



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 2 – Modernizace identity management“

Technická specifikace části veřejné zakázky - Část 2 - Identity management

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 absenci 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 nespĺňuje

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 uživatelů).

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

3. V případě, že dodavatel v příslušné poloze pole neoznačí nebo v poloze budou označeny obě možnosti dle čl. 2, bude taková položka posuzována jako neoznačená a bude znamenat vyloučení dodavatele z důvodu nespĺnění zadavatelem požadovaného minimálního plnění.
4. V případě, že dodavatel v příslušné poloze pole označí NE, bude taková položka posuzována jako nespĺnění minimálních požadavků zadavatele a bude znamenat vyloučení dodavatele z důvodu nespĺnění zadavatelem požadovaného minimálního plnění.
5. Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit splnění minimálních požadavků na funkcionalitu nabízeného systému přímou demonstrací příslušného produktu dodavatelem. V případě, že dodavatel nebude schopen splnění minimálních požadavků prokázat, bude vyloučen z důvodu nespĺnění zadavatelem požadovaného minimálního plnění.
6. Dodavatel do sloupce „Popis splnění“ výstižně doplní, jakým způsobem je požadovaná funkčnost splněna.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Zadavatel požaduje následující funkce a vlastnosti modernizovaného identity managementu (IDM):

ID	Požadavek	Splněno Ano/Ne	Popis splnění
1	údržba a správa kompletního životního cyklu identity ve vlastní databázi. Identity ve vnitřní databázi budou sloužit jako referenční identity pro ostatní informační systémy	Ano	IDM definuje několik rolí pro založení (personální oddělení), správu (přihazování rolí ISZR) pro vedoucí odboru, zakládání účtů v jednotlivých uživatelských prostorech a aplikačních rolí. Veškerá činnost - přidělování rolí, popř. funkčních míst, je protokolována. Identitě je možné nastavit platnost od - do. IDM udržuje data o identitách ve své vnitřní struktuře. Můžou být použity databáze Oracle, MS SQL-Server, PostgreSQL a další.
2	možnost systemizace pracovních míst v souladu se strukturou organizace, definovat jednotlivá systemizovaná místa a jejich činnosti a sadu oprávnění a rolí pro jednotlivé informační systémy organizace vztážené ke konkrétnímu systemizovanému místu	Ano	IDM umožňuje vytvářet několik organizačních struktur, definuje organizační jednotky (Odbory, Oddělení, Pracovní skupiny, popř. vlastní definované organizační jednotky) a funkční místa (systemizované místa). Role, které definují jednotlivé aplikační moduly, pak umožňuje přidělovat, jak funkčním místům a tím automaticky i identitám, tak přímo jednotlivým identitám.
3	identita může mít přiřazeno více systemizovaných míst (vazba 1:n)	Ano	IDM umožňuje přidělit jedné identitě několik funkčních míst, funkční místo může mít dále definovanou zastupující identitu v platnosti od - do.
4	na každé systemizované místo může být delegována další identita ve vztahu zastupitelnosti	Ano	IDM umožňuje přidělit jedné identitě několik funkčních míst, funkční místo může mít dále definovanou zastupující identitu v platnosti od - do.
5	možnost přidělení oprávnění nebo role konkrétní identitě, systemizovanému místu	Ano	IDM umožňuje přidělit identitě funkční místo a navíc konkrétní roli (role). Identita pak může používat



EVROPSKÁ UNIE

Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

			role, které jsou nadmnožinou obou skupin – role přidělené funkčnímu místu a role přidělené přímo Identitě
6	vytváření a správa uživatelských rolí jejich přiřazení uživatelům	Ano	IDM umožňuje přidělit identitě funkční místo a navíc konkrétní roli/role. Identita pak může používat role, které jsou nadmnožinou obou skupin – role přidělené funkčnímu místu a role přidělené přímo Identitě.
7	možnost dočasné přiřazení rolí uživatelům s automatickým odebráním role po expiraci termínu přiřazení role	Ano	IDM umožňuje vytvořit funkční místo, kterému lze přidělit role a toto funkční místo přidělit na dobu od - do. Seznam rolí, včetně funkčního místa, je po době uplynutí stanoveného intervalu odebrán identitě.
8	možnost registraci aplikací a jejich rolí	Ano	IDM umožňuje definovat aplikace a ty sdružovat do AIS (aplikačního informačního systému) jak jej definuje Informační systém základních registrů. Dále pak umožňuje přidělování jejich rolí Identitě.
9	možnost definovat vztahy zastupitelnosti mezi uživateli – musí umožnit uživatelům, aby v souladu se strukturou úřadu mohli delegovat v případě potřeby (nemoc, dovolená atd.) svoje role, nebo jejich část na jiné pověřené osoby, a to i tak, že jeden uživatel může mít pro každou svou činnost nastaveného jako zástupce jiného různého uživatele. Delegation oprávnění bude dočasná, kdy se po nastaveném intervalu, nastavená delegace automaticky v IDM zruší	Ano	IDM umožňuje přidělit jedné identitě několik funkčních míst, funkční místo může mít dále definovanou zastupující identitu v platnosti od - do. Kdo bude nastavovat pro danou identitu možnost zastupitelnosti je otázkou nastavení práv v IDM pro daný typ uživatele.
10	možnost přesunu identity v rámci organizační struktury i mezi jednotlivými organizačními strukturami	Ano	IDM umožňuje zařazení identity do organizační jednotky. Lze vytvářet strom organizačních jednotek, která má jako kořen organizační strukturu. Identita lze vložit do libovolné organizační jednotky pod jakoukoli organizační strukturou.
11	identifikovat již dříve registrované identity a umožnit spojit nový záznam s již dříve registrovaným záznamem identity	Ano	Před založením nové identity je uživatel upozorněn, pokud zakládá identitu se shodnými popř. podobnými údaji. Situaci následně řeší správce



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

			<p>systemu, zda založí novou identitu nebo jen provede zplnění a konfiguraci již dříve založené identity.</p> <p>Funkční místo (systemizované místo) lze založit jako nové nebo jako duplikát již existujícího místa s novým názvem a se všemi rolemi, které mělo přiděleno původní funkční místo. Role pak lze přidělovat neomezenému množství funkčních míst. Identita může převzít všechny funkční místa a role z již existující Identity.</p> <p>IDM provádí podrobné logování všech akcí a to, jak kdo danou akci provádí, tak jaké hodnoty v IDM mění.</p> <p>IDM umožňuje stahování aktuálního stavu agendových činnostních rolí z ISZR (Informační systém základních registrů) a jejich následné přidělování, jak přímo identitě, tak funkčnímu místu (systematizovanému místu).</p> <p>IDM obsahuje reportovací systém včetně definovaných standardních reportů, které obsahují požadované reporty, a je možné definovat další uživatelské reporty.</p> <p>IDM disponuje webovým rozhraním, které nepotřebuje žádnou instalaci na klientech.</p> <p>IDM disponuje webovým rozhraním, které nepotřebuje žádnou instalaci na klientech a lze skrze něj provádět všechny požadované akce.</p>
12	možnost kopírování rolí mezi systemizovanými místy	Ano	
13	možnost kopírování nastavení (včetně rolí a oprávnění) z jedné identity na jinou	Ano	
14	všechny změny musí být historizované, transparentní, dohledatelné a auditovatelné	Ano	
15	možnost přidělování agendových činnostních rolí z ISZR systemizovanému místu i identitě	Ano	
16	musí umožňovat generování min. těchto kontrolních reportů: <ul style="list-style-type: none"> přehled uživatele (uživatelů) a jejich rolí v systémech spravovaných IDM v době generování reportu, report historie delegování práv uživatele/uživatelů v definovaném časovém období 	Ano	
17	rozhraní webových služeb pro napojení dalších systémů	Ano	
18	rozhraní musí poskytovat minimálně následující služby: <ul style="list-style-type: none"> získání organizační struktury, získání hierarchie systemizovaných míst, získání seznamu identit, získání nadřazené osoby pro daného zaměstnance, získání seznamu rolí pro daného zaměstnance, včetně 	Ano	



EVROPSKÁ UNIE

Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

	případně informací o delegaci role, • zápis seznamu rolí uživatele do IDM		
19	musí evidovat historii uživatele a jeho oprávnění	Ano	IDM disponuje webovým rozhraním a poskytuje požadovanou službu. IDM umožňuje implementaci požadovaných integračních vazeb.
20	Implementace následujících integračních vazeb, IDM bude spravovat a řídit identity v rámci napojených IS (případnou součinnost ze strany dodavatelů současných aplikací zajistí vybraný dodavatel řešen): VITA software s.r.o. (technickou dokumentaci k interface poskytnete na vyžádání VITA software s.r.o. nebo zadavatel), GEOVAP s.r.o. (garantuje zadavatel, že všem uchazečům poskytne spolupráci za stejných podmínek)	Ano	IDM obsahuje modul pro požadovanou integrační vazbu.
21	elektronická spisová služba GEOVAP s.r.o. (garantuje zadavatel, že všem uchazečům poskytne spolupráci za stejných podmínek)	Ano	IDM obsahuje modul pro požadovanou integrační vazbu.
22	mzdový a personální systém VEMA (garantuje zadavatel, že všem uchazečům poskytne spolupráci za stejných podmínek)	Ano	IDM obsahuje modul pro požadovanou integrační vazbu.
23	jednotný identitní prostor (JIP) / Katalog autentizačních a autorizačních služeb (KAAS) (dokumentace k rozhraní http://www.czechpoint.cz/public/vyvojari/informace-pro-vyvojare-aplikaci/)	Ano	IDM obsahuje modul pro požadovanou integrační vazbu.
24	lokální registry: evidence obyvatel, územně identifikační GEOVAP s.r.o. (garantuje zadavatel, že všem uchazečům poskytne spolupráci za stejných podmínek)	Ano	IDM obsahuje modul pro požadovanou integrační vazbu.
25	informační systém základních registrů (ISZR) (dokumentace k rozhraní http://www.szrcr.cz/vyvojari/)	Ano	IDM obsahuje modul pro požadovanou integrační vazbu.
28	úvodní migrace současného nastavení oprávnění, vedené v systému PROXIO, do jednotlivých systémů uvedených v kapitole „Provedení integračních vazeb“ (technickou dokumentaci k interface poskytnete na vyžádání zadavatel)	Ano	Bude provedena migrace oprávnění pro jednotlivé napojené systémy uvedené v kapitole „Provedení integračních vazeb“
29	Další požadavky na implementaci: Instalace do prostředí zadavatele	Ano Ano	Dodavatel požadavky splňuje. Dodavatel provede instalaci do prostředí zadavatele.



EVROPSKÁ UNIE

Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

30	provedení integračních vazeb, migrace dat, konfigurace IDM, nastavení oprávnění do integrovaných systémů	Ano	Dodavatel provede požadované činnosti.
31	zpracování a předání dokumentace skutečného provedení v prostředí zadavatele	Ano	Dodavatel dodá požadovanou dokumentaci.
32	dodávka požadovaných SW licencí	Ano	Dodavatel dodá požadované SW licence.
33	zaškolení administrátorů na dodané řešení IDM v rozsahu do 16 hodin	Ano	Dodavatel provede zaškolení v požadovaném rozsahu.
34	zadavatel požaduje licencování nabízeného softwarového řešení formou trvalé licence bez omezení na počet spravovaných identit, počet připojených informačních systémů a počet přístupujících uživatelů	Ano	Dodavatel dodá licence SW řešení v požadované formě.
35	IDM musí přístup administrátorů systému pro správu identit uživatelů přes webové rozhraní	Ano	IDM disponuje požadovanou funkcionalitou.
37	Každý uchazeč si zajistí spolupráci firem dodávajících zadavateli systémy, s nimiž je požadována integrace. Případné náklady na tuto integraci budou zahrnuty v ceně nabídky.	Ano	Náklady na integraci jsou zahrnuty v ceně nabídky.

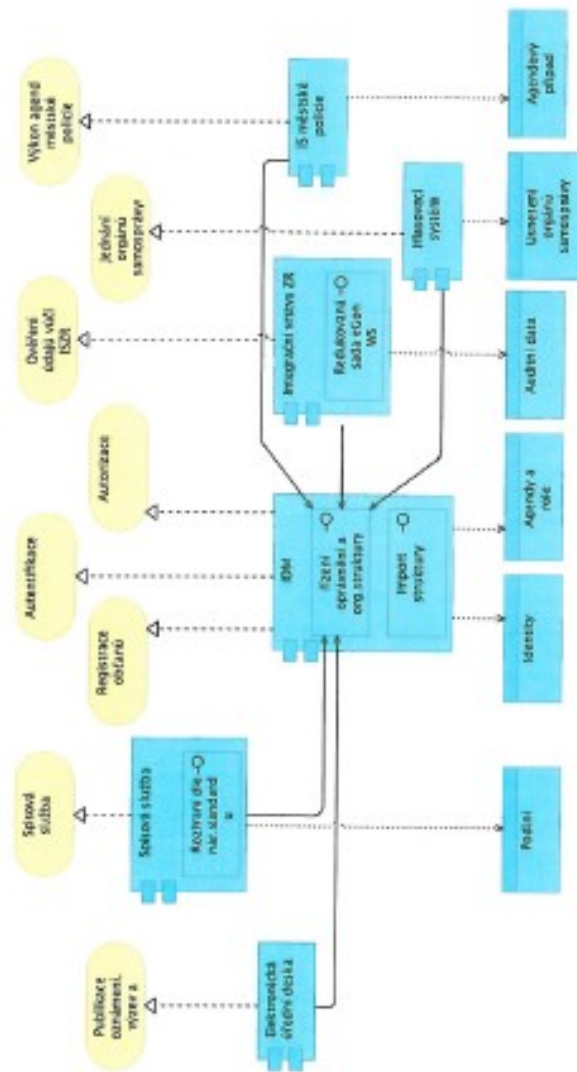
Architektura IS – vazby mezi moduly a business funkce



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:
 - o Podporované operační systémy:
 - MS Windows 7, 8, 10 64 bit Pro



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- o Podporované internetové prohlížeče jsou:
 - MS Internet Explorer verze 11
 - Edge verze dle MS Windows 10
 - Výrobci podporované verze prohlížečů Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari
- o 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.
- o Podporované formáty dokumentů pro kancelářské aplikace
 - Podpora odf (OASIS open document format for Office aplikace, ISO 26300) ve verzi 1.1. a novější
 - Podpora Office Open XML ve verzi 2.0 a novější (ISO 29500/ECMA-376)
- o 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. balíků, přičemž na různých stanicích může být různý.
- o Požadavky na klientskou část aplikace
 - Akceptujeme tenkého i tlustého klienta (2-vrstvou i 3-vrstvou architekturu) za podmínky instalace takových podpůrných komponent, které jsou výrobcem komponenty podporované, tj. produkt nemá status End of Life.
 - 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.
- o Serverové části informačního systému musí umožnit provoz ve virtualizovaném prostředí provozovaném Zadávatелеm.

Legislativní požadavky:

Všechny dodávané komponenty, případně služby musí bezesbýtku 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 dodavateli 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



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- 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/implementační/prováděcí dokumentace, kterou dodavatel předloží před zahájením dodávky.
- provede každý dodavatel instalaci a implementaci všech komponent a prvků potřebných pro splnění požadovaných funkcionalita a vlastností dané části zakázky v souladu s předloženou instalační/implementační/prováděcí dokumentací.
- 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 změněnými právními předpisy k okamžiku jejich účinnosti a poskytnout upravené části zadavatel i 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. Poskytovatel služeb technické podpory bude umožněn zabezpečení 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),
- 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,



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- 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 reinstalací 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,
 - 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.
 - Požadavky na činnosti na:



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- 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 studím, 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,
 - o poskytování služeb v lokalitě zadavatele nebude mít dopad na cenu poskytované služby (cestovné a další náklady jsou zahrnuty v ceně služby),
 - o rozsah poskytovaných služeb expertní podpory 8 hodin měsíčně, nevyčerpané hodiny lze převádět neomezeně v rámci kalendářního roku,
 - o reporting poskytování expertní podpory.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

• 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 infrastrukturou, 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 poskytování 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.

SLA - závady					
Část (modul)	Dostupnost služby	Příjem požadavku	Klasifikace závady	Doba reakce	Doba vyřešení
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



EVROPSKÁ UNIE

Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

SLA – požadavky na provozní správu	Dostupnost služby 8x5	Přijem požadavku 8x5	Doba reakce Do konce následujícího pracovního dne	
SLA – požadavky na expertní podporu	Dostupnost služby 8x5	Přijem požadavku 8x5	Doba reakce Do konce následujícího pracovního dne	
SLA – změny provozní dokumentace				
Část (modul)	Dostupnost služby	Přijem 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	Přijem požadavku	Doba vyřešení	
Všechny části	8x5	8x5	K datu účinnosti změny	