahu, v jakém tento poddodavatel prokázal kvalifikaci za Poskytovatele.
- 3.8 Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení VZ, na základě něhož byla uzavřena Smlouva, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu, který původní poddodavatel prokázal za Poskytovatele. Objednatel nesmí souhlas se změnou poddodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady ve stanovené lhůtě předloženy.
- 3.9 Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavatel Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle Smlouvy vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavatel, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
- 3.10 Poskytovatel určí k plnění předmětu Smlouvy realizační tým. Jmenné složení realizačního týmu je uvedeno v **Příloze č. 6** Smlouvy (dále jen „**Realizační tým**“). Poskytovatel se zavazuje zachovávat po celou dobu plnění předmětu Smlouvy profesionální složení Realizačního týmu v souladu s požadavky stanovenými ve Smlouvě.
- 3.11 Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu Smlouvy prostřednictvím osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na VZ splnění kvalifikačních požadavků (technické kvalifikační předpoklady). V případě změny těchto osob (členů Realizačního týmu) je Poskytovatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele. Nový člen Realizačního týmu musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené v ZD, což je Poskytovatel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty. Pro případ jakékoliv změny těchto osob se Strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Smlouvy a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Poskytovateli.
- 3.12 Objednatel si vyhrazuje právo na odmítnutí nebo akceptaci významných změn ve složení Realizačního týmu v době plnění Smlouvy. Současně si Objednatel vyhrazuje právo požádat o výměnu člena Realizačního týmu pro opakovanou nespokojenost s kvalitou jím odváděné práce nebo pro nedostatečnou komunikaci s Objednatelem. Veškeré případné náklady související s výměnou člena Realizačního týmu nese výlučně Poskytovatel.
- 3.13 Pro případ jakékoliv změny těchto osob se Smluvní strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Smlouvy a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Poskytovateli.
- 3.14 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná

pro účely řádného provázání Služeb s dalšími informačními systémy užívanými, provozovanými subjektem Česká republika - Ministerstvo financí, IČO: 00006947, se sídlem Praha 1, Letenská 15 (dále jen „MF“). Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Služeb podle této Smlouvy a že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele či MF.

- 3.15 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá užívací práva dle čl. X této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá užívací práva k plněním dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaných Služeb (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.

IV. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po dobu 48 měsíců ode dne převzetí aplikace IISSP od dosavadního poskytovatele služeb.
- 4.2 Objednávané Služby budou Poskytovatelem poskytnuty jen v případě, že k tomu Objednatel Poskytovatele písemně vyzve v souladu s touto Smlouvou. Objednatel je oprávněn požadovat realizaci těchto Služeb ode dne převzetí aplikace IISSP Poskytovatelem od dosavadního poskytovatele služeb po dobu 48 měsíců.
- 4.3 Poskytovatel je povinen převzít aplikace IISSP od dosavadního poskytovatele služeb nejpozději do 17. 9. 2018. Objednatel si vyhrazuje právo tento termín prodloužit, a to z důvodu prodloužení zadávacího řízení, jehož výsledkem bylo uzavření této Smlouvy.
- 4.4 Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Objednatele a dále sídlo MF s adresou Praha 1, Letenská 15.
- 4.5 Pokud to povaha plnění Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.

V. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Objednávání Služeb

- 5.1 Paušální služby, jsou vymezeny v **Příloze č. 2** Smlouvy s názvem Obecné činnosti za IISSP a dále v **Příloze č. 3** Smlouvy – Činnosti za oblast RISRE. Objednávané služby, poskytované na základě písemné objednávky Objednatele (jde o požadavek na změnu (RFC) – ve smyslu **Přílohy č. 9** – Procesy podpory produktivního provozu IISSP této Smlouvy) (dále jen „**Objednávka**“), jsou vymezeny rovněž v rámci Technická specifikace.
- 5.2 Objednávané služby jsou objednávány dle následujícího postupu:
- 5.2.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy v souladu s odst. 4.2 Smlouvy formou Objednávky objednat u Poskytovatele plnění Objednávaných služeb a Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:
- 5.2.1.1 konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je objednáváno;
- 5.2.1.2 požadovaný termín dodání plnění;
- 5.2.1.3 Objednatelem předpokládaný rozsah plnění, cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů).

- 5.3 V reakci na přijatou Objednávku Objednatele je Poskytovatel povinen do 5 pracovních dnů doručit Objednateli návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Specifikace**“).

Pokud Poskytovatel ve lhůtě 5 pracovních dnů sdělí Objednateli vady ve vymezení bráncí Poskytovateli Specifikaci vypracovat, Objednatel je oprávněn Poskytovatelem specifikované vady Objednávky odstranit a Objednávku opětovně předložit. Neodstraní-li Objednatel vady v Objednávce, Poskytovatel opětovně bez zbytečného odkladu vyzve Objednatele k odstranění těchto vad.

Pakliže Objednatel na Objednávce v původní podobě trvá a Objednávka je v souladu se Smlouvou a platnými právními předpisy, je Poskytovatel povinen tuto Objednávku přijmout do 3 dnů od oznámení této skutečnosti Objednatelem, doručit Objednateli Specifikaci a plnit podle ní. Pokud Objednávku Poskytovatel nepřijme, zavazuje se Objednateli nahradit náklady, které vznikly v souvislosti s náhradním obstaráním Objednávky, které si Objednatel zajistil sám či prostřednictvím třetích osob.

Objednatel si výslovně vyhrazuje právo provést Objednávané služby sám nebo prostřednictvím třetích osob, a to bez nároku na jakékoli sankce či náhrady ve prospěch Poskytovatele. Tímto nejsou dotčena práva plynoucí z této Smlouvy.

- 5.4 Specifikace musí přinejmenším obsahovat:

5.4.1 dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií obsažených v **Příloze č. 3** Smlouvy – Činnosti za oblast RISRE nebo v případě jejich absence akceptačních kritérií stanovených Poskytovatelem (odpovídá-li to povaze plnění); alternativně může být ve Specifikaci uvedeno, že tato část Specifikace bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění ve stanovené lhůtě za součinnosti obou stran, přičemž finální podrobný popis realizace plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen Objednatelem, pokud Objednatel s tímto postupem souhlasil;

5.4.2 požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci plnění;

5.4.3 dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění definující přinejmenším termín nasazení dílčího plnění na testovací systém a nejzazší termín nasazení na produkční systém; harmonogram musí respektovat v Objednávce určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost ve Specifikaci dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný;

5.4.4 vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;

5.4.5 konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů); stanovená cena musí respektovat v Objednávce stanovený rozsah pracnosti, ledaže by tento rozsah byl nepřiměřeně nízký a Poskytovatel tuto skutečnost v příslušné Specifikaci dostatečně odůvodní s návrhem nejnižšího rozsahu pracnosti, v rámci kterého je realizace plnění proveditelná, a Objednatel s tímto návrhem vysloví souhlas.

- 5.5 V případě, že Objednatel souhlasí s navrženou Specifikací, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na této Objednávce ve lhůtě dle příslušné Specifikace. Je-li Specifikace odsouhlasena po předpokládaném termínu zahájení prací, dojde k zahájení prací bezodkladně po odsouhlasení Specifikace.

- 5.6 Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Specifikaci odmítnout, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. Specifikace je odsouhlasena okamžikem

- prokazatelného odsouhlasení ze strany Objednatele. Objednatel je oprávněn písemně uvést, že v případě, že se ke Specifikaci navržené Poskytovatelem na základě Objednávky nevyjádří do uplynutí určité lhůty, považuje se Specifikace za odsouhlasenou. Neuvede-li tuto informaci, považuje se Specifikace za odsouhlasenou až okamžikem odsouhlasení ze strany Objednatele.
- 5.7 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Specifikace, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 5.3 této Smlouvy.
- 5.8 Poskytovatel je během realizace objednávky povinen odpovídajícím způsobem upravit stávající Provozní dokumentaci či vytvořit dokumentaci novou, pokud není v Objednávce uvedeno jinak.
- 5.9 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakoukoliv Objednávku nebo požadavek vznesený Objednatelem v souladu s touto Smlouvou.
- 5.10 Na proces objednávání Objednávaných služeb se přiměřeně použijí ustanovení dokumentů procesů podpory produktivního provozu II SSP v [Příloze č. 9](#) této Smlouvy.
- 5.11 V případě, že Objednatel odmítne předloženou Specifikaci, která bude obsahovat nepřiměřený rozsah a cenu požadovaného plnění, vyhrazuje si Objednatel v souladu s ust. § 100 odst. 2 ZZVZ oprávnění realizovat ad hoc Objednávané služby dle toho článku Smlouvy prostřednictvím účastníka zadávacího řízení předcházejícího zadání Veřejné zakázky, který se dle výsledku hodnocení umístil druhý, případně třetí v pořadí, a to za cenu stanovenou tímto účastníkem v zadávacím řízení a za podmínek stanovených touto Smlouvou. Objednatel není oprávněn využít výhradu změny dle tohoto odstavce, pokud Specifikace stanovena tímto dalším účastníkem zadávacího řízení obsahuje cenové podmínky, které nejsou výhodnější, než cenové podmínky, které nabídl Poskytovatel ve Specifikaci.

Poskytování Služeb

- 5.12 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem za účelem plynulého a řádného poskytování Služeb Poskytovatelem. Cena za tuto součinnost je součástí ceny za poskytnutí Služeb ve smyslu této Smlouvy.
- 5.13 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.13.1 poskytovat Služby v souladu s doporučeními Objednatele a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě tak, aby plnění poskytované dle Smlouvy v maximálním možném rozsahu vyhovovalo potřebám Objednatele, o nichž byl Poskytovatel Objednatelem písemně informován; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností podle této Smlouvy poskytovat řádně a včas Služby bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší 5 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 5.13.2 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou stanoveny v [Příloze č. 13](#) této Smlouvy a/nebo prostřednictvím závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby či dílčí Služby v [Příloze č. 2](#) Smlouvy s názvem Obecné činnosti za II SSP a dále v [Příloze č. 3](#) Smlouvy – Činnosti za oblast RISRE v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
- 5.13.3 za použití reportingového systému Service Desku spravovaného Objednatelem ve smyslu odst. 15.5 této Smlouvy vypracovávat a Objednateli doručovat přehledné a kompletní výkazy a výsledky poskytování Služeb (dále jen „Reporty“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu SLA definováno, zda splňuje Specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období, kterým je kalendářní měsíc (dále jen „Vyhodnocovací období“), přičemž budou Objednateli doručeny nejpozději do 8 dní od ukončení daného Vyhodnocovací období;

- 5.13.4 zajistit aktualizaci příslušné provozní dokumentace IISSP dle uskutečněných dílčích změn v Software, a to nejpozději v den akceptace ve smyslu článku VII. takové změny a její implementace do produkčního prostředí Objednatele;
- 5.13.5 na své náklady a s péčí řádného hospodáře řádně podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovateli byly poskytnuty v souvislosti s plněním dle této Smlouvy;
- 5.13.6 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky Služeb, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 5.13.7 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 5.13.8 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 5.13.9 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
- 5.13.10 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „bestpractice“;
- 5.13.11 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;
- 5.13.12 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů Realizačního týmu Poskytovatele dle [Přílohy č. 6](#) této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena Realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka dodatečně schváleného Objednatel. Poskytovatel je oprávněn změnit členy Realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele za podmínek stanovených touto Smlouvou;
- 5.13.13 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 předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
- 5.13.14 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 5.13.15 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
- 5.13.16 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 5.13.17 poskytovat Služby v souladu s dokumentem „Řízení podpory produktivního provozu“, jež tvoří [Přílohu č. 10](#) této Smlouvy.
- 5.14 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele součinnost definovanou v této Smlouvě zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 5.15 Objednatel je po dobu účinnosti této Smlouvy oprávněn kontrolovat, zda jsou Služby poskytovány v souladu se Smlouvou, a to i prostřednictvím třetích osob.
- 5.16 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Plnění pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 50 000 000 Kč (slovy: padesát milionů korun českých) za rok. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

VI. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 6.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb.
- 6.2 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.

VII. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ PLNĚNÍ

- 7.1 Předání a převzetí dokumentů:
 - 7.1.1 Dokumenty, které mají být vypracovány Poskytovatelem na základě této Smlouvy nebo Objednávky a které se poskytují Objednateli jako součást poskytování Služeb, budou nejdříve předloženy Objednateli ve formě návrhu k posouzení (dále jen „**Návrh**“). Součástí návrhu k posouzení Návrhu bude i Objednatelem odsouhlasená Specifikace ve smyslu článku V. odst. 5.3 Smlouvy.
 - 7.1.2 Poskytovatel se zavazuje předat první verzi Návrhu Objednateli k akceptaci ve lhůtě určené Objednatelem, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. Objednatel je oprávněn ve lhůtě 12 dnů od doručení příslušného dokumentu písemně předložit Poskytovateli své připomínky k Návrhu. Po diskusi o těchto připomínkách upraví Poskytovatel příslušný Návrh v souladu s dohodnutými změnami a se zapracováním těchto dohodnutých změn jej předá Objednateli.
 - 7.1.3 V případě, že Poskytovatel nemá k připomínkám k Návrhu výhrady, považují se za převzaté k okamžiku doručení jejich konečné verze Objednateli. V případě výhrad ze strany Poskytovatele, je Objednatel oprávněn opětovně vrátit tyto dokumenty s připomínkami Poskytovateli ve lhůtě a postupem dle odst. 7.1.2 této Smlouvy.
 - 7.1.4 V případě, že Objednatel s Návrhem souhlasí, je povinen toto sdělit Poskytovateli. Odsouhlasením Návrhu dojde k akceptaci Dokumentů dle odst. 7.1.1 této Smlouvy.
 - 7.1.5 V případě, že Objednatel připomínky ve lhůtě uvedené v odst. 7.1.2 této Smlouvy nepředloží, má se za to, že s předloženým Návrhem nesouhlasí.
- 7.2 Předání a převzetí ostatních plnění dle této Smlouvy:
 - 7.2.1 V případě, že součástí poskytování plnění Poskytovatelem dle této Smlouvy je plnění, které podléhá akceptaci Objednatelem v souladu s **Přílohou č. 2** Smlouvy s názvem Obecné činnosti za IISSP a dále s **Přílohou č. 3** Smlouvy – Činnosti za oblast RISRE nebo Objednávku, musí dojít k akceptaci tohoto plnění a k podpisu předávacích protokolů v souladu s **Přílohou č. 2** této Smlouvy s názvem Obecné činnosti za IISSP a dále s **Přílohou č. 3** – Činnosti za oblast RISRE, není-li výslovně uvedeno jinak. Detailní kritéria akceptace a vymezení plnění, která podléhají akceptaci Objednatelem, jsou uvedena v **Příloze č. 2** Smlouvy s názvem Obecné činnosti za IISSP a dále v **Příloze č. 3** Smlouvy – Činnosti za oblast RISRE, případně v Objednávce. Jestliže plnění nebo jeho jednotlivé části splní kritéria akceptačního řízení, považuje se za řádně ukončené a Objednatel je povinen jej převzít. Akceptační procedury zahrnují porovnání skutečných vlastností plnění se závaznou specifikací předmětu plnění dle této Smlouvy nebo Objednávky.
- 7.3 Při převzetí plnění nebo kterékoliv jeho části v souladu s tímto článkem je Objednatel povinen podepsat potvrzení o přijetí plnění nebo dané části a Objednatel i Poskytovatel se zavazují podepsat příslušný předávací protokol (dílič předávací protokoly), tj. potvrzení o předání a přijetí (převzetí) plnění nebo jeho určité části.

VIII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Určení ceny

- 8.1 Cena Služeb, tj. cena za poskytnutí Služeb je tvořena cenou za Paušální služby a cenou za Objednávané služby.
- 8.2 **Cena za Paušální služby** je v [Příloze č. 5](#) Smlouvy stanovena jako paušální měsíční částka za poskytování Paušálních služeb dle příslušných příloh Smlouvy. V případě, kdy by Paušální služby byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc jejich poskytování. Cena za Paušální služby se platí po skončení příslušného kalendářního měsíce.
- 8.3 **Cena za Objednávané služby** vychází ze součinu akceptovaného rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech (nebo jeho částech, přičemž 1 člověkodenní = 8 hodin práce) a příslušné sazby za toto plnění stanovené v [Příloze č. 5](#) Smlouvy.
- 8.4 Smluvní strany se dále dohodly, že cena za paušální Služby a cena za 1 člověkodenní Objednávaných služeb jsou uvedeny jako maximální, nejvýše přípustné, nepřekročitelné a zahrnující veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému a včasnému plnění předmětu Smlouvy (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy apod.). Součástí ceny plnění jsou i služby a dodávky, které v ZD nebo ve Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné provedení plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutné nebo účelně vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků. Cenu plnění je možné upravit pouze za podmínek uvedených v odst. 8.5 této Smlouvy.
- 8.5 Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro plnění předmětu Smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených ve Smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě.

Hrazení ceny za Služby

- 8.6 Cena za Paušální služby se platí po skončení příslušného kalendářního měsíce.
- 8.7 Cena za Objednávané služby se platí po skončení příslušného kalendářního měsíce za akceptované objednané služby.
- 8.8 Cena za Služby bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu (faktury) následovně:
- 8.8.1 Poskytovatel předloží v době do 5 dnů od ukončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány, Objednateli seznam, který bude obsahovat:
- 8.8.1.1 seznam Paušálních služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci;
- 8.8.1.2 seznam Objednávaných služeb akceptovaných v daném kalendářním měsíci, přičemž je nutné vymezit počet poskytnutých člověkodenní v daném kalendářním měsíci a uvést označení příslušných objednávek; a
- 8.8.1.3 Souhrnnou zprávu o stavu provozní podpory, jejíž struktura je uvedena v [Příloze č. 15](#) této Smlouvy (dále jen „**Souhrnná zpráva o stavu provozní podpory**“).
- (seznam bude dále označován jako „**Výkaz plnění**“).
- 8.8.2 Výkaz plnění bude vyhotoven ve dvou kopiích, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jednu.

- 8.8.3 Poskytovatel je povinen před vystavením faktury zaslat Výkaz plnění k odsouhlasení Objednateli. Objednatel je povinen ve lhůtě 5 dnů přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Výkazu plnění, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 8.8.4 Cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem, přičemž její nedílnou součástí bude Výkaz plnění schválený Objednatelem.
- 8.9 Splatnost fakturovaných částek je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli, tj. od prokazatelného doručení řádně vystavené faktury se všemi náležitostmi stanovenými právními předpisy a touto Smlouvou. Poskytovatel se zavazuje odeslat fakturu elektronicky Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení na epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky.
- 8.10 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 Objednatel na bankovní účet místně příslušného správce daně Poskytovatele.
- 8.11 Pokud Objednateli vznikne podle § 109 zákona o DPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, nebo se Objednatel důvodně domnívá, že tyto skutečnosti nastaly nebo mohly nastat, má Objednatel právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně, tzn., že je Objednatel oprávněn odvést částku DPH podle faktury – daňového dokladu vystavené Poskytovatelem přímo příslušnému finančnímu úřadu, a to v návaznosti na § 109 a § 109a ZDPH.
- 8.12 Úhradou DPH na účet finančního úřadu se pohledávka Poskytovatele vůči Objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení smlouvy za uhrazenou. Zároveň je Objednatel povinen Poskytovatele o takové úhradě bezprostředně po jejím uskutečnění písemně informovat.
- 8.13 Poskytovatel je povinen bezprostředně, nejpozději do dvou pracovních dnů od zjištění insolvence nebo hrozby jejího vzniku, oznámit takovou skutečnost prokazatelně Objednateli – příjemci zdanitelného plnění s uvedením data, kdy taková skutečnost nastala. Porušení této povinnosti je smluvními stranami považováno za podstatné porušení této Smlouvy.
- 8.14 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „ZDPH“), avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), 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, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura za Služby bude vždy obsahovat přílohy dle odst. 8.8 tohoto článku Smlouvy.
- 8.15 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel povinen vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 8.16 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený v záhlaví této Smlouvy. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odeslání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

IX. ZDROJOVÝ KÓD

- 9.1 Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“). Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktualizované vývojové prostředí II SSP do sedmi (7) dnů od akceptace rozvojového požadavku Objednávající služby.
- 9.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 9.1 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, 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.
- 9.3 Objednatel v rámci své součinnosti poskytne Poskytovateli s přiměřeným použitím ostatních ustanovení článku IX. této Smlouvy do sedmi (7) dnů od uzavření této Smlouvy prostřednictvím vývojového prostředí II SSP aktuální dokumentované zdrojové kódy ke všem součástem Software, jejichž poskytnutí Poskytovateli je nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy, jež je Objednatel oprávněn upravovat a měnit prostřednictvím třetích osob, a které je oprávněn poskytnout třetím osobám. Poskytovatel není oprávněn poskytovat zdrojové kódy poskytnuté Objednatelem v rámci součinnosti dle tohoto ustanovení třetím osobám, které nejsou poddodavateli.

X. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 10.1 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 stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 10.2 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.
- 10.3 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.
- 10.4 Pakliže pro povahu autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. 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 dotčené 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.

- 10.5 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.
- 10.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 10.3 a odst. 10.4 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti plnění, které příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti plnění.
- 10.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.8 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.
- 10.9 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 10.10 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.
- 10.11 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.
- 10.12 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.

XI. OPŘÁVNĚNÉ OSOBY

- 11.1 Každá ze smluvních stran bezodkladně po uzavření Smlouvy jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním podle této Smlouvy. Není-li oprávněná osoba jmenována postupem podle první věty čl. 11.1, smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním podle této Smlouvy budou zastupovat oprávněné osoby uvedené v [Příloze č. 7](#) této Smlouvy.
- 11.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci objednávání Služeb, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 11.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 11.4 Jména oprávněných osob Poskytovatele a jejich role jsou uvedeny v [Příloze č. 7](#) této Smlouvy.
- 11.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu prokazatelně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

XII. OPČNÍ PRÁVO

- 12.1 Objednateli je dle ust. § 100 odst. 3 ZZVZ vyhrazeno použít jednací řízení bez uveřejnění na poskytování dalších služeb odborné IT podpory, monitoringu, reportingu, podpory provozu vybraných aplikací, zejména Software a/nebo dalších služeb, a to až na dobu 6 měsíců po skončení účinnosti této Smlouvy. Rámcové vymezení služeb je obsaženo v Technické specifikaci, která bude tvořit základní předmět plnění veřejné zakázky týkající se tohoto vyhrazeného plnění. Veřejná zakázka bude zadána v jednacím řízení bez uveřejnění ve smyslu a za podmínek ustanovení § 66 ZZVZ, přičemž jednací řízení bez uveřejnění může být zahájeno nejpozději do 3 let ode dne uzavření této Smlouvy. Objednatel má právo vyhrazenou změnu závazku dle tohoto ustanovení neuplatnit anebo uplatnit jej jen ve sníženém rozsahu.

XIII. OCHRANA INFORMACÍ

- 13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 13.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, na něž se vztahuje povinnost zachovávat mlčenlivost (dále jen „**diskrétní informace**“),
 - 13.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k diskrétním informacím druhé strany.
- 13.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě diskrétní informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 13.3 Za třetí osoby podle odst. 13.2 této Smlouvy se nepovažují:
- 13.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 13.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 13.3.3 poradci smluvních stran,
 - 13.3.4 ve vztahu k diskrétním informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
 - 13.3.5 ve vztahu k diskrétním informacím Poskytovatele externí poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální a ty osoby, které jsou v koncernu, za předpokladu, že se podílejí

na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, diskrétní informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění diskrétních informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.

- 13.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit diskrétní informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Současně se Smluvní strany zavazují k ochraně osobních údajů dle požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jako „**Nařízení**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany diskrétních informací a ochrany osobních údajů, dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 13.5 Pokud bude v rámci Plnění Smlouvy docházet ze strany Poskytovatele ke zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 Nařízení, pak v pozici správce osobních údajů je Objednatel, a v pozici zpracovatele osobních údajů je Poskytovatel. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s relevantními právními předpisy, zejména s Nařízením. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje výhradně k účelu, ke kterému byly osobami Objednateli poskytnuty, a to po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje přijmout a dokumentovat technická a organizační opatření ve smyslu čl. 32 Nařízení tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Dále je Poskytovatel povinen zachovávat o zpracovaných osobních údajích mlčenlivost a tyto osobní údaje dále neuveřejňovat, ani nezpřístupnit třetí osobě. Tyto povinnosti platí i po ukončení zpracování osobních údajů Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje pro případ interního auditu ochrany osobních údajů Objednatelem, kontroly dozorového orgánu (Úřad pro ochranu osobních údajů) u Objednatele nebo pro případ uplatnění práv subjektu údajů dle čl. 13 až 23 Nařízení u Objednatele jako správce osobních údajů, poskytnout Objednateli požadovanou součinnost.
- 13.6 S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem diskrétní informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít diskrétní informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 13.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za diskrétní implicitně také všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, na které se vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti Objednatele, které jsou označeny jako „Diskrétní“ nebo jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 13.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za diskrétní informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 13.9 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na diskrétnost takového materiálu jeho označením jako „Diskrétní“ alespoň na titulní stránce nebo

přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.

- 13.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za diskrétní nepovažují informace, které:
- 13.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 13.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 13.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo diskrétními informacemi třetí strany,
 - 13.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 13.10.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 13.10.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné na profilu zadavatele dle odst. 13.11 této Smlouvy.
- 13.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit:
- 13.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
 - 13.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a
 - 13.11.3 seznam poddodavatelů dodavatele Veřejné zakázky
 - 13.11.4 a další informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o veřejném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nebo v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 13.3 této Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla diskrétní informace druhé smluvní strany.
- 13.13 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany diskrétních informací včetně ochrany osobních údajů, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti, celkem však nejvýše 10 000 000 Kč za celou dobu trvání Smlouvy. Zaplacením smluvní pokuty dle tohoto článku není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinností podle tohoto článku smlouvy.
- 13.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku XIII. Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy po dobu 5 let.
- 13.15 Poskytovatel je povinen ve lhůtě pěti pracovních dnů ode dne uzavření této Smlouvy Objednateli písemně sdělit, které části této Smlouvy včetně jejích příloh představují obchodní tajemství Poskytovatele či případně jiný údaj chráněný dle zvláštních právních předpisů s odůvodněním takového zařazení. Poskytovatel bere na vědomí, že tento postup nelze uplatnit ve vztahu k výši skutečně uhrazené ceny za plnění této Smlouvy a k seznamu poddodavatelů Poskytovatele. Části Smlouvy představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před uveřejněním Smlouvy zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

XI V. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 14.1 Vzhledem k tomu, že II SSP je prvkem kritické infrastruktury státu, je Poskytovatel, při všech činnostech souvisejících s plněním této Smlouvy, povinen brát na tuto skutečnost zřetel a dodržovat ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou vydávána příslušnými orgány Objednatele.

- 14.2 Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

XV. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 15.1 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.
- 15.2 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.
- 15.3 Objednatel se zavazuje zabezpečit přístup do systémů IISPP pro zaměstnance Poskytovatele a třetí osoby podílející se s Poskytovatelem na plnění této Smlouvy tak, aby Poskytovatel mohl poskytovat Služby dle této Smlouvy. Přístup do systémů IISPP se bude řídit procesem a pravidly pro přístup uživatelů do systémů IISPP, který je popsán v [Příloze č. 9](#) této Smlouvy.
- 15.4 Objednatel si vyhrazuje právo odebrat Poskytovateli přístup k systémům IISPP. O skutečnosti, že dojde k odebrání přístupu zástupců Poskytovatele na systémy IISPP, se Objednatel zavazuje bezodkladně Poskytovatele písemně informovat.
- 15.5 Objednatel se zavazuje zabezpečit provoz systému Service Desk pro správu servisních hlášení.
- 15.6 Objednatel se zavazuje zabezpečit provoz dokumentačního systému pro ukládání Provozní dokumentace a zajistit přístupy do systému pro Poskytovatele v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 15.7 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku XI této Smlouvy nebo statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených osob.
- 15.8 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě či její účinnosti, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem přes adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, či elektronicky (prostřednictvím datové schránky, e-mailem se zaručeným podpisem). Smluvní strany se výslovně dohodly, že servisní hlášení ve smyslu této Smlouvy lze provádět i prostřednictvím systému Service Desk, čímž je splněn požadavek písemné formy. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v [Příloze č. 7](#) této Smlouvy, či prostřednictvím prostředků uvedených podle čl. 11.1. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména připomínky či výhrady v souladu s ustanoveními čl. V této Smlouvy.
- 15.9 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě, nebo v elektronické (digitální) ve formátu, který lze editovat, tj. formátu zpřístupnitelném ze strany Objednatele, nestanoví-li smluvní strany jinak.
- 15.10 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat. Tato změna se stane účinnou následujícím dnem od doručení takového oznámení druhé smluvní straně.
- 15.11 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

- 15.12 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.

XVI. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 16.1 S ohledem na to, že předmětem Smlouvy je poskytnutí Služeb (Paušálních služeb a Objednávaných služeb), záruční doba činí 24 měsíců a počíná běžet ve vztahu k jednotlivým částem předmětu Smlouvy okamžikem jejich převzetí, které je provedeno Výkazem plnění, tj. potvrzení o předání a přijetí (převzetí) plnění nebo jeho určité části bez výhrad.
- 16.2 Poskytovatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu Smlouvy, a to do patnácti (15) pracovních dnů od prokazatelného nahlášení vady. Ohlášení vad po dobu trvání této Smlouvy i po skončení doby trvání Smlouvy provádí Administrátor vad (definovaný v Příloze č. 11) dle pracovního postupu Hlášení a odstraňování vad díla, který je součástí Provozní dokumentace, která tvoří [Přílohu č. 11](#), 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. Ustanovení § 2618 OZ Smluvní strany vylučují.
- 16.3 V případě prodlení Poskytovatele s plněním práv Objednatele z vad je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle čl. XVIII odst. 18.2 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen vady odstranit opravou, opětovným provedením nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy, a to podle volby Objednatele.
- 16.4 Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 16.2 tohoto článku 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.
- 16.5 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.
- 16.6 V případě nemožnosti užívání předmětu Smlouvy pro jeho vady dochází k prodloužení záruční doby o dobu od Ohlášení vad Poskytovateli do jejich úplného odstranění.
- 16.7 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.
- 16.8 Ustanoveními tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XVII. NÁHRADA ŠKODY

- 17.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 17.2 Strany neodpovídají za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

- 17.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazku druhé smluvní strany, v důsledku porušení závazku druhé smluvní strany, nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (§ 2913 odst. 2 OZ).
- 17.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 17.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v korunách českých, případně v jiné měně platné na území České republiky v okamžiku vzniku škody.
- 17.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta podle článku XVIII této Smlouvy, a to bez ohledu na výši uhrazené smluvní pokuty.

XVIII. SANKCE

- 18.1 V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti a nebude poskytovat Služby v souladu s požadavky SLA, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši částky rovnající se rozdílu mezi částkou hrazenou za Vyhodnocovací období a částkou, která by měla být hrazena za období, v níž nebyly poskytovány Služby v souladu s požadavky SLA – viz [Příloha č. 13](#) Smlouvy.
- 18.2 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, náleží Objednateli smluvní pokuta ve výši 20 000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.
- 18.3 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 50 000 Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
- 18.4 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst.9.3 této Smlouvy týkajících se zákazu předání zdrojového kódu třetím stranám se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 000 Kč za každé takové porušení povinnosti.
- 18.5 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst. 14.1 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč za každé takové porušení povinnosti.
- 18.6 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst. 14.2 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 000 Kč za každé takové porušení povinnosti.
- 18.7 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 5.13.12 věty první se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každý den, kdy není plněna tato povinnost.
- 18.8 V případě porušení čl. 5.13.12 věty poslední, tj. povinnosti Poskytovatele nechat si schválit změnu členů realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200 000 Kč za každý jednotlivý případ.
- 18.9 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 18.10 Povinná smluvní strana se zavazuje zaplatit straně oprávněné smluvní pokutu a vzniklou škodu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k úhradě.

XIX. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

- 19.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajišťuje Objednatel. Smlouva se uzavírá na dobu určitou s tím, že Poskytovatel bude poskytovat Služby po dobu 48 měsíců ode dne převzetí aplikace IISPP od dosavadního poskytovatele služeb, s možností prodloužení její účinnosti až o 6 měsíců v případě využití opčního práva dle čl. XII této Smlouvy.
- 19.2 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.
- 19.3 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu, a to zcela nebo zčásti ve vztahu k jednotlivým Službám dle této Smlouvy. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli. Po dobu výpovědní doby trvají všechna práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou založené.
- 19.4 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 19.4.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek některého Software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
 - 19.4.2 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek některého Software nebo jiného informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
 - 19.4.3 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; nebo
 - 19.4.4 dojde k porušení povinnosti ochrany diskrétních informací, včetně ochrany osobních údajů dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
 - 19.4.5 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 (ve znění insolvenčního zákona); nebo
 - 19.4.6 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
 - 19.4.7 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.
- 19.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takovéto výzvy.
- 19.6 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně nebo dnem uvedeným v oznámení o odstoupení.
- 19.7 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy. Ukončením účinnosti této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele provést úkony nezbytné v zájmu naplnění obecně prevenční povinnosti pro předcházení vzniku škod, což bude Objednatelem před uplynutím účinnosti Smlouvy výslovně Poskytovateli sděleno.
- 19.8 Zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto dle této Smlouvy před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

Ukončení poskytování Služeb

- 19.9 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, zavazuje se Poskytovatel vrátit nejpozději v den ukončení účinnosti Smlouvy veškeré podklady a vybavení, které mu byly za účelem poskytování Služeb dle Smlouvy Objednatelem poskytnuty, a to ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení.
- 19.10 Ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy bude provedeno na základě protokolu o ukončení provozní podpory, který společně připraví a podepíší pověřený zástupci Smluvních stran.
- 19.11 Poskytovatel se zavazuje ke dni ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy odevzdat aktuální provozní dokumentaci k podporovaným aplikacím, která bude obsahovat popis funkcionality aplikací ke dni jejich předání zpět Objednateli.
- 19.12 Ke dni ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy Objednatel zruší veškerá přístupová práva zaměstnanců Poskytovatele k podporovaným aplikacím.
- 19.13 V případě, že dojde na základě příslušného zadávacího řízení k výběru nového poskytovatele služeb v rozsahu obdobném Službám dle této Smlouvy odlišného od Poskytovatele, nebo Objednatel zahájí nebo bude zvažovat zahájení otevřeného či obdobného řízení na výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce poskytovat s odbornou péčí, odpovědně a do doby úplného převzetí Služeb novým poskytovatelem. Povinnost Poskytovatele zůstává zachována i po skončení účinnosti Smlouvy.

XX. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 20.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí OZ a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 20.2 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 se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky. Pro rozhodování veškerých sporů z této Smlouvy smluvní strany sjednávají jako místně příslušný soud Objednatel.

XXI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 21.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 21.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ a podepsaných osobami oprávněnými jednat za smluvní strany. Ustanovení o změně Smlouvy písemnou dohodou se netýká ustanovení o osobách oprávněných jednat jménem smluvních stran.
- 21.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžitě nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 21.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace stávajícího II SSP
 - Příloha č. 2 – Obecné činnosti za II SSP
 - Příloha č. 3 – Činnosti za oblast RISRE
 - Příloha č. 4 – Činnosti za oblast Řízení týmu
 - Příloha č. 5 – Specifikace ceny

- Příloha č. 6 – Realizační tým Poskytovatele
Příloha č. 7 – Oprávněné osoby
Příloha č. 8 – Seznam poddodavatelů
Příloha č. 9 – Procesy podpory produktivního provozu IISSP
Příloha č. 10 – Řízení podpory produktivního provozu IISSP
Příloha č. 11 – Provozní dokumentace IISSP (na datovém nosiči – CD)
Příloha č. 12 – Vzor NDA
Příloha č. 13 – SLA
Příloha č. 14 – Specifikace rolí v rámci procesu a řízení podpory
Příloha č. 15 – Souhrnná zpráva o stavu provozní podpory (na datovém nosiči – CD)
- 21.5 Smlouva se vyhotovuje ve třech (3) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a Objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení a Poskytovatel jedno (1) vyhotovení.

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

Za Objednatele:

V Praze _____ dne _____

Za Poskytovatele:

V Olomouci _____ Dne _____

Obsah

1	ÚVOD	26
2	CO JE INFORMAČNÍ SYSTÉM STÁTNÍ POKLADNY	26
2.1	Integrovaný informační systém Státní pokladny	26
2.2	Základní moduly systému	27
	Rozpočtový informační systém Příprava rozpočtu	27
	Rozpočtový informační systém Realizace rozpočtu	28
	Centrální systém účetních informací státu (CSÚIS).....	30
	Manažerský informační systém (MIS)	31
	Ekonomický informační systém Úřadu vlády	31
3	ZÁKLADNÍ POPIŠ ARCHITEKTURY IISPP.....	31
3.1	Komponentový model.....	31
	Definice komponent	31
	CSÚIS	31
	RISPR	34
	RISRE	36
	MIS	39
	Správa uživatelů	39
	ARO	41
	Bezpečný log	41
	Centrální úložiště dokumentů	41
	Databáze školení	41
	EKIS OSS	41
	E-mailové notifikace	42
	IdM	42
	KVS	42
	Portál.....	43
	Skupina komponent typu Klient-uživatel.....	43
	Aplikační firewall	44
	Systém ČNB	44
	Systém EDS/SMVS	44
	Systém IP	44
	Tisková služba	46
	Virus Scan Adapter	46
	Saprouter.....	46
3.2	Technická architektura	47
	Základní koncepce technické infrastruktury IISPP.....	47
	Technická prostředí IISPP	48
	Technické komponenty IISPP.....	49
	Landscape IISPP.....	50
	Infrastruktura komponent IISPP.....	52
	Komunikační architektura	54
	Primární a záložní lokalita.....	54
	Síťová infrastruktura	54
	NFS	55
	Mailové služby	56
	Řízení prostředí IISPP.....	56
	Režimy provozu prostředí IISPP	56
	Vrstvy aplikace.....	56
	Přesun prostředí IISPP mezi lokalitami	57
	Monitoring	57
	Správa SAP klientů.....	58
	Zálohování	58
	Archivace	58
	Licenční audit	58
	Správa uživatelů	58
	Správa uživatelů IISPP.....	58
	Správa administrátorských účtů	58

4 DEFINICE POJMŮ A ZKRATEK..... 59

Seznam tabulek

TABULKA 1 – MAPOVÁNÍ KOMPONENT ARCHITEKTURY IISPP NA SW PRODUKTY.....	49
TABULKA 2 – ROZDĚLENÍ SYSTÉMŮ V RÁMCI LANDSCAPE IISPP.....	51
TABULKA 3 – INFRASTRUKTURA KOMPONENT PRODUKTIVNÍHO PROSTŘEDÍ IISPP	52

Seznam obrázků

OBRÁZEK 1 – ZÁKLADNÍ STRUKTURA MODULŮ IISPP.....	27
OBRÁZEK 2 – ZÁKLADNÍ SCHÉMA KOMPONENTOVÉ ARCHITEKTURY CSÚIS	33
OBRÁZEK 3 – ZÁKLADNÍ SCHÉMA KOMPONENTOVÉ ARCHITEKTURY RISPR	36
OBRÁZEK 4 – ZÁKLADNÍ SCHÉMA KOMPONENTNÍ ARCHITEKTURY RISRE.....	38
OBRÁZEK 5 – ZÁKLADNÍ SCHÉMA KOMPONENTNÍ ARCHITEKTURY CENTRÁLNÍ SPRÁVY UŽIVATELŮ	40
OBRÁZEK 6 – ZÁKLADNÍ TECHNICKÉ KOMPONENTY IISPP	47
OBRÁZEK 7 –ZÁKLADNÍ SCHÉMA TECHNICKÉHO PROSTŘEDÍ IISPP	49
OBRÁZEK 8 – ZÁKLADNÍ SCHÉMA SÍŤOVÉ KOMUNIKACE IISPP.....	55

1 Úvod

Tento dokument popisuje stav architektury Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále IISSP), vycházející z funkčních a nefunkčních požadavků Ministerstva financí ČR (dále MF).

IISSP je implementován a provozován jako celek tvořený vzájemně provázanými procesními komponentami a dalšími podpůrnými komponentami v heterogenním prostředí informačních systémů MF a informačních systémů organizací Komunikujících s IISSP.

2 Co je informační systém Státní pokladny

Z rozhodnutí vlády České republiky přistoupilo MF k realizaci reformy řízení veřejných financí za využití integrovaného informačního prostředí, umožňujícího provádět řídicí, rozhodovací a kontrolní procesy v rámci správy veřejných financí efektivnějším způsobem než doposud.

Strategické cíle IISSP je možné formulovat ve čtyřech perspektivách:

- Perspektiva přínosů včetně požadavků vlády a parlamentu na výkon IISSP;
- Perspektiva zákazníků, stanovující přínosy pro uživatele IISSP;
- Perspektiva procesů a funkcí určujících cíle, kterých je nutné dosáhnout v procesní oblasti;
- Perspektiva potenciálu a zdrojů, která určuje prameny nezbytné k dosažení cílů ve využití potenciálu a možností IISSP

2.1 Integrovaný informační systém Státní pokladny

Moderní představa systému Státní pokladny je založena na systému vzájemně provázaných základních a podpůrných funkcí. V obecném rámci řízení veřejných financí zastává Státní pokladna významnou roli v oblastech:

- přípravy, realizace a kontroly čerpání státního rozpočtu,
- denního řízení platebního styku včetně kontroly finančních toků na státních =účtech u bankovních ústavů včetně monitoringu operací souvisejících s mimorozpočtovým financováním,
- řízení státního dluhu a státních garancí,
- účetnictví státu a finančního informačního systému veřejné správy,
- řízení likvidity souhrnného účtu státu.

V lednu 2009 byl po podpisu smlouvy mezi MF a společností IBM zahájen projekt implementace IISSP.

MF dokončením tohoto projektu získalo účinný a transparentní nástroj pro řízení veřejných financí, sledování, vyhodnocování a konsolidaci vybraných ekonomických ukazatelů za celý veřejný sektor v souladu s mezinárodními standardy a nástroj, který dále umožňuje:

- zabezpečit komplexní správu státních financí,
- realizovat cíle fiskální politiky státu,
- provozovat likviditu státu za minimálních nákladů a maximálních výnosů,
- zajistit platby veřejné správy,
- podporovat řízení státních aktiv a pasiv,
- efektivně připravovat státní rozpočet,
- transparentně realizovat státní rozpočet,
- zajistit přesné účetní výkaznictví a včasné podávání zpráv,
- zavedení systémové kontroly výdajů ex-ante a ex-post.

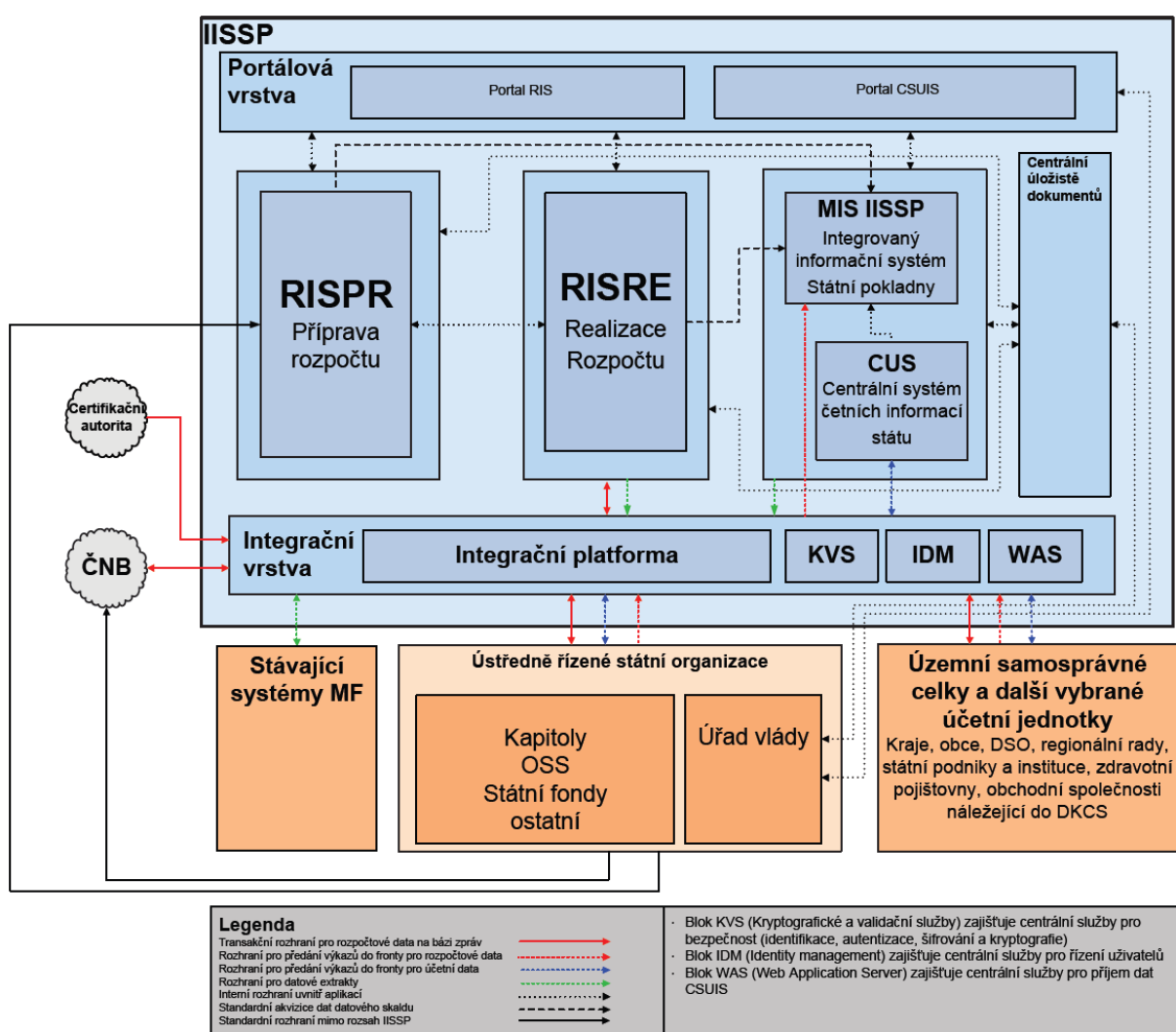
2.2 Základní moduly systému

IISPP je navržen a realizován jako modulární informační systém. V současné podobě jej tvoří následující moduly:

- Rozpočtový informační systém Příprava rozpočtu (RISPR);
- Rozpočtový informační systém Realizace rozpočtu (RISRE);
- Centrální systém účetních informací státu (CSÚIS);
- Manažerský informační systém (MIS);
- Ekonomický informační systém Úřadu vlády.

Základní struktura modulů je znázorněna na následujícím obrázku.

Obrázek 1 – Základní struktura modulů IISPP



2.2.1 Rozpočtový informační systém Příprava rozpočtu

Kompletní porozumění systému přípravy a plánování rozpočtu je klíčové nejen z hlediska možnosti odvozování výdajových projekcí, ale také z hlediska možnosti tvorby racionálních doporučení v oblasti realizovatelnosti a vhodnosti specifických návrhů rozpočtu v průběhu jeho sestavování, a to z makro i mikroekonomické perspektivy.

Je zřejmé, že v průběhu přípravy rozpočtu musí probíhat prioritizace a posuzování jednotlivých předkládaných rozpočtových úloh-programů tak, aby výsledný rozpočet odpovídal prioritám fiskální politiky, omezením a pravidlům pro sestavování rozpočtu. Právě s ohledem na závislost činností přípravy rozpočtu na omezeních a prioritách fiskální politiky je možné v IISPP nastavit limity pro plánování rozpočtu, tj. systém zohledňuje pro přípravu rozpočtu přístup shora dolů. Na druhou stranu představuje fáze příprava rozpočtu místo, které zároveň umožňuje realizovat kontrolu nad budoucími rozpočtovými závazky, a to s ohledem na organizační strukturu kapitoly. V tomto směru je systém státní pokladny realizován tak, aby všem kapitolám a OSS, které budou vstupovat do části řešení RISPR, umožnil plánování rozpočtu zdola nahoru. Systém umožňuje těmto organizacím plánovat budoucí (předpokládané) závazky s ohledem na jejich specifické potřeby plánování pod standardně definovanou úroveň detailu plánování. Aby mohla být zajištěna taková úroveň flexibility, udržuje IISPP v části přípravy rozpočtu samostatné finanční členění respektující vnitřní organizační strukturu přístupujících k IISPP.

Funkcionalita rozpočtového informačního systému (dále RIS) v části RISPR je založena na úzkém provázání aktivit ve všech fázích rozpočtového procesu. Zahrnuje využití standardních nástrojů pro řízení stavů přípravy návrhu státního rozpočtu s tím, že rozpočtový proces začíná distribuovaným zadáváním předpokládaných rozpočtových závazků definovanými účastníky rozpočtového procesu a končí finálním vložením rozpočtu na následující fiskální rok schváleného Poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR (dále PSP ČR).

Dalším významným prvkem, který souvisí s provozem řešení, je výrazný posun směrem ke standardizaci a centralizaci, a to jak v oblasti procesní, tak z hlediska datové a funkční. V oblasti průřezových ukazatelů vychází návrh řešení IISPP z algoritmizací výpočtu závazných ukazatelů rozpočtu a sledováním dodržování stanovených závazných limitů.

Principiálně je proces přípravy, sestavení a schválení státního rozpočtu tvořen základními kroky:

- a) překládání podkladů pro přípravu návrhu státního rozpočtu (dále SR) a sestavení jeho předběžného návrhu,
- b) určení základního makroekonomického rámce a nastavení cílů fiskální politiky pro následující fiskální období,
- c) sdělení závazných parametrů a požadavků na jejich detailizaci kapitolám/OSS,
- d) detailizace návrhů na změny, vytvoření požadavků na schválení a jejich agregace postupně na úrovni kapitol (za OSS) a MF (za kapitoly),
- e) vytvoření finální verze návrhu státního rozpočtu určené pro revizi PS ČR a jej schvalování,
- f) úprava schváleného rozpočtu na základě změn zákona o SR.

Oblast řešení programového financování (výdajových titulů), podprogramů (subtitulů) a akcí (projektů) zahrnuje integraci na informační systém EDS/SMVS.

2.2.2 Rozpočtový informační systém Realizace rozpočtu

Druhou významnou skupinou procesů v oblasti RIS jsou procesy v části realizace rozpočtu. Ty jsou poté základem pro realizaci interních a externích kontrol.

Realizace rozpočtu představuje fázi, ve které je naplánovaný rozpočet „realizován“ k naplnění cílů stanovené fiskální politiky. V této fázi, a to i přes sebeexaktnější postupy plánování, přípravy a sestavení rozpočtu, je nutné počítat s požadavky na úpravy stanoveného rozpočtu - v důsledku změn priorit fiskální politiky i v důsledku neočekávaných změn makroekonomického rámce, do kterého je rozpočet zasazen.

Jedním z klíčových faktorů úspěšné realizace rozpočtu je právě schopnost reakce na změny v podobě změn makroekonomické situace státu, ale i na změny schopností realizovat schválený rozpočet na úrovni účastníků procesů realizace rozpočtu – tj. realizovat tzv. rozpočtová opatření.

Implementace procesů realizace rozpočtu na úrovni IISSP v tomto směru zajišťuje že:

- a) stání rozpočet bude vždy implementován v souladu s požadavky definovanými platnou legislativou,
- b) v průběhu platnosti a realizace bude možné uskutečňovat úpravy rozpočtu formou rozpočtových opatření,
- c) naplánované prostředky budou vynakládány v souladu s jejich určením a bude zároveň posílena automatizovaná řídicí kontrola v procesech – realizaci rozpočtu nevyjímaje (např. ex-ante před souhlasem s čerpáním SR, před vznikem právního závazku, před provedením platby a zároveň bude zajištěna podpora průběžné a následné kontroly),
- d) s použitím standardizovaných nástrojů pro schvalovací workflow bude sníženo riziko neoprávněného nakládání s prostředky SR,
- e) bude možné aktivně řídit disponibilitu čerpání SR na základě včasných a přesných informací o realizaci rozpočtu.

Velmi významný element celého procesu realizace rozpočtu v rámci IISSP představuje tzv. rezervace výdajů, resp. registrace předpokládaného závazku. Rezervace slouží k centrální registraci budoucí potřeby rozpočtových prostředků k pokrytí plánovaných cílů ze strany účastníků procesů realizace rozpočtu. Mezi stranou realizace rozpočtu a fází jeho příprava tak vzniká velmi úzká vazby. Navíc tento aktivní centrální přístup k řízení disponibility čerpání prostředků státního rozpočtu na principu ukazatelů generovaných při ex-ante kontrolách zajišťuje významnou flexibilitu pro efektivní řízení prostředků státu – i v situacích nutnosti změn schváleného rozpočtu např. v důsledku změn makroekonomického rámci daného rozpočtu nebo fiskální politiky. Analýza realizovaných, zrušených a jinak nerealizovaných rezervací pak může mj. sloužit k predikci/projekci možných budoucích peněžních toků Státní pokladny.

V rámci IISSP umožňuje princip rezervace výdajů/resp. registrace předpokládaných závazků:

- a) efektivní provádění analýz a predikcí toků peněz za definovaných specifických podmínek odpovídajících aktuálním požadavkům fiskální politiky a makroekonomické situace,
- b) v kombinaci s provázaným systémem vykazování/reportingu (MIS) snadnou kontrolovatelnost toků rozpočtových prostředků,
- c) analýzu a plánování peněžních toků v každé státní organizaci, která se účastní procesu realizace rozpočtu IISSP (především procesu realizace plateb IISSP).

V druhé části procesu realizace plateb a v návaznosti na výše uvedený princip rezervace výdajů tvoří klíčový prvek řešení pro definované organizace tzv. evidence závazku (s výjimkou mzdových a důchodových závazků). V rámci IISSP má evidovaný závazek význam zejména pro určení aktuální pozice státu z hlediska možnosti projekce skutečných peněžních výdajových toků a sledování jejich vazby na rezervované výdaje, resp. přírůstky nových závazků v čase.

Těmito klíčovými elementy je také položen základ pro centrální řízení likvidity státu v rámci IISSP, přičemž dynamika skutečné realizace plateb v ČNB může být s využitím IISSP aktivně řízena odpovědnými pracovníky MF – a to primárně s ohledem na dobu splatnosti přijatých závazků, ale také s ohledem na stanovené priority fiskální politiky.

Třetím významným prvkem procesů realizace rozpočtu v IISSP je provedení plateb otevřených položek splatných nebo jinak prioritizovaných závazků, jehož součástí je ověřování návrhů plateb, jejich schvalování a zpracování bankovních výpisů.

Na základě informací o realizovaných platbách a v kombinaci s vazbou na evidenci závazků, resp. rezervaci výdajů vytváří IISPP podmínky pro dosažení centrálního řízení prostředků státu s možností aktivního řízení hotovosti – likvidity státu.

Pro efektivní nakládání s rozpočtovými prostředky je nutnou podmínkou zajištění splatnosti závazků státu dle dohodnutých platebních podmínek a na druhé straně včasné plnění příjmů státního rozpočtu. Hlavním účelem řízení hotovosti na straně realizace rozpočtu je potom poskytnout informace a nástroje pro rozhodování o zajištění dostatku volných prostředků ke dni splatnosti vzniklých závazků, a přitom minimalizovat transakční náklady – s ohledem na vyváženost a časový soulad rozpočtových výdajů s rozpočtovými příjmy a omezeními.

Nikoliv posledním výsledkem implementace procesů přípravy a realizace rozpočtu jako integrovaného celku v rámci IISPP je zároveň vytvoření základny pro integrace řídicích a na úrovni systému dalších technických kontrol s cílem usnadnění kontrolovatelnosti veřejných toků a zvýšení jejich transparentnosti.

2.2.3 Centrální systém účetních informací státu (CSÚIS)

Integrovaný informační systém Státní pokladny představuje s ohledem na potřebu zavedení účetnictví státu další z nástrojů, který je významným elementem naplnění stanoveného cíle. V rámci Státní pokladny je jako integrální součást celého řešení implementován tzv. Centrální systém účetních informací státu (CSÚIS) a dále Manažerský informační systém (MIS).

Centrální systém účetních informací státu zajišťuje podmínky, které umožní příjem účetních záznamů od stanovených účetních jednotek definovanou přenosovou cestu a dále realizaci hlavních procesů vedoucích k sestavení konsolidovaných účetních a statistických výkazů za stát ČR. Nutnou podmínkou pro zpracování těchto účetních výkazů za stát ČR je získání a uložení průkazných a verifikovatelných informací o hospodaření státu od jednotlivých vybraných účetních jednotek státu v CSÚIS. Z tohoto důvodu je CSÚIS implementován jako centrální datové úložiště –centrální evidence – účetních informací předaných vybranými účetními jednotkami státu.

S ohledem na množství účetních jednotek státu, které jsou účastníky procesů CSÚIS (procesy sběru dat), i množství a typy shromažďovaných dat, zajišťující CSÚIS i MIS vysokou informační bezpečnost (integritu dat) s využitím systémových nástrojů implementovaného systému. Pro zabezpečení kvality sbíraných a ukládaných dat zároveň podporují procesy automatizované kontroly dat a stejně jako ve všech ostatních částech řešení (RISRE, MIS) dodržuje princip dohledatelnosti a auditovatelnosti dat a operací nad jednotlivými procesy.

Další významnou skupinou procesů implementovaných v části centrálního účetnictví státu řešení IISPP jsou procesy účetního výkaznictví a reportingu. Klíčovou úlohou naplnění těchto procesů je zpracování účetních výkazů za stát ČR a v samostatné skupině procesů konsolidace dále provedení definovaných konsolidačních postupů za stát ČR. Uvedené procesy jsou významným nástrojem pro naplnění požadavku na zpracování konsolidované balance a výsledovky za stát a výsledně i pro zavedení účetnictví státu jako hlavního stanoveného cíle.

V rámci IISPP jsou shromažďovány účetní záznamy:

- a) pro účely operativního řízení s cílem zajistit správné, úplné a včasné informace o hospodářské situaci účetních celků a příslušných účetních jednotek,
- b) pro účely konsolidační, které umožní sestavení účetních výkazů za dílčí konsolidační celky státu a účetních výkazů za Českou republiku,
- c) pro ostatní účely, zejména pro účely statistické a kontrolní.

2.2.4 Manažerský informační systém (MIS)

Procesy Manažerského informačního systému, jako nadstavby na datovou základnou CSÚIS a RIS, umožňují dále naplnění cíle centralizace účetních a finančních (rozpočtových) dat a to v podobě sestavování definovaných výkazů a sestav za účelem naplnění informačních potřeb uživatelů (řídících pracovníků i odborné veřejnosti) a usnadnění kontrolovatelnosti toků prostředků státního rozpočtu.

2.2.5 Ekonomický informační systém Úřadu vlády

Ekonomický informační systém pro Úřad vlády je standardním ekonomickým systémem. Do projektu IISPP byl začleněn jako referenční ekonomický informační systém (dále EKIS) pro účely ověření implementovaných procesů Státní pokladny.

3 Základní popis architektury IISPP

3.1 Komponentový model

Tato kapitola shrnuje obecné vlastnosti architektonického modelu IISPP. Definuje komponenty a jejich základní vazby z pohledu základní architektury IISPP.

3.1.1 Definice komponent

Tato kapitola obsahuje přehled komponent, které jsou součástí IISPP.

3.1.1.1 CSÚIS

Tato komponenta reprezentuje Centrální systém účetních informací státu. Je dále členěna na řadu dílčích komponent, které jsou definované a popsány v následujících podkapitolách.

Komponenta Datový sklad CSÚIS je technicky realizovaná produktem SAP Business Warehouse (dále také SAP BW nebo také BW), pokud není níže u vybraných subkomponent stanoveno jinak.

Webová aplikace

Tato komponenta reprezentuje řešení pro Webové rozhraní CSU, které zajišťuje dvě základní funkcionality:

- centrální služby pro příjem dat komponenty CSÚIS,
- rozhraní pro Pověřenou osobu, která zastupuje příslušnou kapitolu nebo kraj při správě uživatelů IISPP.

Rozhraní příjmu dat poskytuje následující funkcionality:

- odeslání výkazů CSÚIS ke zpracování,
- přístup uživatele k Inboxu CSÚIS.

Rozhraní pro „Pověřenou osobu“ poskytuje následující funkcionality:

- odeslání vyplněného „Registračního formuláře“ ke zpracování,
- zpětné vygenerování (předvyplněného) v minulosti odeslaného „Registračního formuláře“ pro stažení a jeho následné úpravy,
- reporting pro „Pověřenou osobu“.

Technicky je tato komponenta implementována v prostředí aplikačního serveru SAP Web Application Server.

Datový sklad CSÚIS

Tato komponenta je aplikačním jádrem CSÚIS. V této komponentě je implementován datový model v technologii multidimenzionálních kostek OLAP.

Komponenta Datového skladu CSÚIS je implementována nad standardním software SAP BW, resp. jeho podmnožinou.

Datový sklad zajišťuje při zpracování výkazů a ostatních dat CSÚIS následující funkce:

- příjem dat CSÚIS z komponenty PI CSÚIS,
- nahrávání a čištění dat ze zdrojových systémů,
- modelování datových struktur pro účely ukládání dat a následných analýz (OLAP struktury – InfoKostky, ale i ploché tabulky),
- centrální evidenci výkazů,
- administrace datového skladu (centrálním nástrojem je DataWarehousing Workbench),
- příprava a zpřístupnění předpřipravených dotazů do datového skladu.

Nástroje BI

Komponenta CSÚIS využívá při zpracování dat předaných do CSIS radu analytických technologií a funkcí:

- OLAP procesor zpracovávající analytické požadavky nad datovým skladem;
- Metadata Repository (knihovna použitých metadata objektů);
- Reporting Agent (pro řízení, plánování a automatické spouštění reportů);
- nástroj pro dolování dat (Data Mining);
- Integrated Planning, což je nástroj pro integrované plánování a simulaci.

Analytické a reportovací nástroje

Jedná se o skupinu nástrojů pro analýzy a reporting. Analýzy dat z InfoKostek a uživatelské reporty jsou vytvářeny v prostředí komponenty BEx Query Designer. Analytik pak může vyhodnocovat data v prostředí MS Excel (prostřednictvím nástroje BEx Analyzer) z různých perspektiv a na různé úrovni detailu (tzv. OLAP). Vedle BEx Analyzeru lze využít i prostředí Webu, nástroje BEx Web Designer, samotná publikace reportů v prostředí webu je realizována přes Portál CSÚIS.

Technicky je komponenta realizovaná produktem Business Explorer Suite (dále BEx).

Unifikovaný log

Tato komponenta slouží jako centrální úložiště hlášení vzniklých při zpracování zpráv přijatých resp. odesílaných do resp. ze systému CSÚIS. Každá přijatá zpráva (přijatý výkaz), ale i odeslaná zpráva (stavová zpráva, registrační balíček „Zodpovědné osoby“ apod.) je v unifikovaném logu reprezentována jedním záznamem se základními údaji o odesílateli, času přijetí/odeslání, typu zprávy, jejím statusu – tzv. hlavičkové údaje. Ke každému tomuto záznamu jsou během zpracování postupně přidávány položkové údaje s hlášeními vytvořenými v průběhu zpracování zprávy/výkazu v ostatních komponentách.

Součástí uloženého záznamu je rovněž kompletní obsah původní přijaté XML zprávy (výkazu) pro účely archivace a dodatečné kontroly.

Data uložená v Unifikovaném logu slouží pro monitoring zpracování v rámci komponenty CSÚIS, ale zároveň také jako zdroj pro generované stavové zprávy. Při změně statusu zprávy v Unifikovaném logu je v definovaných případech automaticky generována stavová zpráva obsahující položkové údaje logu pro příslušnou Zodpovědnou osobu (dále ZO).

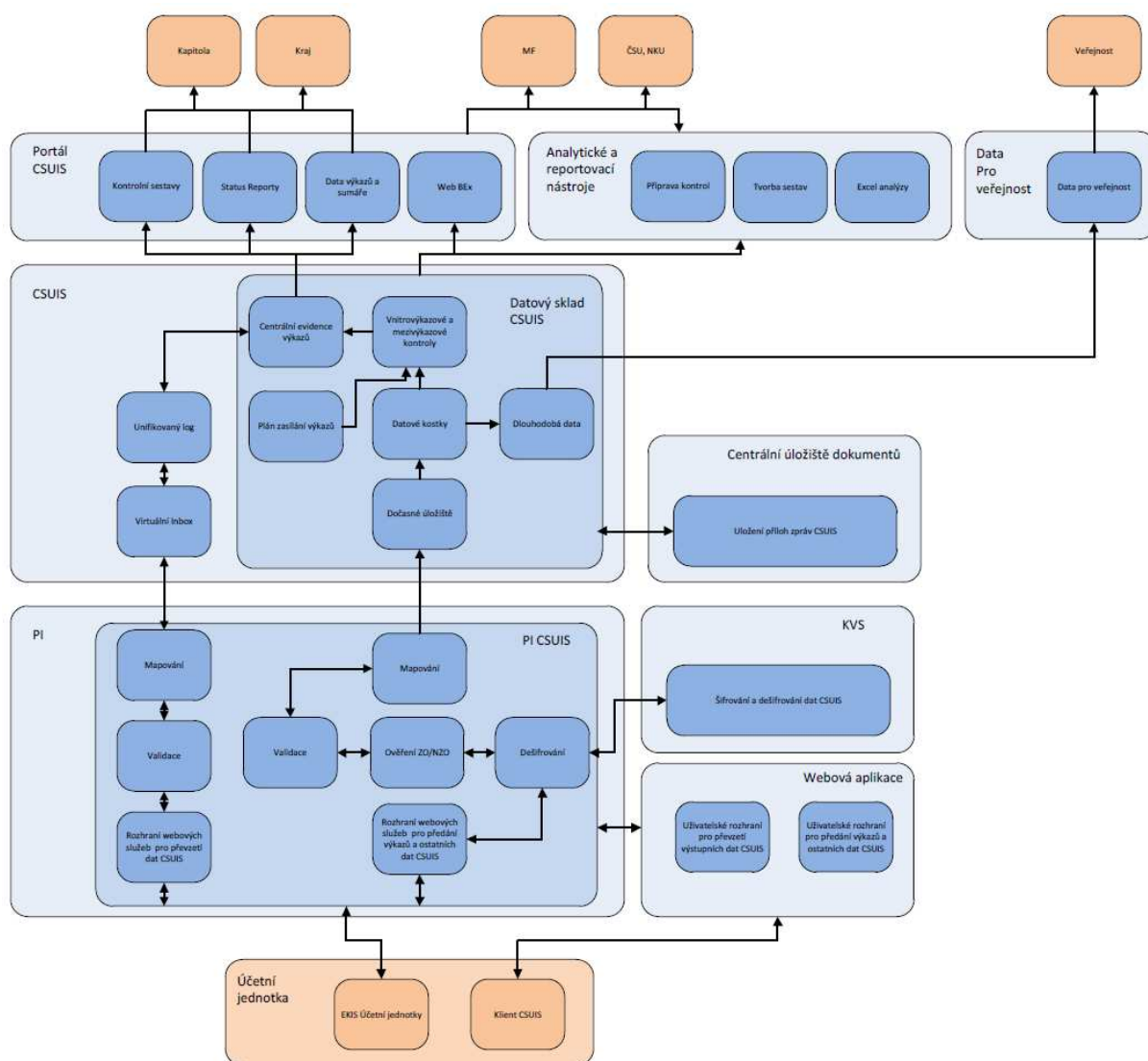
Virtuální inbox

Tato komponenta slouží jako úložiště dat (tj. XML zpráv) určených pro jednotlivé ZO. V procesech CSÚIS se virtuální inbox používá jako:

- součást zpracování dat CSÚIS, kdy Virtuální inbox obsahuje výstupy a logy komponenty CSÚIS a slouží tak pro předávání stavových zpráv v průběhu zpracování přijatých výkazů,
- součást procesu registrace ZO, kdy Virtuální inbox obsahuje Zabezpečovací a identifikační soubory ZO (dále ZaIS, tzv. Registrační balíček) v procesu registrace ZO/NZO.

Stavová zpráva je vždy uložena do inboxu všech ZO/NZO, které jsou přiřazené (tj. registrované a aktivní ZO/NZO) dané účetní jednotky (dále ÚJ).

Obrázek 2 – Základní schéma komponentové architektury CSÚIS



3.1.1.2 RISPR

Tato komponenta reprezentuje vlastní řešení Rozpočtového informačního systému, v části Příprava rozpočtu. Je členěna na řadu dílčích komponent, které jsou definované v následujících podkapitolách.

ADS RISPR

Tato komponenta reprezentuje standardní SAP modul ,Adobe Document Services v samostatné instanci pro účely RISPR.

Datový sklad RISPR

Tato komponenta je aplikačním jádrem RISPR. V této komponentě je implementován datový model v technologii multidimenzionálních kostek OLAP. Dále tato komponenta obsahuje předpřipravené dotazy do datového skladu BW query, vyvinuté specificky pro potřeby RISPR.

Tato komponenta je implementována nad standardním software SAP BW, resp. jeho podmnožinou.

Pro potřeby modelu aplikační architektury je standardní, volitelný modul SAP Integrated Planning modelován samostatnou komponentou Integrated Planning RISPR.

Integrated Planning RISPR

Tato komponenta obsahuje implementaci plánovacích sekvencí, jejichž prostřednictvím jsou realizovány všechny fundamentální operace nad rozpočtovými daty:

- kopie dat mezi verzemi rozpočtu (z pracovní do pracovní, z pracovní do finální, z loňského návrhu rozpočtu apod.),
- vytvoření finální verze rozpočtu,
- kontrola rozpočtových dat dle limitů definovaných nadřazenou organizační úrovní,
- výpočty závazných ukazatelů (Příloha č. 4 Zákona o SR).

Technicky se jedná o standardní volitelný modul SAP Integrated Planning pro software SAP Business Warehouse.

OM RISPR

Tato komponenta reprezentuje standardní SAP bázeovou komponentu SAP Organizational Management, která obsahuje organizační strukturu jednotlivých kapitol, pracovních pozic a přiřazení uživatelů k pracovním pozicím.

Persistentní data RISPR

Tato komponenta reprezentuje persistentní datové úložiště ve smyslu tzv. zákaznických tabulek. Např. rozpočtové aplikace modelované komponentou Rozpis rozpočtu OSS ukládají svá persistentní data do této komponenty.

Webová aplikace RISPR

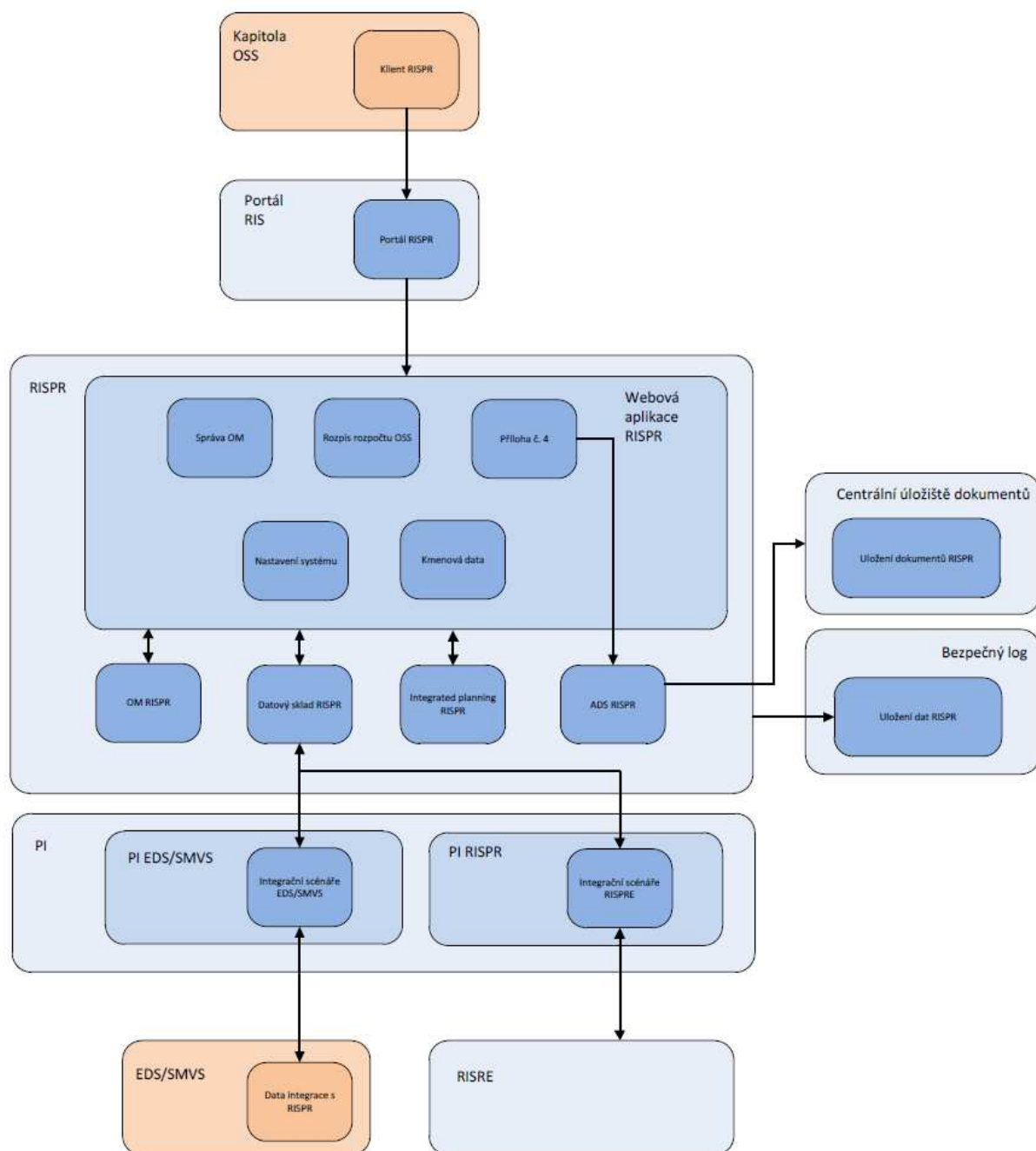
Tato komponenta reprezentuje standardní SAP technologii Web Dynpro, ve které jsou naimplementovány jednotlivé Webové aplikace RISPR. Je členěna na řadu dalších komponent:

- Kmenová data – tato komponenta reprezentuje skupinu 13 menších aplikací, které implementují logiku uživatelského rozhraní RISPR v oblasti správy kmenových dat.
- Nastavení systému – tato komponenta reprezentuje skupinu 4 menších aplikací, které implementují logiku uživatelského rozhraní RISPR v oblasti správy nastavení systému.
- Správa OM – tato komponenta reprezentuje skupinu 7 menších aplikací, které implementují logiku uživatelského rozhraní RISPR v oblasti organizačního managementu.
- Příloha č. 4 – tato komponenta reprezentuje report s rozpočtovými daty RISPR podle přílohy č. 4 Zákona o SR tak, jak je vyžadováno při schvalování SR v PSP ČR. Report je ve formátu PDF a je generován komponentou ADS RISPR.
- Rozpis rozpočtu OSS – tato komponenta reprezentuje skupinu 15 rozpočtových aplikací RISPR, které implementují logiku uživatelského rozhraní RISPR v oblasti rozpisu rozpočtu a které jsou stejně strukturované. Příkladem takové aplikace je Rozpis rozpočtu OSS.

Uvedené rozpočtové aplikace RISPR jsou dohromady implementovány jako jedna opakovatelně využitelná (reusable) SAP komponenta v prostředí reprezentovaném komponentou Web Dynpro RISPR. Tato komponenta SAP obsahuje z pohledu vnitřní struktury část společnou pro všechny rozpočtové aplikace, tj. Framework vyvinutý specificky pro potřeby RISPR, a část specifickou pro danou rozpočtovou aplikaci (tj. program exits v SAP technologii BADI). Toto řešení lze charakterizovat takto:

- Poskytuje uživatelům vysoký komfort uživatelského rozhraní, prezentační vrstva je implementována v Adobe Flash. Využívá plánovací tabulky s funkcemi plynulého rolování (smooth scrolling), fixace řádků a sloupců, pohybu pomocí šipek a tabulátorů podobně jako v aplikaci Microsoft Excel, využívá hierarchické stromové struktury včetně okamžitého přepočítávání sumarizačních řádků a kontrol při rozpisu. Obsahuje uživatelskou podporu pro hromadné změny dat pomocí vzorců (násobení, dělení, přičítání, odečítání fixních koeficientů, procentní navýšování nebo snižování částek atd.).
- S využitím základní konfigurace umožňuje generování různých verzí plánovacích a rozpočtových aplikací, která se liší počtem záložek, tabulek, tlačítek a výběrových polí.
- Odděluje prezentaci uživatelského rozhraní od kódu závislého na Adobe Flash (MXML, ActionScript) prostřednictvím vlastního protokolu uživatelského rozhraní. Tento protokol je definovaný formou XSD schématu.
- Snižuje komplexnost implementace a budoucího rozvoje a údržby rozdělením odbornosti (BI, ABAP backed programování, ABAP Web Dynpro, Adobe Flash) mezi jednotlivé členy vývojových a podpůrných týmů. Nahrazuje kombinaci kódu Java a ABAP pouze ABAP kódem.

Obrázek 3 – Základní schéma komponentové architektury RISPR



3.1.1.3 RISRE

Tato komponenta reprezentuje vlastní řešení RISRE a vymezuje jeho hranice. Je členěna na řadu dílčích komponent, které jsou definované v následujících podkapitolách.

ADS RISRE

Tato komponenta reprezentuje standardní SYP modul Adobe Document Services v samostatné instanci pro účely RISRE.

BSP Elektronický podpis

Tato komponenta reprezentuje serverovou část aplikace Elektronický podpis, která slouží k elektronickému podepisování transakcí zadaných před Webové rozhraní RISRE, např. rezervace finančních prostředků. Tato serverová část zajišťuje práci s daty, které jsou podepisovány v klientské části aplikace Elektronický podpis.

Technicky je tato komponenta implementována v technologii Business Server Pages v prostředí aplikačního severu SAP Web Application Server, které je určeno pro vytváření prezentační vrstvy Web aplikací ABAP technologií Business Server Pages a umožňuje integraci Java appletů na realizace složitějších uživatelských rozhraní. Jednotlivé aplikace jsou zpřístupněny přes protokol HTTPS.

Business Partner RISRE

Tato komponenta obsahuje kmenové záznamy uživatelů RISRE a jejich přiřazení k organizačním strukturám. Je určena k autorizaci externích systémů (reprezentovaných komponentami EDIS OSS) včetně vazby k zasílaným datům v hlavičce zprávy – konkrétně IČ organizace a ID oprávněné osoby.

Technicky to je standardní SAP modul Business Partner.

DMS RISRE

Tato komponenta obsahuje popisné informace (metadata) o uložených elektronických dokumentech. Přílohy, např. elektronicky podepsané PDF soubory s potvrzením rezervace finančních prostředků, jsou ukládány do samostatného úložiště modelovaného komponentou Centrální úložiště dokumentů.

Technicky to je standardní SAP bázeová komponenta SAP Document Management System.

Persistentní data RISRE

Tato komponenta reprezentuje persistentní datové úložiště ve smyslu tzv. zákaznických tabulek. Např. aplikace modelovaná komponentou WD-RE Rezervace ukládá svá data do této komponenty pro potřeby sdílení s komponentou BSP Elektronický podpis.

Řízení rozpočtu

Tato komponenta reprezentuje vlastní aplikační jádro RISRE realizované nad software SAP ERP Central Component, resp. jeho podmnožinou. Obsahuje celou řadu funkcionalit z oblastí řízení rozpočtu, zpracování rezervací, ověřování platebních příkazů, přeúčtování skutečnosti čerpání rozpočtu, pracování bankovních výpisů a další, včetně zpracování číselníků.

Pro potřeby modelu aplikační architektury zahrnuje registrované Webové služby RISRE a standardní SAP bázeové komponenty, které nejsou modelovány samostatně, např. Workflow, Centrální správa adres.

SSZ RISRE

Tato komponenta, tj. Správa zpracovatelů a zástupností, je určena k řízení zástupnosti uživatelů RISRE a pro řízení zpracovatelů workflow a přístupů k bankovním účtům pro uživatele RISRE.

Technicky se jedná o zákaznickou komponentu nad software SAP ERP Central Component.

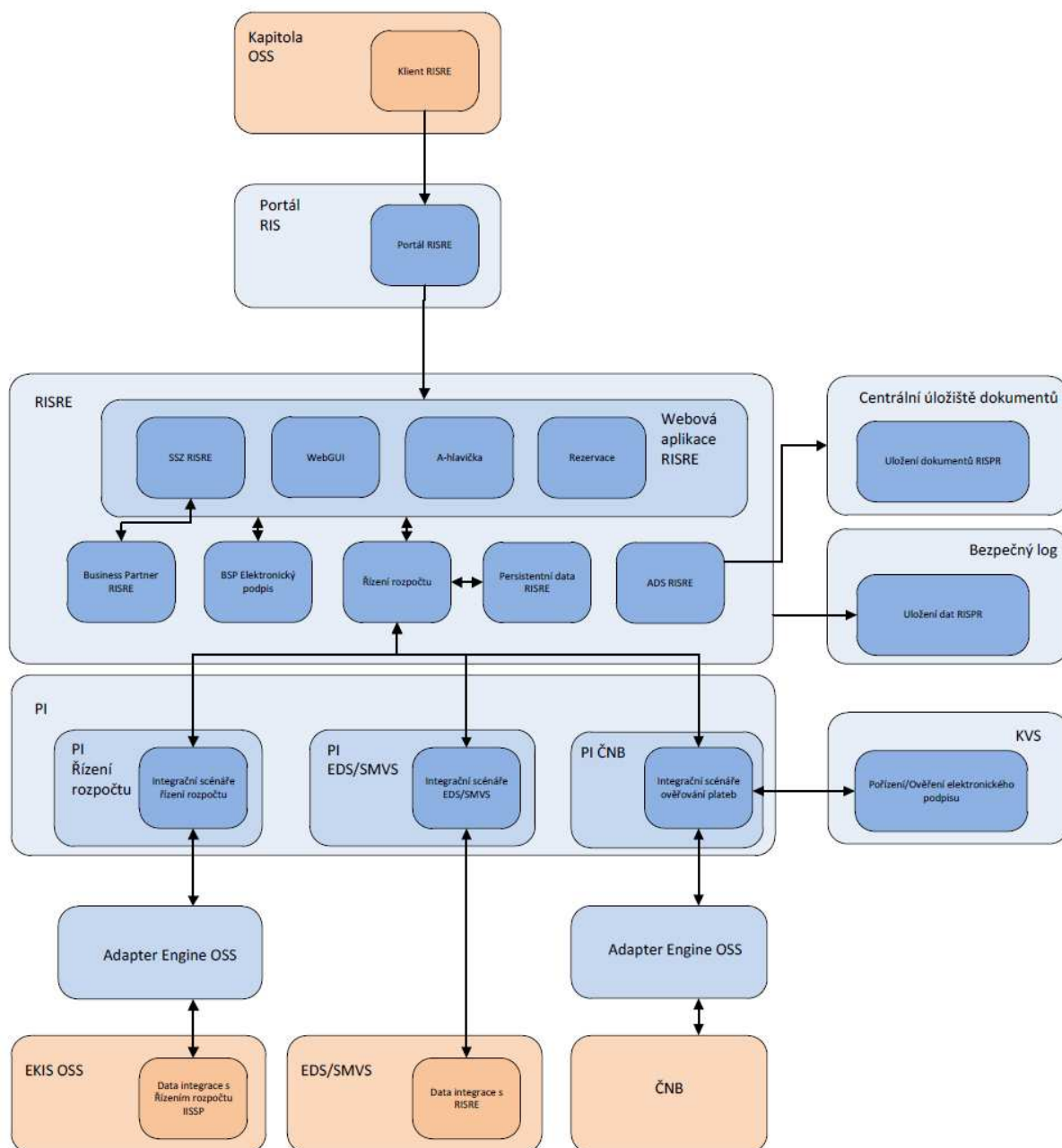
Webová aplikace RISRE

Tato komponenta reprezentuje standardní SAP technologii, ve které jsou naimplementovány některé Webové aplikace RISRE. Je členěna na dílčí komponenty:

- A-hlavička – tato komponenta reprezentuje aplikaci A-hlavička, která slouží k řízení procesu evidence a schvalování Rozpočtových opatření.

- Rezervace – tato komponenta reprezentuje aplikace Rezervace, která slouží k procesu rezervací finančních prostředků SR.
- WebGUI – tato komponenta reprezentuje skupinu Webových aplikací, které jsou implementovány standardní SAP technologií SAP GUI for HTML, která převádí obrazovky standardních SAP transakcí do HTML atím je zpřístupňuje uživateli v prostředí integrovaného prohlížeče. Příkladem je aplikace Přehled rozpočtu, což je standardní aplikace Report Painter určená pro vykazování standardních rozpočtových sestav.

Obrázek 4 – Základní schéma komponentní architektury RISRE



3.1.1.4 MIS

Tato komponenta reprezentuje část manažerského informačního systému a poskytuje funkcionalitu reportingu a datové analytiky pro všechny výše uvedené komponenty. Jednotlivé dílčí komponenty odpovídají popisu pro standardní komponenty SAP BW uvedené v kapitole 3.1.1.1 CSÚIS.

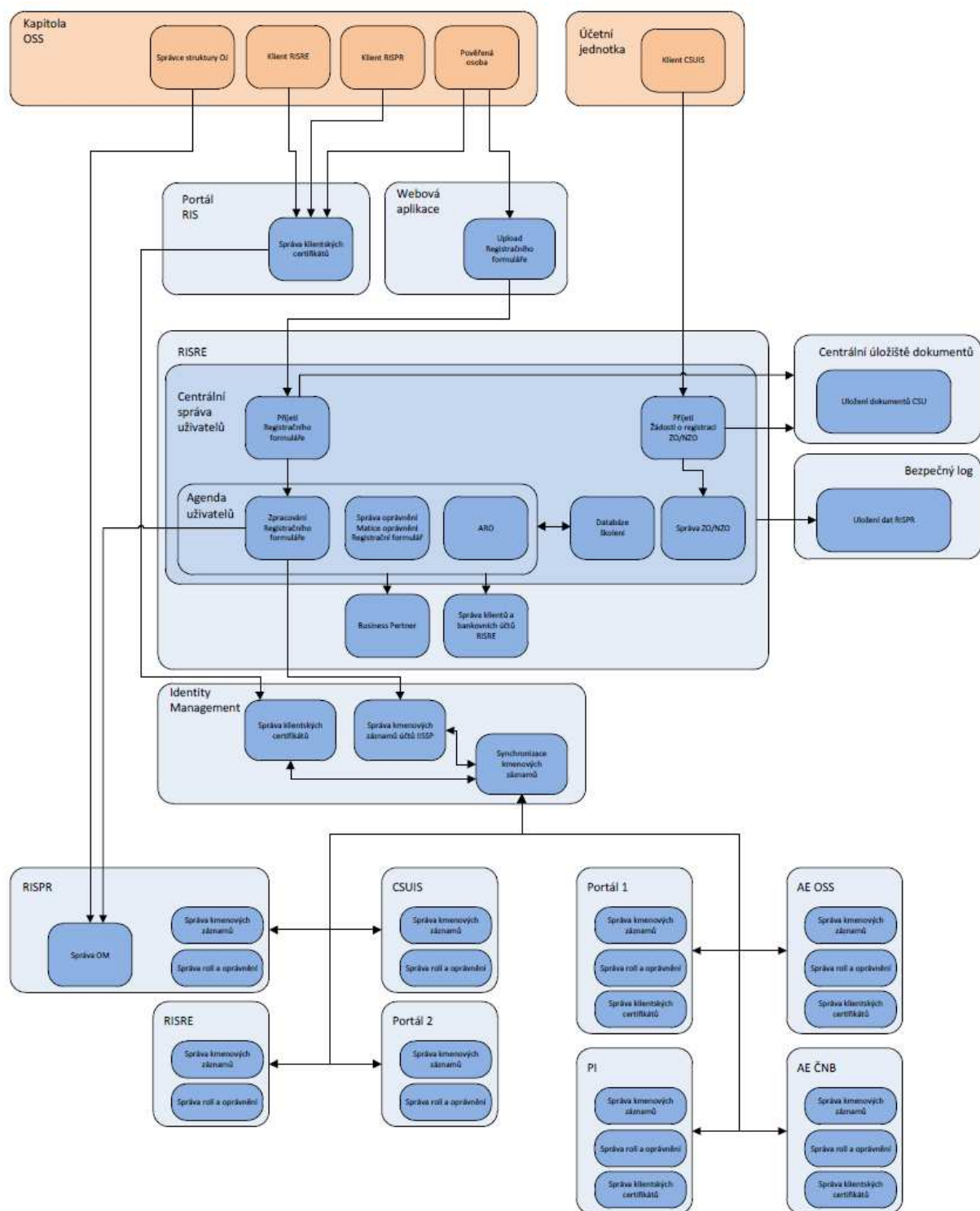
3.1.1.5 Správa uživatelů

Agenda uživatelů

Tato komponenta představuje řídicí aplikaci pro správu Zodpovědných, případně Náhradních Zodpovědných osob pro CSÚIS. Zajišťuje proces registrace, zavedení a schválení osob, určených ÚJ pro zasílání výkazů a ostatních dat do CSÚIS.

Technicky jsou tyto komponenty implementovány v prostředí SAP ECC (ABAP) a primárně využívají komponentu Business Partner RISRE pro kmenové záznamy uživatelů a jejich přiřazení k organizačním jednotkám.

Obrázek 5 – Základní schéma komponentní architektury Centrální správy uživatelů



3.1.1.6 ARO

Tato komponenta, tj. Agenda rolí a oprávnění, slouží k podpoře řídicích procesů CSU, zejména založení, změny a zrušení Typových uživatelů a založení, změny a rušení technických rolí. Kromě vlastního řízení vybraných procesů CSU obsahuje řadu dílčích podpůrných funkcionalit, např. správu podpůrných číselníků, (Typy Požadavků, Stavů Požadavků, Role SU).

Technicky je implementována jako zákaznická aplikace ABAP s uživatelským rozhraním SAP GUI.

3.1.1.7 Bezpečný log

Tato komponenta je určena k ukládání kopie vybraných záznamů z aplikačních logů a dalších datových zdrojů, zaznamenávajících vybrané události v IISPP, za účelem jejich nezávislého uložení bez možnosti modifikace. Údaje jsou do Bezpečného logu ukládány pro účely auditu. Tato komponenta neumožňuje změnu nebo smazání vložených záznamů. K informacím má přístup výhradně bezpečnostní administrátor přes k tomu určené monitorované rozhraní.

Technicky má tato komponenta dvě části, tj. klientskou a serverovou část. Pro obě části je zajištěna vysoká dostupnost.

Klientská část je primárně učena k instalaci a spuštění na systému, kde je aplikační log ke zpracování, a proto může být instalována a spuštěna ve více instancích. Klientská část hledá v pravidelných intervalech nové záznamy v aplikačním logu a dalších datových zdrojích a ukládá je bez změn do transportních souborů.

Serverová část je provozována v oddělené části infrastruktury a zajišťuje stahování předem vytvořených transportních souborů, jejich kontrolu a bezpečné skladování. Zajišťuje také základní rozhraní pro bezpečnostního administrátora pro kontrolu stavu a vyhodnocení uložených dat.

3.1.1.8 Centrální úložiště dokumentů

Tato komponenta slouží k ukládání elektronických dokumentů, např. PDF souborů. Je integrována s komponentou DMS RISRE, pro kterou slouží jako externí úložiště příloh, např. souborů příkládaných k rozpočtovým opatřením. Vlastní metadata o uložených elektronických dokumentech jdou uložena v DMS RISRE.

Technicky to je standardní software SAP Content Server.

3.1.1.9 Databáze školení

Tato komponenta je těsně navázána na CSU a slouží jako podpora plánování a sledování realizace školení uživatelů. Pracuje s daty uživatelů a jim přiřazených Typových uživatelů, kdy na základě přiřazení školících kurzů k Typovým uživatelům podporuje registraci uživatelů na zvolený termín daného školícího kurzu (vlastní činnost plánování školení je prováděna manuálně mimo systém).

Slouží také jako databáze absolvovaných školení.

Technicky je realizovaná formou zákaznického vývoje v komponentě SAPECC.

3.1.1.10 EKIS OSS

Tato komponenta reprezentuje externí systémy typu EKIS jednotlivých OSS, které jsou integrovány s řešením RIS přes automatizovaná rozhraní, např. pro účely rezervací finančních prostředků v RIS. Alternativním způsobem integrace EKIS OSS s IISPP, např. pro malé organizace s minimem účetních záznamů, je manuální zadávání dat prostřednictvím Portálu IISPP. Na logické vazby mezi objekty IISPP a EKIS OSS nemá způsob integrace vliv.

3.1.1.11 E-mailové notifikace

Tato komponenta poskytuje služby doručení notifikačních e-mailů odesílaných z komponent RIS, tj. vystavuje rozhraní pro příjem e-mailů pro komponenty RIS a stará se o jejich doručení příjemcům.

3.1.1.12 IdM

Tato komponenta je určena k centrální správě identit uživatelů jednotlivých systémů v řešení RIS, CSÚIS i MIS a jejich rolí a oprávnění. Je úzce navázána na komponenty CSU a Správa ZO/NZO, které zajišťují procesní řízení správy uživatelů a výsledky předávají do komponenty IdM, která následně zajišťuje technickou správu uživatelů.

Komponenta zakládá, mění a ruší identity uživatelů v jednotlivých komponentách, tzv. cílových systémech podle kmenových záznamů těchto uživatelů a zajišťuje, že ve všech cílových systémech má uživatel stejnou uživatelskou identitu (tzv. user id). Současně řídí přidělení rolí a oprávnění jednotlivých uživatelů, a v případě lokální změny v cílovém systému při další synchronizaci změny uživatele tento stav přepisuje na stav, který je platný centrálně a který je uložen v IdM. Např. je-li zakládán uživatel s rolí v RISPR, tak bude založen v systému RISPR a dále v příslušném portálu s příslušnou portálovou rolí. Tato komponenta není určena k autentizaci uživatele, ale data o uživateli a jejich rolích jsou dávkově replikována na jednotlivé systémy, kde je autentizace prováděna lokálně.

Zpět do této komponenty jsou z jednotlivých systémů přenášeny definice rolí (tzv. hlavičky rolí), které jsou následně, na základě procesního zpracování, centrálně přiřazovány jednotlivým uživatelům. Součástí kmenového záznamu uživatele jsou jeho hesla a současně může být součástí i jeho platný klientský certifikát, který je určen k jeho autentizaci.

Technicky to je standardní software SAP Identity Management.

3.1.1.13 KVS

Tato komponenta, tj. Kryptografické validační služby, poskytuje služby šifrování a dešifrování, služby ověření elektronického podpisu a značky a služby elektronického podepisování a značkování. Dále poskytuje konsolidovaný CRP z jednotlivých CRL vybraných certifikačních autorit. Pro účely CSU poskytuje služby generování a šifrování hesel.

Tato komponenta má tři subkomponenty:

- KVS – původní komponenta vyvinutá a provozovaná pro účely CSÚIS poskytující zejména služby šifrování a dešifrování výkazů;
- KVSext – nová komponenta rozšiřující služby o ověřování elektronických podpisů a značek a elektronické podepisování a značkování, dále poskytuje služby správy seznamů zneplatněných kvalifikovaných certifikátů;
- ARP CRL Downloader – nová komponenta pro stahování a distribuci CRL komerčních certifikátů, které jsou využívány pro přihlašování do aplikací.

Technicky je tato komponenta implementována na platformě Apache Tomcat (KVS a KVSext) a AIX Shell (ARP CRL Downloader) a vystavuje Web Services rozhraní (KVS a KVSext).

Komponenta obsahuje produkt HSM. Modul je využíván prostřednictvím rozhraní PKCS# 1.

3.1.1.14 Portál

Portál RIS

Tato komponenta reprezentuje řešení Webového portálu pro moduly RIS a zajišťuje tři základní funkcionality:

- Portál IISPP, který slouží jako základní vstupní bod manuálního přístupu k portálovým službám IISPP;
- Portál modulů RIS, který slouží jako rozcestník na jednotlivé RIS aplikace;
- Vstupní bod pro Portál CSÚIS.

Komponenta poskytuje služby jednotného přihlášení (Single Sign On) předáním kontextu session do jednotlivých aplikací a plní další funkce:

- 1) Zajišťuje aplikace na správu uživatelské identity ve smyslu změny hesla, nahrání, aktualizace a mazání klientských certifikátů apod.;
- 2) Pro účely RISPR publikuje cca 35 reportů z RISPR;
- 3) Pro účely RISRE publikuje řadu iView, které spouštějí aplikace z RISRE.

Autentizace uživatele je prováděna s využitím lokálního úložiště uživatelských entit, které je dávkově synchronizováno z komponenty IdM. V případě autentizace klientským certifikátem je certifikát mapován na uživatele jeho vyhledáním podle binárního otisku klientského certifikátu.

Portál CSÚIS

Tato komponenta reprezentuje řešení Webového portálu pro modul CSÚIS v oblastech:

- Uživatelské rozhraní pro analytiku a pracovníky MF umožňující přístup k datům CSÚIS;
- Místo zveřejnění předpřipravených reportů CSÚIS.

Autentizace uživatele je prováděna při přístupu uživatele na Portál RIS, Portál CSÚIS přebírá kontext uživatele. Přímý přístup na Portál CSÚIS není možný.

Technicky jsou oba portály realizovány jako standardní software SAP Enterprise Portal.

3.1.1.15 Skupina komponent typu Klient-uživatel

Tyto komponenty kombinují uživatele-člověka, jeho technické vybavení a software, síťového připojení včetně internetu, úložiště certifikátu např. na čipové kartě, internetového prohlížeče a další software potřebného pro práci v jednotlivých aplikacích RIS včetně CSU. Zahrnuje e-mailového klienta pro příjem e-mailových notifikací.

Klient Pověřené Osoby

Pověřená osoba je osoba určená statutárním zástupcem kapitoly nebo kraje k zajištění procesů správy uživatelů v rámci příslušné organizace.

Klient Pověřené osoby pro potřeby CSU dále, tj. nad rámec společných vlastností (viz Skupina komponent typu Klient-uživatel), zahrnuje software pro práci s Registračním formulářem (implementovaným technologií Adobe forms, např. Adobe Acrobat nebo Acrobat Reader) a vlastní Registrační formulář v aktuální verzi.

Klient RISPR

Pro potřeby aplikací RISPR tato komponenta dále, tj. na rámec společných vlastností (viz Skupina komponent typu Klient-uživatel), zahrnuje Adobe Flash Player včetně vlastní aplikace (implementována v jazyce Adobe ActionScript) realizující uživatelské rozhraní rozpočtových a dalších aplikací RISPR.

Klient RISRE

Pro potřeby aplikací RISRE tato komponenta dále, tj. nad rámec společných vlastností (viz Skupina komponent typu Klient-uživatel), zahrnuje Java Runtime Environment včetně klientské části aplikace Elektronický podpis, která je implementována v technologii Java Applet a která slouží k elektronickému podepisování transakcí uživatelem v prostředí internetového prohlížeče.

Klient CSÚIS

Pro potřeby aplikací CSÚIS tato komponenta dále, tj. nad rámec společných vlastností (viz Skupina komponent typu Klient-uživatel), zahrnuje nástroje a knihovny pro šifrování předávaných dat a nástroje pro komunikaci s komponentou CSÚIS.

3.1.1.16 Aplikační firewall

Tato komponenta slouží k:

- ukončení šifrovaného HTTPS spojení. Tato spojení jsou jednou částí komunikace mezi uživateli nebo externími systémy. V případě autentizace klientským certifikátem je platnost tohoto certifikátu ověřována lokálně podle CRL,
- zajištění služeb bezpečnosti IISPP pro komunikace ze strany internetu.

Poznámka: Lokální ověření platnosti klientského certifikátu je prováděno na CRL, který je poskytován jako jedna ze služeb komponenty KVS.

3.1.1.17 Systém ČNB

Tato komponenta reprezentuje externí systém České národní banky ABO-K, který je důležitým systémem integrovaným s RIS. Základní částí integrace je procesní oblast realizace plateb, ve které jsou hromadně evidovány a ověřovány platby zadané do ČNB ze strany OSS vůči rezervacím v RISRE. Dalšími částmi integrace jsou synchronizace relevantních bankovních účtů vedených v ČNB, předávání bankovních výpisů, data pokladení plnění a stahování kurzů devisového trhu.

3.1.1.18 Systém EDS/ SMVS

Tato komponenta reprezentuje (z pohledu modelu) externí systém Evidenční dotační systém / Správa majetku ve vlastnictví státu, který je jedním ze systémů integrovaných s řešením RIS.

3.1.1.19 Systém IP

Tato komponenta reprezentuje integrační platformu, která poskytuje řadu technologicky neutrálních, synchronních i asynchronních rozhraní. Slouží jako tzv. integration broker, tj. centrální systém, přes který probíhá komunikace mezi jednotlivými systémy IISPP. Zajišťuje směřování zpráv a jejich mapování ze vstupního do výstupního formátu.

Z pohledu architektury obsahuje řadu dílčích komponent dvou typů:

- komponenty typu Adapter Engine zajišťující vlastní komunikaci s partnerem,
- komponenty modelující scénáře procesní integrace, které jsou definované v jednotlivých podkapitolách.

Technicky to je standardní software SAP Process Integration, který má dvě významné části, SAP integration Server a SAP Adapter Engine.

Adapter Engine ČNB

Tato komponenta je určena ke komunikaci s externími systémy integrovanými s řešením RIS a je dedikována pro komunikaci s komponentou Systém ČNB. Důvody pro oddělení od ostatní komunikace jsou zvýšení bezpečnosti komunikace a znemožnění útoku na poskytované služby (např. odmítnutí služby – Denial of Service). V rámci zpracování požadavku v této komponentě jsou prováděny

kontroly požadavků podle XSD schémat, kontroly identity technických uživatelů a jejich rolí a jsou ověřovány elektronické značky (podpisy) jednotlivých požadavků.

Technicky to je samostatná softwarová komponenta SAP Non-central Adapter Engine, která je částí komponenty Systém PI.

Adapter Engine OSS

Tato komponenta je určena ke komunikaci s externími systémy integrovanými s IISPP, které jsou reprezentovány komponentami EKIS OSS, a Systém EDS/SMVS. V rámci zpracování požadavku v této komponentě jsou prováděny kontroly požadavků podle XSD schémat, kontroly identity technických uživatelů a jejich rolí a jsou ověřovány elektronické značky (podpisy) jednotlivých požadavků.

Technicky to je samostatná softwarová komponenta SAP Non-central Adapter Engine, která je částí komponenty Systém PI.

PI Agenda uživatelů

Tato komponenta poskytuje Web Services rozhraní komponenty Agenda uživatelů pro účely komponenty Webová aplikace, tj. pro účely CSU. Je používána pro příjem Registračního formuláře z Webové aplikace a jeho odeslání do Agendy uživatelů.

PI Autorizace EKIS OSS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace, které realizují autorizaci externích systémů (reprezentovaných komponentou EKIS OSS). Věcně poskytuje rozhraní, které využívá komponenta Adapter Engine OSS.

PI ČNB

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace ČNB s RIS. Věcně poskytuje řadu služeb, např. pro ověřování platnosti platebních příkazů proti rezervacím v RISRE.

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní, které je vystaveno komponentou Adapter Engine ČNB.

PI EDS/ SMVS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace EDS/SMVS s RIS. Věcně poskytuje služby:

- pro načítání závazných parametrů z RISPR pro účely tvorby rozpisu v EDS/ SMVS,
- pro vkládání vytvořeného rozpisu rozpočtu zpět do RISPR,
- pro načítání rozpočtových dokladů a rezervací z RISRE z oblasti týkající se EDS/ SMVS.

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní, které je vystaveno komponentou Adapter Engine OSS.

PI KVS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace KVS s RIS. Věcně poskytuje službu spojené s elektronickým podpisem (zajištění šifrování, dešifrování, ověření elektronického podpisu), generováním hesel a šifrováním.

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní pro komponentu KVS.

PI RIS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procení integrace EKIS OSS s RIS. Věcně poskytuje služby pro řízení rozpočtu, tj. přenos rozpočtových opatření a platební styk (rezervace).

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní, které je vystaveno komponentou Adapter Engine OSS.

PI CSÚIS

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace účetních systémů spolupracujících organizací, zasílajících data, a CSÚIS. Věcně poskytuje služby pro přijetí výkazů a poskytnutí výsledku zpracování.

Technicky poskytuje asynchronní Web Services rozhraní, které je vystaveno komponentou Adapter Engine OSS.

PI Správa uživatelských entit

Tato komponenta reprezentuje scénáře procesní integrace komponenty IdM s komponentami Portál RIS a Agenda uživatelů. Věcně poskytuje rozhraní ke službám komponenty IdM. Pro účely nahrání, aktualizace a mazání klientských certifikátů uživatelů (reprezentovaných komponentami Klient RISPRa Klient RISRE) z Webového rozhraní komponenty Portál RIS poskytuje asynchronní integraci s komponentou IdM.

Technicky poskytuje synchronní Web Services rozhraní.

Správa technických uživatelů PI

Tato komponenta obsahuje lokální úložiště technických uživatelských entit, které je dávkově synchronizováno z komponenty IdM. Technické uživatelské entity jsou používány pro externí systémy (reprezentovaných komponentou EKIS OSS).

Technicky to je standardní SAP User Management Engine.

3.1.1.20 Tisková služba

Tato komponenta reprezentuje externí systém, který je určen k tisku hesel do bezpečných obálek, které jsou pak poštou doručeny uživatelům.

3.1.1.21 Virus Scan Adapter

Tato komponenta reprezentuje vstupní bránu do antivirového systému. Poskytuje standardní SAP rozhraní SAP NetWeaver Virus Scan Interface (NW-VSI).

3.1.1.22 Saprouter

Saprouter je komponenta směrování a řízení přístupu k SAP aplikacím. Umožňuje uživatelům používající nativního klienta SAPGui směrovat komunikaci podle předem daných pravidel. V rámci infrastruktury IISPP slouží k těmto účelům:

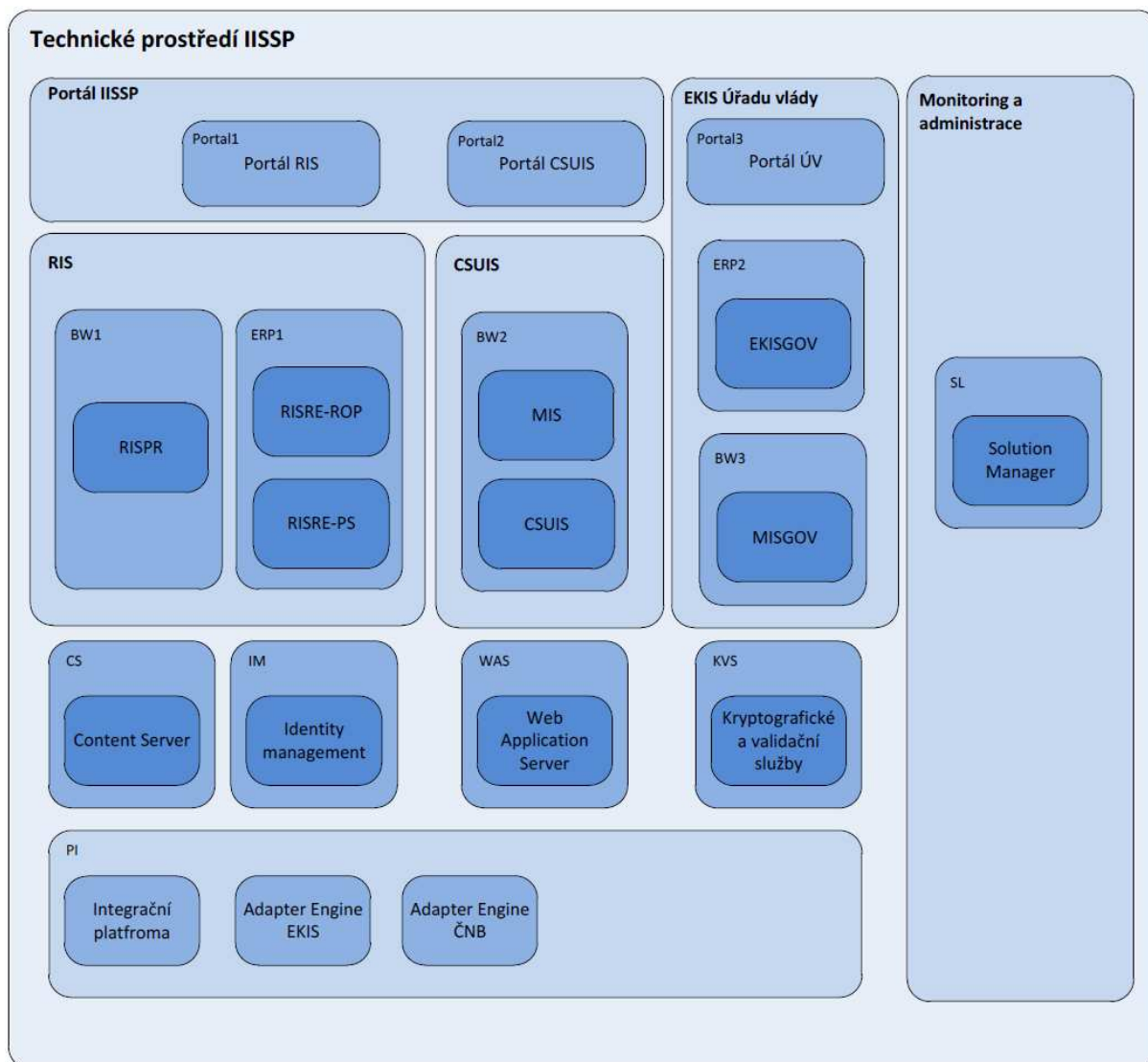
- zajišťuje a kontroluje přístup pracovníků podpory k SAP na jednotlivé systémy při odstraňování chyb,
- zajišťuje a kontroluje přístup uživatelů Úřadu vlády k aplikacím EKISGOV a MISGOV,
- zajišťuje a kontroluje přístup analytických pracovníků ČNB k datům IISPP.

3.2 Technická architektura

3.2.1 Základní koncepce technické infrastruktury IISPP

Integrovaný informační systém Státní pokladny (IISPP) je vytvořen na základních funkčních blocích, v přehledu zobrazených na následujícím obrázku.

Obrázek 6 – Základní technické komponenty IISPP



Prostředí IISPP je založeno na produktech SAP doplněných dalšími podpůrnými systémy. Technologická architektura SAP systémů je tvořena třemi základními vrstvami:

Databázová vrstva

Databázová vrstva, do které přistupuje aplikační server, se skládá z centrálního databázového systému, členěného na DBMS (database management systém) a samotnou databázi ve formě souborů.

Aplikační vrstva

Software komponenty aplikační vrstvy se skládá z jednoho nebo více aplikačních serverů. Aplikační server se skládá ze sady služeb nutných k jeho běhu. Vybraný aplikační server, centrální instance, zajišťuje navíc koordinační a dispečerskou činnost v rámci systému. Během životního cyklu aplikace je možné zvyšovat výkon buďto (a) přidáním HW prostředků (procesor, paměť) do existujícího aplikačního serveru/serverů nebo (b) přidáváním dalších aplikačních severů a rovnoměrně zatěžovat jednotlivé servery (load balance).

Prezentační vrstva

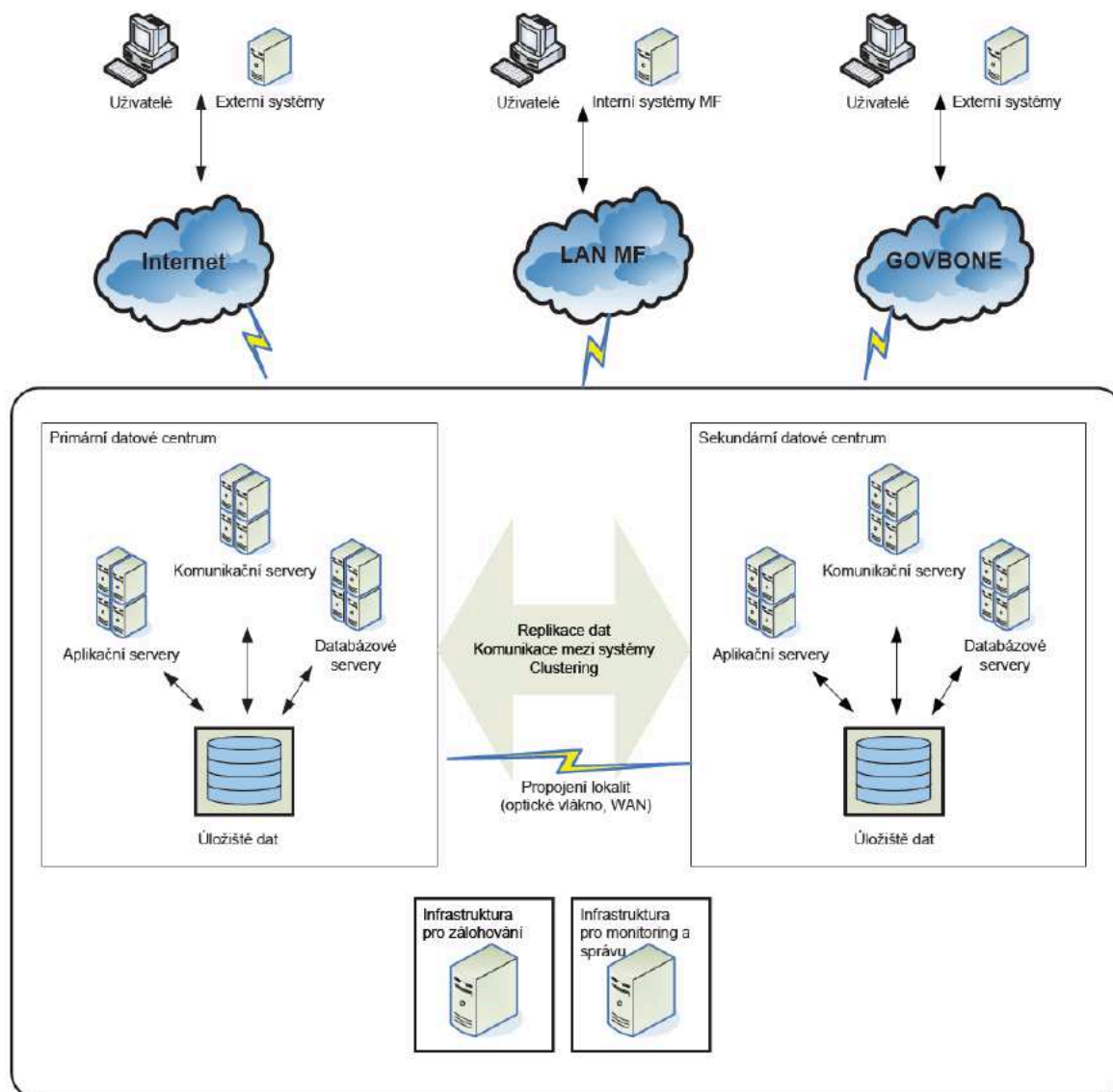
V rámci IISPP se pro zajištění uživatelského rozhraní používají tyto metody přístupu uživatelů:

- Nativní klient SAPGui (Graphical Use Interface) a to výhradně v prostředí interních sítí MF a Úřadu vlády. Spojení mezi SAPGui a aplikačním serverem je navazováno výhradně prostřednictvím Saprouteru;
- Webové rozhraní prostřednictvím příslušného portálu;
- Pro analytický přístup k datům se používá SAP prostředí BEx (SAP Business explorer), a to z prostředí sítí MF, Úřadu vlády a ČNB.

3.2.2 Technická prostředí IISPP

Systémová koncepce IISPP je založena na rozložení celého řešení do 2 oddělených lokalit. Rozložení systémů do 2 lokalit je předpokladem pro zajištění vysoké dostupnosti i v případě havárie. Replikace dat mezi úložišti je předpokladem minimálních dob pro obnovu a minimalizace ztráty dat v případě poruchy nebo havárie.

Obrázek 7 – Základní schéma technického prostředí IISSP



3.2.3 Technické komponenty IISSP

Níže uvedená tabulka obsahuje výčet standardního aplikačního software ve smyslu produktů, který je omezen na software potřebný pro produkční provoz řešení (tj. nezahrnuje vývojové, testovací a jiné nástroje, např. nástroje pro provozní dohled).

Tabulka 1 – Mapování komponent architektury IISSP na SW produkty

Komponenta	Software
Klient Pověřené Osoby Klient RESPR Klient RISRE Klient CSÚIS	Internetový prohlížeč, typicky Microsoft Internet Explorer (MSIE), další HW a SW vybavení dle aktuální verze Technického manuálu.
Klient Pověřené Osoby	Adobe Acrobat, Adobe Reader 8.0 nebo vyšší
Klient RISPR	Adobe Flash Player

Komponenta	Software
Klient RISRE	Java SE (Java Platform, Standard Edition) Runtime Environment
KVS	Apache Web Server rozšířený o standardní knihovny
Portál RIS Portál CSÚIS	SAP Enterprise Portal
Centrální úložiště dokumentů	SAP Content Server
IdM	SAP Identity Management
CSÚIS	SAP Business Warehouse 1. OLAP procesor, 2. Metadata Repository, 3. Reporting Agent, 4. Data Mining tools, 5. Integrated Planning.
RISPR	SAP Business Warehouse 1. SAP Web Dynpro, 2. Integrated Planning, 3. SAP Organizační Management.
RISRE	SAP ERP Central Component 1. Public Sector Collections and Disbursements, 2. Finance, 3. Funds Management, 4. Workflow, 5. Centrální správa adres, 6. Business Partner. SAP Business Warehouse
ADS RISPR ADA RISRE	Adobe Document Services
Správa uživatelů	SAP ERP Central Component Pozn.: komponenta je provozována v rámci jednoho systému spolu s komponentou RISRE
ARO	SAP ERP Central Component Pozn.: komponenta je provozována v rámci jednoho systému spolu s komponentou RISRE
Databáze školení	SAP ERP Central Component Pozn.: komponenta je provozována v rámci jednoho systému spolu s komponentou RISRE
Bezpečný log	Apache
Systém PI	SAP Process Integration
Tisková služba	Proprietární řešení MF provozované mimo IISSP
Virus Scan Adapter	

3.2.4 Landscape IISSP

Prostředí IISSP je provozováno v několika oddělených landscapech, určených specifickému účelu:

- Vývojové prostředí;
- Testovací prostředí (řízení kvality);
- Školící prostředí;

- Testování třetích stran (pre-produktivní prostředí s omezenou funkcionalitou pro testování aplikací externích subjektů a spolupracujících organizací);
- Produktivní prostředí.

Tabulka 2 – Rozdělení systémů v rámci landscape IISSP

Aplikace	Vývojový systém	Testovací systém	Školící systém	Produktivní systém	Systém pro testování 3.stran
RISPR	B1D	B1Q	-	-	-
	-	-	B1L	-	-
	-	-	-	B1P	-
CSÚIS	B2D	B2Q	-	B2P	-
	-	-	B2L	-	-
MIS	B2D	B2Q	-	B2P	-
	-	-	B2L	-	-
RISRE	E1D	E1Q	-	-	-
	-	-	E1L	-	E1T
	-	-	-	E1P	-
Integrační platforma	I1D	I1Q	-	-	I1T
	-	-	-	I1P	-
WEB Aplikace	W1D	W1Q	-	W1P	-
Portál PR	P2D	P1Q	-	-	-
	-	-	P2L	-	P1T
	-	-	-	P1P	-
Portál MIS	P2D	P2Q	-	P2P	-
	-	-	P2L	-	-
SAP Solution Manager	S1D	S1Q	-	-	-
	-	-	-	S1P	-
Webová aplikace T3S	-	-	-	-	T1T
SAP Content Server	-	C1Q	-	-	-
	-	-	-	C1P	-
TREX	-	Y1Q	-	Y1P	-
IDM	-	U1Q	-	-	-
	-	-	-	U1P	-
Web Dispatcher pro portál P1	-	P1Q	-	-	-
	-	-	-	P1P	-
Web Dispatcher pro portál P2	-	P2Q	-	P2P	-
Web Dispatcher pro portál P3	-	D3Q	-	D3P	-
Web Dispatcher pro PI	-	I1Q	-	-	-
	-	-	-	I1P	-

Aplikace	Vývojový systém	Testovací systém	Školící systém	Produktivní systém	Systém pro testování 3.stran
Web Dispatcher pro CSÚIS	-	-	-	D1P	-
Web Dispatcher pro RISPR	-	-	-	D2P	-
Web Dispatcher pro Web aplikaci	-	W1Q	-	W1P	-
BI Precalculation Service	-	L1Q	-	L1P	-
KVS	-	K1Q	-	K1P	-
Sdílené úložiště	-	N1Q	-	N1P	-
Adapter Engine	-	A1Q	-	A1P	A1T
Bezpečný log	-	-	-	BSP	-
SAP Router	-	-	-	R1P	-

3.2.5 Infrastruktura komponent IISSP

Pro prostředí IISSP je využívána platforma operačního systému AIX 6.1 a platforma databáze Oracle 10.2.0.4. Pro zajištění dostupnosti je použito clusterové řešení Veritas cluster. Výjimkou je systém C1 (SAP Content Server), u kterého je využívána databáze MaxDB. Úroveň nainstalovaných oprav je pro všechny operační systémy a databáze stejná. Pro BI Precalculation Service je využíván OS MS Windows 2003 Server Standard Edition.

Z hlediska HW architektury je prostředí IISSP provozováno na serverech typu IBM P570 s využitím virtualizace. Fyzický HW je přitom rozdělen na logické jednotky, tzv. LPAR. V rámci každého LPAR je nainstalován OS AIX se samostatným *hostname*. Technická konfigurace prostředí odpovídá doporučení výrobce SW produktu SAP. Konfigurace typů a množství aplikačních serverů pro jednotlivé komponenty uvádí následující tabulka.

Tabulka 3 – Infrastruktura komponent produktivního prostředí IISSP

Aplikace	Produkt	Systém (SID)	Počet nodů databáze	Počet nodů Centrální instalace	Počet nodů Aplikačních serverů	Počet nosů Web Dispatcher
RISRE	SAP ECC 6.0	E1P	2 (active-pasive mod)	2 (active-pasive mod)	4	-
RISPR	SAPNetweaver BI 7.0	B1P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	4	-
MIS-CSÚIS	SAP Netweaver BI 7.0	B2P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	4	-
EKISGOV	SAP ECC 6.0	E2P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	-	-
MISGOV	SAP Netweaver BI 7.0	B3P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	-	-

Aplikace	Produkt	Systém (SID)	Počet nodů databáze	Počet nodů Centrální instalace	Počet nodů Aplikačních serverů	Počet nosů Web Dispatcher
Portál GOV	SAP Netweaver Portal 7.0	P3P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	-	-
Integrační platforma	SAP Netweaver PI 7.1	I1P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	4	2
Adapter Engine pro ČNB	SAP External Adapter Engine 7.1	A1P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	-	-
Adapter Engine pro RISRE	SAP External Adapter Engine 7.1	A2P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	-	-
Portál PR	SAP Netweaver Portal 7.0	P1P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	4	2
Portál MIS	SAP Netweaver Portal 7.0	P2P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	4	2
WEB aplikace	SAP Netweaver WAS Java	W1P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	4	2
Solution Manager	SAP Solution Manager 7	S1P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	-	-
Identity Management	SAP Identity Management 7.1	U1P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	2	-
Content Server/TREX	SAP Content Server 6.40	C1P	2 (active - pasive mod)	2 (active - pasive mod)	-	-
Kryptografické a val. služby	J2EE Server Apache Tomcat	K1P	-	2 (active - pasive mod)	-	-
Pomocné úložiště dat	NFS server	N1P	-	1	-	-
BI Precalculation Server	SAP BI precalc services	I1P	-	1	-	-
SAP Router	SAP Router	R1P	-	1	-	-
SAP Router	SAP Router	R2P	-	1	-	-
SAP Router	SAP Router	R3P	-	1	-	-

3.2.6 Komunikační architektura

3.2.6.1 Primární a záložní lokalita

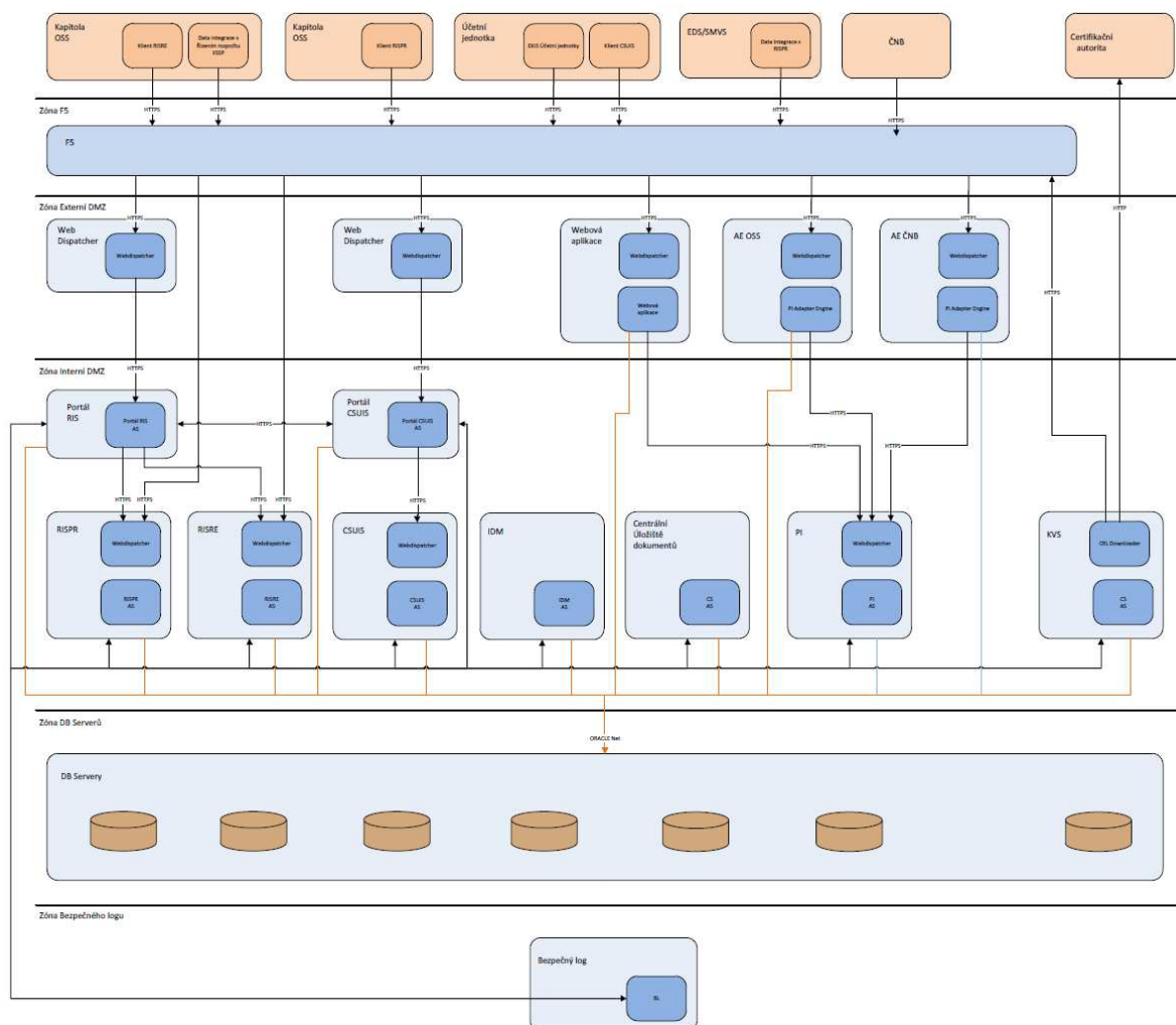
Celé řešení IISPP je z hlediska provozu rozloženo do 2 lokalit (samostatných datových center), jejichž funkce je následující:

- Primární lokalita,
 - produktivní prostředí;
- Záložní lokalita,
 - produktivní prostředí – jen v případě přepnutí z primární lokality,
 - vývojové prostředí,
 - testovací prostředí,
 - školicí prostředí.

3.2.6.2 Síťová infrastruktura

Komunikace je založena na standardu TCP/IP verze 4. Rámcový přehled zónování a komunikace mezi jednotlivými systémy je uveden na následujícím obrázku.

Obrázek 8 – Základní schéma síťové komunikace IISPP



3.2.6.3 NFS

Sdílení dat pomocí standardu NFS (Network File Systém) se využívá pro:

- sdílení vybraných adresářů mezi aplikačními servery v rámci jedné aplikace,
- sdílení dat mezi aplikacemi,
- sdílené úložiště dat pro instalační soubory, patche aj.,
- jako dedikované úložiště pro data určená k přenosu do Bezpečného logu.

Ve všech zmíněných případech jde z pohledu architektury o poněkud rozdílnou implementaci NFS služeb (rozdílná pravidla pro provoz NFS serveru). Obecně platí, že pro samostatnou službu NFS není vytvořen samostatný dedikovaný cluster, ale služby/servery NFS jsou často součástí zdrojů clusteru aplikace.

Sdílení adresářů má podobu zdrojů v definici aplikačního clusteru, které jsou aktivovány při startu aplikace (vrstvy CI).

Sdílení mezi aplikačními servery je vyžadováno u následujících aplikací:

- RISPR (B1P),
- MIS-CSÚIS (B2P),
- RISRE (E1P).

3.2.6.4 Mailové služby

Pro systém IISPP je využívána odchozí SMTP komunikace na SMTP bránu. Na straně SAP systémů je odchozí komunikace realizována pomocí služby SAP Connect. Pro odchozí e-mailové zprávy není aplikováno omezení na cílové domény.

3.2.7 Řízení prostředí IISPP

3.2.7.1 Režimy provozu prostředí IISPP

HW architektura IISPP je navržena tak, aby byly primárně poskytovány technické prostředky pro provoz produktivního prostředí.

Celé prostředí IISPP je provozováno v primární a v záložní lokalitě. V primární lokalitě je provozováno produktivní prostředí. V případě výpadku části nebo celé primární lokality je celé produktivní prostředí přesunuto na záložní lokalitu.

V běžném režimu se provozuje na záložní lokalitě vývojové, testovací a školící prostředí. Před přesunem produktivního prostředí z primární na záložní lokalitu, musí být z důvodu poskytnutí dalších zdrojů (CPU, RAM, síťové adaptéry) zastaveno celé vývojové, testovací i školící prostředí.

3.2.7.2 Vrstvy aplikace

Z hlediska rozložení aplikace do vrstev se rozlišují aplikace s interním a externím přístupem.

- Aplikace s externím přístupem – jedná se o aplikace, ke kterým je umožněn přístup z prostředí internetu. U těchto aplikací je aplikační vrstva a přístupová vrstva (web dispatcher) provozována z bezpečnostních důvodů v oddělené – externí DMZ.
- Aplikace s interním přístupem – jedná se o aplikace, které nejsou přístupné napřímo z prostředí internetu. Tyto aplikace mají všechny vrstvy provozovány ve vnitřní DMZ. Přímý přístup je umožněn pouze uživatelům z prostředí sítě GOVBONE a pro účely administrace prostřednictvím dedikované infrastruktury VPN.

Všechny provozované aplikace jsou tvořeny několika samostatně clusterovanými nebo redundantně konfigurovanými vrstvami, přičemž dostupnost instancí v jednotlivých vrstvách je zajištěna samostatnými pravidly.

Prostředí je provozováno ve dvou lokalitách (primární a záložní), přičemž produktivní prostředí je v těchto lokalitách konfigurováno v geografickém clusteru. Tento je implementován nad každou DB a CI instancí a nad instancemi web dispatcherů (WD) následovně:

- každá clusterová instance je konfigurována v dané lokalitě v rámci lokálního clusteru vytvořeného nad odpovídajícími hostitelskými OS (provozovanými v samostatných LPAR),
- odpovídající páry clusterů (cluster v primární a v záložní lokalitě) jsou konfigurovány v rámci geografického clusteru,
- přepínání clusterovaných uzlů v rámci jedné lokality je automatické nebo alternativně řízené operátorským příkazem,
- přepínání clusterů na geografické úrovni (tj. mezi centry) je vždy manuální (na základě operátorského příkazu).

Aplikační vrstvy jsou provozovány v redundanci, přičemž load-balancing pro vnitřní aplikační servery zajišťuje clusterová instance CI. Externí přístup k aplikačním serverům je zajišťován clusterovými instancemi web dispatcherů.

Clustery jsou realizovány a řízeny prostřednictvím software Veritas, k řízení je používán nástroj „Veritas Cluster Manager“.

Z hlediska provozu aplikace ne uzlech clusteru jsou jednotlivé vrstvy aplikace a jednotlivé clusteru na sobě nezávislé. Rozmístěním částí jedné aplikace je možné pouze v rámci jedné lokality. Provoz jedné aplikace přes lokality není povolen, ačkoli je technicky možný. Všechny části jedné aplikace musí být buď v primární, nebo záložní lokalitě.

Současně není povoleno ve stejném čase provozovat některé aplikace produktivního prostředí v primární lokalitě a jiné aplikace v záložní lokalitě. I když tento provoz je technicky možný a využívá se pro testování přesunu jednotlivých aplikací, při přechodu na záložní lokalitu se přesouvají všechny aplikace IISPP.

3.2.7.3 Přesun prostředí IISPP mezi lokalitami

Přesun prostředí mezi lokalitami je proces, který reaguje obvykle na nedostupnost nebo havárii primární lokality. Výchozí podmínky a proces vlastního přesunu jsou součástí Disaster Recovery dokumentace:

- Přesun prostředí mezi lokalitami je řízený proces, který musí být proveden na základě pečlivého uvážení a na základě schválení osob zodpovědných za provoz infrastruktury i aplikace IISPP.
- Mezi lokalitami se převádí všechny aplikace IISPP.
- Přesun celého produktivního prostředí z primární do záložní lokality musí předcházet zastavení vývojového, testovacího a školícího prostředí v záložní lokalitě.
- Pro řízení přesunu celého prostředí je provozovatelem infrastruktury implementován nástroj TWS, který zajistí řízený přesun celého prostředí.
- Vlastnímu přepnutí aplikace musí předcházet změna v nastavení synchronizace mezi diskovými poli primární a záložní lokality. Tuto činnost je potřeba provádět pouze v havarijních stavech a při návratu na primární lokalitu, což je zajištěno konfigurací zdrojů clusteru pro přesun datových vrstev aplikací mezi lokalitami. Součástí operace přesunu aplikace mezi lokálními clusteru dvou lokalit je změna směru replikace všech odpovídajících datových objemů spojených se zajištěním činnosti dané datové vrstvy. Nastavení směru replikace změn je součástí nastavení clusteru a diskových polí. Pokud tato změna není úspěšně provedena, k přesunu nedojde. Přesun aplikace je nutné provádět vždy společným postupem s Provozovatelem infrastruktury IISPP.
- Aplikace se přesouvají postupně po jednotlivých vrstvách. Každý cluster (přesněji v něm implementovaná komponenta) je z tohoto pohledu samostatná jednotka, kterou je nutno přesunout.

3.2.8 Monitoring

Monitorování aplikací IISPP se provádí centrálně z aplikace SAP Solution Manager, která nabízí pohledy na klíčové hodnoty a procesy v cílových systémech.

Centrální monitorování je prováděno odděleně pro vývojové a testovací prostředí systémem S1D a produktivní prostředí systémem S1P. Nastavení monitoringu je v obou systémech totožné.

Poznámka: monitorování dostupnosti clusterových služeb je v kompetenci Provozovatele infrastruktury IISPP.

Monitoring systémů je realizován prostřednictvím komponenty Computing Center Management Systém (CCMS). Pro účely monitoringu byl v CCMS vytvořen centrální monitor IISPP, ve kterém jsou zahrnuty systémy a jim přidružené atributy v hierarchicky seřazené stromové struktuře. SAP Solution Manager vystupuje jako Centrální Monitorovací Systém (CEN) kontrolující všechny IISPP komponenty včetně non-SAP komponent.

3.2.9 Správa SAP klientů

Funkcionalita Správy klientů je relevantní pouze pro systémy SAP. V produktivním prostředí je ve všech systémech provozován (kromě standardních SAP klientů) pouze klient 100.

V ostatních prostředích je Správa klientů vykonávána dle požadavků vývoje a správy prostředí.

3.2.10 Zálohování

Zálohování komponent IISPP probíhá automaticky prostřednictvím nástroje Tivoli Storage Manager (dále jen TSM) na zálohovací server bez zásahu administrátora.

Hlavními činnostmi podpory je kontrola databázových záloh a podpory testovacích běhů obnovy. Doporučeným postupem je kontrola z centrálního monitoringu v SAP Solutino Manager (z důvodu urychlení kontrol). Pro případ nedostupnosti centrálního monitoringu je připravena i alternativní metoda kontroly. Souborové zálohy nejsou dostupné v prostředí centrálního monitoringu a je nutné pro jejich kontrolu použít centrální nástroj pro plánování záloh Tivoli Workload Schedule (TWS). Kompletní seznam záloh IISPP je dostupný jako přehledný seznam. Kritické z pohledu provozu systému IISPP jsou zálohy DB, které se kontrolují denně.

3.2.11 Archivace

Archivace v prostředí SAP není implementována. V rámci provozu probíhají standardní operace výmazu příslušných tabulek, v nichž uplynula doba retence. Jedná se o provozní a podpůrná data.

3.2.12 Licenční audit

Měření licencí se provádí na základě výzvy licenčního centra SAP, která je periodicky zasílána odpovědné osobě na straně zákazníka, nebo jsou telefonicky kontaktováni zástupci společnosti. Měření licencí probíhá v souladu s ustanovením smlouvy podle instrukcí licenčního centra, které musí být zároveň provedeno výhradně nástroji SAP. Výstupem měření je konsolidovaný seznam udávající počty uživatelů a využívání SAP produktů, který je zaslán licenčnímu centru.

Měření licencí probíhá v oblastech:

- licenční audit v ABAP systémech,
- licenční audit v Java systémech,
- licenční audit v SAP PI.

Měření licencí se provádí pomocí nástroje License Administration Workbench (LAW).

3.2.13 Správa uživatelů

3.2.13.1 Správa uživatelů IISPP

Správa uživatelů IISPP, tedy zejména uživatelů prostředí IISPP a ZO/NZO, probíhá prostřednictvím Centrální správy uživatelů, která je rámcově popsána v kap. 3.1.1.5 Správa uživatelů.

3.2.13.2 Správa administrátorských účtů

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

4 Definice pojmů a zkratk

Pojem / zkratka	Popis
ABAP	Advanced Business Application Programming – programovací jazyk 4. generace používaný pro vývoj aplikací mySAP.com od firmy SAP.
ABAP WD	ABAP Web Dynpro
ADK	Archive Development Kit
AES	Advanced Encryption Standard
Agregace	Součet, souhrn; do infokostky je možné ukládat data redundantně v sumarizované podobě, čímž se zajistí rychlejší odezva systému v případě častého používání sumarizovaných údajů; agregace je možné vytvořit pro libovolnou charakteristiku (údaje celkem za kalendářní rok); pokud je agregace nastavena, systém neprovádí přepočítávání klíčových údajů z infokostky při příslušném dotazu, ale čte výsledky rovnou z tabulky agregací
Agregát	Agregáty představují jednu z možností, jak zvýšit výkonnost systému SAP NetWeaver BI zrychlením odezvy na dotazy do databáze. Použitím agregátů je možné ukládat data do infokostky s jistou nadbytečností („redundantně“) – v sumarizované podobě, čímž se zajistí rychlejší odezva systému v případě častého používání sumarizovaných údajů. Agregáty je možné vytvořit pro libovolnou charakteristiku (např. údaje celkem za kalendářní rok). Pokud je agregát nastaven, systém při příslušném dotazu neprovádí přepočítávání klíčových údajů z infokostky, ale čte výsledky přímo z tabulky agregátů.
Akceptační testy	Uživatelské testování prováděné uživateli za účelem akceptace řešení – ověření, že dodávaný systém splňuje požadavky definované v Cílovém konceptu. Předmětem testování je vybraná podmnožina Integrovaných testů.
ALE	Application Linking and Enabling
ALV	ABAP List Viewer
API	zkr. Aplikační rozhraní
ARES	Automatický registr ekonomických subjektů
ARIS	Automatizovaný rozpočtový informační systém Ministerstva financí
ASK	Automatické specifické kontroly
Atribut charakteristiky	Prvky datového úložiště umožňující filtrování
Autorizační profil	Je to soubor obsahující popis a vymezení přístupu k funkcím a objektům systému. Může být generován automaticky nebo vytvářen ručně.
BADI	Business Add-Ins, rozšíření systému SAP
BAPI	Business Application Programming
Batch job	SW program, spouštěný ad-hoc nebo pravidelně v rámci informačního systému mimo uživatelské rozhraní
BC	Basis Components
BCS	Budget control systém
BEx	Business Explorer
BI	Business Intelligence – souhrnný název pro datové sklady a jejich nástroje.
BI Content	BI Content znamená souhrn předdefinovaných prostředků pro řešení datového skladu SAP NetWeaver BI. Obsahuje předdefinované infoobjekty, query, pracovní sešity, role, klíčové ukazatele, obecně objekty SAP NetWeaver BI.

Pojem / zkratka	Popis
BIS	Bezpečnostní informační služba.
BP	Business Partner – kmenový záznam v IISSP pro evidenci obchodních partnerů (např. klientů platebního styku)
BPA	Business Process Analysis – služba optimalizace hlavních obchodních procesů
BPEL	Business Process Execution Language
BRTOOLS	Backup and Recovery TOOLS, nástroje pro zálohování a obnovu databáze Oracle v SAP
BUKRS	Účetní okruh
Business Explorer Analyzer, Bex Analyzer, Bex	Nástroj pro tvorbu a spouštění interaktivních reportů SAP BW v prostředí MS Excel
Business Systém	Konfigurační objekt SAP PI užívaný pro systém odesílající nebo přijímající zprávy prostřednictvím SAP PI.
BW (BI)	Business Warehouse (Business Intelligence) – Komponenta SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI – dříve označovaná jako datový sklad SAP BW) zajišťuje vysoce výkonná řešení pro oblast plánování a rozpočtování, vykazování a analytické činnosti. Pomocí nabízených aplikací a nástrojů mohou být v SAP NetWeaver BI integrována, transformována a konsolidována data pocházející z různých interních a externích datových zdrojů.
CA	Certifikační autorita.
CA	Contract Account – kmenový záznam v IISSP pro evidenci čísel bankovních účtů.
CBO	Cost-based Optimizer
CBS	Component Build Service – automatická kompilace a nahrání na vývojové prostředí
CCMS	Computing Center Management Systém – nástroje pro řízení a monitorování informačního systému SAP.
CCMSR	Agenti pro CCMS (Computing Center Management System)
CCoE, COE	Customer Center of Expertise – Odborného kompetenční středisko zákazníka.
CD	Compact Disc.
CEN	Centrální monitorovací systém
Centrální log	Datové úložiště stavových zpráv.
CFU	Číslo finančního úřadu.
CI	Centrální instance
Cílové uživatelské skupiny	Cílové uživatelské skupiny se vytvoří z rolí v závislosti na podobnosti znalostního profilu rolí. Cílových skupin bude omezený počet, v závislosti na znalostním profilu skupiny se bude vytvářet varianta školení.
CK	Cílový koncept.
CM	SAP Cash management.
CMS	Change Management System.
COFOG	Klasifikace funkcí vládních institucí (pouze pro PO).
Combo-box	Rozbalovací menu (filtr).
CPIC	Common Programming Interface – Communications (CPI-C) je standardní rozhraní pro aplikace, které vykonávají přímou (program-program) komunikaci.

Pojem / zkratka	Popis
CQC	Continuous Quality Check – Průběžná kontrola kvality
CRL	Certificate Revocation List (Seznam revokovaných certifikátů)
CSU	Centrální správa uživatelů.
CSÚIS	Centrální systém účetních informací státu.
CSV	Comma Separated Values.
CTS	Change and Transport System.
CUA	Central User Administration, technologie centrální správy uživatelů v SAP.
CUBE	Infokostka.
ČNB	Česká národní banka.
ČSÚ	Český statistický úřad.
Data hlášení	Finanční data dodávaná konsolidačními jednotkami do systému (rozvaha, výsledovka, PKP).
Datová kostka	Synonymum: infokostka.
Datová struktura	Synonymum: datový model.
Datová tržiště	Verze datového skladu zúžená na určitou skupinu uživatelů, tj. cílená skupina dat.
Datový cíl	Synonymum: Infoprovider.
Datový model	Způsob uložení dat.
Datový model fyzický	Popis ve struktuře databáze, reprezentace logického modelu v konkrétním databázovém prostředí.
Datový model logický	Obecný popis abstrakce reálného světa zachycující modelované prvky a jejich vztahy.
Datový sklad (Data Warehouse)	Datový sklad je forma databáze, která umožňuje optimálně shromažďovat a třídit data za účelem analýzy a reportování. Data jsou nejběžněji ukládána ve formě tzn. multidimenzionálních kostek. Na data se lze dívat univerzálními nástroji pro datové analýzy, protože schema uložení dat je standardizováno (tzn. Star schéma).
Datový zdroj	Struktura ve zdrojovém systému a replikovaná do datového skladu; představuje strukturu předávaných dat.
DB	Databáze.
DC	Development Component; označení softwarové komponenty ve vývojovém prostředí SAP (java).
DC	Domain Controller, řídicí počítač, též Development Component, vývojová komponenta.
Definice SDR (dle DFS)	Sestavení, schválení a konečné zafixování střednědobého státního rozpočtu v detailizované podobě probíhá na všech úrovních hierarchické struktury. Vzhledem k tomu, že Státní fondy nejsou součástí struktury, není možné využívat pojmu Střednědobý výhled (SDV). Pojem střednědobý státní rozpočet zahrnuje rozpočty všech prvků hierarchické struktury na rozpočtový rok a na roky střednědobého výhledu. Lze tedy říci, že data střednědobého státního rozpočtu jsou podmnožinou rozpočtových dat obsažených ve SDV.
Delta-upload	Proces importů dat do BW, kdy jsou přenášena pouze přírůstková, resp. změněná data; minimalizuje se tak objem přenášených dat a zkracuje doba importu.
DIČ	Daňové identifikační číslo.
Dimenze	Dimenze neboli „rozměr infokostky“ je veličina, na níž jsou závislé příslušné klíčové ukazatele a která není závislá na ostatních dimenzích.

Pojem / zkratka	Popis
	Dimenzemi mohou být např. „čas, zákazník, organizační struktura“ apod. Každá z dimenzí se skládá z charakteristik, jichž může být v jedné dimenzi zařazeno až 248. Infokostka SAP NetWeaver BI může mít až 16 dimenzí, z toho tři (čas, jednotky a datový paket) jsou povinné pro každou infokostku: zbývajících 13 dimenzí může pro svoji potřebu využít uživatel systému.
Dimenzní tabulka	Tabulka veličin, na nichž jsou závislé příslušné klíčové ukazatele viz. definice infokostky.
DKC	Dílčí konsolidační celek.
DKCS	Dílčí konsolidační celek státu.
Dlouhodobé závazky	Dlouhodobé závazky jsou rezervace rozpočtu se splatností v následujících letech (víceleté rezervace), které vyplývají z uzavřených smluvních vztahů na OSS a nesouvisí s vymezením dlouhodobých závazků, uvedeném ve vyhlášce č. 410/2009 Sb. (účetní vyhláška).
DMS	Document management system – Systém pro správu dokumentů.
DMZ	Demilitarized Zone.
DNS	Domain Name System.
DO	Datový objekt.
Dokumentace koncového uživatele	Je pracovním manuálem, podle kterého pracují koncoví uživatelé Systému. Popisuje vždy, pro jednotlivé transakce Díla, příslušné obrazovky (masky) Díla s vysvětlením významu jednotlivých polí a způsobu jejich vyplňování. Tato dokumentace je základem pro vlastní školení koncových uživatelů.
Doplňková data hlášení	Informace nutné pro provedení konsolidace kapitálu (kapitál, podíly, účasti, hospodářský výsledek).
DOR	Druh organizace.
DRI	Druh řízení.
DRP	Disaster Recovery Plan.
Druh uživatele	Dialog, systém, servis, komunikace, reference.
DSO	Data Store Object – Způsob uložení dat v datovém úložišti.
DSŘ	Detailní specifikace řešení.
DUR	Druh úřadu.
DVD	Digital Versatile Disc nebo Digital Video Disc.
DWDM	Digital Wavelength Division Multiplexing.
EAR	Enterprise Application Archive.
eCATT	Extended Computer Aided Test Tool.
ECC	SAP ECC 6.
EDS/SMVS	Evidenční dotační systém / Správa majetku ve vlastnictví státu. Systém pokrývající všechny aspekty rozpočtování za oblast programového financování.
Efektivnost	Takové použití veřejných prostředků, kterým se dosáhne nejvýše možného rozsahu, kvality a přínosu plněných úkolů ve srovnání s objemem prostředků vynaložených na jejich plnění.
EHP	Enhancement Packages, balíčky vylepšení systému SAP.
EKIS	Ekonomický informační systém.
EKISGOV	Ekonomický informační systém pro Úřad vlády.

Pojem / zkratka	Popis
e-learning	Vzdělávací proces, využívající informační a komunikační technologie k tvorbě kursů, k distribuci studijního obsahu.
EP	Enterprise Portal.
EPA	Enterprise Portal Archive.
ERP	Enterprise Resource Planning.
Error	Chyba.
ETL	ETL (extrakce, transformace a nahrávání dat) - softwarové nástroje umožňující extrakci a integraci dat z různých zdrojů (podnikových ERP systémů, relačních databází, internetu, XML datových zdrojů) v prostřední centralizovaného datového skladu.
EWA	Early-Warning Alert.
Exit konverze	Výstup.
Extraktor	Nástroj IS SAP BW pro přebírání dat z datových zdrojů.
FICA	SAP Credit management.
File	Soubor.
Finanční kontrola	Finanční kontrola je nedílnou součástí finančního řízení orgánu veřejné správy. Zahrnuje především správu veřejných příjmů, řízení veřejných výdajů, finanční účetnictví a výkaznictví a řízení pokladních operací. Její nedílnou součástí jsou kontrolní mechanismy uvnitř všech uvedených oblastí. Finanční kontrolu tvoří systém: • veřejnosprávní kontroly vykonávané kontrolními orgány, • kontroly podle mezinárodních smluv, • vnitřní kontrolní systém (řídící kontrola a interní audit).
FIPS	Federal Information Processing Standard.
Firemní měna	Měna, ve které konsolidační jednotka poskytuje svoje data (možno více měn).
Flexibilní upload	Metoda vstupu dat do SEMBCS – data se do systému nahrají ze souboru s přesně danou strukturou. Metoda je vhodná jak pro data hlášení, tak kmenová data (položkový plán, skupiny položek, konsolidační jednotky).
FM	Finanční místo – kmenový záznam v IISSP pro organizační členění v rámci Kapitoly. Odpovídá organizační složce státu (OSS).
Formální kontroly	Provedení kontrol podle § 13 písmeno „a“ a „b“, Vyhlášky 383/2009 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
FS	FileSystem.
FS	Funkční specifikace.
FTE	Full-time equivalent – Jeden FTE se rovná jednomu roku práce (na plný pracovní úvazek) zaměstnance, který se na 100 % věnuje dané činnosti.
FTP	Komunikační protokol pro přenos souborů.
Full-upload	Přenos kompletního souboru dat ze zdrojového systému.
GOVBONE	Páteřní síť, spravovaná Ministerstvem financí České republiky.
Granularita	Představuje „jemnost“ členění informací uvnitř datových modelů z požadovaného pohledu; je potřeba vždy najít vhodný kompromis pro členění: příliš hrubé členění způsobí ztrátu detailní informace (při rozvržení podle měsíců se ztratí informace o jednotlivých kalendářních dnech), příliš jemné naopak znamená zvýšení nároků na výkon systému a kapacitu disků.
GUI	Graphical User Interface, grafické uživatelské rozhraní.
HA	High Availability, vysoká dostupnost.

Pojem / zkratka	Popis
HDD	Hard-Disk Drive, jednotka pevného disku.
Hierarchie	Hierarchie představuje zvláštní případ pohledů na charakteristiky. Hierarchii tvoří např. organizační struktura společnosti popsaná pomocí vazeb mezi nákladovými středisky. V případě hierarchie je možné pro určitý infoobjekt definovat hierarchickou strukturu jeho hodnot, a to s vazbou mezi nadřizenými a podřizenými objekty. Počet úrovní v rámci hierarchie není omezen.
HOC	Hospodářská činnost.
Hospodárnost	Takové použití veřejných prostředků k zajištění stanovených úkolů s co nejnižším vynaložením těchto prostředků, a to při dodržení odpovídající kvality plněných úkolů.
HR	SAP Human Resources.
HMS	Hardware Security Module
HTML	HyperText Markup Language, jazyk na psaní dokumentů pro web.
HTTP	HyperText Transport Protocol.
HTTPS	zabezpečená varianta protokolu HTTP.
Hvězdičková konvence	* představuje zástupný znak pro libovolný počet znaků; # značí, že algoritmus pro daný výběr a pro danou klasifikaci neexistuje; + představuje zástupný znak pro jeden libovolný znak. Např. ++8* (závazný parametr pro Výzkum, vývoj a inovaci, který je definován tak, že na třetí pozici odvětvového členění se nachází číslo 8 následováno libovolným počtem znaků).
HW	Hardware, technické vybavení počítače.
Charakteristika	Charakteristika je objekt v systému SAP BI pro ukládání kmenových dat (např. rozpočtová položka, OSS).
Charakteristika	Charakteristiky slouží jako prostředek pro definici kritérií, podle nichž se provádí výběr dat z infokostky – jedná se např. o účetní okruh, rozpočtovou položku, paragraf, nákladové středisko, číslo materiálu apod. Jedná se o infoobjekty, k nimž jsou vztaženy ukazatele. Každá dimenze je tvořena charakteristikami, které detailněji danou dimenzi popisují – např. pro dimenzi čas jsou k dispozici charakteristiky „kalendářní rok, kalendářní týden, kalendářní den, účetní období, fiskální rok“ apod.
IAM	Identity & access management, systém pro správu uživatelů a jejich oprávnění.
ICF	Internet Communication Framework.
ICL	IČ liniově nadřizené účetní jednotky.
ICSI	IČ městského nebo obecního úřadu – správa.
ICSS	IČ městského nebo obecního úřadu – sídlo. Seznam úřadů pověřených výkonem státní správy.
IČ	Identifikační číslo.
ID	Jednoznačná identifikace objektu.
IDM	Identity management, v prostředí IISSP se jedná o SAP komponentu IDM.
IDM	SAP Identity management; systém pro správu uživatelů a rolí.
IDoc	Intermediate Document – standardní datová struktura pro elektronickou výměnu dat mezi aplikačními programy.
IISSP	Integrovaný informační systém Státní pokladny.

Pojem / zkratka	Popis
Implementace	Především odborná pomoc při nastavení a optimalizaci funkcionality systému, využívání a přenos know-how na zaměstnance MF formou odborného řízení prací, poradenství a školení.
Import dat	Import dat (také načítání dat) ze zdrojového systému do databáze SAP NetWeaver BI. Jedná se o proces, který je možné nastavit z hlediska technických parametrů i z hlediska času pomocí plánovače. V rámci importu dat jsou do SAP NetWeaver BI načítána kmenová data a transakční data.
Individuální příslib	Finanční krytí připravovaného závazku v navržené výši a v předpokládaném termínu jeho plnění konkrétnímu věřiteli.
Infokostka	Objekt v rámci SAP NetWeaver BI, který obsahuje data pro zpracování analýz a reportů. Obsahuje dva typy dat – ukazatele a charakteristiky. Z technického pohledu tvoří infokostku soustava tabulek relační databáze. Jednotlivé tabulky jsou uspořádány podle tzv. hvězdicového schématu, kdy k jedné tabulce s ukazateli (tabulce faktů) je vztaženo několik tabulek jednotlivých dimenzí. Cílem je zajistit možnost rychlého vyhledávání dat v jejich velice rozsáhlých objemech.
Infoobjekt	Společný název pro dva typy dat obsažených v infokostce – ukazatele a charakteristiky. Představují základní jednotku nesoucí v rámci SAP NetWeaver BI informaci. Z definovaných infoobjektů lze vytvořit neomezené množství infokostek, příp. dalších infoproviderů. Jeden infoobjekt může být použit ve větším počtu infokostek (infoproviderů).
Infooblast	Souhrn datových objektů se společnými vlastnostmi.
Infopaket	Infopaket definuje množinu dat, která mají být načtena do databáze SAP NetWeaver BI („importována“) ze zdrojového systému v rámci jedné dávky (skupiny infopaketů, příp. řetězce procesů). Jednotlivé infopakety je možné na úrovni infokostky (infoprovideru) rozlišit, takže je v případě nutnosti zajištěna možnost výmazu konkrétní dávky z infokostky a její opětovné načtení.
Infoprovider	Infoprovider SAP NetWeaver BI je objektem, nad nímž je možno s využitím nástroje SAP Query Designer vytvořit query.
Integrační testy	Ověřují správnost chování jednotlivých objektů vývoje z pohledu end-to-end procesů v souladu s očekávanými výsledky a procesním a funkčním návrhem. Zaměřují se na integraci jednotlivých vývojových objektů a rozhraní mezi nimi.
Integration Directory	Komponenta SAP PI sloužící jako úložiště konfiguračních informací integrací.
Integration Server	Komponenta SAP PI vykonávající funkce zasílání zpráv a manipulaci s jejich strukturou.
IS	Informační systém.
ISDS	Informační systém datových schránek.
ISPROFIN	Informační systém programového financování. Systém pro řízení alokace výdajů státního rozpočtu a kontrolu jejich čerpání na všech úrovních rozpočtového systému (vláda – ministerstvo financí – správci rozpočtové kapitoly – organizační složky státu – příjemci dotací) koncipovaný na principech programování veřejných výdajů v oblasti pořízení, technického zhodnocení, oprav a udržování hmotného a nehmotného investičního majetku.
ISVS	Informační systémy veřejné správy.
ISVZ	Informační systém veřejných zakázek.
IT	Information Technology, informační technologie.

Pojem / zkratka	Popis
ITIL	Information Technology Infrastructure Library je mezinárodně uznávaný standard pro řízení IT služeb.
J2EE	Java 2 Enterprise Edition, metodologie designu, vývoje, nasazení a provozování vícevrstevných aplikací v jazyce Java formou několika základních komponent.
JAR	Java Archive.
JDBC	Rozhraní pro přístup do databáze z aplikací napsaných v jazyce Java.
JSPM	Java Support Package Manager
JÚS	Jediný účet státu.
JÚSP	Jediný účet Státní pokladny.
JÚVS	Jediný účet veřejného sektoru.
KAP	Rozpočtová kapitola.
Kapitoly	Organizační členění subjektu podle rozpočtové skladby.
Karta ÚJ	Základní zobrazení ÚJ v Aplikaci pro správu jednotek pro konsolidaci.
KAT	Kategorie počtu obyvatel.
KC	Kompetenční centrum IISSP – organizační útvar MF ČR pro provoz IISSP.
KD	Kmenová data.
Klíčový ukazatel	(Klíčový) ukazatel je vlastním nositelem informace z dané infokostky. Každý klíčový ukazatel závisí na určité kombinaci charakteristik (např. „rozpočtová položka/paragraf/rok“ apod.). (Klíčový) ukazatel představuje vyjádření kvantitativních ukazatelů – hodnot (množství) jako např. počet zaměstnanců, schválený rozpočet, fakturované částky apod.
Klíčový uživatel	Vybraní uživatelé, kteří se ve vyšší míře podrobnosti i širě záběru seznámí s hotovým systémem a jeho činností. Následně budou schopni poskytovat podporu koncovým uživatelům systému.
KM	Knowledge Management, skupina praktik pro popis a distribuci znalostí a zkušeností
Kmenová data	Kmenová data detailněji popisují jednotlivé charakteristiky (např. zákazník = „název, adresa, PSČ, město“ apod.). Kmenová data zahrnují všechny hodnoty, jichž mohou jednotlivé charakteristiky nabývat. Součástí kmenových dat SAP NetWeaver BI mohou být atributy, texty nebo hierarchie. Kmenová data nejsou v databázi SAP NetWeaver BI uložena v infokostkách, nýbrž v samostatných tabulkách kmenových dat.
Kmenový záznam uživatele	Obsahuje kmenová data uživatele umožňující jeho identifikaci, autentifikaci a ve vazbě na autorizační profily přidělených rolí vymezuje přístup k funkcím a objektům systému.
Kolize	Událost, kterou IS vyhodnotí na základě nastavených algoritmů jako nepřipustný stav.
Komponenta	Specifická část řešení IISSP.
Komunikační struktura,	Communication structure. Struktura dat, ze které mají být plněny jednotlivé datové cíle přes pravidla aktualizace. Do komunikační struktury jsou předávána data, která prošla prvním stupněm čištění a transformace dat v pravidlech transferu.
Koncový uživatel	Zaměstnanec, který bude zpracovává agendy s pomocí IISSP.
Konsolidační jednotka	Konsolidující nebo konsolidovaná jednotka, pro SEM-BCS je vymezena zařazením do konsolidační okruhu, metodou konsolidace, firemní měnou, obdobím a rokem zařazení do konsolidačního celku.
Konsolidační monitor	Nástroj SEM-BCS pro grafické zobrazení konsolidačních okruhů, jednotek a opatření nutných pro provedení konsolidace.

Pojem / zkratka	Popis
Konsolidační okruh	Je tvořen souhrnem konsolidovaných jednotek a konsolidující jednotky označené jako mateřská, uvnitř dochází k eliminaci vzájemných vztahů, na úrovni konsolidačního okruhu dochází ke konsolidaci kapitálu.
Konsolidační výkazy	Souhrn výkazů pro provedení konsolidace, které předávají konsolidující a konsolidované ÚJ.
Konsolidační workbench	Nástroj SEM-BCS pro celkové nastavení systému.
Konsolidovaná ÚJ	Účetní jednotka nebo organizační celek postavený pro potřeby konsolidace na úroveň ÚJ, která je základním prvkem konsolidace. Předává PKP odvozené od individuálních výkazů (závěrek).
Konsolidující ÚJ	Konsolidující ÚJ je účetní jednotka nebo organizační celek postavený pro potřeby konsolidace na úroveň ÚJ, která konsoliduje předané údaje od konsolidovaných ÚJ a předává do CSÚIS výkazy zpracované metodami konsolidace.
Kontrola revalidace přístupů	Průběžná kontrola přístupových práv k jednotlivým komponentám aplikace. Tato věcná kontrola spočívá v kontrole, zda uživatelská oprávnění v systému odpovídají jejich roli v organizaci.
Kontrolní metoda – A) Porovnání skutečného stavu s dokumentací	Kontrolní metoda porovnání se použije k poznání míry souladu schválených záměrů a cílů, se skutečným stavem jejich plnění ve vztahu k prověřované činnosti a dodržení právních předpisů a opatření přijatých orgány veřejné správy v mezích těchto právních předpisů. Kontrolní metodou porovnání se prověří, zda se vyskytují odchylky mezi zjištěnými informacemi o hospodaření orgánu veřejné správy, právnické nebo fyzické osoby s veřejnými prostředky a údaji o plánování, přípravě a uskutečňování finančních nebo majetkových operací obsaženými v jejich podkladech, zavedených evidencích a automatizovaných informačních systémech, stanovených finančních, statistických a jiných výkazech, hlášeních, zprávách a jiné dokumentaci vedené podle zvláštních právních předpisů.
Kontrolní metoda – B) Sledování správnosti postupů	Kontrolní metodou sledování se zjišťuje, zda: - jsou vytvořeny podmínky a stanoveny postupy pro hospodárný, efektivní a účelný výkon prověřované činnosti - orgán veřejné správy jeho vedoucí a ostatní zaměstnanci tyto podmínky a stanovené postupy dodržují. Skutečný stav se zjišťuje: - pozorováním procesů a jevů při výkonu prověřované činnosti, - měřením dosahovaných hodnot při výkonu prověřované činnosti, O průběhu, časových údajích, výsledcích pozorování procesů a jevů při výkonu prověřované činnosti a o měření dosahovaných hodnot při jejich výkonu se pořizují písemné, slovní a číselné, případně obrazové nebo zvukové záznamy. Vyhodnocením záznamů se získají informace o stavu dodržování a správnosti postupů stanovených pro hospodárný, efektivní a účelný výkon veřejné správy.
Kontrolní metoda – C) Šetření a ověřování	Kontrolní metodou šetření a ověřování se zjišťuje, zda prověřované operace, které mají za následek dosažení veřejných příjmů, vynaložení veřejných výdajů nebo jiná plnění, jsou uskutečňovány v souladu se stanovenými úkoly a schválenými záměry a cíli orgánu veřejné správy, a zda kontrolované osoby stanovené podmínky a postupy dodržují. Zjištěné skutečnosti se porovnávají s podmínkami a postupy stanovenými právními předpisy a opatřeními přijatými v mezích těchto právních předpisů a hodnotí z hlediska plnění kritérií stanovených pro hospodárný, efektivní a účelný výkon prověřované činnosti.
Kontrolní metoda – D) Kontrolní výpočty	Kontrolní metodou kontrolních výpočtů se matematickými úkony přezkoumávají a vyhodnocují zjištěné informace o prověřované činnosti

Pojem / zkratka	Popis
	orgánu veřejné správy, právnické nebo fyzické osoby. Zjištění získaná kontrolními výpočty se porovnávají zejména s číselnými hodnotami: • vykazovanými v dokumentaci o plánovaných, připravovaných a uskutečňovaných operacích • stanovenými v právních předpisech a v opatřeních přijatých v mezích těchto právních předpisů, • stanovenými v příslušných českých technických normách • obsaženými v podmínkách rozhodnutí o poskytnutí veřejné finanční podpory nebo v uzavřených smlouvách.
Kontrolní metoda – E) Analýza údajů ve finančních výkazech	Kontrolní metodou analýzy se zkoumají a vyhodnocují odchylky v hodnotách, například o četnosti nebo výdajové či časové náročnosti operací, anebo ve zvýšeném riziku vzniku nesrovnalosti v hospodaření s veřejnými prostředky, od hodnot, které jsou obvyklé pro obdobné operace nebo jejich soubory, není-li rozdíl porovnávaných hodnot uspokojivě doložen. Vyhodnocuje se i případný vzájemný nesoulad hodnot obsažených v záznamech různých druhů dokumentace. Při měření objemu zdrojů a potřeby veřejných prostředků a pracovních sil ve vztahu k zajištění rozsahu, kvality a přínosu stanovených úkolů a schválených záměrů a cílů orgánu veřejné správy se použije například analýza minimalizace nákladů, analýza minimalizace nákladů, analýza nákladů a přínosů, analýza efektivnosti nákladů nebo analýza užitečnosti nákladů.
Kontrolní orgán	Orgán veřejné správy, který je podle tohoto zákona nebo zvláštního právního předpisu oprávněn finanční kontrolu u kontrolované osoby vykonávat.
Kontrolní postupy – A) Schvalovací postupy	Schvalovací postupy zajišťují prověření podkladů připravovaných operací a tyto operace v případech zjištění nedostatků pozastaví až do doby jejich odstranění.
Kontrolní postupy – B) Operační postupy	Operační postupy zajišťují úplný a přesný průběh operací až do jejich konečného vypořádání a vyúčtování a zahrnují i kontrolní techniky při prověřování jejich dokumentace a sestavování účetních, jiných finančních a statistických výkazů, hlášení a zpráv.
Kontrolní postupy – C) Hodnotící postupy	Hodnotící postupy zajišťují posouzení údajů o provedených operacích ukládaných v zavedených informačních systémech a obsažených v účetních, jiných finančních a statistických výkazech, hlášeních a zprávách dále jejich porovnání se schválenými rozpočty a vyhodnocení jejich důsledků na celkové hospodaření.
Kontrolní postupy – D) Revizní postupy	Revizní postupy zajišťují prověření správnosti vybraných operací, jakož i revizní postupy k funkčně a organizačně nezávislému vyhodnocování přiměřenosti a účinnosti finančních kontrol zavedených v rámci systému řízení.
Kontrolní postupy – E) Auditní postupy	Auditní postupy zahrnují systematicky uspořádané úkony interního auditu k nezávislému a objektivnímu přezkoumávání a vyhodnocování operací a vnitřního kontrolního systému orgánu veřejné správy.
Kontrolovaná osoba	Orgán veřejné správy a právnická nebo fyzická osoba, která je žadatelem o veřejnou finanční podporu nebo jejím příjemcem; kontrolovanou osobou je i zahraniční právnická nebo fyzická osoba, pokud na území České republiky podniká a je příjemcem veřejné finanční podpory; kontrolovanou osobou jsou i další právnické a fyzické osoby, které jsou na smluvním základě zapojeny do systému řízení nebo využívání prostředků Evropské unie podle přímo použitelných předpisů Evropských společenství.
KPI	Key Performance Indicators – klíčové ukazatele výkonnosti.

Pojem / zkratka	Popis
KVS	Systém poskytující kryptografické a služby služby.
LAN	Local Area Network, lokální síť.
LAU	Číselník NUTS/LAU, Územní jednotky.
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol.
Limitovaný příslib	Finanční krytí předpokládaného druhově vymezeného závazku ve stanoveném limitu veřejných výdajů a v určeném období.
LPD	Line Printer Daemon, protokol/systém pro tisk v prostředí operačních systémů UNIX.
LSMW	Legacy System Migration Workbench.
LVM	Logical Volume Management.
Matka	V rámci konsolidačního okruhu v SEMBCS musí být jedna konsolidační jednotka vždy označena jako matka. Jednotka označená jako matka se tak stane konsolidující jednotkou a ostatní jednotky v okruhu jsou konsolidované. Může to být jedna z reálných, existuj
MC	Management console
MAXDB	dříve též nazývaná SAP DB, databáze společnosti SAP AG pro vlastní systém SAP.
Měna okruhu	Měna konsolidačního okruhu (CZK).
Metadata Repository	Informační systém o datovém modelu, způsobu uložení a přesunu firemních dat.
MF	Ministerstvo financí.
MF-11	Ministerstvo financí - Odbor 11 - Státní rozpočet.
MF-OO	Ministerstvo financí - Odvětvový odbor.
MIS	Manažerský informační systém.
MISGOV	Manažerský informační systém pro Úřad vlády.
Monitor	Prostředek SAP NetWeaver BI zabezpečující sledování stavu celého systému, zpracování jednotlivých importů, apod.
MS	Microsoft.
MÚ	Organizační meziúroveň.
Multikostka	Jeden z infoproviderů SAP NetWeaver BI, který logicky sjednocuje data pro zpracování analýz a reportů. Zdrojem dat pro infokostky tohoto typu jsou jednotlivé „jednoduché“ infokostky (viz výše).
Multiprovider	Funkce IS SAP BW pro vytváření reportů nad různými oblastmi.
MV	Ministerstvo vnitra.
MVK	Kontrola mezi účetními záznamy – mezivýkazové kontroly.
N/A	Not applicable (ve smyslu není relevantní).
NACE	Klasifikace ekonomických činností.
Následná konsolidace	Každá konsolidace v modulu SEM BCS následující po 1. Konsolidaci
Následná kontrola	Následnou veřejnoprávní kontrolu vykonává kontrolní orgán následně po vyúčtování operací na vybraném vzorku operací, přičemž zkoumá zda: - přezkoumávané operace jsou v souladu s právními předpisy, schválenými rozpočty, programy, projekty, uzavřenými smlouvami nebo jinými rozhodnutími přijatými v rámci řízení a splňují kritéria hospodárnosti, účelnosti a efektivnosti, - údaje o hospodaření s veřejnými prostředky věrně zobrazují zdroje, stav a pohyb veřejných prostředků a zda tyto údaje

Pojem / zkratka	Popis
	odpovídají skutečnostem rozhodným pro uskutečnění realizaci veřejných příjmů, výdajů a nakládání s veřejnými prostředky, opatření přijata příslušnými orgány veřejné správy včetně opatření k odstranění, zmírnění nebo předcházení rizik jsou kontrolovanými osobami plněna.
Navigační atribut	Funkce pro usnadnění obsluhy IS SAP BW.
Nefunkční testy	Testy zaměřené na technické aspekty řešení (na rozdíl od testů funkčních, které jsou zaměřené na funkční / procesní aspekty). Do této kategorie patří například objemové a zátěžové testy, testy infrastruktury apod.
NFS	Network File System.
NKÚ	Nejvyšší kontrolní úřad.
Non-SAP aplikace/Non-SAP systém	Non-SAP aplikace, non-SAP systém je aplikace/systém, který není založený na aplikacích nebo komponentách společnosti SAP.
NUTS	Číslo územní statistické jednotky.
NWA	SAP Netweaver Administrator
NWDI	NetWeaver Development Infrastructure.
NWDS	NetWeaver Development Studio.
Objekt autorizace	Objekt autorizace v terminologii SAP je objekt z katalogu objektů definovaných v systému SAP. Autorizací se zde míní umožnění přístupu k objektu pro danou roli. Autorizaci objektu lze stanovit buď v plném rozsahu nebo ji omezit nastavením hodnot tzv. autorizačních polí, či zakázat přístup úplně. Autorizace objektů se provádí těmito způsoby změnou standardních hodnot ne přímým ručním nastavením hodnot autorizačních hodnot. Programy SAPu srovnávají pro každý autorizační objekt, zda má daná role povolen přístup k objektu a v jakém rozsahu.
Obsahové kontroly	Kontroly obsahu výkazů (součtové řádky, přípustné hodnoty, shoda hodnot ve výkazech).
OCSP	Online Certificate Status Protocol (online protokol pro zjišťování statusu certifikátu).
OJ	Organizační jednotka.
OKEČ	Odvětvová klasifikace ekonomických činností.
OLAP	„On-line analytical processing“ analytické zpracování v reálném čase – souhrnný název pro datové sklady – systémy určené k efektivní analýze a dotazování.
OLAP – struktura	Struktura „on-line analytical processing“ umožňující analytické zpracování v reálném čase.
OLAP kostka	Synonymum: infokostka. Více rozměrů infokostek je specifikací těchto datových objektů.
OM	Organizační management.
on-job training (školení při práci)	Interaktivní a zúčastněné vedení k získání specifických poznatků a dovedností. Pomáhá zefektivnit rozhodování a dosahovat konkrétní cíle. Zpracování návrhu zlepšení, příp. dalšího rozvoje na základě analýzy stávajícího stavu výkonu (kompetenci).
OP	Obchodní partner (účetní jednotka).
Opatření	Nástroje v SEM-BCS pro realizování konsolidačních operací.
OPK	Osobní přístupové kódy dle Vyhlášky č. 383/2009 Sb.
OS	Operating System, česky operační systém, základní programové vybavení počítače.

Pojem / zkratka	Popis
Osoba povinná spolupůsobit při výkonu finanční kontroly	právnícká nebo fyzická osoba podílející se na dodávkách zboží nebo služeb hrazených z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory.
OSS	Organizační složka státu.
OVS	Orgán (orgány) veřejné správy.
PAR	Enterprise Portal Application.
PAR	Paragraf rozpočtové skladby.
PCL	Printer Command Language.
PDF	Portable Document Format.
PI	SAP Process Integration.
PKCS	Public-Key Cryptography Standard.
PKI	Public key infrastructure, nástroj pro správu certifikátů a jejich využití. Prostředek pro řízení importů dat do SAP NetWeaver BI. Zajišťuje import správné množiny dat ve správný okamžik na základě provedení naplánování importu dat na úrovni skupin infopaketů resp. řetězců procesů.
Plánovaný řádek	Souhrn údajů k naplánovanému výkazu.
PM	Plánované místo.
PO	Pověřená osoba.
PO	Příspěvková organizace.
Položkový plán	Souhrn všech položek (úctů) použitých pro konsolidaci v SEM-BCS, které jsou strukturovány v hierarchii položek.
Pracovní sešit	Jedná se o soubor formátu *.xls (výstup MS Excel), do kterého je s využitím prostředků SAP NetWeaver BI vloženo query (příp. větší počet query). Informace prezentované v query v tabulkové formě je v rámci pracovního sešitu možné doplnit např. o grafickou prezentaci analyzovaných hodnot.
Proces	Popsaný sled činností včetně ovlivňujících vlivů, vstupů a výstupů.
Proměnná	Proměnná představuje objekt definovaný pro konkrétní charakteristiku. Pomocí proměnné lze po startu query definovat omezení hodnot pro výběr dat odpovídající charakteristiky. Definovat lze jednotlivé hodnoty, intervaly hodnot, výčet hodnot charakteristiky a příp. i kombinaci uvedených možností. Proměnná může být povinná anebo nepovinná.
Protokol o provedeném školení	Slouží k oficiálnímu potvrzení, že plánované školení, dle plánu školení (viz Definice projektu), bylo provedeno. Vystavuje ho školitel (pracovník LOGICA, který školení provádí) a za MF podepisuje pověřená osoba (např. příslušný Vedoucí procesního týmu).
Průběžná kontrola	Průběžnou veřejnosprávní kontrolu vykonává kontrolní orgán u kontrolovaných osob přičemž zkoumá, zda tyto osoby dodržují: - stanovené podmínky a postupy při uskutečňování, vypořádávání a vyúčtování schválených operací, - provádějí včas a přesně zápisy o uskutečňovaných operacích v zavedených evidencích a aktualizovaných informačních systémech a zda zajišťují včasnou přípravu stanovených finančních, účetních a jiných výkazů a zpráv.
Předběžná kontrola	Předběžná veřejnosprávní kontrola předchází rozhodnutím o schválení použití veřejných prostředků. Vykonává ji kontrolní orgán, který vychází z podkladů, návrhů rozpočtů a dalších dokumentů předložených kontrolovanými osobami. Tato kontrola se soustřeďuje do období před

Pojem / zkratka	Popis
	přijetím rozhodnutí nebo uzavřením smlouvy, která by zavazovala orgán veřejné správy k veřejným výdajům, nebo k jiným plněním majetkové povahy.
Převzetí z datového toku	Metoda vstupu dat do SEMBCS - automatické přebírání dat pro zpracování v SEMBCS z definovaného datového zdroje.
PS	Platební styk.
PSA, persistant staging area	Persistent staging area – „datový mezisklad“, kam je možné uložit data ještě předtím, než je provedena jejich případná úprava v transformaci.
PSP	Pomocný statistický přehled.
Působnost – A) Ministerstvo financí	Ministerstvo financí jako ústřední správní úřad pro finanční kontrolu: • metodicky řídí a koordinuje výkon finanční kontroly ve veřejné správě, • vykonává funkci centrální harmonizační jednotky se zaměřením na harmonizaci a metodické řízení výkonu finanční kontroly ve veřejné správě, • Ministerstvo financí a územní finanční orgány vykonávají veřejnoprávní kontrolu, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak, u: ○ organizačních složek státu, státních fondů, Regionálních rad regionů soudržnosti a u ostatních státních organizací, a to včetně prověřování přiměřenosti a účinnosti systémů finanční kontroly, ○ poskytovatelů veřejné finanční podpory s výjimkou územních samosprávných celků, ○ žadatelů o veřejnou finanční podporu a u příjemců této podpory a dále u právnických a fyzických osob, které jsou napojeny do systému řízení nebo využívání prostředků Evropské unie podle přímo použitelných předpisů Evropského společenství. U ozbrojených sil, ozbrojených bezpečnostních sborů a u zpravodajských služeb vykonává veřejnoprávní kontrolu pouze Ministerstvo financí, tato veřejnoprávní kontrola se však nevztahuje na hospodaření s majetkem zvláštního charakteru.
Působnost – B) Správce kapitoly	Správce kapitoly státního rozpočtu je povinen vytvořit systém finanční kontroly podle zákona o finanční kontrole ve veřejné správě, kterým zajistí finanční kontrolu jak svého hospodaření, tak i hospodaření organizačních složek státu a příspěvkových organizací ve své působnosti. Současně zajistí prověřování přiměřenosti a účinnosti tohoto systému a pravidelně, nejméně jednou ročně, jeho hodnocení. Poskytovatelé vykonávají veřejnoprávní kontrolu u žadatelů o veřejnou finanční podporu nebo u příjemců této podpory, s výjimkou těch, jimž byla poskytnuta veřejná finanční podpora z rozpočtu územního samosprávného celku.
Působnost – C) Řídící orgán	Řídící orgán vykonává veřejnoprávní kontrolu u kontrolovaných osob na všech úrovních realizace finančních prostředků z rozpočtu Evropské unie podle zákona o finanční kontrole ve veřejné správě a přímo použitelných předpisů Evropských společenství.
Působnost – D) Územní samosprávní celek	Územní samosprávné celky kontrolují podle zákona o finanční kontrole ve veřejné správě hospodaření s veřejnými prostředky u příspěvkových organizací ve své působnosti. Územní samosprávné celky vykonávají veřejnoprávní kontrolu u žadatelů o veřejnou finanční podporu nebo u příjemců veřejné finanční podpory, kterou jim poskytují.

Pojem / zkratka	Popis
	Územní samosprávné celky jsou povinny vytvořit systém finanční kontroly podle zákona o finanční kontrole ve veřejné správě, kterým zajistí finanční kontrolu jak svého hospodaření, tak i hospodaření svých organizačních složek a příspěvkových organizací ve své působnosti. Současně zajistí prověřování přiměřenosti a účinnosti tohoto systému a pravidelně, nejméně jednou ročně, jeho hodnocení.
Působnost – E) Okresní úřad	Zrušeno.
PVS	Příjmová a výdajová struktura.
QoS	Quality of Service.
qRFC	Queued Remote Function Call
Query	Query (také „pohled“ nebo „dotaz do databáze“) představuje základní jednotku pro budování uživatelských sestav SAP NetWeaver BI. Jedná se o prostředek pro interaktivní reporting prováděný v prostředí MS Excel (pomocí nástroje SAP Business Explorer Analyzér), resp. v internetovém prohlížeči při zprovozněném Web-reportingu.
Query Designer	nástroj pro založení, změnu a editaci dotazů; je možno spustit samostatně z menu nebo z Bex Analyzér.
R/W	Read/Write, čtení/zápis.
RDA	Nahrávání dat v reálném čase.
RDBMS	Relational Database Management System.
Regulární výkazy	Označení účetních záznamů a výkazů, u kterých je pevná struktura a pravidelná povinnost předávat účetní záznam, resp. finanční výkaz daný vyhláškou (č. 383/2009 Sb. příloha 3 a 5, č. 449/2009 Sb.).
Relační databáze	Databáze – organizace dat, která má vazby na externí.
Remote kostka	Kostka určení (cílová).
Report	Též výkaz nebo výsledek analýzy.
Reporting	Též výkaznictví nebo předvádění výsledků analýzy.
Rezervace	Předpokládané budoucí výdaje státního rozpočtu, pro které byla vykonána předběžná řídicí kontrola na OSS.
RFC	Remote Function Call, vzdáleně volaný funkční modul.
RIS	Rozpočtový informační systém.
RISPR	Rozpočtový informační systém – příprava rozpočtu.
RISRE	Rozpočtový informační systém – realizace rozpočtu.
RISRE-PS	Rozpočtový informační systém – platební styk.
RISRE-ROP	Rozpočtový informační systém – rozpočtová opatření.
Rok N	První rok střednědobého Státního rozpočtu.
Rok N+1	Druhý rok střednědobého Státního rozpočtu.
Rok N+2	Třetí rok střednědobého Státního rozpočtu.
Role	Role představuje základní objekt, na jehož úrovni je možné definovat přístupová práva („autorizace“) v systémech SAP BI/ERP.
Role (jednotlivá)	Role obsahuje autorizační data pro připojení uživatele k systému a vymezuje přístup k funkcím a objektům systému. Je zakládána generátorem rolí a je z ní automaticky generován autorizační profil popisující a vymezující přístup k systému.
Role souhrnná	Skládá se z jedné či více jednotlivých rolí. Přidělením souhrnné role automaticky získává uživatel oprávnění jednotlivých rolí obsažených v této souhrnné roli.

Pojem / zkratka	Popis
ROP	Rozpočtové opatření.
RPO	Recovery Point Objective, časový okamžik, ke kterému musí být data obnovena, aby nedošlo k výraznému negativnímu ovlivnění podnikových procesů.
RR	Referenční rozhraní.
RRRS	Regionální rada regionů soudržnosti.
RSA	šifrovací algoritmus.
RTO	Recovery Time Objective, akceptovatelná doba výpadku.
RWB	Runtime Workbench.
Řetězec procesů	Posloupnost procesů.
Řetězec procesů, proces chain	modul pro řízení uploadů dat a s tím spojených administrativních činností v systému SAP BW. Poskytuje grafické prostředí pro plánování a monitoring všech spuštěných procesů pro extrakci, nahrávání, transformaci a ukládání dat v SAP BW.
Řídící kontrola	Řídící kontrola je zajišťována uvnitř orgánu veřejné správy předběžně ve stádiu plánování a přípravy operací, průběžně v procesu přímého uskutečňování operací a následně po ukončení operací a jejich zaúčtování a zaznamenání v ekonomických informačních systémech. Předběžná řídicí kontrola je vykonávána ve fázi před vznikem závazku k veřejnému výdaji, nebo nároku na veřejný příjem v působnosti příkazce operace a správce rozpočtu a ve fázi po vzniku závazku (před platbou nebo inkasem) v působnosti příkazce operace a hlavního účetního. Průběžnou řídicí kontrolu vykonávají manažeři nebo koordinátoři realizovaných projektů, nebo zaměstnanci pověřeni vedoucím orgánu veřejné správy. Následnou řídicí kontrolu vykonávají zaměstnanci pověřeni vedoucím orgánu veřejné správy.
SAINT	Add-On Installation Tool
SAN	Storage Area Network.
SAP BI	SAP Netweaver Business Intelligence – produkt společnosti SAP pro realizaci datových skladů.
SAP BI-IP	Komponenta integrovaného plánování v rámci SAP BI.
SAP BW OPEN HUB	Otevřený interface SAP v prostředí SAP BW.
SAP EP	SAP Enterprise Portal.
SAP ERP	SAP Enterprise Resource Planning.
SAP FI	SAP Finance.
SAP FM	SAP Funds management.
SAP Note	Jednotlivá zpráva z SAP Service Marketplace s popisem řešení daného problému (znalostní databáze přístupná zákazníkům).
SAP PS-CD	SAP Public Sector Collection and Disbursement.
SAP SM	SAP Solution Manager.
SAP TRM	SAP Treasury and Risk management.
SAPS	standardizovaná jednotka výkonu počítače se systémem SAP.
SAPscripts	nástroj pro programování reportů v SAP.
SATA	Serial ATA, počítačová sběrnice pro připojení pevných a optických disků.
SCA	Software Component Archive.
SDA	Software Deployment Archive.

Pojem / zkratka	Popis
SDR	Sestavení, schválení a konečné zafixování střednědobého státního rozpočtu v detailizované podobě probíhá na všech úrovních hierarchické struktury. Vzhledem k tomu, že Státní fondy nejsou součástí struktury, není možné využívat pojmu Střednědobý výhled (SDV). Pojem střednědobý státní rozpočet zahrnuje rozpočty všech prvků hierarchické struktury na rozpočtový rok a na roky střednědobého výhledu. Lze tedy říci, že data střednědobého státního rozpočtu jsou podmnožinou rozpočtových dat obsažených ve SDV.
SEKT	Kódy přípustných institucionálních subsektorů (používané kódy).
SEM-BCS	Konsolidační modul v rámci IS CSÚIS.
sFTP	Secure File Transfer Protocol, zabezpečený protokol pro přenos souborů.
SID	System Identifier, třípísmenné jméno systému SAP.
SKP	Standardní klasifikace produktu.
SLA	Service Level Agreement – dohodnutá úroveň poskytovaných služeb.
SLD	System Landscape Directory.
SLM	Service Level Management – Řízení úrovně služeb.
SM	SAP Solution Manager.
SMARTFORMS	nástroj pro vytváření a údržbu reportů v SAP.
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol, protokol pro přenos zpráv elektronické pošty.
SNC	Secure Network Connection, zabezpečené síťové spojení.
SNOTE	Note Assistant
SNOTE	SAP Security Note
SO	Statutární orgán.
SOAP	Komunikační protokol pro výměnu zpráv založených na XML mezi informačními systémy.
SOAP klient	Klientská část software používaná pro volání webových služeb prostřednictvím protokolu SOAP.
SoD (SOD)	„Separation of Duties“ („Segregation of Duties“). Princip oddělení odpovědností. Bezpečnostní princip, který rozdělením úkolu mezi dvě či více osoby, snižuje riziko chyby či podvodu.
SP	Státní pokladna.
SP	Support Package nebo Service Pack, balíček oprav a vylepšení.
SPO	Správní obvod.
SPOF	Single Point Of Failure.
Správnost finanční a majetkové operace	Správností finanční a majetkové operace (dále jen "operace") její soulad s právními předpisy a dosažení optimálního vztahu mezi její hospodárností, účelností a efektivností.
SR	Státní rozpočet.
SSD	Solid-State Drive.
SSL	Secure Socket Layer, vrstva, která zabezpečuje šifrování a autentizaci komunikujících stran.
SSO	Single sign-on, systém jednotného přihlášení.
Standardní přenosová cesta	Předávání výkazů podle Vyhlášky 383/2009 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
Stavová zpráva	Informace o stavu zpracování dat pro ZO/NZO.

Pojem / zkratka	Popis
STC	Státní tiskárna cenin.
Strom ÚJ	Hierarchie účetních jednotek pro konsolidaci.
Struktura transferu	Transfer structure – struktura popisující zdrojová data určená pro přenos dat do SAP BW; data jsou v této struktuře importována ze zdrojového systému; pokud je zdrojovým systémem SAP R/3, existuje přesný obraz této struktury i na straně zdrojového systému.
STS	Státní správa.
Support Packages	Sady korekčních programů zjednodušující implementaci oprav případných chyb.
SW	Software, programové vybavení počítače.
Školící materiály pro koncové uživatele	Podpůrné materiály pro školení koncových uživatelů, jak například prezentace, tak konkrétní cvičení na testovacích datech MF. S výhodou lze použít vybrané prezentační snímky ze školení procesního týmu a testovací plány nastavení Díla (včetně připravených testovacích dat). Tyto materiály jsou nejdříve použity pro úvodní školení koncových uživatelů v rámci projektu a následně pro školení nových zaměstnanců.
Školitel	Zaměstnanec Dodavatele případně MF (či jiné organizace), který bude vést školení a předávat znalosti aplikace.
TCC	Technical Core Competence – technická podpora firmy SAP.
TCK	Dokument Technický Cílový Koncept.
TCP/IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol, sada protokolů pro komunikaci v počítačové síti a Internetu.
Technická matka	V případě, že neexistuje v konsolidačním okruhu reálná matka, může být založena fiktivní konsolidační jednotka, která je označena jako matka.
Technická matka státu	Je vymezena takto: MF kapitola 396, 397, 398, Národní fond, Fond privatizace, GŘŘ a GŘC kapitola 398.
Technické řešení	Pojem uvozuje nastínění řešení pro technické zpracování dat. V případě nesouladu funkčního a technického řešení je závazné funkční řešení.
Technický manuál	Legislativní norma, která obsahuje zejména technologické a technické požadavky a upřesňuje (konkretizuje) technické řešení pro zajištění přenosu dat do IISSP, které bude v místě a čase proveditelné.
TEMSE	Temporary Sequential data storage, úložiště dočasných sekvenčních dat, např. tisků.
Tester	Zaměstnanec Dodavatele – funkční testování. Zaměstnanci MF – testování aplikace, zda vyhovuje po metodické stránce.
Testovací úroveň	reprezentuje míru integrace pro funkční testy (Unit, Integrovaní a Akceptační úroveň).
TLS	Transport Layer Security. Kryptografický protokol poskytující možnost zabezpečené komunikace na internetu pro služby jako WWW, elektronická pošta, internetový fax a další datové přenosy.
TM	Technický manuál k Vyhlášce č. 383/2009 Sb.
TMS	Transport Management System.
Transakce (též SAP transakce)	Program, který je v SAP systému označen kódem, přesněji identifikátorem transakce a který se spouští ze SAPGui zadáním tohoto identifikátoru. Kód transakce je alfanumerický kód, který nemá význam zkratky.
Transakční data	Transakční (též „pohybová“) data jsou data, která jsou do databáze SAP NetWeaver BI importována z tabulek zdrojových systémů a na rozdíl od kmenových dat se u nich předpokládá vyšší frekvence změn – jedná se o průběžně proměnné údaje. Transakční data jsou v databázi SAP

Pojem / zkratka	Popis
	NetWeaver BI uložena v infokostkách, případně v DS (Data Store) objektech.
Transformace	Pravidla pro konverzi, čištění a obohacení dat mezi datovými objekty datového skladu; jedná se o soustavu mapovacích pravidel sloužících pro převod vstupních dat do požadované výstupní podoby.
Transformation	Transformace – převádění do jednotného datového modelu.
TREX	SAP Netweaver Search and Classification.
TSM	Tivoli Storage Manager
TV	Technická vyhláška.
Typ testu	kategorie testů rozdělené na funkční a nefunkční testy, mezi základní typy testů patří např. test procesů, rozhraní, datových konverzí, objemový test atp.
Typový uživatel	Pojem Centrální správy uživatelů, jedná se o soubor oprávnění, které je nutné k výkonu sdružené skupiny funkcionalit v rámci IISSP. Základní jednotka pro přidělování oprávnění Uživateli IISSP.
TWS	Tivoli Workload Scheduler
Účelnost	Takové použití veřejných prostředků, které zajistí optimální míru dosažení cílů při plnění stanovených úkolů.
UI	User Interface, uživatelské rozhraní.
UID	User ID
ÚJ	Účetní jednotka.
Ukazatel	Ukazatel je objekt BI pro ukládání číselných dat (např. příjem, výdaj státního rozpočtu). Ukazatele mohou mít různé typy, mezi nejběžnější patří Částka, Množství, Číslo, Datum a Čas.
Unicode	tabulka znaků všech existujících abeced.
Unifikovaný log	Aplikační log sdílený komponentami CSÚIS (SAP PI, SAP BI). Obsahuje informace o zpracování příchozích účetních a finančních výkazů a účetních záznamů.
Unit testy	Jedná se o testování s nejnižší mírou integrace a s nejmenším důrazem na formální stránku. Jeho účelem je ověřit základní funkčnost jednotlivých objektů vývoje případně jejich malých izolovaných sad a soulad jejich chování s detailním funkčním návrhem. Jednotlivé testy probíhají izolovaně od ostatních a provádí je Dodavatel.
URL	Uniform Resource Locator, řetězec s adresou objektu.
USB	Universal Serial Bus.
Varianta školení	Konečná sestava modulů školení. Je žádoucí, aby byl počet variant školení minimalizován.
VCM	Veritas cluster Manager
Vedoucí orgánu veřejné správy	Osoba nebo orgán oprávněný jednat jménem státu, územního samosprávného celku nebo právnické osoby, která je pro účely zákona o finanční kontrole definována jako orgán veřejné správy; v kraji se rozumí vedoucím orgánu veřejné správy ředitel krajského úřadu.
Verze v SEM-BCS	Nástroj, který umožňuje vykonávat paralelní konsolidace s různými vstupními daty v rámci jednoho systému.
Veřejná finanční podpora	Dotace, příspěvky, návratné finanční výpomoci a další prostředky poskytnuté ze státního rozpočtu, z rozpočtu územního samosprávného celku nebo z rozpočtu jiných právnických osob uvedených v písmenu a), státního fondu, státních finančních aktiv, dále státní záruky, finanční

Pojem / zkratka	Popis
	podpora poskytnutá formou slevy na daních i formou osvobození od cla, prostředky poskytnuté z Národního fondu a jiné prostředky ze zahraničí poskytnuté na základě mezinárodních smluv nebo k plnění úkolů veřejné správy,
Veřejnosprávní kontrola	Veřejnosprávní kontrola je vztah mezi orgánem veřejné správy v postavení kontrolního orgánu a jiným orgánem veřejné správy, případně fyzickou nebo právnickou osobou, který je v postavení kontrolované osoby. Zahrnuje finanční kontrolu skutečností rozhodných pro hospodaření s veřejnými prostředky zejména při vynakládání veřejných výdajů včetně veřejné finanční podpory u kontrolovaných osob, a to před jejich poskytnutím, v průběhu jejich použití a následně po jejich použití včetně auditu podle přímo použitelných předpisů Evropských společenství.
Virtuální Inbox	Místo pro předávání a přebírání zpráv mezi ZO/NZO a CSÚIS. Při registraci je využíváno i účetní jednotkou.
VPN	Virtual Private Network.
VPS	Všeobecná pokladní správa – kapitola 397 státního rozpočtu.
VSI	Virus Scan Interface.
VVK	Kontrola v rámci účetního záznamu – vnitrovýkazová kontroly.
W3C	The World Wide Web Consortium.
WAN	Wide Area Network, síť pokrývající rozlehlé geografické území.
WAS	Web Application Server.
WD	Web Dispatcher
Web	zkratka používaná pro World Wide Web, soustavu propojených hypertextových dokumentů.
Webová aplikace	SW komponenta umožňující odesílat a přijímat data do a z CSÚIS. Náhrada pro ÚJ, které nebudou komunikovat pomocí webových služeb.
WF	Workflow.
Workflow	SAP nástroj pro definici podnikových procesů a řízení oběhu dokumentů na bázi předem definovaných podnikových procesů.
XI	SAP Exchange Infrastructure.
XML	Extensible Markup Language.
XML	eXtensible Markup language. – jazyk sloužící k popisu dat. Zdrojový kód je srozumitelný pro člověka. Pro strojové zpracování slouží překladače XML.
XML datový zdroj	Datový zdroj čitelný lidmi i překladači XML.
XSD	XML Schema Definition; jazyk pro definici formátu a popisu datových typů použitých v XML dokumentech.
XSLT	Extensible Stylesheet Language Transformation; jazyk založený na XML popisující způsob transformace XML dokumentů.
ZaIS	Zajišťovací a identifikační soubory dle Vyhlášky č. 383/2009 Sb.
Zdrojový systém	Pod pojmem zdrojový systém se rozumí jakýkoli systém, který poskytuje data pro SAP BW. Za základní zdroje dat pro SAP BW jsou považována řešení společnosti SAP – systém SAP R/3, komponenty mySAP.com a odvětvové řešení společnosti SAP. Do SAP BW je možné zařadit také Non SAP („externí“) zdroje dat, jako např. ASCII-soubory, informace z relačních databází apod.
ZEP	Zaručený elektronicky podpis.
ZFO	Zdroj financování organizací.
ZKO	Číslo okresu.

Pojem / zkratka	Popis
ZM4	Změna položky – použijeme.
ZO/NZO	Zodpovědná osoba, náhradní zodpovědná osoba. Fyzické osoby, které zastupují ÚJ ve vztahu CSÚIS. ÚJ stanovuje jednu ZO a jednu a více NZO.
ZOD	Způsob odměňování.
ZP	Závazný parametr.
Zpráva	Obecný název pro data procházející systémem SAP PI a zpracovávaná jako celek. Zprávou v kontextu tohoto dokumentu se rozumí účetní výkaz, finanční výkaz, stavová zpráva či jiná data vyměňovaná mezi systémy SAP navzájem nebo mezi ÚJ a systémem SAP PI.
ZT	Změnový titul.
ZUE	Způsob účtování – domnívám se, že odpadne, všichni budou účtovat podvojně, akruálně.
ZUJ	Základní územní jednotka sídla organizace.
ZVS	Základní vstupní sumář.

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Obecné činnosti podpory Kompetenčního centra			
Správa systémových kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování aplikačních chyb/dumpů, 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 aplikačních zámků, 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 procesních řetězců, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring stavu qRFC front, 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
Analýza API trace, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace SAP Note	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace doporučených změn na základě EWA reportů	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace doporučených změn na základě patchování a úprav systému	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 IISSP	Dle Plánu odstávek	S	O
Ověření výkonu aplikací po odstávce nebo změně na všech úrovních architektury IISSP	Dle Plánu odstávek	S	O
Součinnost při definici rozsahu DRT z pohledu aplikace	Dle Plánu DRT	O	S

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Součinnost při přípravě a vykonání DRT v rámci aplikace	Dle Plánu DRT	S	O
Kontrola vytížení systému během špiček, proaktivní identifikace výkonově problematických míst aplikace	Průběžně na denní bázi	S	O
Řešení výkonových problémů, optimalizace zpracování	Průběžně na denní bázi	S	O
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh, profilaxe	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola, řešení, optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O
Zakládání, řešení a eskalace OSS hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O
Návrh optimalizace a optimalizace datových skladů a souvisejících databázových dotazů na základě zkušeností z provozu	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné aktivity související se zpracováním RFC dle Procesů podpory produktivního provozu IISSP			
Analýza zákaznických požadavků	Průběžně na základě objednaných RFC	S	O
Vývoj zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na základě zadaných RFC	S	O
Vytváření a řízení transportů pro nové funkcionality v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O
Testování vývoje zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na základě zadaných RFC	S	O
Správa konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O
Definice a administrace obsahu portálů (záložky, role, skupiny)	Průběžně na základě realizovaných RFC	P	P
Aktualizace Provozní dokumentace IISSP	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O
Příprava materiálů pro rozdílová školení	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Obecné aktivity zpracování servisních hlášení dle Procesů podpory produktivního provozu IISSP			
Kategorizace a analýza evidovaných servisních hlášení v rozsahu funkcionality aplikací IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Řešení kategorizovaných evidovaných servisních hlášení v rozsahu funkcionality aplikací IISSP	Průběžně na denní bázi	P	P
Obecné aktivity Správy portálů			
Správa obsahu včetně navigačních map	Průběžně na měsíční bázi	P	O
Příprava reportů, dokumentů a souvisejících podkladů k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Příprava dokumentace a aktualit k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Obecné aktivity zajištění Bezpečnosti			
Součinnost při rozvoji bezpečnostních prvků IISSP	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Kontrola provozního stavu aplikací či jejich služeb z pohledu pravidel a standardů bezpečnosti IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Rutinní a pravidelné kontrolování záznamů z monitoringu komponent aplikací IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Proaktivní řízení informační bezpečnosti, návrh preventivních opatření	Průběžně na denní bázi	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu IISSP z pohledu bezpečnosti IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Identifikace a řešení problémů vyplývajících z bezpečnostních vad či jiných bezpečnostních nedostatků produktů SAP	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné aktivity Správy dat			
Sledování, analýza a implementace dopadů změn externích kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Sledování, analýza a implementace dopadů změn interních kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Sledování změn a správa vlastností datových objektů	Průběžně na denní bázi	S	O
Integrace implementace změn kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Průběžné proaktivní udržování aktuálnosti atributů kmenových dat	Průběžně na denní bázi	P	P
Synchronizace aktuálních kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring synchronizace/aktualizace kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
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 kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Inventarizace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Archivace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při rozborech a exportech dat z IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Udržování metodiky pro archivaci kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné aktivity Správy provozní dokumentace			
Správa a aktualizace Provozní dokumentace	Průběžně na měsíční bázi	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Ostatní nespecifické činnosti Procesů podpory produktivního provozu IISSP společné pro všechny systémy IISSP			
Příprava a účast na zákaznických workshopech	2x ročně za každou oblast	P	P
Podpora operátorů 0. a 1. úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	P	P
Kategorizace, analýza a řešení evidovaných servisních hlášení na produktivních systémech v rozsahu funkcionality IISSP	Průběžně na denní bázi	P	P
Budování znalostní databáze IISSP	Průběžně na denní bázi	O	S
Podpora komunikace s Uživateli IISSP a s odbornou veřejností	Průběžně na denní bázi	O	S
Obecné činnosti při Správě báze			
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž systému nebo vyžadují restart systému	Průběžně na denní bázi	O	S
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace, údržba a náprava obtíží	Průběžně na denní bázi	O	S
Součinnost při přípravě odstávky	Dle Plánu odstávek	O	S
Zajištění příslušných činností během odstávky	Dle Plánu odstávek	S	O
Testování a ověření stavu aplikace během odstávky	Dle Plánu odstávek	S	O
Monitoring a správa workflow	Průběžně na denní bázi	S	O
Příprava školicího prostředí – aktivity příslušné aplikaci	** (viz Poznámky)	S	O
Podpora školicího prostředí během jednotlivých běhů školení	*** (viz Poznámky)	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Obecné činnosti Patchování			
Součinnost při přípravě Plánu patchování (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro záplaty, updaty, upgrady, aplikační změny a další změny komponent IISSP zveřejňované výrobcem komponenty), zejména: - záplaty, updaty a patche pro SAP aplikace a komponenty - upgrade SAP aplikací a komponent - záplaty, updaty a patche pro non-SAP aplikace a komponenty - upgrade non-SAP aplikací a komponent - SAP notes - SAP security notes - DB patches v intervalu dle doporučení SAP - upgrade DB v intervalu dle doporučení SAP - upgrade antiviru - záplaty, update a upgrade JAVA na všech úrovních a komponentách	Průběžně ****	S	O
Schválení Plánu patchování	Ad-hoc, minimálně jednou ročně ****	O	S
Součinnost při přípravě Plánu odstávek	Ad-hoc, minimálně jednou ročně	O	S
Součinnost při přípravě odstávky	Dle Plánu odstávek	O	S
Analýza technických dopadů Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Analýza aplikačních dopadů Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Testování aplikací na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Návrh řešení dopadů a identifikovaných změn pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování pro aplikace 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

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Obecné činnosti Správy uživatelů, subjektů a oprávnění			
Součinnosti při nastavení kritických kombinací oprávnění	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Správa organizačních jednotek IISSP ve smyslu založení, rušení a změny organizační jednotky. Dle povahy požadavku zahrnuje zejména: - správa finančních míst včetně souvisejících nastavení, - manuálního přiřazení dočasných typových uživatelů a jejich odstranění, - úpravy reportingu, - správa kmenových dat a inicializačních transakčních dat, - inicializace/úprava nastavení cílových systémů a aplikací dle organizační jednotky IISSP, - inicializace rozhraní na externí IS.	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory (max. 7 požadavků ročně na založení, zrušení či změny organizační jednotky)	S	O
Správa TU	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O
Zpracování požadavků na změny uživatelských oprávnění	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Testování shody požadavku v ARO se zadáním	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Realizace požadavků na změny v TU, rolích oprávnění a objektech oprávnění	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O
Realizace pravidelné roční kontroly uživatelů, uživatelských rolí a oprávnění	Ročně	S	O
Součinnosti při Správě školicího prostředí a školení			
Aktualizace školicího prostředí	Ad-hoc dle Plánu školení		P
Příprava školicích dat, přihlašovacích údajů pro účastníky školení a školitele, včetně šk. případů	Ad-hoc dle Plánu školení		P
Aktualizace školicích materiálů (příruček), dokumentace koncového uživatele a pasportů	Ad-hoc dle Plánu školení		P
Činnosti související s realizací seminářů pro správce kapitol a pro Ministerstvo financí	Dle potřeby MF - minimálně 3x ročně	O	S

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Příprava a realizace Harmonizačního školení školitelů	Dle potřeby MF – minimálně 3x ročně Ad-hoc dle Plánu školení	O	S
Aplikační podpora školicích běhů			P

Poznámky:

* O = Odpovědnost, S = Součinnost, P = Provádí a odpovídá za svěřené činnosti, poskytuje součinnost protistraně.

** Závisí na počtu běhů školení. V rámci jednoho připraveného školicího prostředí je možné vykonat několik školicích běhů (závisí na aplikaci), poté je nutné školicí prostředí obnovit ze zálohy a znovu provést nutné konfigurace a případně správu verzí.

*** Závisí na počtu běhů školení. Pro zajištění hladkého průběhu školení není možné čekat na odstranění případných problémů ve školicím prostředí v termínech obvyklých pro produktivní prostředí. Proto je během provádění školicích běhů požadována zvýšená součinnost podpory báze pro školicí prostředí.

**** Patchování bude prováděno podle následujících pravidel:

- standardní patche na všech úrovních architektury jednou ročně
- kritické patche ohrožující funkčnost aplikace v nejbližší odstavce dle rozhodnutí Změnové komise
- bezpečnostní patche v nejbližším možném termínu dle rozhodnutí Změnové komise

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavate
Obecné předpoklady			
RISRE zahrnuje i systém testování třetích stran (T3S) ve smyslu činností uvedených pro RISRE			
Testování třetích stran			
Monitoring přístupu externích subjektů do systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
RISRE			
Monitoring přebírání a předávání aplikačních kmenových dat mezi systémy RIS, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring schvalování aplikačních kmenových dat, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring synchronizace oprávnění mezi systémy, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Správa aplikačních kmenových dat systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Datové analýzy/rozbory a exporty dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring, metodická podpora náhradního procesu v celém životním cyklu po dobu jeho trvání	Orientačně 1x ročně	S	O
Administrace a monitoring rozhraní na EDS/SMVS, monitoring přenášených dat, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	P	P
Administrace a monitoring rozhraní na EKIS, monitoring přenášených dat, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	P	P
Výchozí příprava systému na přípravu návrhu SR a realizaci SR na další rok	1x ročně za každý modul RIS	S	O
Otevírání a zavírání rozpočtových období či fází včetně správy statusů rozpočtu	1x ročně za každý modul RIS	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Metodická podpora klíčových uživatelů při přípravě návrhu SR na další rok	V průběhu běhů přípravy rozpočtu	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při změně zákona o SR	3x ročně při změně zákona o SR	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při přípravě návrhu SR rozpočtu v době RP	1x ročně při přípravě RP	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při správě a kontrole rezervací, ověřování platebních příkazů, bankovních účtů a bankovních výpisů z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při kontrole a řešení problémů s přeúčtováním skutečnosti OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při zpracování plateb sdílených daní z PLAM	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při měsíčních a ročních závěrkových operacích	12x ročně při zpracování závěrkových operací	S	O
Podpora klíčových uživatelů a administrátorů při správě agend a aplikací systému	Průběžně na denní bázi	P	P
Podpora klíčových uživatelů při přenosu SR (i po ukončení RP) z RISPR do RISRE	2x ročně za každý modul RIS	S	O
Podpora klíčových uživatelů při přenosu změny zákona SR z RISPR do RISRE	3x ročně za každý modul RIS	S	O
Podpora klíčových uživatelů při přenosu rozpočtového provizoria z RISPR do RISRE	4x ročně za každý modul RIS	S	O
Správa kmenových dat RISRE	Dle požadavku MF	P	P
RISRE-PS			
Aplikační správa a monitoring komponent aplikací RISRE-PS/PLAM	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring stavu rezervací přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring stavu inkasních rezervací přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring stavu rezervací očekávaných příjmů přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring stavu víceletých rezervací přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Monitoring dat přenášných pomocí rozhraní mezi EKIS RISRE	Průběžně na denní bázi	P	P
Monitoring stavu disponibility přes jednotlivé OSS, sestavení přehledů a jejich vyhodnocení	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring požadavků ověření platby z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring zpracování plateb sdílených daní z PLAM	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring rozhraní na ČNB, monitoring přenášných dat, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	P	P
Kontrola, vyhodnocení a reporting dopadů převzatých platebních příkazů z ČNB na disponibilitu	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring procesu ověřování plateb a statusů ověření platebních příkazů z ČNB, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	P	P
Administrace a monitoring zpracování bankovních výpisů z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
Správa agendy Business partnera v návaznosti na správu bankovních účtů	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring zpracování údajů o bankovních účtech z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
Správa agendy Bankovních účtů přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Správa agendy Přístupu k bankovním účtům přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola, vyhodnocení a reporting stavu nezařazených plateb přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola, vyhodnocení a reporting stavu přednastavené identifikace koruny přes jednotlivé OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring stavu požadavků na přeúčtování skutečnosti přes OSS	Průběžně na denní bázi	S	O
Správa tabulky pro stanovení platného rozsahu dat splatnosti platebních příkazů	Dle požadavku MF	S	O
Správa tabulky výjimek pro výpočet reportu Kontrola objemového souladu	Dle požadavku MF	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Administrace a monitoring převzetí (včetně manuálního převzetí) aktuálního kurzového lístku z ČNB	Průběžně na denní bázi	S	O
RISRE-ROP			
Aplikační správa a monitoring komponent aplikací RISRE-ROP	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace, monitoring a reporting workflow, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	P	P
Správa agendy Zastupování přes organizační úrovně	Průběžně na denní bázi	P	P
Správa parametrizačních tabulek workflow pro schvalovací procesy aplikací ROP a PLAM, dokumentování a řešení neshod	Průběžně na denní bázi	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Vedoucí procesního/aplikačního týmu			
Řízení zdrojů na podporu produktivního provozu IISSP (jejich přidělování, sledování jejich využití, přijímání potřebných opatření)	Průběžně na denní bázi	P	P
Řízení lidských zdrojů zainteresovaných na podpoře produktivního provozu IISSP (organizační uspořádání a tvorba týmů, přiřazování osob)	Průběžně na denní bázi	P	P
Řízení kvality vykonávání činností podpory produktivního provozu IISSP (jejich měřitelné sledování a operativní usměrňování)	Průběžně na denní bázi	S	O
Řízení časového průběhu činností podpory produktivního provozu IISSP (závislost činností, časové odhady, časové plánování)	Průběžně na denní bázi	S	O
Řízení nákladů na podporu produktivního provozu IISSP (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 IISSP (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 drobný rozvoj IISSP (analýza, příprava a implementace nad rámec RFC – drobný rozvoj)	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Řízení změn a koordinace činností rozvojových projektů	Ad-hoc dle rozvojových projektů	S	O
Řízení komunikace v rámci podpory produktivního provozu IISSP	Průběžně na denní bázi	O	S
Řízení součinnosti související s převedením služeb na nového Poskytovatele podpory IISSP	Průběžně před ukončením Smlouvy	S***	O
Procesní architekt			
Účast na jednání Pracovní skupiny Architektura	Průběžně	S	O
Účast na jednání procesních/aplikačních týmů	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Udržování konzistence procesního a funkčního modelu IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Formulování a udržování architektonických principů IISSP z pohledu procesů IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Oponování návrhové dokumentace z architektonického hlediska při přípravě a realizaci změn IISPP	Ad-hoc dle procesu změnového řízení	S	O
Kontrolování plnění a dodržování procesních architektonických principů IISPP	Průběžně na denní bázi	S	O
Řízení rozvoje procesní architektury IISPP	Průběžně	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu IISPP z pohledu solution architektury	Průběžně na denní bázi	S	O
Vyhodnocování dopadů legislativních změn v gesci MF na produktivní provoz IISPP z pohledu solution architektury	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Metodik			
Účast na jednání Pracovní skupiny Architektura	Ad-hoc	S	O
Účast na jednání procesních týmů	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Oponování návrhové dokumentace z hlediska účetních, resp. rozpočtových standardů při přípravě a realizaci změn IISPP v dané aplikační oblasti **	Ad-hoc dle procesu změnového řízení	S	O
Součinnost při rozvoji věcně příslušných aplikací IISPP	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu IISPP z pohledu věcně příslušných aplikací IISPP	Průběžně na denní bázi	S	O
Součinnosti při návrhu legislativních změn v gesci MF z pohledu věcně příslušných aplikací IISPP	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O

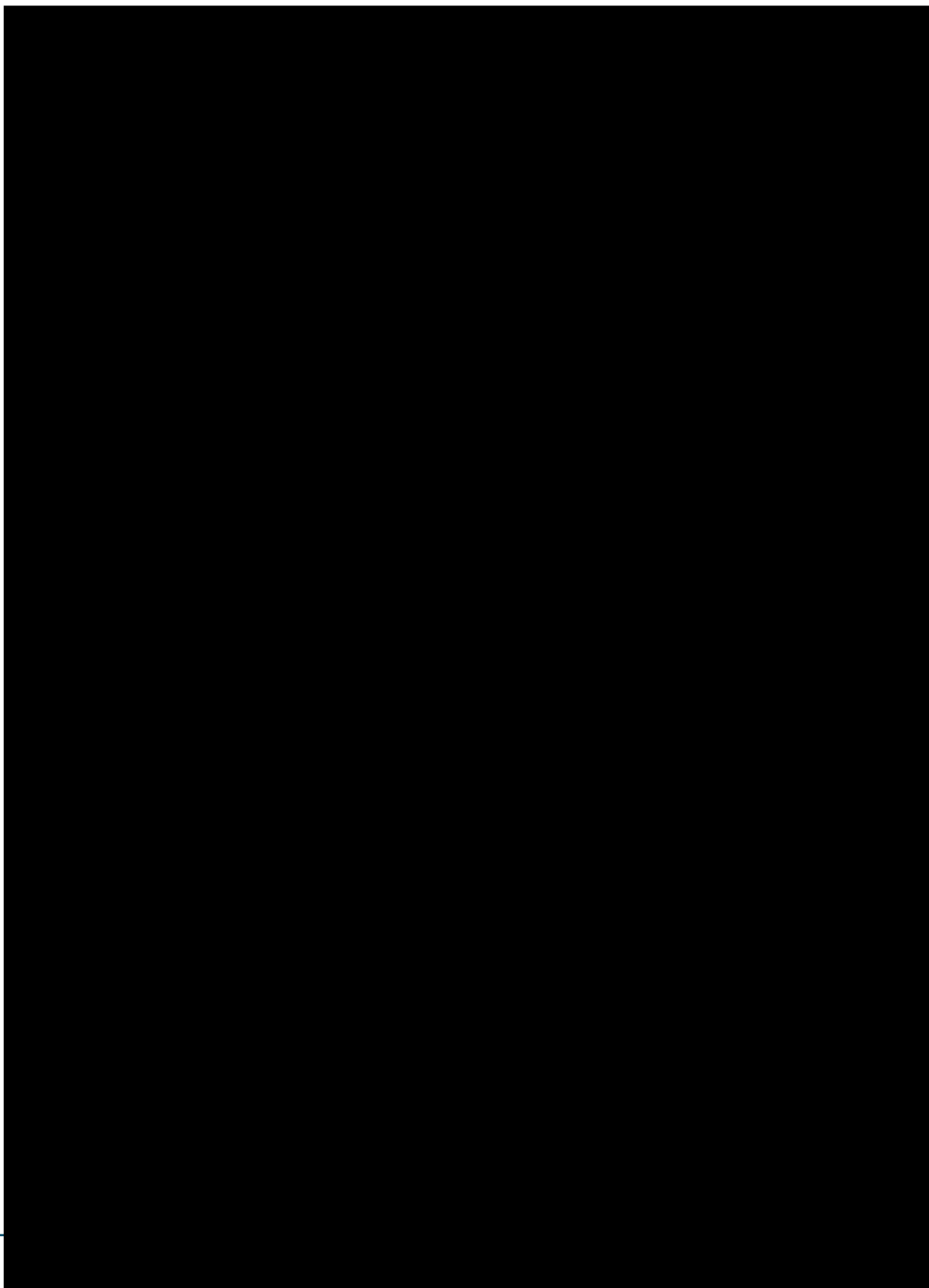
Poznámky:

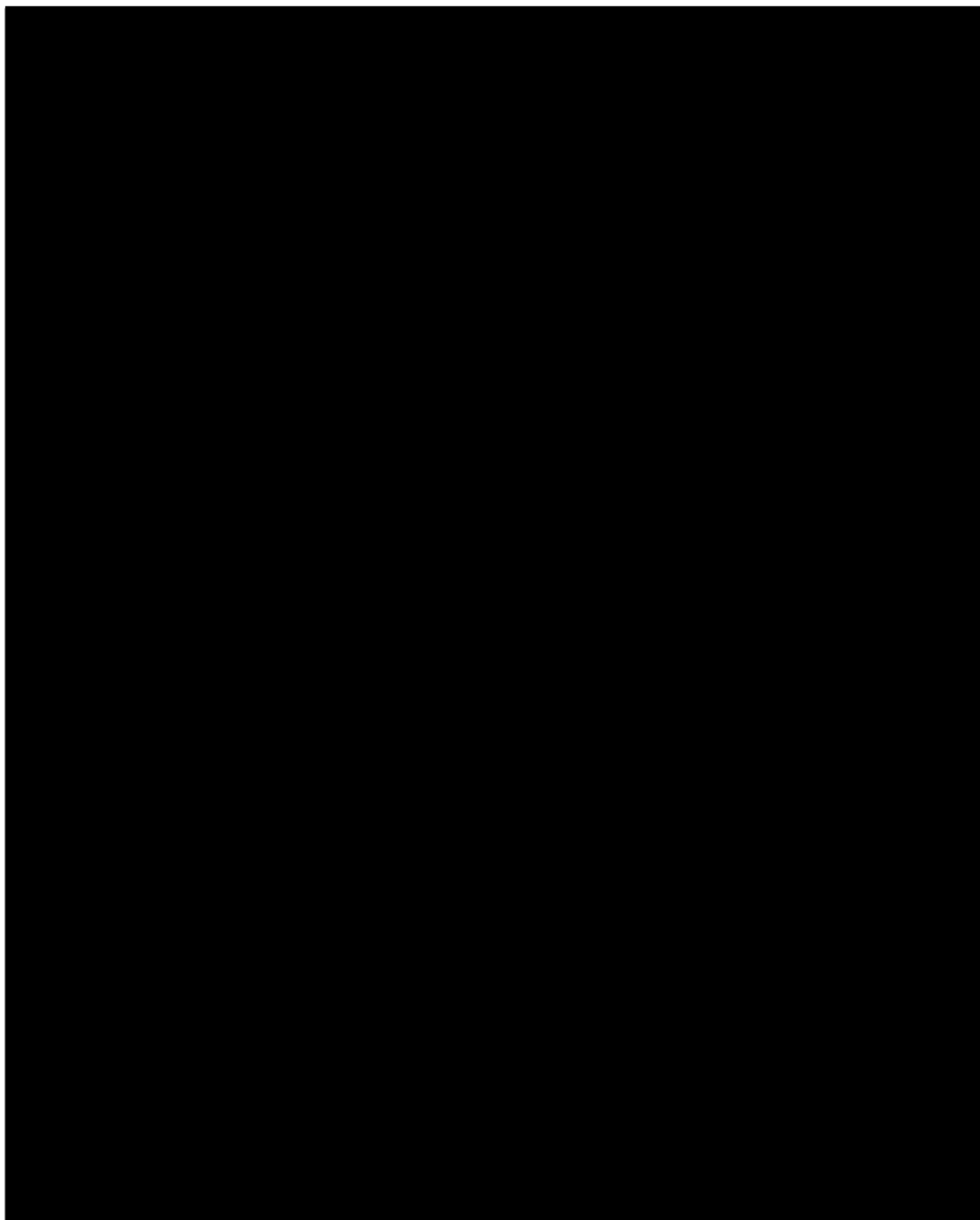
* O = Odpovědnost, S = Součinnost, P = Provádí a odpovídá za svěřené činnosti, poskytuje součinnost protistraně.

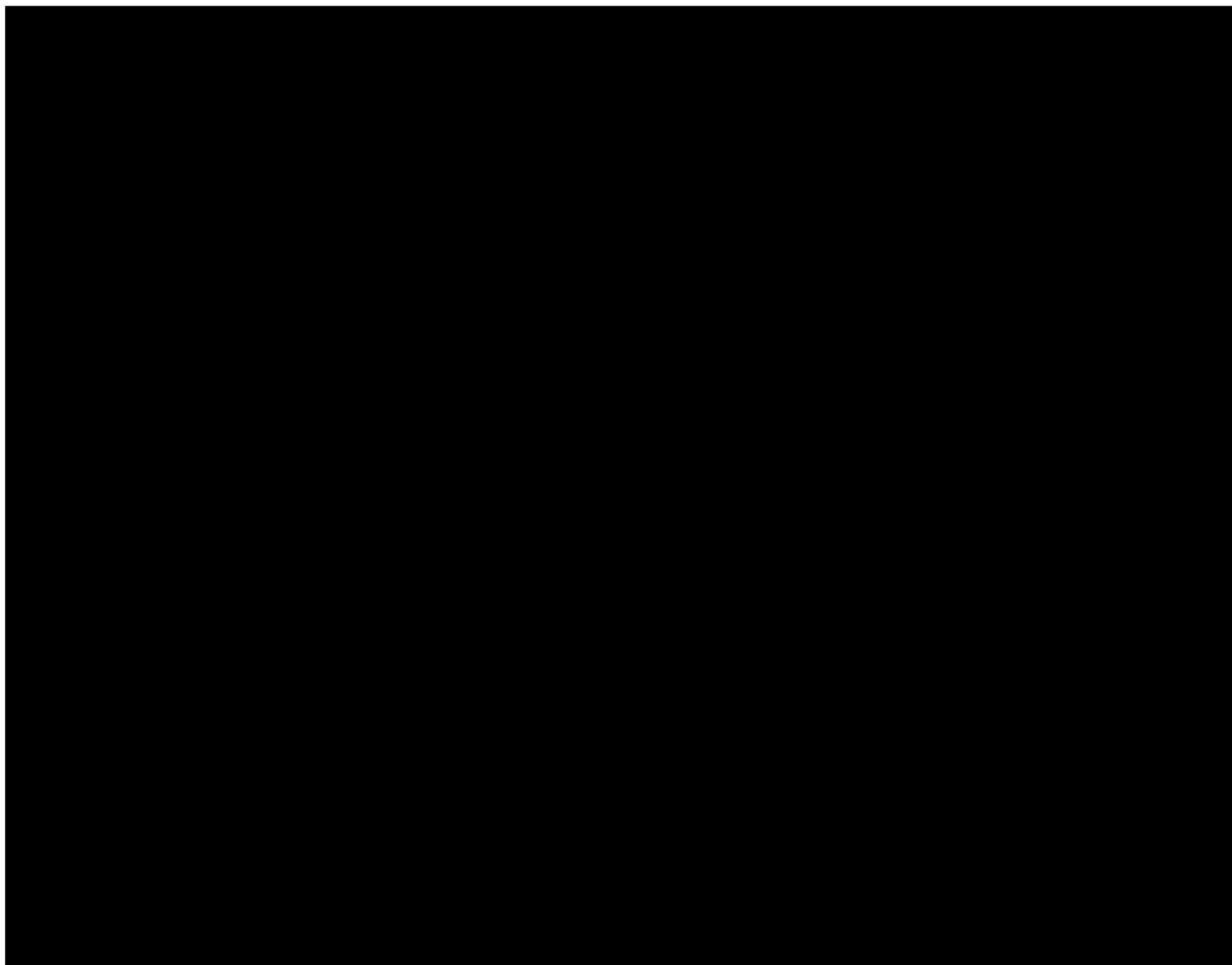
** Uvést pouze za věcně příslušnou část (tedy např. RISPR či RISRE neprokazuje metodika za účetnictví a naopak).

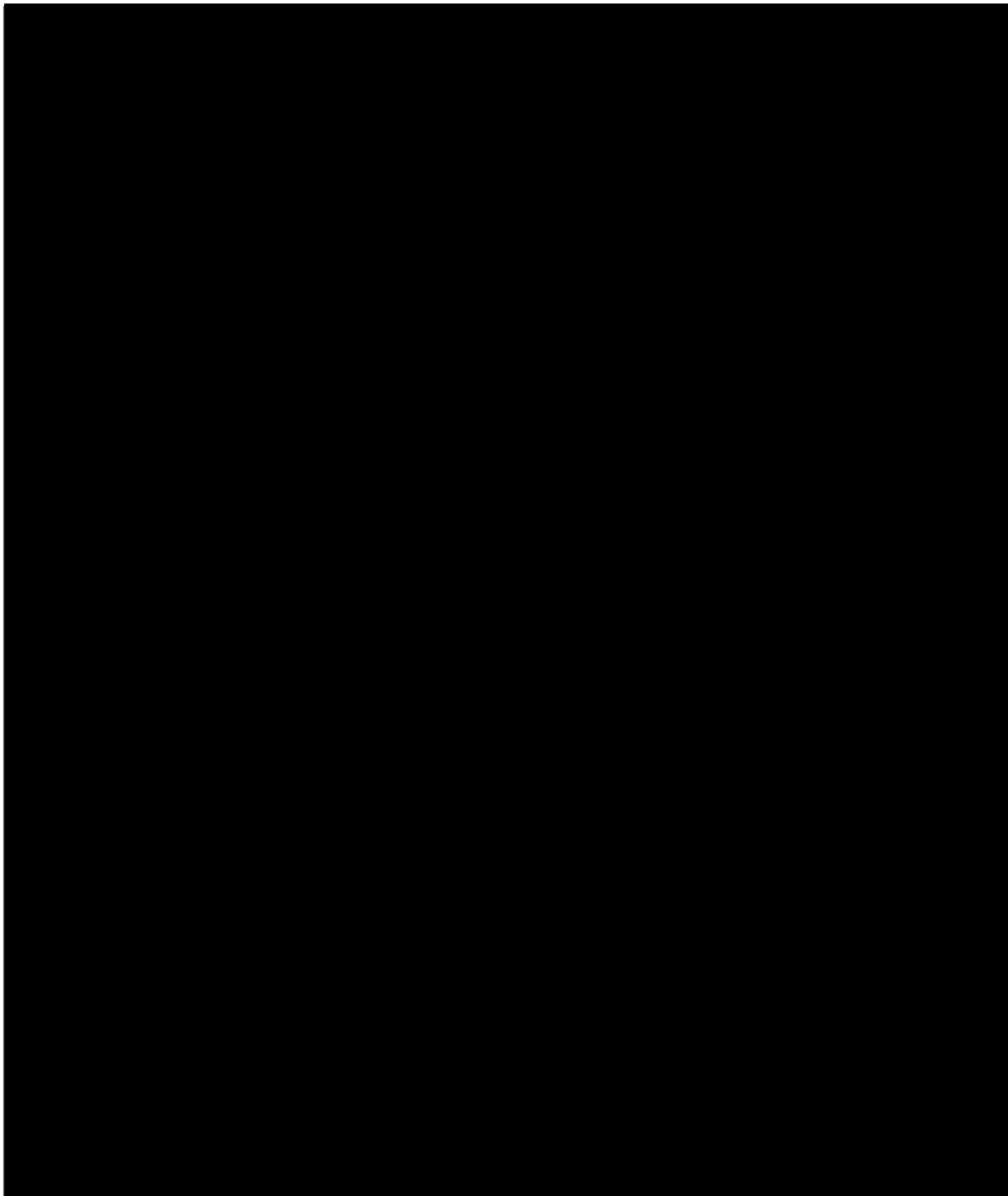
*** Činnost se realizuje pouze v době přechodu výkonu služeb podpory produktivního provozu IISPP na budoucího nového Dodavatele služeb podpory produktivního provozu IISPP

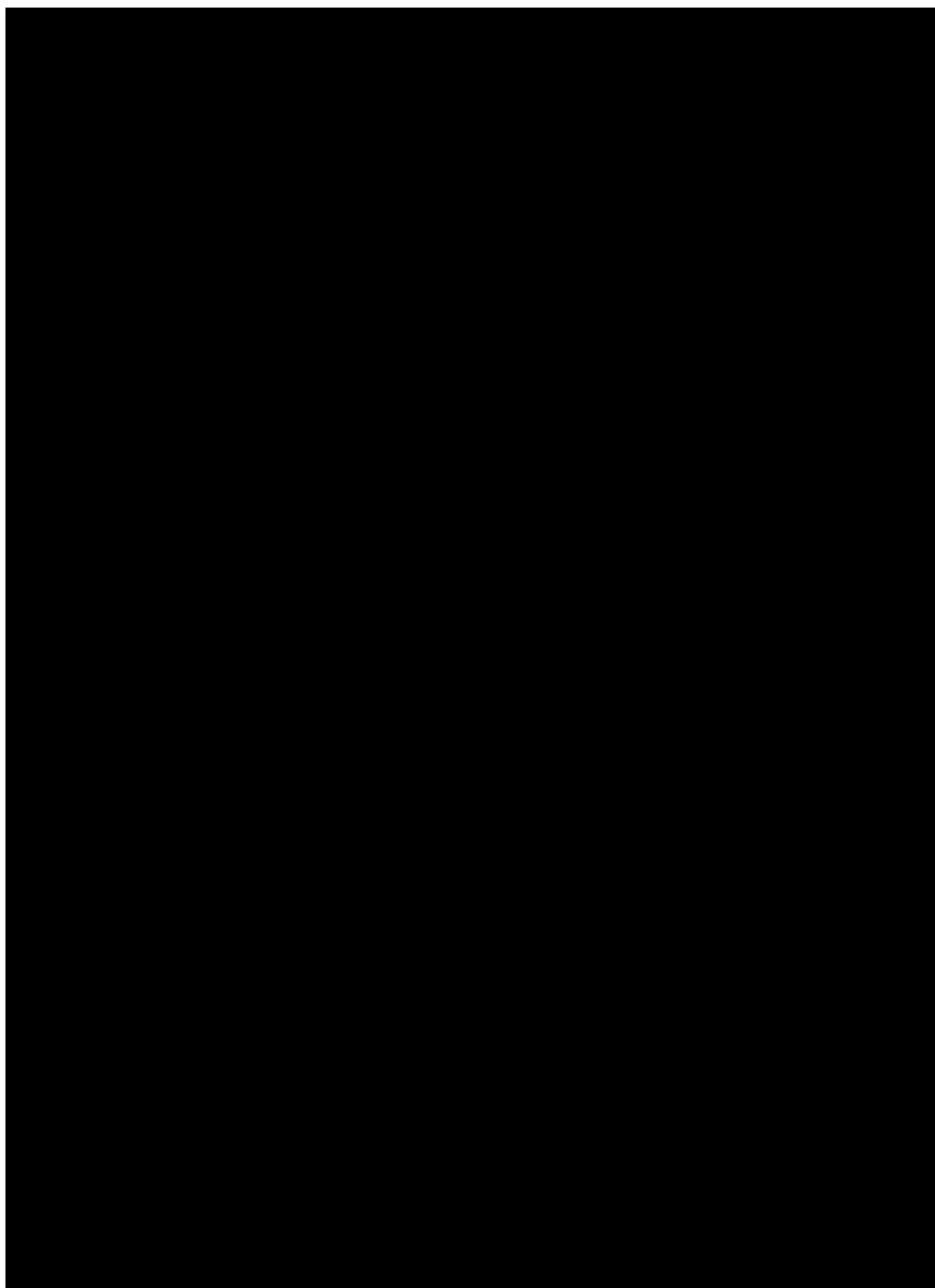
Ozn.	Název	Počet	Jednotková cena v Kč bez DPH	Celková cena v Kč bez DPH
1	Paušální služby	48 měsíců		47 040 000,00 Kč
2	Objednávané služby	---		---

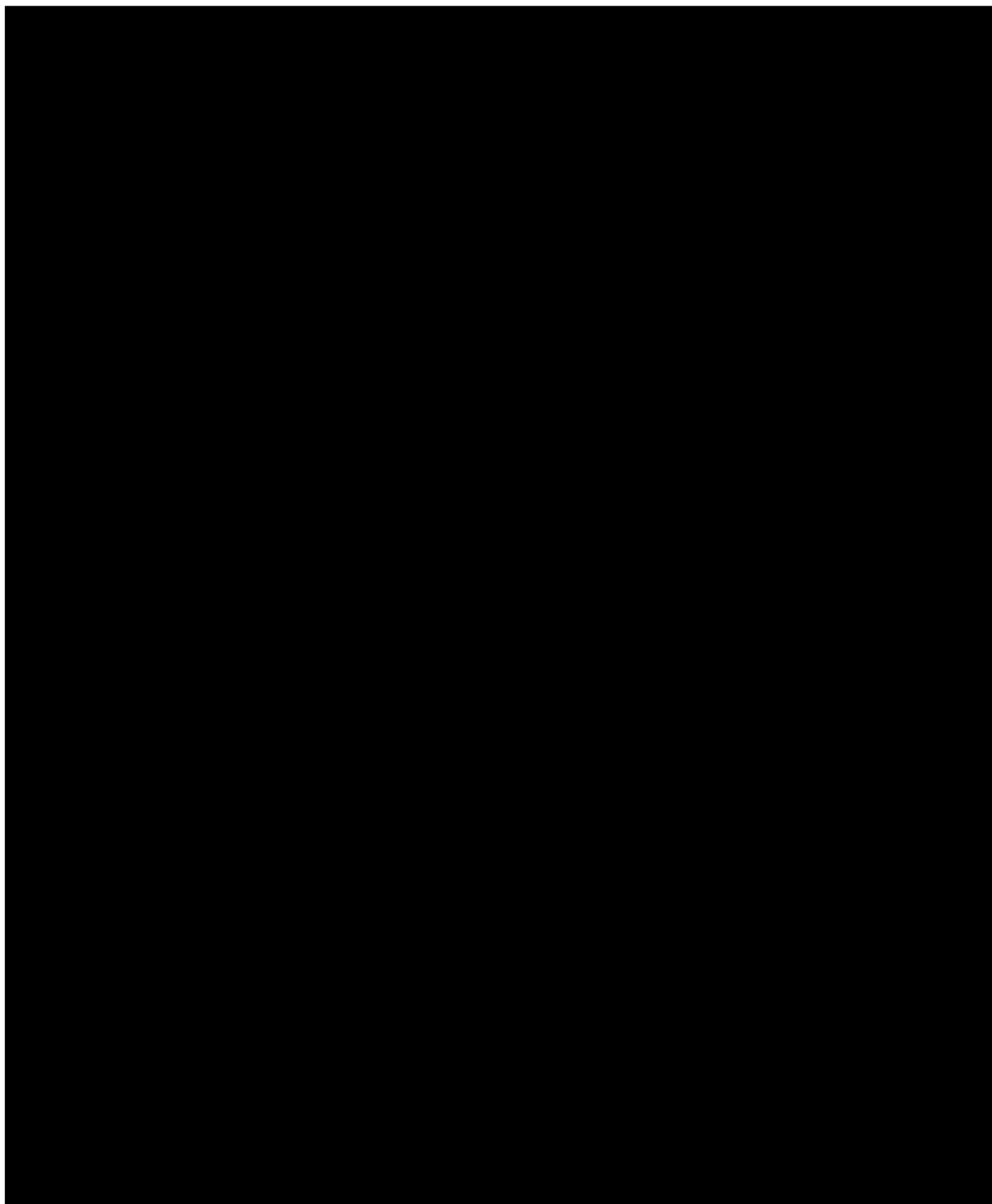


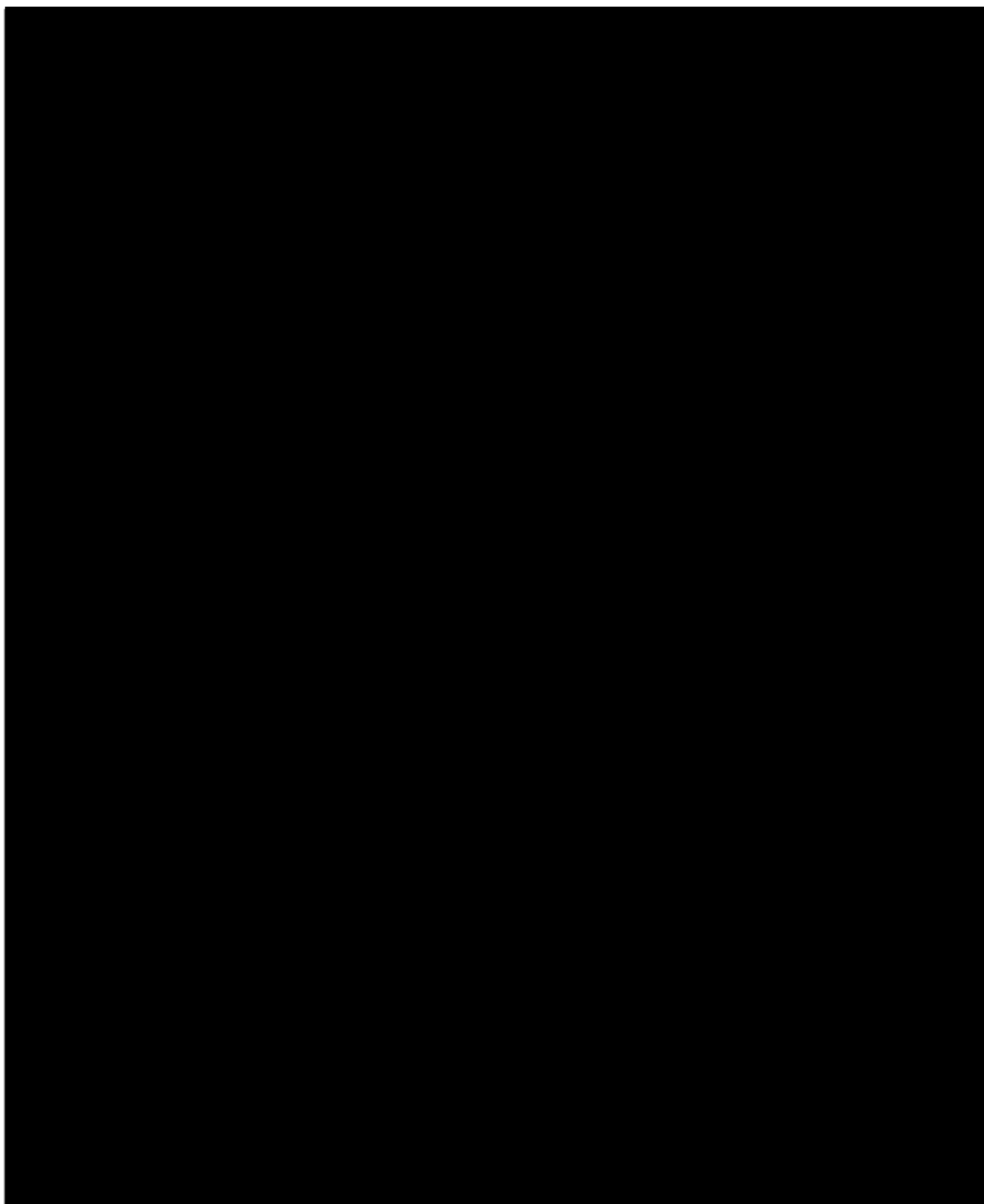


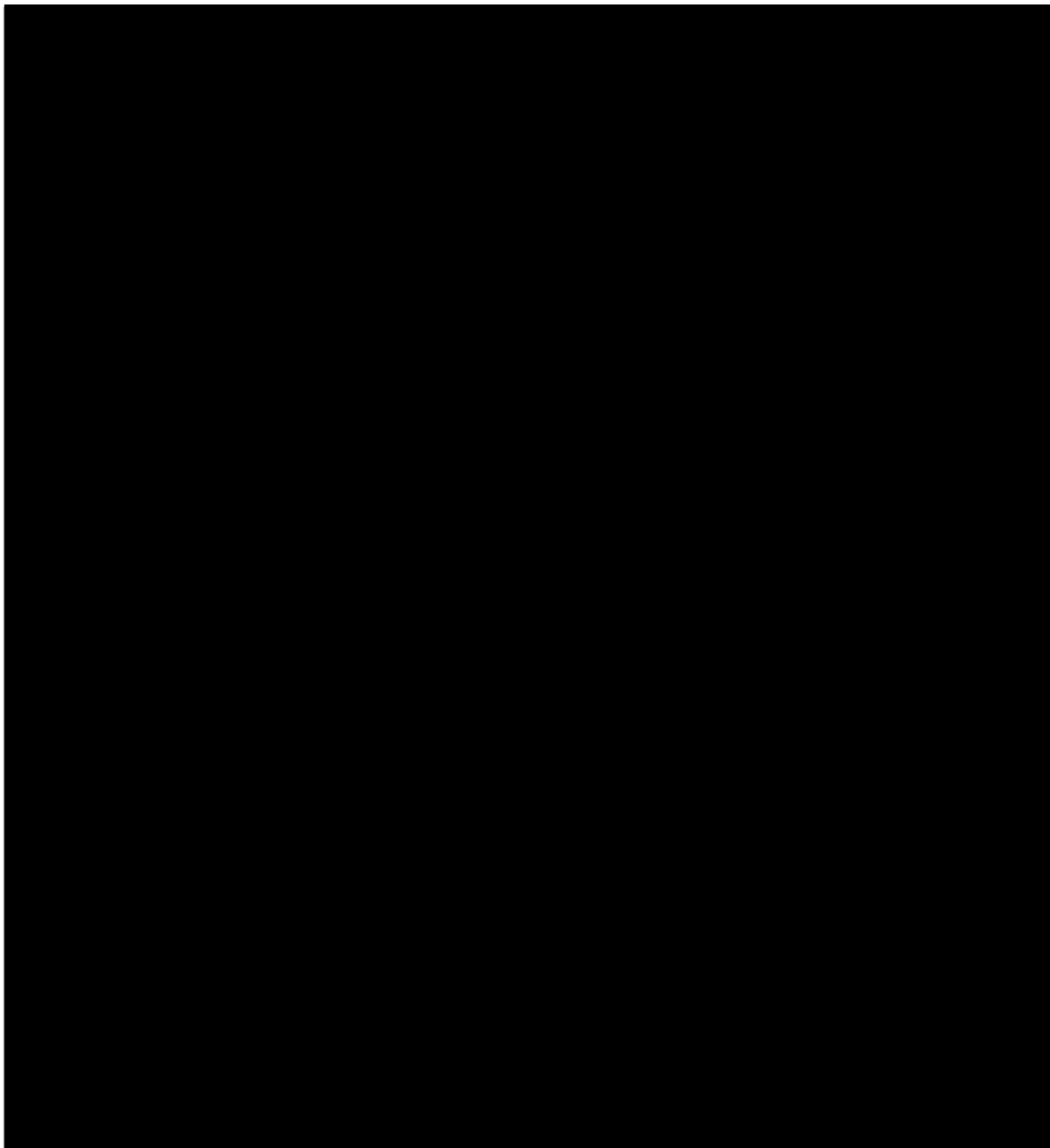


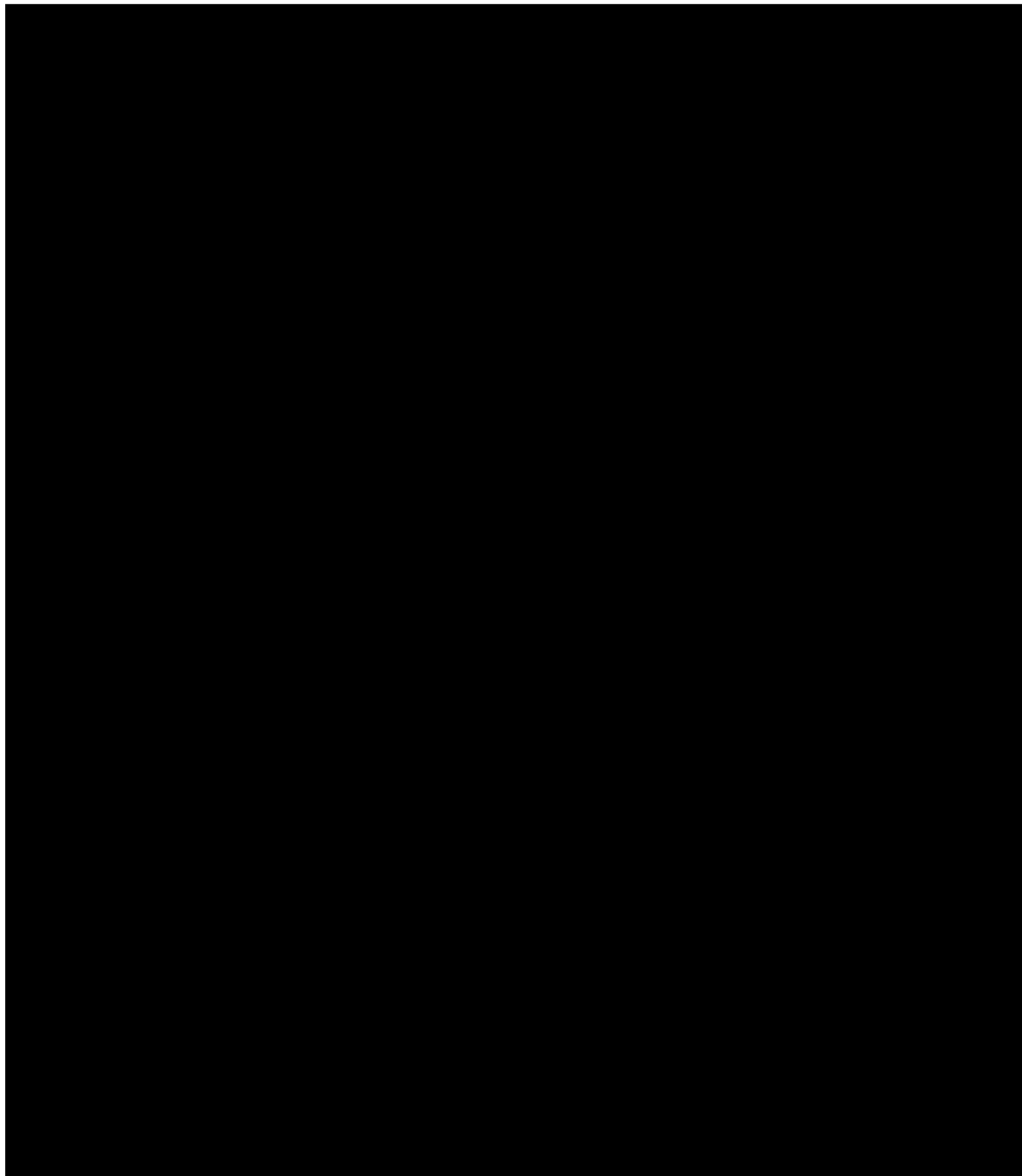


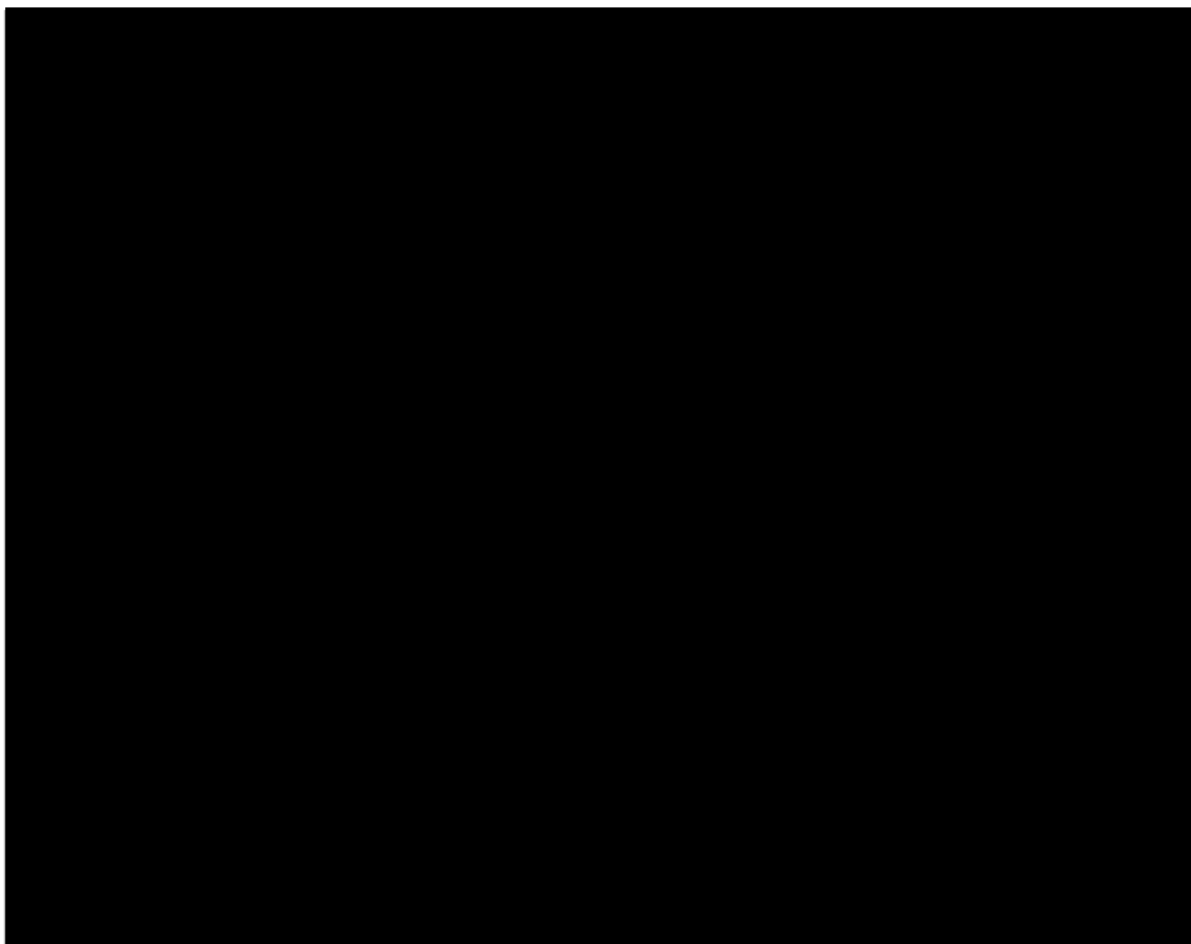










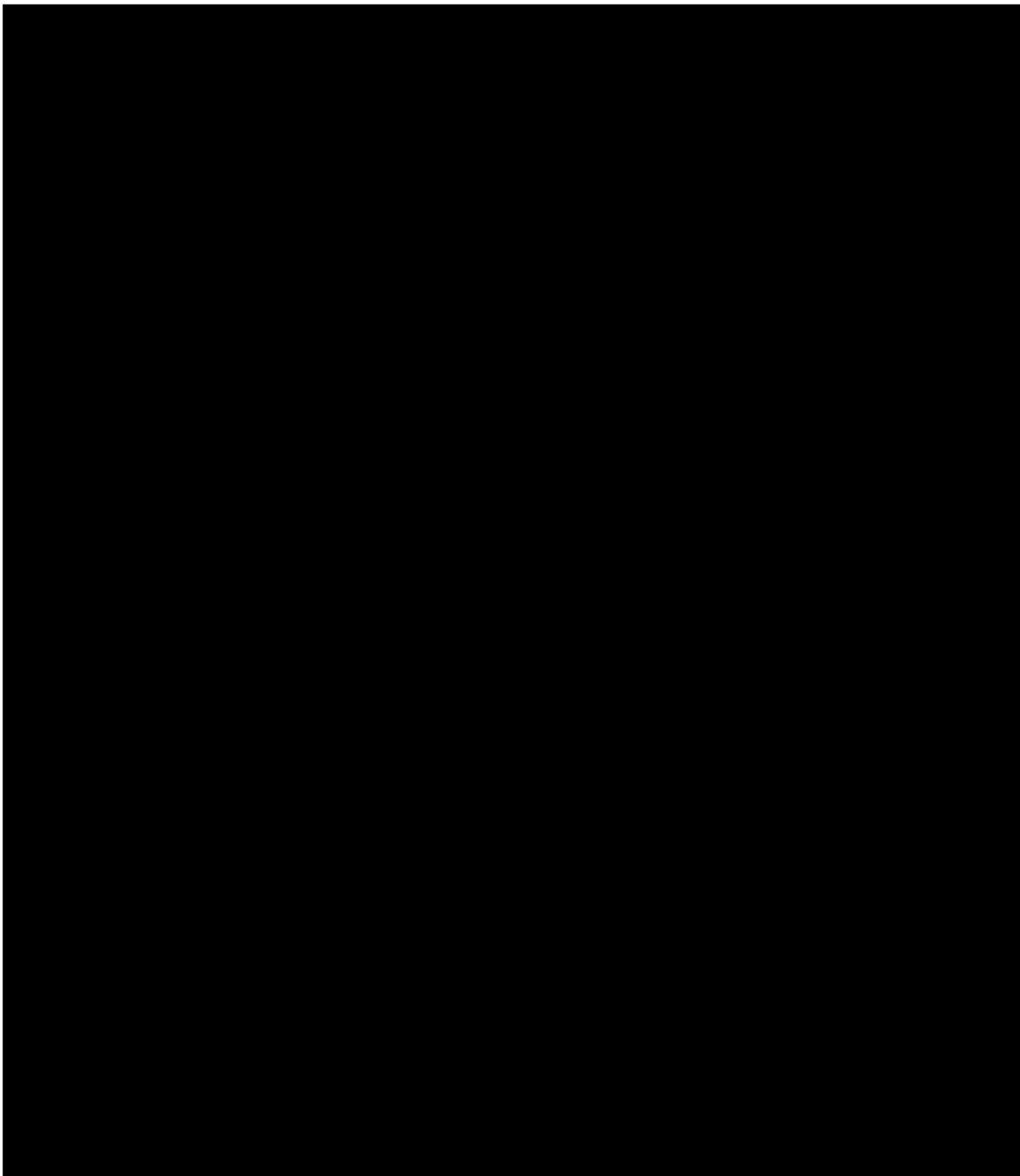


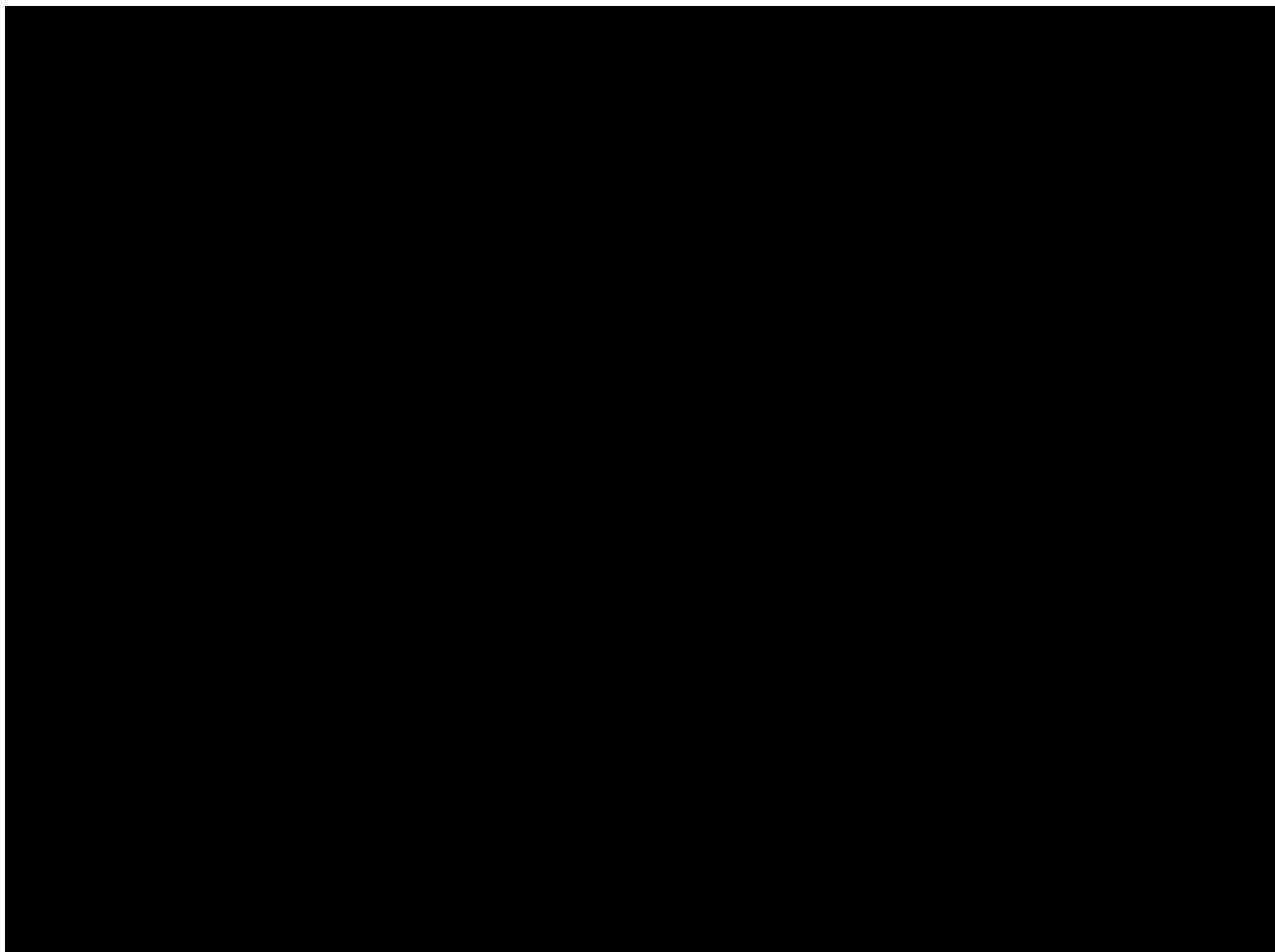
Za Objednatele:

ve věcech smluvních (s oprávněním připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních (s oprávněním připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům):





Obsah:

1. ÚVOD	110
1.1 Rozsah	110
1.2 Definice pojmů a zkratk	110
2. ORGANIZACE PODPORY PRODUKTIVNÍHO PROVOZU II SSP.....	111
2.1 Základní pojmy	111
2.2 Organizační struktura řízení provozu	113
2.2.1 Tým řízení provozu	115
2.2.2 Role a činnosti Provozovatele II SSP v rámci podpory produktivního provozu II SSP.....	115
2.2.3 Role a činnosti Dodavatele podpory v rámci podpory produktivního provozu II SSP.....	116
3. PROCESY PODPORY PRODUKTIVNÍHO PROVOZU KOMPONENT II SSP	116
3.1 Řízení přechodu do produktivního provozu	116
3.1.1 Popis procesu	116
3.1.2 Role.....	116
3.1.3 Pracovní postup procesu	118
3.2 Testování	119
3.2.1 Popis procesu	119
3.2.2 Role.....	119
3.2.3 Pracovní postup procesu	119
3.3 Knowledge management.....	119
3.3.1 Popis procesu	119
3.3.2 Role.....	120
3.3.3 Pracovní postup procesu	121
3.4 Komunikace s odbornou veřejností	121
3.4.1 Popis procesu	121
3.4.2 Role.....	122
3.4.3 Pracovní postup procesu	122
3.5 Provoz IT zařízení a služeb	122
3.5.1 Popis procesu	122
3.5.2 Role.....	122
3.5.3 Pracovní postup procesu	124
3.6 Správa událostí	132
3.6.1 Popis procesu	132
3.6.2 Role.....	133
3.7 Správa uživatelů	138
3.7.1 Popis procesu	138
3.7.2 Role.....	139
3.7.3 Pracovní postup procesu	139
3.8 Školení	140
3.8.1 Popis procesu	140
3.8.2 Role.....	140
3.8.3 Pracovní postup procesu	141
3.9 Bezpečnost.....	141
3.9.1 Popis procesu	141
3.9.2 Role.....	141
3.9.3 Pracovní postup procesu	142
4. ROLE A OBSAZENÍ	142



Seznam tabulek:

TABULKA 1 – ÚPLNÝ PŘEHLED PROCESŮ PODPORY PRODUKTIVNÍHO PROVOZU IISSP.....	112
TABULKA 2 - ČASOVÝ PLÁN PŘÍPRAVY ODSTÁVEK.....	128
TABULKA 3 - DEFINICE VLASTNÍKŮ PROCESŮ A VLASTNÍKŮ APLIKACÍ A JEJICH PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ.....	142
TABULKA 4 - DEFINICE ROLÍ PROCESŮ PODPORY PRODUKTIVNÍHO PROVOZU IISSP A JEJICH PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ.....	143

Seznam obrázků:

OBRÁZEK 1 – ORGANIZAČNÍ STRUKTURA PODPORY PRODUKTIVNÍHO PROVOZU IISSP.....	114
OBRÁZEK 2 – PRACOVNÍ POSTUP SPRÁVY SD HLÁŠENÍ	135

1 Úvod

Tento dokument popisuje základní pravidla, principy a procesy, implementované pro zajištění aplikační a báze podpory Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále IISSP).

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

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

1.1 Rozsah

Dokument definuje základní pravidla a procesy při podpoře produktivního provozu IISSP. Stanovuje základní rámec podpory pro potřeby výběrového řízení Dodavatele podpory.

1.2 Definice pojmů a zkratk

Vysvětlení zkratk použitých v dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení
DS	Dokumentační server
IISSP	Integrovaný informační systém Státní pokladny
KPI	Key Performance Indicator – zjednodušeně konkrétní měřitelná hodnota výkonnosti daného procesu.
MF	Ministerstvo financí
RIS	Rozpočtový informační systém
RISPR	Rozpočtový informační systém, část Příprava rozpočtu
RISRE-ROP	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Rozpočtová opatření
RISRE-PS	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Platební styk
SD	ServiceDesk – pracoviště podpory Kompetenčního centra IISSP.
STC	Státní tiskárna cenin
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 IISSP.

Pojem	Vysvětlení
Smluvní dokumentace	Veškerá dokumentace vyplývající ze smluvního vztahu mezi Provozovatelem IISSP a Dodavatelem podpory .
Definice provozu	Součást Smluvní dokumentace , která definuje podmínky činnosti Dodavatele podpory v rámci Produktivního provozu IISSP.
Smluvní ujednání	Dokumentace ostatních smluvních vztahů mezi Provozovatelem IISSP a dalšími subjekty, které se dotýkají podpory produktivního provozu IISSP.
Požadavek na změnu (RFC)	ServiceDesk hlášení, které nemůže být vyřešeno pomocí standardizovaných postupů dle Provozní dokumentace IISSP a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení.
Plán rozvoje architektury	Dokument PSA ARCH, který shrnuje procesní, komponentové, aplikační, infrastrukturní a bezpečnostní aspekty rozvoje IISSP na následující období
Incident	SD hlášení „Porucha“ nebo „Incident“, které upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISSP dle Provozní dokumentace IISSP , a tento stav systému není možné opravit běžným zásahem pracovníka podpory dle Provozní dokumentace IISSP .
ŽOS	„Žádost o součinnost“ je dokument, definovaný smlouvou mezi Provozovatelem IISSP a Dodavatelem podpory IISSP, prostřednictvím kterého jedna ze smluvních stran předává požadavky na činnosti během provozu nebo odstávky.

2 Organizace podpory produktivního provozu IISSP

2.1 Základní pojmy

Produktivního provozu IISSP se účastní:

- **Vlastník IISSP**, kterým je MF.
- **Provozovatel IISSP**, kterým je MF.

Provozovatel IISSP jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Provozovateli IISSP**.

- **Dodavatel podpory**, dodává všechny činnosti a další zdroje, související s provozem IISSP. Činnost Dodavatele podpory lze rozdělit do dvou základních oblastí:
 - Dodavatel podpory zajišťuje aplikační podporu IISSP,
 - Dodavatel podpory jakožto provozovatel infrastruktury IISSP vlastní a provozuje infrastrukturu nutnou k provozu IISSP a zajišťuje básovou a administrační podporu IISSP.

Dodavatel podpory jmenuje zaměstnance, další osoby nebo smluvně zajištěné třetí strany do rolí příslušných **Dodavateli podpory** dle tohoto dokumentu, resp. dle aktuální verze provozní dokumentace.

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

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

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

Hlavní proces „**Příprava produktivního provozu komponent IISSP**“ 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;
- Komunikace s odbornou veřejností;

Hlavní proces „**Produktivní provoz komponent IISSP**“ 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 IISSP

ÚROVEŇ	ID	PROCESNÍ ÚROVEŇ
Procesní úroveň A		
A	1	Podpora produktivního provozu IISSP
Procesní úroveň B		
B	1.1	Příprava produktivního provozu komponent IISSP
B	1.2	Produktivní provoz komponent IISSP
Procesní úroveň C		
Proces 1.1 Příprava produktivního provozu komponent IISSP		
C	1.1.1	Řízení přechodu do produktivního provozu
C	1.1.2	Testování
C	1.1.3	Knowledge management
C	1.1.4	Komunikace s odbornou veřejností
Proces 1.2 Produktivní provoz komponent IISSP		
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

ÚROVEŇ	ID	PROCESNÍ ÚROVEŇ
	1.2.1.4	Řízení odstávek
C	1.2.2	Správa událostí
D	1.2.2.1	Správa SD hlášení
	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 IISSP má proces „**Podpora produktivního provozu**“.

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

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

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 IISSP** a v souladu se smluvními ujednáními **Provozovatele IISSP** s jednotlivými subjekty podílejícími se na podpoře produktivního provozu IISSP.

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

- zajištění správy příslušné části funkcionality IISSP, 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 IISSP** 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**.

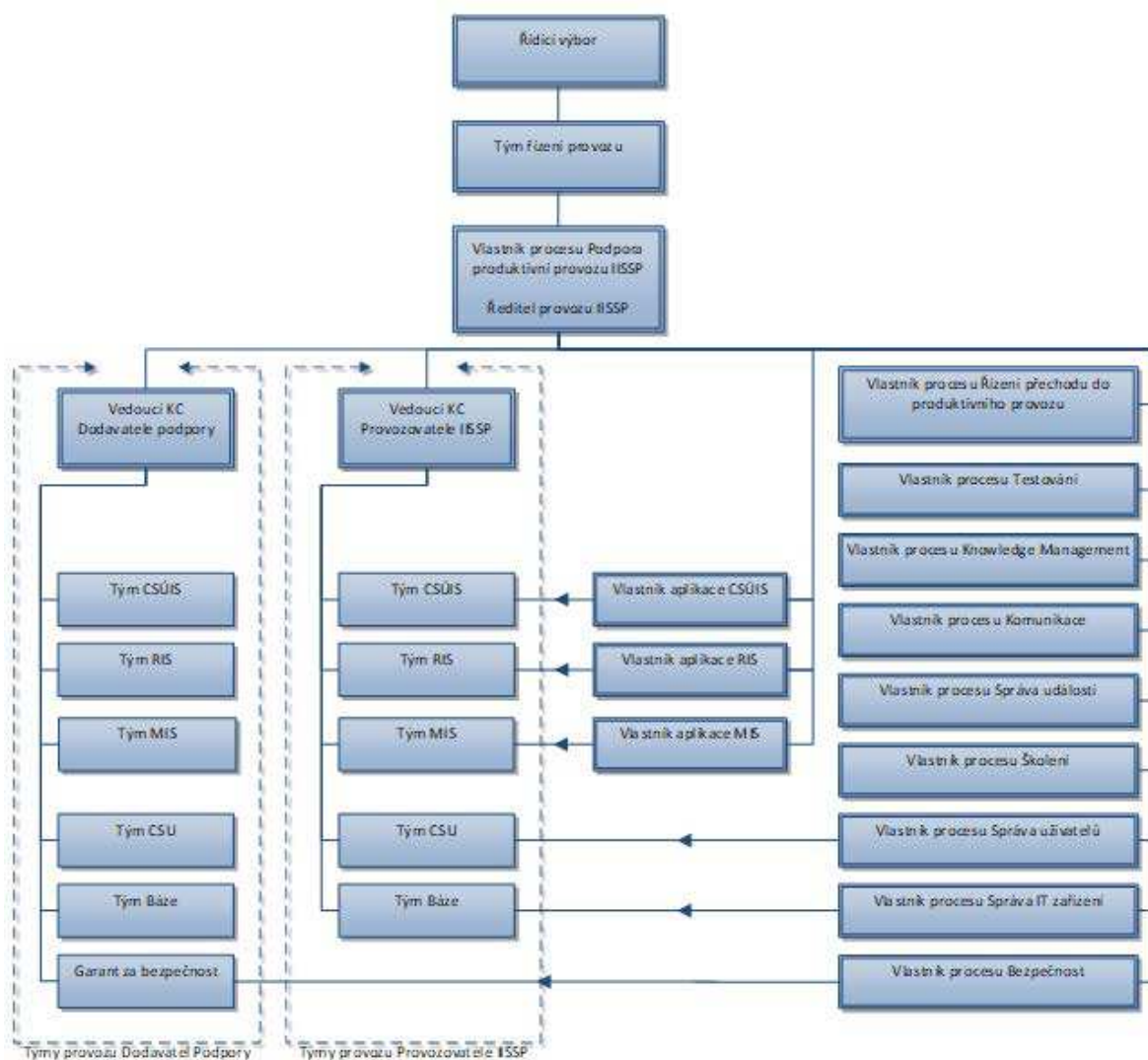
Vlastníci aplikací jsou jmenováni pro tyto oblasti:

- CSÚIS,
- RIS,
- EKIS ÚV,
- Správa uživatelů;
- Báze.

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

Organizační struktura a vzájemné vztahy jednotlivých rolí jsou znázorněny na následujícím obrázku.

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISPP



2.2.1 Tým řízení provozu

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

Vedoucím **Týmu řízení provozu** je **Ředitel provozu IISSP**.

Tým řízení provozu zajišťuje:

- správu agendy **Týmu řízení provozu**, tj. smluvní organizační a eskalační otázky spojené s podporou produktivního provozu IISSP,
- 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 IISSP,**
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory,**
- **Vlastníci procesů,**
- **Vlastníci aplikací,**
- **Vedoucí Týmů provozu za Provozovatele IISSP,**
- **Vedoucí Týmů provozu za Dodavatele podpory.**

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

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

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

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

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

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

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

- činnosti spojené s **Podporou produktivního provozu IISSP**,
- komunikaci s **Vedoucím Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
- komunikaci s **Vedoucím Kompetenčního centra Dodavatele podpory IISSP**,
- komunikaci s **Vlastníky aplikací**,
- koordinaci činností a požadavků MF (jakožto Provozovatele IISSP) s příslušným **Týmem podpory Dodavatele podpory IISSP**, zejména s ohledem na činnosti uživatelů a legislativní požadavky na funkcionalitu IISSP,

- soulad činností **Týmu provozu** s pracovními postupy procesů „**Podpory produktivního provozu IISSP**“.

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

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

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

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

Tým provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti zajišťuje činnosti spojené s podporou produktivního provozu IISSP v rozsahu **Provozní dokumentace IISSP**, 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 „**Podporou produktivního provozu IISSP**“,
- komunikaci s týmy provozu **Dodavatele podpory**,
- soulad činností **Týmu provozu** s **Pracovními postupy** procesů „**Podpory produktivního provozu**“.

3 Procesy podpory produktivního provozu komponent IISSP

3.1 Řízení přechodu do produktivního provozu

3.1.1 Popis procesu

Proces zajišťuje přípravu a přenos vývoje, změn a oprav do komponent IISSP 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 IISSP 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**.

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 IISSP v produktivním provozu.

Pracovní skupina Architektura (PS ARCH)

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

Schází se ve složení:

- **Vedoucí PS ARCH**,
- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**,
- **Hlavní architekt Dodavatele podpory**,
- **Procesní architekt Dodavatele podpory**,
- **Technický architekt Dodavatele podpory**,
- **Bezpečnostní architekt** (role procesu „Bezpečnost“),
- **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)**,
- řídí vyhodnocení **Incidentu**.

Hlavní architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh celkové architektury IISSP (Enterprise architektura IISSP),
- koordinuje činnost architektů **Dodavatele podpory**,
- navrhuje, předkládá a řídí změny architektury IISSP v rámci životního cyklu aplikací,
- řídí vyhodnocení **Incidentu** z pohledu **Dodavatele podpory**,
- řídí přípravu a kontroluje dodržování **Plánu rozvoje architektury**.

Procesní architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP 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.

Technický architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblast technické architektury,
- zajišťuje soulad technické architektury řešení IISSP s infrastrukturou IISSP,
- 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.

Metodik Dodavatele podpory

- 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 subprocessu „**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 IISPP 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 IISPP.

3.1.3.2 Pracovní postup Řízení vývoje a změn

Pracovní postup subprocessu „**Řízení vývoje a změn**“:

1. **Vlastník změny** zajistí přípravu obsahu **Kontejneru změn**:
 - implementaci funkcionality dané zadáním,
 - přípravu změn **Provozní dokumentace IISPP** 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 IISPP dle **Plánu přechodu**.

3.2 Testování

3.2.1 Popis procesu

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

Proces „**Testování**“ upravený v tomto dokumentu je platný v plném rozsahu pro komponenty IISSP 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 **systemu** 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**.
8. **Vlastník procesu „Testování“** potvrzuje **Protokol o testování**.
9. **Vlastník změny** předkládá **Protokol o testování Vlastníkovi aplikace** k akceptaci.
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 IISSP**“.

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

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

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

Proces zajišťuje metodické řízení a pracovní postupy pro následující oblasti:

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

3.3.2 Role

Vlastník procesu „Knowledge management“:

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

Vlastník dokumentace:

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

Vlastník dokumentu:

- zajišťuje, že jemu přiřazená aplikační, resp. procesní **Provozní dokumentace IISSP** 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 IISSP**,
- informuje o změnách v aplikační **Provozní dokumentaci IISSP**.

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 IISSP**.

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 IISSP**:

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 IISSP**.
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 Komunikace s odbornou veřejností

3.4.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu informací pro potřeby informování:

- **Uživatelů IISSP**,
- pracovníků státní správy,
- dalších osob dotčených procesy IISSP,
- odborné veřejnosti.

3.4.2 Role

Vlastník procesu „Komunikace s odbornou veřejností“:

- odpovídá za proces „**Komunikace s odbornou veřejností**“,
- řídí komunikaci se spolupracujícími organizacemi,
- udržuje aktuální kontaktní údaje odpovědných osob na straně spolupracujících organizací.

Žadatel o zveřejnění je zodpovědný za přípravu a kompletnost **Žádosti o zveřejnění**.

Administrátor komunikace je zodpovědný za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací.

Vlastník aplikace (role procesu „**Podpora produktivního provozu IISPP**“) je osoba zmocněná **Vlastníkem IISPP** ke správě příslušné části funkcionality IISPP.

3.4.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“:

1. **Žadatel** připraví **Žádost o zveřejnění** informace nebo dokumentu a zašle ji **Administrátorovi komunikace**. V případě, že žádost je s prioritou „Vysoká“, uvědomí o vzniku žádosti telefonicky **Administrátora komunikace**.
2. **Administrátor komunikace** ověří žádost o zveřejnění i to, zda zveřejňovaný dokument odpovídá metodice procesu „**Knowledge management**“. Požádá **Vlastníka procesu „Komunikace s odbornou veřejností“** o souhlas se zveřejněním.
3. **Vlastník procesu „Komunikace s odbornou veřejností“** potvrzuje zveřejnění.
4. **Administrátor komunikace** zajistí zveřejnění informace dle distribučního listu ze **Žádosti o zveřejnění**.
5. **Administrátor komunikace** uzavře požadavek v Service Desku.

3.5 Provoz IT zařízení a služeb

3.5.1 Popis procesu

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

- zajištění produktivního provozu,
- řízení rozhraní s ČNB,
- správa Konfigurační databáze,
- řízení odstávek,
- řízení infrastruktury IISPP.

3.5.2 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 IISSP v produktivním provozu,
- je zodpovědný za řízení součinnosti při plánovaných a mimořádných odstávkách, resp. výpadcích komponent IISSP, 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 IISSP** 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 komponenty IISSP nebo infrastruktury v produktivním provozu v rozsahu aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP**,
- 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 IISSP**.

Administrátor integrace s ČNB je **Administrátor systému** pro oblast integrace mezi systémy ČNB a IISSP.

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

Kontaktní osoba ČNB:

- zodpovídá za komunikaci při provozu rozhraní mezi ČNB a IISSP.

Kontaktní osoba Náhradního procesu ČNB:

- zodpovídá za zajištění součinnosti při vyhlášení, řízení a ukončení Náhradního procesu.

Vedoucí provozu infrastruktury IISSP:

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

Dispečer provozu infrastruktury IISSP:

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

Vlastník Konfigurační databáze II SSP:

- 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.

3.5.3 Pracovní postup procesu

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

- Zajištění produktivního provozu,
- Řízení rozhraní s ČNB,
- Správa Konfigurační databáze II SSP,
- Řízení odstávek,
- Řízení infrastruktury.

3.5.3.1 Zajištění produktivního provozu

Pracovní postup subprocessu „**Zajištění produktivního provozu**“ je dán činnostmi a **Provozní dokumentací II SSP** 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 II SSP a jednotlivých komponent dle **Provozní dokumentace II SSP**, mimo jiné např.:

- monitoring systémů II SSP,
- administrace systémů II SSP,
- kontrola pravidelného zálohování systémů II SSP,
- 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,
- zadávání problémů k řešení na SAP Support,
- otevírání spojení ze SAP Support,
- provádění činností souvisejících s transportem změn do produktivního prostředí,
- zajištění činností souvisejících se SAP Suport (Earlywatch, Going Live Check, správa licencí, aj.),
- aktualizace dokumentace dle provedených změn v nastavení systémů a infrastruktury,
- vedení **Provozního deníku**,

- správa informací a dokumentace aktuálního nastavení služeb v **Konfigurační databázi IISPP**. 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 IISPP,
- 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 IISPP**,
- zajišťuje mimořádné činnosti při aktivitách **Týmů provozu**. Pracovní postupy vychází v tomto případě z požadavků **Týmů provozu IISPP** zadaných formou SD hlášení (definovaných jako **Žádost o podporu (RFS)** nebo **Požadavek na změnu (RFC)**) a prováděných dle **Provozní dokumentace IISPP**, 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.

3.5.3.2 Řízení rozhraní s ČNB

Subproces je metodicky řízen **Vlastníkem aplikace RISRE (PS)**, který je zodpovědný za komunikaci s kontaktními osobami ČNB při řešení koncepčních otázek komunikace s ČNB, schvalování **Požadavků na změny (RFC)**, při plánování a schvalování odstávek a při řízení **Náhradního procesu**.

Subproces zajišťuje zejména:

- řízení a monitoring komunikace mezi IISPP a ČNB,
- komunikaci s operátory ČNB při monitoringu komunikace s ČNB a řešení operativních úkolů,
- komunikaci s ČNB při řešení SD hlášení, které se provozně nebo metodicky týkají rozhraní mezi IISPP a ČNB,
- komunikaci s ČNB při přípravě a nasazení **Požadavků na změnu (RFC)** které se týkají rozhraní mezi IISPP a ČNB,
- komunikaci s ČNB při přípravě a řízení odstávek, které se týkají rozhraní mezi IISPP a ČNB,
- podporu **Vlastníka aplikace RIS** při vyhledávání, řízení a ukončení **Náhradního procesu RISRE-PS**.

3.5.3.3 Správa Konfigurační databáze IISPP

Subproces zajišťuje správu **Konfigurační databáze IISPP**, 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.

3.5.3.4 Řízení odstávek

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

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 IISPP je pro uživatele vždy nedostupné,
 - **provozní** – probíhají ve čtvrtek 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**.

3.5.3.5 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 zpracování 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 ČNB** určené **Smlouvou o přenosu dat mezi MF a ČNB**. Tento souhlas zajistí **Administrátor integrace s ČNB**.

Mimořádná odstávka

Schválení **Mimořádné odstávky** se provádí prostřednictvím **Požadavku na změnu (RFC)**.

Požadavek na změnu (RFC) bude obsahovat, kromě jiného, žádost o schválení **Mimořádné odstávky** tak, aby schválení **RFC Změnovou komisí** proběhlo v termínech dle časového plánu přípravy odstávky.

Schválení **Mimořádné odstávky** je v případě, že má dopady do provozu rozhraní mezi ČNB a IISSP, podmíněno souhlasem **Kontaktní osoby ČNB**, který zajistí **Administrátor integrace s ČNB**.

Po schválení **Změnovou komisí** zajistí **Manažer odstávky** zanesení **Mimořádné odstávky** do **Plánu odstávek** včetně všech náležitostí.

Příprava odstávky

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

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 Integrace s ČNB** informuje **Kontaktní osobu ČNB** o **Plánu aktivit**, zejména s ohledem na zajištění součinnosti ČNB 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

	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,

- koordinace průběhu činností a aktivit dle **Plánu aktivit** odstávky,
- komunikace s **Uživateli IISSP** a se všemi skupinami v rámci IISSP,
- ukončení odstávky,
- vyhodnocení odstávky,
- schválení **Reportu o průběhu odstávky Vlastníkem procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**.

Činnosti **Manažera odstávky** při řízení odstávky:

- 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 do **Provozního deníku**,
- ukončuje odstávku,
- 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“.

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 IISPP**.

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 IISPP 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 infrastruktury IISPP**, nebo
 - **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele IISPP**, 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 ujistit se, 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 IISPP**,
 - **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu IISPP“**,
 - 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** vyhláší **Výpadek**.
 6. **Manažer odstávky** zajišťuje komunikaci s účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**.
 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 IISPP**.
 9. **Manažer odstávky** řídí a koordinuje činnosti obnovení dostupnosti IISPP:
 - řídí analýzu incidentu a potvrzuje vyhodnocení stavu IISPP,
 - řídí přípravu a potvrzuje návrh obnovy činnosti IISPP,
 - řídí aktivity obnovy činnosti systému IISPP 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 IISPP,
 - potvrzuje jednotlivé fáze řešení nedostupnosti do Provozního deníku.
 - **Vlastník incidentu** oznamuje dokončení činností odstranění **Incidentu**,
10. **Manažer odstávky** komunikuje s ostatními účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**, 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:
- komunikuje ukončení **Výpadku** s **Uživateli IISPP** prostřednictvím procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“,
 - 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 IISPP** a se všemi účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**:
 - informuje **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
 - informuje **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu IISPP“**,
 - informuje **Administrátory systémů** dotčených komponent,
 - informuje **Vlastníka aplikace** pro dotčené aplikace, případně **Zástupce vlastníka aplikace**,
 - informuje **Administrátora integrace s ČNB** a **Kontaktní osobu ČNB**,
 - informuje **Dispečera provozu infrastruktury IISPP**,
 - informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele IISPP**,
 - informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
 - informuje **Uživatele IISPP** prostřednictvím procesu **Komunikace s odbornou veřejností**,
 - 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 **Provozního deníku**,
- 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.

3.5.3.6 Řízení infrastruktury IISSP

Subproces zajišťuje koordinaci aktivit a řízení změn infrastruktury IISSP:

- zajišťuje koordinaci a realizaci požadavků **Provozovatele IISSP**, které mají dopad na infrastrukturu IISSP,
- zajišťuje koordinaci a realizaci požadavků **Týmů podpory**, které mají dopad na infrastrukturu IISSP, 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 IISSP v souvislosti se změnami infrastruktury, iniciované ze strany **Dodavatele podpory**,
- 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)**) nebo formou **Žádosti o součinnost (ZOS)**.

3.6 Správa událostí

3.6.1 Popis procesu

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

Dle interních předpisů MF je každý **Uživatel IISSP** povinen registrovat každou událost v IISSP 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 IISSP** 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 IISSP,
 - urgentní změna – změna s urgentní prioritou, kde hrozí nebezpečí z prodlení.
- Porucha – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISSP dle **Provozní dokumentace IISSP**, hlášení zadává **Uživatel IISSP**.
- Incident – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISSP dle **Provozní dokumentace IISSP**, a tento stav systému není možné opravit zásahem pracovníka podpory dle **Provozní dokumentace IISSP**. Jedná se zejména o hlášení:
 - identifikace nefunkčnosti systému nebo jeho komponenty s vysokým dopadem do procesů IISSP,

- o opakovaná nebo vícečetná hlášení uživatelů o nedostupnosti služby nebo systému,
- o hlášení s identifikovaným dopadem do bezpečnosti systému nebo spravovaných dat.

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

3.6.2 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.

Vlastník incidentu:

- je zodpovědný za monitoring a správu **Incidentu**,
- za koordinaci aktivit při řešení **Incidentu**,
- reportuje výsledky řešení **Incidentu**.

Vlastník incidentu je stanoven dle následujícího klíče:

- o 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,
- o 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 I ISSP**, 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 I ISSP**,
- jmenuje ho **Vedoucí příslušného Týmu provozu I ISSP**,
- 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 I ISSP“**,
- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**,
- **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
- **Vlastník procesu „Bezpečnost“**,
- **Vlastníci aplikací**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele I ISSP**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

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

- ostatní **Vlastníci procesů**.

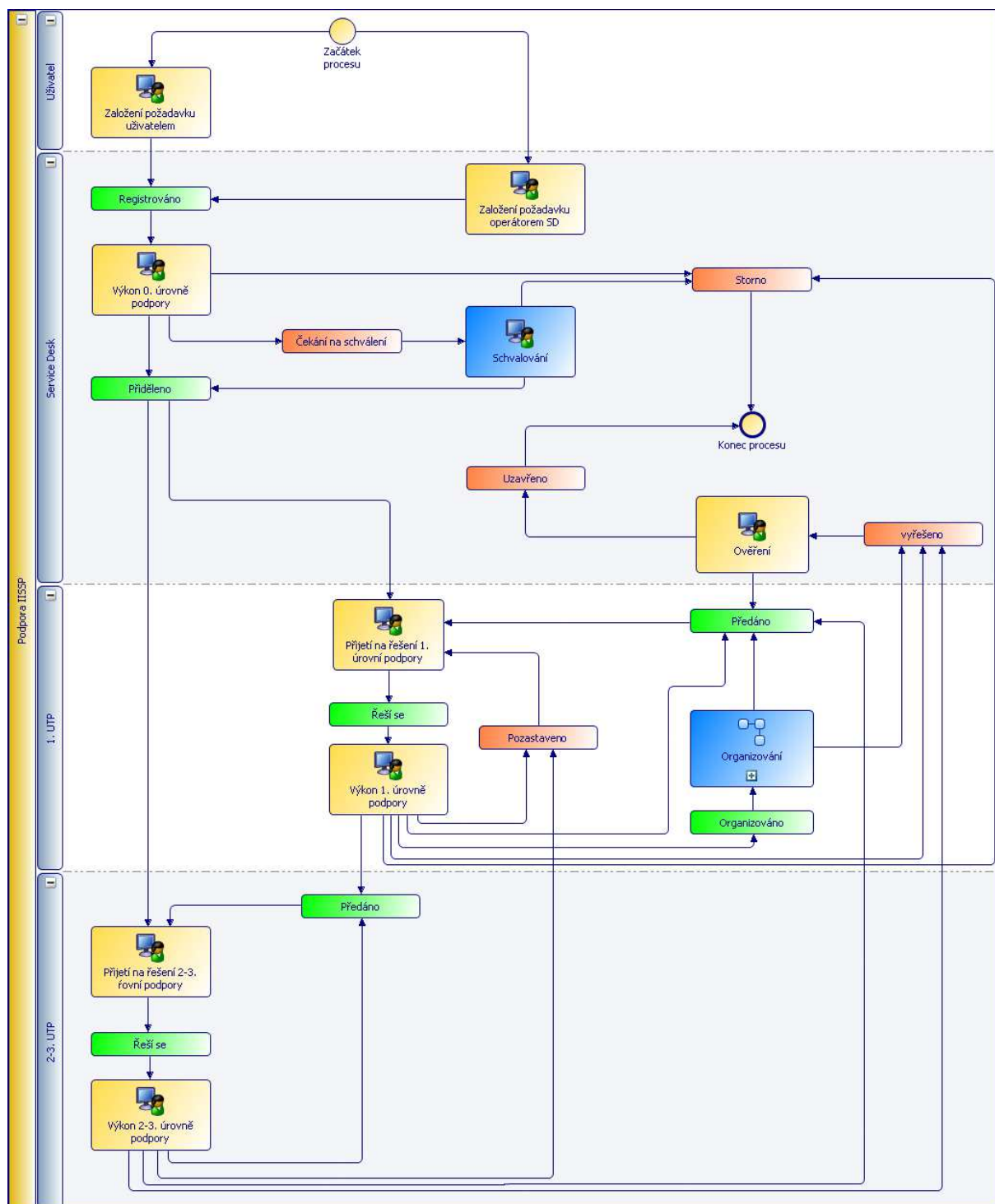
Proces „**Správa událostí**“ je zajišťován pomocí nástroje ServiceDesk. Pro činnosti správy SD hlášení definuje ServiceDesk role, které jsou nedílnou součástí procesu „**Správa událostí**“:

- **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 IISSP** 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 IISSP** je **Vedoucí Týmu provozu Provozovatele IISSP**,
 - **Manažerem řešitelské skupiny Dodavatele podpory** je **Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory** v příslušné oblasti.

3.6.2.1 Správa SD hlášení

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

Obrázek 2 – Pracovní postup Správy SD hlášení



3.6.2.2 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 3.5.3.4 Řízení odstávek.

3.6.2.3 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 IISPP** 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 neznamena zásadní změnu funkcionality, zejména:
 - nemá dopad do **Provozní dokumentace IISPP**,
 - nemá dopad do procesů a postupů **Podpory produktivního provozu IISPP**,
 - 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 IISPP** 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 IISPP** 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,
 - d. vyjádření **Vlastníka procesu** pro změny v procesech báze, bezpečnosti, správy uživatelů a školení.
8. **Administrátor změn** zanese 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 vrátí 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 IISPP**,
 - **Vedoucího Týmu provozu Dodavatele IISPP**,
 - **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 IISPP** 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 IISPP**.
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**.

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-rolam 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**.

3.7 Správa uživatelů

3.7.1 Popis procesu

Proces zajišťuje:

- správu **Uživatelů IISPP**,
- správu všech ostatních uživatelů IISPP, zejména:
 - správu uživatelů OS a DB,
 - správu komunikačních uživatelů,
 - správu SAPNet uživatelů,

- správu rolí a oprávnění,
- správu licencí.

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

3.7.2 Role

Vlastník procesu „Správa uživatelů“:

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

Pověřená osoba:

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

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

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

Uživatel IISPP je:

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

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

3.7.3 Pracovní postup procesu

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

- Pro správu rolí a oprávnění IISPP 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 IISPP platí pracovní postupy aplikace **CSU**, které jsou popsány v aktuální verzi dokumentu Detailní autorizační koncept.
- Pro správu **Uživatelů IISPP** 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 I I SSP** 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 I I SSP** mimo kompetence **CSU** provádí **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)**.

3.8 Školení

3.8.1 Popis procesu

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

3.8.2 Role

Vlastník procesu „Školení“:

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

Koordinátor školení:

- eviduje požadavky na školení nových **Uživatelů I I SSP** a doškolování **Uživatelů I I SSP** 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),
- 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 I I SSP**,
- zajišťuje evidenci a administraci realizovaných školení, posuzování školících materiálů z hlediska jednotnosti a požadavků na pedagogickou dokumentaci,
- vykonává kontrolní a hospitační činnost.

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

- je osoba zmocněná **Vlastníkem I I SSP** ke správě příslušné části funkcionality I I SSP,
- definuje obsah a rozsah školení, plánuje školení, specifikuje cílovou skupinu, připravuje nebo aktualizuje školící 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 školícího prostředí,
- poskytuje součinnost při přípravě školícího prostředí,
- zajišťuje činnosti podpory školícího prostředí v průběhu školení.

3.8.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „Školení“:

1. **Koordinátor školení** eviduje požadavky na prezenční školení **Uživatelů IISPP** z CSU. Pokud je počet **Uživatelů IISPP** 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 školícího 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 školícího prostředí, konfiguraci školicích dat a případně na připojení učebny ke školícímu prostředí.
5. **Koordinátor školení** realizuje školení.
6. **Koordinátor školení** aktualizuje informaci o splnění podmínek pro přidělení požadovaného TU **Uživateli IISPP** v Centrální správě uživatelů.

3.9 Bezpečnost

3.9.1 Popis procesu

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

- správa incidentů a poruch, zejména v částech:
 - řízení řešení incidentů,
 - řízení dostupnosti,
- řízení bezpečnostních aspektů v rámci přípravy, akceptace, implementace a nasazení **Požadavku na změnu (RFC)**,
- řízení bezpečnostních aspektů v rámci identifikace, opravy a nasazení **Incidentu**,
- bezpečnostní monitoring a zpracování logů, zejména v částech:
 - sběr a normalizace logů,
 - vyhodnocení logů,
 - monitorování bezpečnostních logů,
 - monitorování bezpečného logu,
 - alerting a vyhodnocování varování,
- kontrola zajištění kontinuity provozu.

3.9.2 Role

Vlastník procesu „Bezpečnost“:

- odpovídá za proces „Bezpečnost“.

Bezpečnostní správce:

- odpovídá za řízení a kontrolu procesů bezpečnosti v částech určených **Vlastníkem procesu „Bezpečnost“**.

Bezpečnostní architekt:

- zajišťuje kontrolu a posouzení Solution architektury řešení IISPP z hlediska bezpečnosti,
- dohleduje dodržování bezpečnosti řešení v jednotlivých fázích životního cyklu aplikace,

- zajišťuje vyjádření k **Požadavků na změnu (RFC)** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- dohleduje přípravu **Plánu rozvoje architektury** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- kontroluje a dohleduje vyhodnocení **Incidentu** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- navrhuje a kontroluje procesy řízení bezpečnosti v rámci **Podpory produktivního provozu IISPP**.

Garant za bezpečnost

- zajišťuje dohled při přípravě Solution architektury řešení IISPP z hlediska bezpečnosti,
- dohleduje dodržování bezpečnosti řešení v jednotlivých fázích životního cyklu aplikace,
- zajišťuje soulad činností Dodavatele infrastruktury s bezpečnostními pravidly **Provozovatele IISPP**.

3.9.3 Pracovní postup procesu

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

3.9.3.1 Správa incidentů a poruch

Bezpečnostní správce kontroluje řešení **Incidentů**, které nejsou identifikovány jako **Bezpečnostní incidenty**.

Bezpečnostní incident je identifikován přesunutím SD hlášení do řešitelské skupiny „**Bezpečnost**“. **Bezpečnostní správce** přímo odpovídá za řešení **Bezpečnostního incidentu** v příslušné oblasti, za kterou odpovídá. Způsob řešení, způsoby komunikace a tým řešení **Bezpečnostního incidentu** je definován návaznými interními procesy MF.

3.9.3.2 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 IISPP.

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 IISPP	
Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISPP		Odpovídá za provoz IISPP	Nominuje Vlastník IISPP
Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISPP		Odpovídá za koordinaci procesů podpory produktivního provozu IISPP v oblastech vykonávaných Provozovatelem IISPP	Nominuje Provozovatel IISPP

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory		Odpovídá za činnosti procesů podpory produktivního provozu IISSP v oblastech vykonávaných Dodavatelem podpory	Nominuje Dodavatel podpory
Vlastník procesu		Odpovídá za zajištění činnosti procesu, přípravu a správu procesní dokumentace a za zajištění úkolů procesu.	Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Řízení přechodu do produktivního provozu			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Testování			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Knowledge management			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Komunikace s odbornou veřejností			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Provoz IT zařízení a služeb			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Správa událostí			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Správa uživatelů			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Školení			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník procesu Bezpečnost			Nominuje Vlastník IISSP
Vlastník aplikace		Odpovídá za zajištění správy příslušné částí funkcionality IISSP	N/A
- Vlastník aplikace CSUIS/PAP			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník aplikace RIS			Nominuje Vlastník IISSP
- Vlastník aplikace EKIS ÚV.			Nominuje Vlastník IISSP
- 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 IISSP 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

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
Vedoucí PS ARCH		Vede Pracovní skupinu Architektura	Nominuje Provozovatel IISSP
Hlavní architekt Dodavatele podpory		Zajišťuje návrh řízení životního cyklu celkové architektury IISSP (Enterprise architektura IISSP)	Nominuje Dodavatel podpory
Procesní architekt Dodavatele podpory		Zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblasti business, aplikační a datové architektury	Nominuje Dodavatel podpory
Technický architekt Dodavatele podpory		Zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblast technické architektury	Nominuje Dodavatel podpory
C	1.1.2	Testování	
Tester		Provádí vlastní testovací případy a podává informace o výsledku	- Nominuje Vlastník IISSP - 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	1.1.4	Komunikace s odbornou veřejností	
Žadatel o zveřejnění		Odpovídá za přípravu a kompletnost Žádosti o zveřejnění	Ad-hoc
Administrátor komunikace		Odpovídá za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací	Vykonává Vlastník procesu Komunikace s odbornou veřejností
C	1.2.1	Provoz IT zařízení a služeb	
Vedoucí provozu		Je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě komponent IISSP	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 jmenován ad-hoc Vlastníkem procesu Provoz IT zařízení a služeb
Administrátor systému		Odpovídá za monitoring a správu komponenty IISSP	
		Administrátor IDM	Nominuje Provozovatel IISSP
		Administrátor monitoringu	Nominuje Provozovatel IISSP
		Administrátor integrace s ČNB	Nominuje Provozovatel IISSP
		Administrátor systému	Nominuje Dodavatel podpory

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
Vedoucí provozu infrastruktury IISSP		Odpovídá za zajištění součinnosti mezi Provozovatelem IISSP a Dodavatelem podpory IISSP při provozu infrastruktury	Nominuje Dodavatel podpory IISSP
Dispečer provozu infrastruktury IISSP		Odpovídá za koordinaci aktivit při monitoringu a správě infrastruktury IISSP v produktivním provozu	Je jmenován dle časového plánu, nominuje Dodavatel podpory IISSP
Vlastník Konfigurační databáze		Odpovídá za aktuální a konzistentní stav databáze a za její obsahovou správnost	Nominuje Provozovatel IISSP
C	1.2.2	Správa událostí	
Uživatel IISSP		Uživatel IISSP	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 IISSP pro Týmy provozu Provozovatele IISSP - 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 IISSP 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
Vlastník incidentu		Odpovídá za monitoring a řízení odstranění správu incidentu	- Řešitel SD hlášení kategorie „Incident“, případně - Ad-hoc jmenován Vedoucím Týmu podpory Dodavatele podpory
Žadatel o změnu		Uživatel IISSP nebo jiná osoba zainteresovaná na funkcionalitě IISSP, která požaduje provedení změny nastavení nebo chování systému	Ad-hoc

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
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 IISSP		Osoba pověřená příslušnou organizací k provádění aktivit v IISSP dle legislativy a dokumentace IISSP	Nominuje příslušná organizace
Pověřená osoba		Odpovídá za kontrolu a odeslání žádosti na založení, změnu a zrušení účtu Uživatele IISSP 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 IISSP
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 IISSP v příslušné oblasti	Nominuje Vlastník IISSP
		Bezpečnostní správce Správa uživatelů	Nominuje Vlastník IISSP
		Bezpečnostní správce Bezpečný log	Nominuje Vlastník IISSP
Bezpečnostní architekt		Kontroluje soulad aktuální i plánované architektury IISSP s bezpečnostními pravidly Provozovatele IISSP	Nominuje Provozovatel IISSP
Garant za bezpečnost		Zajišťuje soulad činností Dodavatele infrastruktury s bezpečnostními pravidly Provozovatele IISSP	Nominuje Dodavatel podpory

Obsah:

1. ÚVOD	148
1.1 Závaznost	148
1.2 Definice pojmů a zkratk	148
2. ŘÍDÍCÍ STRUKTURA	148
2.1 Jednací řád	151
2.1.1 Organizace jednání a schůzek	152
2.1.2 Cíle jednání	152
2.2 Složení týmů provozu.....	153
2.3 Základní pravidla řešení problémů	153
2.4 Eskalační procedura	153
2.5 Vykonávání činností	155
3. ŘÍZENÍ SERVISNÍCH HLÁŠENÍ	155
4. ŘÍZENÍ POŽADAVKŮ NA ROZVOJ	156
5. ŘÍZENÍ RIZIK.....	157
5.1 Registr rizik	157
5.2 Procedura řízení rizik.....	157
5.2.1 Identifikace rizika.....	157
5.2.2 Posouzení rizika	158
5.2.3 Plánování	158
5.2.4 Implementace rizika	158
5.2.5 Komunikace.....	159
6. ŘÍZENÍ DOSTUPNOSTI SLUŽEB	159
6.1 Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení	159
6.2 Reporting dostupnosti Služeb	160
7. ŘÍZENÍ REKLAMACÍ	160
8. ŘÍZENÍ ARCHITEKTURY	161
8.1 Plánování rozvoje architektury	161
9. ŘÍZENÍ DODAVATELŮ.....	162

Seznam tabulek:

TABULKA 1 – ORGANIZACE JEDNÁNÍ	151
---	------------

Seznam obrázků:

OBRÁZEK 1 – ORGANIZAČNÍ STRUKTURA PODPORY PRODUKTIVNÍHO PROVOZU IISPP	149
--	------------

1 Úvod

Tento dokument popisuje základní pravidla řízení procesů a činností aplikační a báze podpory Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále IISSP) tak, jak jsou vymezeny a popsány dokumenty „Procesy podpory produktivního provozu IISSP“ a „Činnosti podpory produktivního provozu IISSP“.

Předmětem řízení procesů a činností podpory produktivního provozu IISSP 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 dodavatelů.

1.1 Závaznost

Dokument stanoví závazná pravidla řízení procesů a činností aplikační a báze podpory IISSP. Je závazný pro všechny pracovníky **Provozovatele IISSP** (dále také MF) i **Dodavatele podpory**.

1.2 Definice pojmů a zkratk

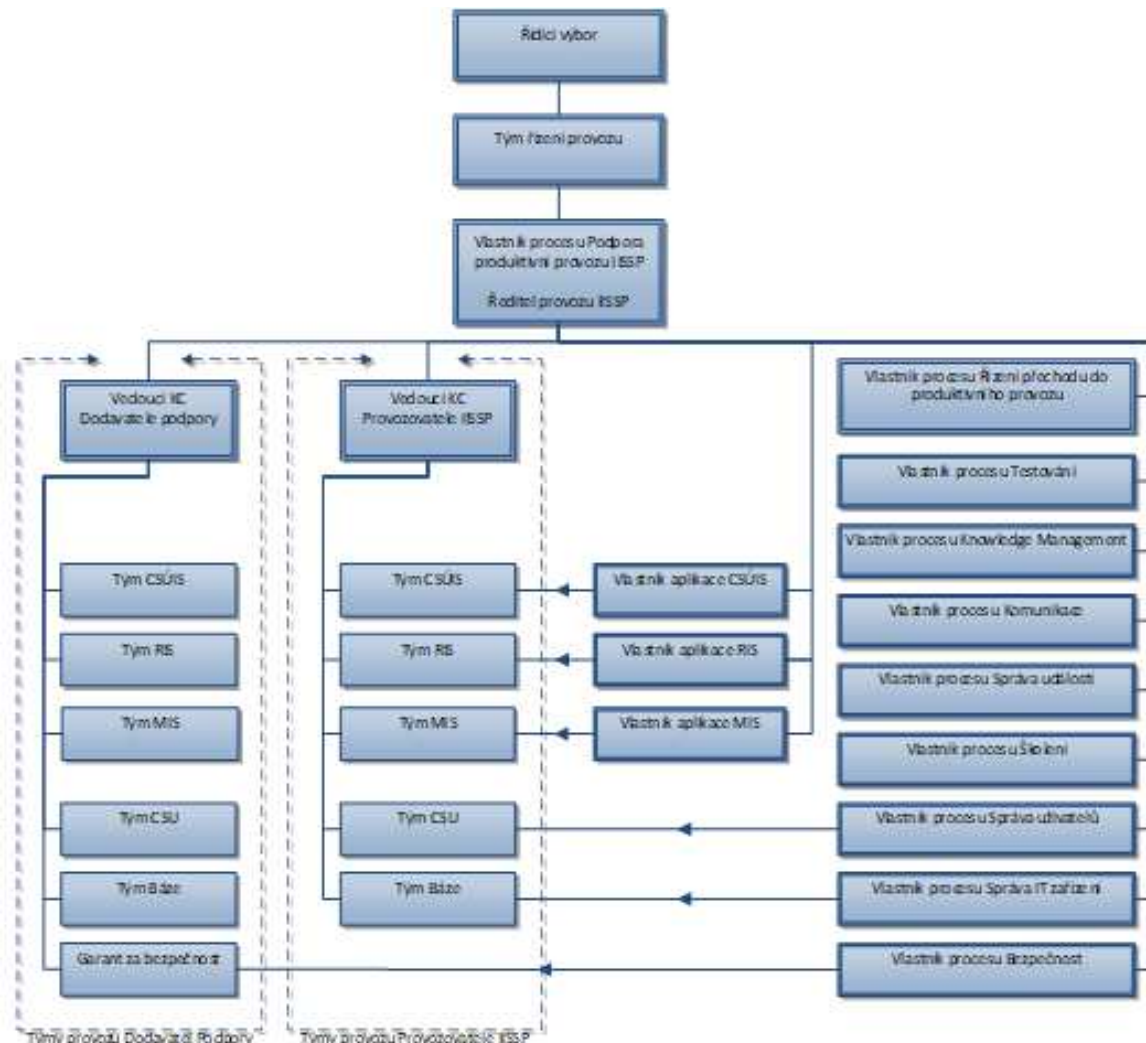
Vysvětlení zkratk použitých v dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení
CSÚIS	Centrální systém účetních informací státu
FAQ	Frequently Asked Questions (v překladu často kladené dotazy)
IISSP	Integrovaný informační systém Státní pokladny
MF	Ministerstvo financí
MIS	Manažerský informační systém
RIS	Rozpočtový informační systém
RISPR	Rozpočtový informační systém, část Příprava rozpočtu
RISRE-ROP	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Rozpočtová opatření
RISRE-PS	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Platební styk
SD	ServiceDesk – pracoviště podpory Kompetenčního centra IISSP.
STC	Státní tiskárna cenin

2 Řídící struktura

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

Obrázek 3 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISPP



Členění:

1. Základní úroveň řízení podpory produktivního provozu IISPP:
 - **Řídící výbor;**
 - **Tým řízení provozu;**
 - **Týmy provozu** případně **Pracovní skupiny Týmů provozu.**
2. V každé úrovni podpory produktivního provozu IISPP jsou vydefinovány **Týmy provozu** zodpovídající za výkon činností podpory produktivního provozu IISPP 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 vydefinovány role, které jsou následně přiděleny konkrétním členům **Týmu provozu** resp. **Pracovních skupin**. Těmito rolím jsou vydefinovány příslušné pravomoci a zodpovědnost.

Složení:

1. Na úrovni **Řídícího výboru** vystupují role:

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

2.1 Jednací řád

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

Tabulka 5 – 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 IISSP za Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory	čtvrtek 14.00 – 15.00	Sponzor projektu Podpora produktivního provozu IISSP za Provozovatele IISSP či Dodavatele podpory	Pověřený zástupce Provozovatele IISSP
Jednání Týmu řízení provozu	zpravidla 1x týdně nebo po dohodě Pověřených zástupců Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory	úterý 14.00 – 15.00	Pověřený zástupce Provozovatele IISSP	Pověřený zástupce Provozovatele IISSP
Jednání Týmů provozu resp. Pracovních skupin	Doporučená frekvence 1x za 2 týdny	úterý, středa, čtvrtek 8.00 – 16.00	Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory po dohodě s Vedoucím Týmu provozu Provozovatele IISSP	Průběžný zápis o uložených úkolech a jejich plnění vytváří Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory ve spolupráci s Vedoucím Týmu provozu Provozovatele IISSP . 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 IISSP změněna. Rozhodnutí o takové změně musí být učiněno na jednání **Týmu řízení provozu** a bude zaznamenáno v zápise z jednání **Týmu řízení provozu**.

2.1.1 Organizace jednání a schůzek

- **Jednání Týmu řízení provozu**

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

- **Jednání Týmů provozu / Pracovních skupin**

Týmy provozu / Pracovní skupiny se scházejí v pravidelných intervalech, zpravidla 1x za 2 týdny. Určenými jednacími dny pro tato jednání jsou úterý, středa, čtvrtek. Po dohodě **Vedoucích Týmů provozu / Pracovních skupin Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory** může být stanoven i jiný jednací den. Podle potřeby mohou být jednání svolána ad – hoc, případně mohou být některé pravidelné schůzky **Týmů provozu / Pracovních skupin** zrušeny.

2.1.2 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.

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 IISSP je dále v tomto dokumentu definována procedura pro řízení problémů/ eskalační procedura – viz dále.

2.2 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 IISPP a Dodavatele podpory**.

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

2.3 Základní pravidla řešení problémů

V případě, že kterýkoliv z pracovníků podílejících se na činnostech podpory produktivního provozu IISPP zjistí, že dochází k rozporům (problémům) mezi „Smlouvou“, dokumenty „Řízení podpory produktivního provozu IISPP“ a „Procesy podpory produktivního provozu IISPP“ a vlastní realizací činností podpory produktivního provozu IISPP nebo v průběhu vykonávání činností podpory produktivního provozu IISPP 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.

2.4 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 IISPP, které se zároveň nepodařilo vyřešit na úrovních organizační struktury podpory produktivního provozu IISPP provozu, jsou statutární orgány **Provozovatele IISPP 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 úroveň 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 IISPP, Dodavatele podpory → Vedoucí týmu Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 2**
Člen pracovní skupiny Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Vedoucí pracovní skupiny Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 3**
Vedoucí týmu Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISPP → Pověřený zástupce Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 4**
Vedoucí týmu Provozovatele IISPP → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISPP → 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 IISPP → Pověřený zástupce Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 6**
Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISPP → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 7**
Pověřený zástupce Provozovatele IISPP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.

2.5 Vykonávání činností

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

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

Provozovatel IISPP zajistí dostupnost zařízení a vybavení kanceláří je 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.

3 Řízení servisních hlášení

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

- 0. úroveň podpory (zabezpečuje **Provozovatel IISPP**):
 - komunikování s koncovým uživatelem,
 - založení Hlášení od koncového uživatele,
 - vyžádání/doplnění informací od koncového uživatele,
 - přiřazení Hlášení k řešitelské skupině,
 - eskalování řešení,
 - řešení základních technických problémů (HTTP adresy, prohlížeč),
 - řešení problému s přihlašováním,
 - řešení uživatelských problémů se základním ovládáním aplikace,
 - řešení problémů popsanych v FAQ,
 - uzavírání Hlášení,
- 1. úroveň podpory (zabezpečuje společně **Provozovatel IISPP** a **Dodavatel podpory**)
 - přijetí/vrácení Hlášení k řešení,
 - simulování problému z předaného Hlášení,
 - dokumentování popsaného problému,
 - vyžádání případných doplňujících informací od 0. úrovně podpory, případně od uživatele,
 - zakládání 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 I ISSP,
- vytváření jednoduchých reportů nástroji SAP
- 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**
 - analyzování a řešení přiřazených Hlášení,
 - konzultování při řešení Hlášení s nižší úrovní podpory,
 - upravování aplikací na základě analýzy,
 - otestování úprav,
 - analyzování a řešení přiřazených Hlášení.

V rámci procesů „Podpory produktivního provozu I ISSP“ 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 I ISSP** a s konzultanty třetích stran, pokud je to potřebné.

4 Řízení požadavků na rozvoj

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

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

Požadavky na rozvoj mohou být zakládány koncovými uživateli, klíčovými uživateli nebo pracovníky **Kompetenčního centra Provozovatele podpory I ISSP**. 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 I ISSP“ realizaci úprav. Kapacitní plánování i čerpání

člověkodnů vyhrazených na rozvoj je evidováno v souladu s příslušnými pracovními postupy „Procesů podpory produktivního provozu IISPP“.

5 Řízení rizik

Všechna podstatná rizika podpory produktivního provozu IISPP 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 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, posouzení, plánování, implementaci a komunikaci.

5.2.1 Identifikace rizika

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

Rizika mohou být hlášena ad-hoc kterýmkoliv pracovníkem Provozovatele IISPP i **Dodavatele podpory**. Rizika jsou rovněž identifikována proaktivně formou „Risk workshopů“, které budou organizovány minimálně 2x do roka.

„Risk workshop“ organizuje **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory** (nebo jím určená osoba), účastní se **Vlastníci aplikací** a **Vlastníci procesů Provozovatele IISPP** a zodpovědní pracovníci **Dodavatele podpory**.

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,
- 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 naplňování 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 Implementace rizika

Předmětem implementace 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.

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 IISSP** a obsahuje následující činnosti:

- kontrola dostupnosti aplikací IISSP,
- sledování dohledových nástrojů, které jsou součástí IISSP (SAP Solution manager) a provádění pravidelných kontrol definovaných v těchto nástrojích,
- eskalace zjištěných nestandardních stavů na **Dodavatele podpory**.

Činnost **Provozovatele IISSP** 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 IISPP“,
- 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 IISPP** odpovídá **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

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

- 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 **Vedoucímu Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
- předání reportu dostupnosti **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele IISPP** (v rámci měsíční zprávy o poskytování Služeb **Dodavatele podpory**),
- 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**.

7 Řízení reklamací

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

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 vyplývajících.

8 Řízení architektury

Dodavatel podpory je zodpovědný za řízení, udržování a dokumentování celkové architektury IISSP. 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 **Architektou 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 IISSP** (standardně **Vlastníci aplikací** a **Vlastníci procesů**).

Cílem „Pracovní skupiny Architektura“ je:

- správa všech typů požadavků na změnu architektury IISSP,
- vyhodnocení **Incidentů** včetně návrhu opatření a identifikace dopadů do architektury IISSP
- 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 IISSP (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 IISPP, zohlednění časových plánů podpory jednotlivých komponent výrobcem dané aplikace,
- trendy na trhu a „best practice“ z jiných projektů.

9 Řízení dodavatelů

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

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



(na datovém nosiči – CD)

DOHODA O ZACHOVÁNÍ MLČENLIVOSTI

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922
zastoupený: [REDACTED],
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
(dále jen „**Objednatel**“)
a

FlyCom s. r. o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 43106
se sídlem: Olomouc – Nová Ulice, Horní lán 1310/10, PSČ 77900
zastoupená: [REDACTED]
IČO: 27832422
DIČ: CZ27832422
ID datové schránky: [REDACTED]
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: 1002400459/2700
(dále jen „**Poskytovatel**“)
(dále společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto dohodu o zachování mlčenlivosti
(dále jen „**Dohoda**“)

Preamble

Objednatel a Poskytovatel mají zájem na vzájemné spolupráci v oblasti zajištění podpory provozu
a rozvoje Integrovaného informačního systému Státní pokladny (IISSP).

V rámci jakéhokoli v budoucnu uzavřeného smluvního vztahu (dále jen „**Smlouva**“) mezi Smluvními
stranami mohou být navzájem předány informace označované jako „**Neveřejné informace**“,
tj. informace diskrétní nebo považované za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) a zároveň může
podléhat ochraně dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem
autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Vzhledem
k výše uvedenému si Smluvní strany svá práva a povinnosti upravují následovně.

I. PŘEDMĚT DOHODY

- 1.1 Smluvní strany na základě této Dohody sjednávají, že se zavazují udržovat v tajnosti, podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupnit třetím osobám jakékoliv informace, skutečnosti a/nebo dokumenty, zejména pak ty uvedené dále, které se dověděly a/nebo s nimi přišly do styku v rámci vzájemné spolupráce, které jsou považovány za neveřejné informace (dále jen „Neveřejné informace“) s výjimkou případů, kdy k takovému úkonu dostane Smluvní strana písemný pokyn a/nebo souhlas oprávněné Smluvní strany. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 1.1.1 Veškeré informace poskytnuté Poskytovateli ze strany Objednatele v souvislosti s přípravou na zajištění podpory provozu a rozvoje IISSP.
 - 1.1.2 Informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti.
 - 1.1.3 Veškeré další informace, které budou označeny jako Neveřejné informace ve smyslu ustanovení § 218 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
 - 1.1.4 Poskytovatel se zavazuje řádně označovat skutečnosti tvořící předmět jeho obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 OZ a Objednatel se zavazuje odpovídajícím způsobem zajišťovat ochranu tohoto obchodního tajemství druhé Smluvní strany.
 - 1.1.5 Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako Neveřejné informace i zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
 - 1.1.6 Smluvní strany považují za Neveřejné informace též veškeré informace vzájemně poskytnuté v jakékoliv objektivně vnímatelné formě ústně, v listinné, elektronické, vizuální nebo jiné podobě, jakož i know-how, a které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné nebo u kterých se z povahy dá předpokládat, že se jedná o informace neveřejné, resp. podléhající závazku mlčenlivosti, a které se dověděly při vzájemné spolupráci nebo když byly získané náhodně i bez vědomí druhé Smluvní strany.
 - 1.1.7 Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě Neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího písemného souhlasu či pokynu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. To neplatí, mají-li být za účelem plnění Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům nebo se souhlasem Objednatele třetím osobám, které se podílejí na plnění předmětu Smlouvy.
 - 1.1.8 Smluvní strany se zavazují, že o povinnosti ochraňovat Neveřejné informace poučí své zaměstnance, event. v případě písemného souhlasu či pokynu Objednatele k uvolnění Neveřejných informací třetí osobě, i tyto třetí osoby, kterým budou neveřejné informace zpřístupněny.
 - 1.1.9 Vzhledem k výše uvedenému se Smluvní strany dále výslovně zavazují Neveřejné informace nepoužít v rozporu s účelem, ke kterému mu jim byly ze strany druhé Smluvní strany poskytnuty.
 - 1.1.10 V případě, že Smluvní strana souhlas a/nebo pokyn k uvolnění Neveřejných informací obdrží a/nebo v případě, že hodlá Neveřejné informace za podmínek dle předchozích ustanovení poskytnout třetí osobě, je oprávněna ochraňované Neveřejné informace třetí osobě předat pouze za předpokladu, že tuto osobu zaváže k zachování mlčenlivosti za podmínek podle této Dohody. V případě porušení povinností vyplývajících z takové dohody ze strany této třetí osoby nese Smluvní strana za tuto

osobu vůči oprávněné Smluvní straně odpovědnost, jako by takovou povinnost porušil sám.

- 1.2 Povinnost udržovat v tajnosti, uvedená v předchozím článku, se nevztahuje na informace:
 - 1.2.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - 1.2.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
 - 1.2.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
 - 1.2.4 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;
 - 1.2.5 které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 1.3 V případě, že Smluvní strana poruší jakékoliv povinnosti vyplývající z této Dohody, zavazuje se uhradit smluvní pokutu dle čl. III. a i nadále odpovídá v plném rozsahu za škodu, která druhé Smluvní straně v důsledku takového porušení vznikne, přičemž Smluvní strany výslovně sjednávají, že k okolnostem vylučujícím odpovědnost ve smyslu ustanovení § 2913 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů se v takovém případě nepřihlíží.

II. PLATNOST DOHODY

- 2.1 Tato Dohoda se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost ve vztahu k Neveřejným informacím, tj. nesdělít je ani k nim neumožnit přístup třetím osobám, není časově neomezena a Smluvní strany se zavazují ji dodržovat.
- 2.3 Smluvní strany podpisem této Dohody zároveň berou na vědomí, že Smluvní strana je oprávněna uplatnit nárok na náhradu škody vzniklé porušením povinnosti mlčenlivosti druhé Smluvní strany dle této Dohody.

III. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 3.1 Smluvní strany se dohodly, že pro případ, že Smluvní strana prokazatelným způsobem poruší povinnosti vyplývající z této Dohody, je povinna uhradit v případě každého jednotlivého porušení svých povinností oprávněné Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milión korun českých).
- 3.2 Smluvní strany se současně dohodly, že Smluvní strana, která prokazatelným způsobem poruší povinnosti vyplývající z této Dohody vedle smluvní pokuty i nadále odpovídá v plném rozsahu za škodu, která druhé Smluvní straně v důsledku takového porušení vznikne, přičemž Smluvní strany výslovně sjednávají, že k okolnostem vylučujícím odpovědnost ve smyslu ustanovení § 2913 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů se v takovém případě nepřihlíží.
- 3.3 Lhůta splatnosti pro zaplacení smluvní pokuty a náhrady škody činí 14 kalendářních dní ode dne jejího uplatnění oprávněnou Smluvní stranou u povinné Smluvní strany.
- 3.4 Obě Smluvní strany se zavazují před uplatněním nároku na smluvní pokutu nebo úroku z prodlení vyzvat druhou Smluvní stranu k podání vysvětlení.

IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1 Tato Dohoda nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 4.2 Tato Dohoda může být měněna pouze formou písemných očíslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran (tj. pouze statutárními zástupci podle jejich oprávnění vyplývajícího z obchodního rejstříku).
- 4.3 Žádná Smluvní strana nemá právo od této Dohody odstoupit nebo ji vypovědět.
- 4.4 Situace neupravené touto Dohodou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 4.5 Jestliže se některé ustanovení této Dohody, nebo jeho část ukáže jako neplatné, neúčinné, nesrozumitelné, zdánlivé nebo nevymahatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Dohody jako celku ani jejích zbývajících ustanovení, nebo jejích částí. V takovém případě Smluvní strany změní nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné, nesrozumitelné, zdánlivé nebo nevymahatelné ustanovení písemnou formou tak, aby bylo dosaženo úpravy, které odpovídá účelu a úmyslu Smluvních stran v době uzavření této Dohody, která je nejbližší neplatnému, neúčinnému, nesrozumitelnému, zdánlivému nebo nevymahatelnému ustanovení, popřípadě podniknou jakékoliv další právní kroky vedoucí k realizaci původního účelu takového ustanovení.
- 4.6 Smluvní strany prohlašují, že tato Dohoda byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a že souhlasí s jejím obsahem, což stvrzují svými podpisy.

Za Objednatele:

V Praze _____ dne _____

Za Poskytovatele:

V Olomouci _____ dne _____

1 Technická specifikace SLA

1.1 Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Paušálních služeb, v průběhu, které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Paušálních služeb. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 07:00-19:00. Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00. Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00.
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, 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 Service Deskovém systému, 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 výpadek poskytovaných Služeb, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

1.2 Kategorizace servisních hlášení

1.2.1 Servisní hlášení typu „Incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele. Pokud není v katalogových listech nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, uplatní se kategorizace incidentů vymezená níže:

Klasifikace	Popis
Incident kategorie A	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání 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.

Klasifikace	Popis
Incident kategorie B	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespadají do kategorií A nebo B.

1.2.2 Ostatní servisní hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení typu RFS, RFI.

1.3 Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy v níže uvedených reakčních časech dle Tabulky č. 1.

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

Služba				
Název Služeb	Paušální Služby			
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
20 minut	40 minut	80 minut	80 minut	každý čtvrtek, vždy 19:00-24:00
Maximální doba odstranění incidentu Kategorie A	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie B	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie C	Maximální doba vyřešení ostatních servisních hlášení	
40 minut	80 minut	3 hodiny	7 hodin	

Při nesplnění výše uvedených SLA parametrů vzniká Zadavateli nárok na smluvní pokutu za nesplnění měřitelných SLA takto:

Tabulka č. 2 – Pokuty

Název parametru	Pokuta z ceny plnění – měsíční výše paušálu v %	Max. výše pokuty z ceny za 1 měsíc v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	30	za každých započatých 10 minut přes povolený limit
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5	15	
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1	2,5	
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1	2,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1	30	
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1	2,5	
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05	1,5	

Agenda:

- Zákazník Zadavatele – Ministerstvo financí ČR (Vlastník IISSP, Provozovatel IISSP),
- Zadavatel – SPCSS (Dodavatel podpory),
- Uchazeč pro část 1 – Dodavatel SPCSS odpovědný za část RISPR,
- Uchazeč pro část 2 – Dodavatel SPCSS odpovědný za část RISRE,
- Uchazeč pro část 3 – Dodavatel SPCSS odpovědný za část CSUIS.

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu		
Role		Popis role	Personální obsazení	
A	1	Podpora produktivního provozu IISSP		Zajišťuje
Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP		Odpovídá za provoz IISSP	Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP		Odpovídá za koordinaci procesů podpory produktivního provozu IISSP v oblastech vykonávaných Provozovatelem IISSP	Nominuje Provozovatel IISSP	Zákazník zadavatele
Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory		Odpovídá za činnosti procesů podpory produktivního provozu IISSP v oblastech vykonávaných Dodavatelem podpory	Nominuje Dodavatel podpory	Zadavatel
Vlastník procesu		Odpovídá za zajištění činnosti procesu, přípravu a správu procesní dokumentace a za zajištění úkolů procesu.	Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník procesu Řízení přechodu do produktivního provozu			Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník procesu Testování			Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník procesu Knowledge management			Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník procesu Komunikace s odbornou veřejností			Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník procesu Provoz IT zařízení a služeb			Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role	Popis role	Personální obsazení	
- Vlastník procesu Správa událostí		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník procesu Správa uživatelů		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník procesu Školení		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník procesu Bezpečnost		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
Vlastník aplikace	Odpovídá za zajištění správy příslušné částí funkcionality IISSP	N/A	
- Vlastník aplikace CSUIS/PAP		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník aplikace RIS		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník aplikace EKIS ÚV.		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
- Vlastník aplikace Správa uživatelů		Vykonává Vlastník procesu Správa uživatelů	Zákazník zadavatele
- Vlastník aplikace báze		Vykonává Vlastník procesu Provoz IT zařízení a služeb	Zákazník zadavatele
Vedoucí týmu podpory			
- Vedoucí Týmu provozu CSÚIS Provozovatele IISSP		Vykonává Vlastník aplikace CSÚIS	Zákazník zadavatele
- Vedoucí Týmu provozu RIS Provozovatele IISSP		Vykonává Vlastník aplikace RIS	Zákazník zadavatele
- Vedoucí Týmu provozu MIS Provozovatele IISSP		Vykonává Vlastník aplikace MIS	Zákazník zadavatele
- Vedoucí Týmu provozu CSU Provozovatele IISSP		Vykonává Vlastník procesu CSU	Zákazník zadavatele
- Vedoucí Týmu provozu Báze Provozovatele IISSP		Vykonává Vlastník procesu Správa IT zařízení	Zákazník zadavatele

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
-		Vedoucí Týmu provozu CSÚIS Dodavatele podpory	Nominuje Dodavatel podpory
-		Vedoucí Týmu provozu RIS Dodavatele podpory (pro část 1)	Nominuje Dodavatel podpory
-		Vedoucí Týmu provozu RIS Dodavatele podpory (pro část 2)	Nominuje Dodavatel podpory
-		Vedoucí Týmu provozu MIS Dodavatele podpory	Nominuje Dodavatel podpory
-		Vedoucí Týmu provozu CSU Dodavatele	Nominuje Dodavatel podpory
-		Vedoucí Týmu provozu Báže Dodavatele podpory	Nominuje Dodavatel podpory

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 IISSP
Hlavní architekt Dodavatele podpory		Zajišťuje návrh řízení životního cyklu celkové architektury IISSP (Enterprise architektura IISSP)	Nominuje Dodavatel podpory
Procesní architekt Dodavatele podpory (pro část 1)		Zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblasti business, aplikační a datové architektury	Nominuje Dodavatel podpory
Procesní architekt Dodavatele podpory (pro část 2)		Zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblasti business, aplikační a datové architektury	Nominuje Dodavatel podpory

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu		
Role		Popis role	Personální obsazení	
Procesní architekt Dodavatele podpory (pro část 3)		Zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblasti business, aplikační a datové architektury	Nominuje Dodavatel podpory	Uchazeč pro část 3
Technický architekt Dodavatele podpory		Zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblast technické architektury	Nominuje Dodavatel podpory	Zadavatel
Metodik Dodavatele podpory (pro část 1)		zajišťuje návrh procesů svěřené části aplikace v souladu s legislativními normami a záměry Vlastníka aplikace	Nominuje Dodavatel podpory	Uchazeč pro část 1
Metodik Dodavatele podpory (pro část 2)		zajišťuje návrh procesů svěřené části aplikace v souladu s legislativními normami a záměry Vlastníka aplikace	Nominuje Dodavatel podpory	Uchazeč pro část 2
Metodik Dodavatele podpory (pro část 3)		zajišťuje návrh procesů svěřené části aplikace v souladu s legislativními normami a záměry Vlastníka aplikace	Nominuje Dodavatel podpory	Uchazeč pro část 3
C	1.1.2	Testování		
Tester		Provádí vlastní testovací případy a podává informace o výsledku	Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník Zadavatele
			Nominuje Dodavatel podpory pro specifické činnosti (např. testy dostupnosti)	Zadavatel
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	Zákazník zadavatele
C	1.1.4	Komunikace s odbornou veřejností	Zákazník zadavatele	
Žadatel o zveřejnění		Odpovídá za přípravu a kompletnost Žádosti o zveřejnění	Ad-hoc	

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu		
Role		Popis role	Personální obsazení	
Administrátor komunikace		Odpovídá za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací	Vykonává Vlastník procesu Komunikace s odbornou veřejností	Zákazník zadavatele
C	1.2.1	Provoz IT zařízení a služeb	Zákazník zadavatele	
Vedoucí provozu		Je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě komponent IISSP	Definován Vlastníkem procesu Provoz IT zařízení a služeb dle časového plánu	Zákazník zadavatele
Manager odstávky		Odpovídá za plánování a řízení aktivit během odstávky, resp. výpadku	Ad-hoc dle definice procesu, případně jmenován ad-hoc Vlastníkem procesu Provoz IT zařízení a služeb	
Administrátor systému	Odpovídá za monitoring a správu komponenty IISSP			
		Administrátor IDM	Nominuje Provozovatel IISSP	Zákazník zadavatele
		Administrátor monitoringu	Nominuje Provozovatel IISSP	Zákazník zadavatele
		Administrátor integrace s ČNB	Nominuje Provozovatel IISSP	Zákazník zadavatele
		Administrátor systému	Nominuje Dodavatel podpory	Zadavatel
Kontaktní osoba ČNB		Zodpovídá za komunikaci při provozu rozhraní mezi ČNB a IISSP	Nominuje Provozovatel IISSP	Zákazník zadavatele
Kontaktní osoba Náhradního procesu ČNB		Zodpovídá za zajištění součinnosti při vyhlášení, řízení a ukončení Náhradního procesu	Nominuje Provozovatel IISSP	Zákazník zadavatele
Vedoucí provozu Dodavatele podpory		Odpovídá za zajištění součinnosti mezi Provozovatelem IISSP a Dodavatelem podpory IISSP při provozu infrastruktury a aplikací	Nominuje Dodavatel podpory IISSP	Zadavatel
Dispečer provozu Dodavatele podpory		Odpovídá za koordinaci aktivit při monitoringu a správě infrastruktury a aplikací IISSP v produktivním provozu	Je jmenován dle časového plánu, nominuje Dodavatel podpory IISSP	Zadavatel

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu		
Role		Popis role	Personální obsazení	
Vlastník Konfigurační databáze		Odpovídá za aktuální a konzistentní stav databáze a za její obsahovou správnost	Nominuje Provozovatel IISSP	Zákazník zadavatele
C	1.2.2	Správa událostí		
Uživatel IISSP		Uživatel IISSP	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 IISSP pro Tým provozu Provozovatele IISSP	1. úroveň: Zadavatel
			Nominuje Dodavatel podpory pro Tým provozu Dodavatele podpory	2. a 3. úroveň podpory: Uchazeč pro část 1, Uchazeč pro část 2 a Uchazeč pro část 3
Manager skupiny řešitelské		Odpovídá za organizační správu činností řešitelské skupiny s rámci ServiceDesku	Vedoucí Týmů provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti	Zákazník zadavatele
			Vedoucí Týmů provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti	Uchazeč pro část 1, Uchazeč pro část 2 a Uchazeč pro část 3
Řešitel		Odpovídá za zpracování a vyřešení SD hlášení. Shodný s rolí procesu Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory.	Ad-hoc	
Vlastník incidentu		Odpovídá za monitoring a řízení odstranění správu incidentu	Řešitel SD hlášení kategorie „Incident“, případně	

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
			Ad-hoc jmenován Vedoucím Týmu podpory Dodavatele podpory
Žadatel o změnu		Uživatel IISPP nebo jiná osoba zainteresovaná na funkcionalitě IISPP, 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
Administrátor změn		Připravuje, svolává a řídí jednání Změnové komise	Nominuje Provozovatel IISPP
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 IISPP		Osoba pověřená příslušnou organizací k provádění aktivit v IISPP dle legislativy a dokumentace IISPP	Nominuje příslušná organizace
Pověřená osoba		Odpovídá za kontrolu a odeslání žádosti na založení, změnu a zrušení účtu Uživatele IISPP 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 IISPP
C	1.2.4	Školení	
Koordinátor školení		Odpovídá za školení uživatelů a logistiku školení.	Vykonává Vlastník procesu Školení
C	1.2.5	Bezpečnost	

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu		
Role	Popis role		Personální obsazení	
Bezpečnostní správce	Kontroluje a zajišťuje shodu s bezpečnostními pravidly při produktivním provozu IISSP v příslušné oblasti		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
	Bezpečnostní správce Správa uživatelů		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
	Bezpečnostní správce Bezpečný log		Nominuje Vlastník IISSP	Zákazník zadavatele
Bezpečnostní architekt	Kontroluje soulad aktuální i plánované architektury IISSP s bezpečnostními pravidly Provozovatele IISSP		Nominuje Provozovatel IISSP	Zadavatel
Garant za bezpečnost	Zajišťuje soulad činností Dodavatele infrastruktury s bezpečnostními pravidly Provozovatele IISSP		Nominuje Dodavatel podpory	Zadavatel



**Smlouva o poskytování služeb podpory
provozu IISPP v oblasti RISRE
Příloha č. 15 – Souhrnná zpráva o stavu
provozní podpory**

29 / 2018 / UI B

**Zajištění podpory provozu Integrovaného
informačního systému státní pokladny**

(na datovém nosiči – CD)