



EVROPSKÁ UNIE

Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

Příloha č. 1: Technická specifikace předmětu plnění „Technologické centrum Odry II. - Část 1 - Modernizace a rozšíření funkcionality spisové služby“

## TECHNICKÁ SPECIFIKACE – ČÁST 1 - ROZŠÍŘENÍ SOFTWARE SPISOVÉ SLUŽBY O NOVÉ FUNKCIONALITY A MODULY

Předmětem plnění veřejné zakázky je dodávka a implementace níže uvedených systémů do prostředí MěÚ Odry (a to včetně nedílně souvisejících požadavků typu provedení integračních prací, migrací dat, zaškolení, dodání licencí a zpracování dokumentace) a navazující technická podpora, jejíž podmínky jsou součástí samostatné smlouvy o Technické podpoře.

1. Zadavatel požaduje, aby dodavatelem nabízený systém, v dané části VŘ, splňoval veškeré níže uvedené minimální požadavky (funkcionality a parametry) vztahující se k odpovídající části VŘ a tyto byly zahrnuty v jeho nabídce a v celkové ceně.
2. Dodavatel jednoznačně deklaruje splnění, popřípadě absence každého minimálního požadavku ve výše uvedených tabulkách, a to vyplněním příslušného pole Splněno jednou ze dvou nabízených možností:

- ANO - v případě, že dodávka dodavatele (Nabídka) minimální požadavek splňuje,

nebo

- NE - v případě, že dodávka dodavatele (Nabídka) minimální požadavek nesplňuje

Zadavatel požaduje uvést informaci o skutečné funkcionalitě nabízeného systému, kterou bude možné ověřit v nasazeném systému, a to již v testovacím provozu (testovacím prostředí, např. v rámci školení uživatele).

Tabulky, vztahující se k dané části VŘ, s vyplněním polí Splněno budou součástí nabídky. V případě nevyplnění požadovaných údajů zadavatel vyloučí Dodavatele z účasti v zadávacím řízení.

3. V případě, že dodavatel v příslušné položce pole neoznačí nebo v položce budou označeny obě možnosti dle čl. 2, bude taková položka posuzována jako neoznačená a bude znamenat vyloučení dodavatele z důvodu nesplnění požadovaného minimálního plnění.

4. V případě, že dodavatel v příslušné položce pole označí NE, bude taková položka posuzována jako nesplnění minimálních požadavků zadavatele a bude znamenat vyloučení dodavatele z důvodu nesplnění požadovaného minimálního plnění.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

5. Zadavatel si vyrazuje právo ověřit splnění minimálních požadavků na funkcionality nabízeného systému přímou demonstrací příslušného produktu dodavatelem. V případě, že dodavatel nebude schopen splnění minimálních požadavků prokázat, bude vyloučen z důvodu nesplnění zadavatelem požadovaného minimálního plnění.
6. Dodavatel do sloupce „Popis splnění“ výstižně doplní, jakým způsobem je požadovaná funkčnost splněna.

Zadavatel požaduje splnění následujících funkcí a vlastností modernizovaného IS pro spisovou službu:

ID	Požadavek	Splněno Ano/Ne	Popis splnění
1	<b>Vazba spisové služby na ISZR</b> zajistí kontrolu původců a adresátů dokumentů přímo z aplikace Spisová služba bez nutnosti používat další SW	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje Aplikace poskytuje integrovaný nástroj na kontrolu původců a adresátů dle ISZR.
2	instalace do prostředí zadavatele	Ano	Dodavatel provede instalaci do prostředí zadavatele.
3	<b>Splnění (implementace) nařízení eIDAS:</b> <b>Ověřování kvalifikovaných elektronických podpisů/pečeti/časových razítek (dále jen „Ověření“).</b> Spisová služba musí být schopna interním nástrojem ověřit na dokumentu uznávaný i kvalifikovaný elektronický podpis a uznávanou i kvalifikovanou elektronickou pečeť založenou na kvalifikovaném certifikátu vydaném kterýmkoliv důvěryhodným poskytovatelem z jakéhokoli členského státu Evropské unie. Ověření musí probíhat v souladu s článkem 32 Nařízení a souvisejícími normami pro ověřování. ESSS musí při ověřování podporovat: - formát podpisu/pečeti - PAdES pro PDF dokumenty - všechny úrovně - B (podpis), T (B + časové razítko), LT (T + data pro ověření), LTA (LT + archivní časové razítko) - rozpoznání uznávaného/kvalifikovaného podpisu resp. pečeti	Ano Ano Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje Nabízené řešení disponuje interním nástrojem pro ověřování v uvedeném rozsahu a nástrojem pro automatickou aktualizaci seznamu certifikátů EU TSL.
	využívání důvěryhodných seznamů služeb vytvářejících důvěru, OCSP,		



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

	CRL		
4	Vytváření kvalifikovaných elektronických podpisů a pečetí pomocí kvalifikovaných prostředků. Spisová služba musí být schopna pracovat s kvalifikovaným elektronickým podpisem/pečetí, jejichž soukromý klíč je uložen na obecném kvalifikovaném prostředku (např. token, čipová karta).	Ano	Spisová služba poskytuje tuto funkcionalitu jak pro dokumenty vkládané do systému, tak např. pro dokumenty umístěné mimo systém. Elektronicky podepsat tak lze i dokument uložený na disku bez toho, aby byl vkládán do systému SSL.
5	ESSS musí být schopna s pomocí kvalifikované služby časového razítka opatřovat podpis/pečeť na dokumentu kvalifikovaným časovým razítkem. ESSS musí být schopna pomocí kvalifikovaných časových razítek udržovat důvěryhodnost spravovaných entit.	Ano	Nabízené řešení využívá časová razítka pro vkládání do elektronických podpisů odchových dokumentů a (v závislosti na konfiguraci) ke zvýšení důvěryhodnosti interního úložiště elektronických dokumentů.
6	Vazba na elektronickou úřední desku	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje
	automatické předávání dokumentů (všech potřebných metadat a příloh) určených pro zveřejnění na (úřední desce zařízení	Ano	Aplikace tuto funkčnost splňuje.
7	bezpečná a bezproblémová komunikace s podrobným logováním	Ano	Je umožněna bezpečná a bezproblémová komunikace s podrobným logováním.
8	přímá integrace na elektronickou úřední desku na webu města Odry (web VISMO od společnost WEBHOUSE, s.r.o., která garantuje zadavatel, že všem uchazečům poskytne spolupráci za stejných podmínek)	Ano	Ano, aplikace bude dodána s touto funkcionalitou – komunikací s VISMO prostřednictvím webových služeb.
9	uživatelské nastavení všech potřebných parametrů rozhraní	Ano	Je umožněno uživatelské nastavení všech potřebných parametrů rozhraní.
	<b>Integrované workflow pro řízení oběhu dokumentů:</b>	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
10	umožňuje definovat oběh dokumentů a schvalovací procesy (typicky žádost o dovolenou, příchozí faktura, apod.)	Ano	V aplikaci je umožněno definovat oběh dokumentů a schvalovací procesy.
11	workflow je definováno jako sled kroků, kdy pro každý lze definovat org. jednotku a funkční místo, kde má být krok realizován	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
	V každém kroku workflow lze:	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
12	určit způsob, jakým má být schvalovaný dokument zpracován (minimálně k vyřízení/na vědomí/ke schválení/k předání)	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

13	určit termín zpracování (ve dnech)	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
14	vložit instrukci popisující požadovanou činnost	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
15	vynutit elektronický podpis schvalovaného PDF dokumentu	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
16	určit operaci při schválení (minimálně pokračovat dalším krokem a vrátit iniciátorovi)	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
17	určit operaci při neschválení (minimálně vrátit iniciátorovi, přejít na poslední krok workflow, přejít na jiné workflow na určený krok)	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
18	workflow lze definovat v grafickém rozhraní, které přehledným způsobem zobrazuje jak akce požadované v jednotlivých krocích, tak akce, které mají následovat při (ne)schválení dokumentu v daném kroku	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
19	instalace do prostředí zadavatele (provedení integračních vazeb - aplikace musí být integrována se spisovou službou)	Ano	Dodavatel provede instalaci do prostředí zadavatele. Aplikace bude nedílnou součástí spisové služby. Aplikace tuto funkčnost obsahuje.
20	<b>Podávání elektronických fotopodnětů z mobilních zařízení:</b> klient (občan) může odeslat ze svého mobilního zařízení prostřednictvím aplikace fotografie s automaticky doplněnou informací o místě pořízení fotografie	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje. K pořízené fotografii může autor vložit komentář a případně ručně zpřesnit místo pořízení fotografie automaticky získané aplikací ze zařízení, na kterém je spuštěna.
21	klient (občan) může k fotografii připojit vlastní komentář	Ano	K pořízené fotografii může autor vložit komentář.
22	ve spisové službě lze kategorizovat podněty do oblastí s možností nastavení: typů přístupů klienta (anonymní, ověřený email, ověřené osobní údaje), automatického/ručního příjmu, automatického přiřazení spisového znaku, automatického předání na útvar	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje. Lze založit libovolné množství kategorií s tím, že pro každou kategorii lze určit jeden z následujících způsobů autorizace: 1. bez registrace 2. po registraci a potvrzení z e-mailu po registraci, potvrzení z e-mailu a ověření os. údajů organizací.
23	odeslání potvrzujícího e-mailu při převzetí podnětu do spisové služby, s obsahem potvrzení převzetí podnětu, číslem jednací, a.j. náležitostí	Ano	Aplikace tuto funkčnost obsahuje. Pokud je v dané kategorii požadována min. autorizace emailem, je při přijetí podnětu autorovi automaticky odesláno potvrzení emailem.
24	aplikace ke stažení pro mobilní zařízení (podporované verze Android,	Ano	Aplikaci provozovat na mobilních zařízeních se systémem



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

	iOS)		Android a iOS.
25	zaškolení administrátorů a uživatelů rozsahu do 48 hodin: <ul style="list-style-type: none"><li>- Implementace nařízení eIDAS ve Spisové službě</li><li>- vazba Spisová služba - elektronická úřední deska</li><li>- workflow</li><li>- podávání elektronických fotopodnětů z mobilních zařízení</li><li>- vazba Spisové služby na Základní registry (ISZR)</li></ul>	Ano	Dodavatel provede zaškolení v požadovaném rozsahu.
	<b>Další požadavky:</b>		
26	zadavatel požaduje licencování nabízeného softwarového řešení formou trvalé neomezené licence bez omezení počtu uživatelů a/nebo počtu stažení aplikací.	Ano	Požadavky jsou splněny.
27	Všechny požadované funkcionality musí být plně integrovány do systému spisové služby (GEOVAP) včetně GUI.	Ano	Dodavatel dodá licence SW řešení požadovanou formou.
28	Každý uchazeč si zajistí spolupráci firem dodávajících zadavatelí systémy s nimiž je požadována integrace. Případné náklady na tuto integraci budou zahrnuty v ceně nabídky.	Ano	Všechny požadované funkcionality jsou integrovány do spisové služby (GEOVAP). Náklady na integraci jsou zahrnuty v ceně nabídky.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

### Požadavky společné pro všechny části veřejné zakázky

Následující požadavky se vztahují na všechny části veřejné zakázky.

#### Technické požadavky:

- Koncové aplikace určené pro práci uživatelů a administrátorské nástroje pro konfiguraci a správu aplikace musí být provozuschopné na stanicích s těmito parametry:
  - Podporované operační systémy:
    - MS Windows 7, 8, 10 64 bit Pro
  - Podporované internetové prohlížeče jsou:
    - MS Internet Explorer verze 11
    - Edge verze dle MS Windows 10
    - Výrobci podporované verze prohlížečů Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari
  - V případě potřeby instalace doplňků nebo zásuvných modulů bude aplikace funkční s aktuálně výrobcem podporovanou verzí doplňku nebo zásuvného modulu) a to takovou, která již má ošetřené poslední známé zranitelnosti = je na poslední verzi patchlevel.
  - Podporované formáty dokumentů pro kancelářské aplikace
    - Podpora odf (OASIS open document format for Office aplikation, ISO 26300) ve verzi 1.1. a novější
    - Podpora Office Open XML ve verzi 2.0 a novější (ISO 29500/ECMA-376)
  - Podporovaný kancelářský balík:
    - MS Office 2010+
    - Podpora LibreOffice Windows, verze 5.3.4, čeština
    - Na stanicích se předpokládá heterogenní prostředí – na jednom PC bude instalovaný jen jeden konkrétní z výše uvedených kanc. balíčků, přičemž na různých stanicích může být různý.
  - Požadavky na klientskou část aplikace
    - Akceptujeme tenkého i tlustého klienta (2-vrstvou architekturu) za podmínky instalace takových podpůrných komponent, které jsou výrobcem komponenty podporované, tj. produkt nemá status End of Life.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

- Aktualizace klienta nesmí vyžadovat interaktivní autentizaci s administrátorským oprávněním tj. řešení například aktualizací službou s právy SYSTEM, která provádí aktualizaci klienta na stanici nebo spouštěcí \*.exe soubor, který volá aktuální verzi klienta.
- Serverové části informačního systému musí umožnit provoz ve virtualizovaném prostředí provozovaném Zadavatelem.

#### Legislativní požadavky:

Všechny dodávané komponenty, případně služby musí bezdezbytku vyhovovat a splňovat požadavky a funkce stanovené platnými legislativními předpisy ČR a EU, od jejich převzetí do provozu a po celou dobu záruky případně následné podpory. Zejména musí být dodavatelé zajištěn soulad s následujícími zákony:

- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řízení, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

#### Implementační požadavky:

Součástí všech částí veřejné zakázky:

- bude instalační/provadačská dokumentace, kterou dodavatel předloží před zahájením dodávky.
- provede každý dodavatel instalaci a implementaci všech komponent a prvků potřebných pro splnění požadovaných funkcionalit a vlastností dané části zakázky v souladu s předloženou instalační/implementační/provadačskou dokumentací.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

- bude provedení testů a vyhotovení testovacích protokolů dodavatelem, které následně dodavatel předá zadavateli
- bude zpracování dokumentace skutečného nasazení v prostředí organizace, instalace, konfigurace, napojení na vybrané systémy ověření funkčnosti, zprovoznění celého řešení na produkčním prostředí, zaškolení administrátorů zákazníka
- bude předána kompletní provozní, administrátorská a uživatelská dokumentace
- provedení zaškolení administrátorů a uživatelů zákazníka





EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

## Záruka, úroveň poskytovaných služeb (SLA), požadavky na podporu

### Záruka

Na všechna dodávaná plnění je požadována záruka v délce trvání 24 měsíců od doby finální akceptace.

### Legislativní údržba

všech částí dodaného plnění - tj. závazek poskytovatele udržovat předmět plnění v souladu s platnou legislativou po dobu platnosti a účinnosti smlouvy. Dodavatel (poskytovatel) se zavazuje v případě legislativních změn vždy zajistit včasné úpravy všech částí plnění tak, aby byly v souladu se změnami právními předpisy k okamžiku jejich účinnosti a poskytnout upravené části zadavateli včetně zajištění nezbytných prací souvisejících s instalací nebo montáží vedoucích k zajištění souladu s legislativou.

### Technická podpora

Technická podpora bude poskytována po dobu platnosti a účinnosti smlouvy. Poskytovateli služeb technické podpory bude umožněn zabezpečený vzdálený přístup k servisovaným a spravovaným zařízením a SW.

### Obecné požadavky na organizaci technické (servisní) podpory

- centrální místo pro oznamování všech servisních požadavků
- telefonické zadání požadavku na technickou podporu musí být zajištěno lidskou obsluhou (příjem požadavku pouze automatem není akceptován),
- komunikace s dispečinkem technické podpory, stejně tak komunikace s řešiteli požadavků na technickou podporu musí být zajištěna v českém (případně slovenském) jazyce,
- příjem požadavku musí být umožněn několika nezávislými komunikačními cestami:
  - prostřednictvím internetu (webové rozhraní, autentifikace pro oprávněné osoby na základě jména a hesla),
  - telefonicky,
  - e-mailem,
  - datovou schránkou,
  - případně faxem (není podmínkou),



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

- prostřednictvím internetu nebo e-mailu může být požadavek zadán i mimo níže uvedenou dobu pro příjem požadavku, lhůta pro reakci na něj se však v této době počítat nebude.
- zajištění nepřetržitého přístupu do systému pro evidenci požadavků pro oprávněné osoby zadavatele – možnost upřesnění požadavku v průběhu jeho řešení,
- umožnění přístupu k historickým datům o řešení požadavků na technickou podporu (24 měsíců zpětně online, starší na vyžádání).
- požadované parametry poskytované podpory a SLA pro jednotlivé části celého řešení jsou uvedeny v souhrnné tabulce na konci kapitoly.

## Služby

- **Servisní služby**
  - diagnostika závady,
  - odstraňování HW i SW závad ve lhůtách uvedených v části SLA,
  - instalace náhradního zařízení/dílu do původního umístění – zadavatel primárně požaduje výměnu vadného zařízení nebo dílu novým zařízením nebo dílem totožných nebo lepších parametrů,
  - obnovení funkčnosti ze zálohy nebo reinstalaci SW,
  - otestování funkčnosti nejen méněného zařízení, ale celého celku, které zařízení nebo díl ovlivňuje
  - uzavření servisního požadavku po akceptaci zadavatele – zhotovení servisního protokolu,
  - zaznamenání změn do technické provozní dokumentace,
  - náklady související s poskytnutím servisního zásahu jsou zahrnuty v ceně služby, žádné další náklady (cestovné, příp. nocležné apod.) nebudou fakturovány,
  - držení náhradních dílů skladem u dodavatele (některé servisní služby mohou být zajištěny formou podpory výrobce zařízení nebo software),
  - uložení informací o provedení servisního zásahu do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků na technickou (servisní) podporu.
- **Provozní správa**
  - Činnosti prováděné automaticky = nebude nutné zadávat požadavky na jejich provedení:
    - i. pravidelné prohlídky správné funkce spravovaných systémů a zařízení podle navržené a schválené architektury vytvořené na základě analýzy,
    - ii. poskytování informací o bezpečnostních rizicích,



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

- iii. aplikace bezpečnostních oprav (vždy s předchozím souhlasem zadavatele),
- iv. reinstalace nových verzí SW (vždy s předchozím souhlasem zadavatele),
- v. poskytování informací o platnosti podpor výrobce pro jednotlivé zařízení/SW, upozorňování na případné ukončení doby podpory zařízení/SW ze strany výrobce.
- o Požadavky na činnosti na:
  - i. příjem požadavku na provedení provozní správy v režimu dle definovaného SLA,
  - ii. provedení zálohy konfigurací/nastavení před provedením požadované provozní činnosti,
  - iii. ověření možných dopadů realizace požadavku na zachování funkcionality technologického celku, v případě existence rizik informování zadavatele požadavku o možných důsledcích provedení požadavku,
  - iv. provedení požadované činnosti provozního charakteru na vyžádání - (např. požadavku na změnu konfigurace, SW úpravu funkčnosti menšího rozsahu apod.)
  - v. po provedení požadavku otestování funkčnosti dotčeného technologického celku,
- o Obecné požadavky:
  - i. zaznamenání změn do technické provozní dokumentace,
  - ii. náklady související s poskytnutím služeb provozní správy jsou zahrnuty v ceně služby, žádné další náklady (cestovné, příp. nocležné apod.) související s poskytnutím služby, nebudou fakturovány,
  - iii. formou této služby nebudou řešeny požadavky na servisní zásahy (viz výše),
  - iv. čas na realizaci požadavků na provozní správu nebude snižovat předplacené hodiny expertní podpory,
  - v. uložení informací o provedení provozního zásahu do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků na technickou (servisní) podporu
- **Expertní podpora**
  - o konzultační služby (telefonicky, emailovou komunikací, v lokalitě zadavatele),
  - o řešení problémů (telefonicky, emailovou komunikací, v lokalitě zadavatele),
  - o zajištění eskalace problémů na centra výrobců HW/SW,
  - o předkládání návrhů na rozvoj systémů - přidělení technického specialisty uchazeče (konzultanta), který bude mít přehled o provozovaných systémech, jejich architektuře a bude předkládat návrhy rozvoje a poskytovat konzultační služby související s provozem a rozvojem těchto technologií,
  - o zpracování oponentních posudků ke studium, analýzám, technické dokumentaci předložených zadavatelem (nebo jeho partnerem) ovlivňujících provoz nebo rozvoj spravovaných technologií,
  - o možnost otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu,



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

- poskytování služeb v lokalitě zadavatele nebude mít dopad na cenu poskytované služby (cestovné a další náklady jsou zahrnuty v ceně služby),
- rozsah poskytovaných služeb expertní podpory 8 hodin měsíčně, nevyčerpané hodiny lze převádět neomezeně v rámci kalendářního roku,
- reporting poskytování expertní podpory.
- **Provozní a uživatelská dokumentace**
  - vedení a udržování technické provozní dokumentace a uživatelské dokumentace v elektronické podobě,
  - technická provozní dokumentace musí obsahovat strukturované základní technické a topologické údaje spravované infrastruktury, zejména základní evidenční údaje spravovaných zařízení a SW, jejich umístění, přístupová hesla a grafická schémata propojení včetně vazeb, platnosti podpor výrobců apod.), datovaný seznam změn v dokumentaci (chronologicky)
  - pravidelná aktualizace technické provozní dokumentace a uživatelské dokumentace po provedených změnách,
  - poskytování výstupů z technické provozní dokumentace oprávněným zástupcům zadavatele

## SLA

- Pokud není určeno jinak, zásah za účelem řešení závady nebo podpory může být proveden vzdáleně nebo onsite.
- Klasifikace závad:
  - A - Kritická závada = závada bránící zadavateli poskytovat hlavní předmět jeho činnosti (např. služby veřejnosti, zákonem definované povinnosti apod.).
  - B - Střední závada = funkčnost systému významným způsobem degradována nebo silně omezena, opakovaný výskyt závady.
  - C - Nízká závada = funkčnost systému vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na služby poskytované klientům zadavatele.
- **Hodnotou 24x7** se rozumí nepřetržitě poskytované služby (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, tedy 365 dnů v roce); -> funkčnost SW a HW
- **Hodnotou 8x5** se rozumí poskytování v pracovních dnech v době-> platí pro servis
  - Po, St - 7,30-17,00
  - Út, Čt - 7,00-15,00
  - Pá - 7,00-14,30;
- Počet požadavků na poskytnutí podpory nebude omezován.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

SLA - závady		Příjem požadavku		Klasifikace závady	Doba reakce	Doba vyřešení
Část (modul)	Dostupnost služby	Příjem požadavku				
Ekonom. a účet. syst. SSL + HW	24x7	24x7		A	1 hodina	6 hodin
				B	4 hodiny	8 hodin
				C	6 hodin	Do konce následujícího pracovního dne
SLA - požadavky na provozní správu	Dostupnost služby 8x5	Příjem požadavku 8x5		Doba reakce Do konce následujícího pracovního dne		
SLA - požadavky na expertní podporu	Dostupnost služby 8x5	Příjem požadavku 8x5		Doba reakce Do konce následujícího pracovního dne		
SLA - změny provozní dokumentace						
Část (modul)	Dostupnost služby	Příjem požadavku		Doba reakce		
Všechny	8x5	8x5		Do 5 pracovních dnů		
SLA - požadavky na legislativní údržbu = lhůty, v jakých bude garantována změna v systémech dle platné legislativy.						
Část (modul)	Dostupnost služby	Příjem požadavku		Doba vyřešení		
Všechny části	8x5	8x5		K datu účinnosti změny		