**SMLOUVA**

**Příloha A – Technické podmínky – Obecné podmínky**

Část I. – **Portál občana** **města Jirkov**, dále také jen „Portál občana“ nebo „**IS\_PO**“

* **! ČÁST I NENÍ PŘEDMĚTEM VYHLÁŠENÉ VZ !**

Část II. - **Elektronická úřední deska města Jirkov**, dále také jen „**EÚD**“

Společně také „**Komunikační nástroje**“

|  |  |
| --- | --- |
| ***Veřejná zakázka*** | **Pořízení nových nástrojů komunikace s veřejností města Jirkov.**~~Část I. –~~ **~~Portál občana~~****~~města Jirkov~~**Část II. - **Elektronická úřední deska města Jirkov** |
| *Objednatel* | Město Jirkov |
| *Sídlo* | nám. Dr. E. Beneše 1, 431 11 Jirkov |
| *IČ* | 00261904 |

|  |  |
| --- | --- |
| *Dodavatel* | [doplní Dodavatel] |
| *Sídlo* | [doplní Dodavatel] |
| *IČ* | [doplní Dodavatel] |

# Obsah

[1 Obsah 2](#_Toc74747720)

[2 Zkratky, pojmy a jejich definice 4](#_Toc74747721)

[2.1 Aplikovaná legislativa 4](#_Toc74747722)

[2.2 Obecné 5](#_Toc74747723)

[2.3 Struktura Portálu občana a související pojmy 10](#_Toc74747724)

[3 Plnění požadavků Objednatele 11](#_Toc74747725)

[4 Cíle veřejné zakázky 12](#_Toc74747726)

[4.1 Jaký problém veřejná zakázka řeší 12](#_Toc74747727)

[4.2 Stávající stav 12](#_Toc74747728)

[4.3 Požadavky 12](#_Toc74747729)

[4.4 Cílové skupiny 13](#_Toc74747730)

[5 Popis stávajícího prostředí 14](#_Toc74747731)

[5.1 Části IS úřadu relevantní pro Komunikační nástroje 14](#_Toc74747732)

[5.1.1 Agendový IS VERA Radnice 14](#_Toc74747733)

[5.1.2 Webové stránky města www.jirkov.cz 14](#_Toc74747734)

[5.1.3 Platební brána GPwebpay 14](#_Toc74747735)

[5.2 Systémové požadavky 15](#_Toc74747736)

[5.2.1 Obecné 15](#_Toc74747737)

[5.2.2 Politiky hesla pro uživatele Portálu občana 16](#_Toc74747738)

[5.3 HW a SW prostředky 17](#_Toc74747739)

[5.3.1 Serverová infrastruktura 17](#_Toc74747740)

[5.3.2 Síťová infrastruktura 17](#_Toc74747741)

[5.3.3 Zálohování a obnova dat 17](#_Toc74747742)

[5.3.4 Klientská stanice 18](#_Toc74747743)

[5.4 Licence a další požadavky 18](#_Toc74747744)

[5.5 GDPR 19](#_Toc74747745)

[6 Demo produktu 20](#_Toc74747746)

[7 Dodávka Komunikačních nástrojů 21](#_Toc74747747)

[7.1 Místo plnění VZ 21](#_Toc74747748)

[7.2 Doba plnění 21](#_Toc74747749)

[7.3 Fáze A – Implementace Komunikačních nástrojů 23](#_Toc74747750)

[7.3.1 Id 02 - Zpracování a akceptace Detailního realizačního projektu 23](#_Toc74747751)

[7.3.2 Id 03 - Dodávka licencí 25](#_Toc74747752)

[7.3.3 Id 04 - Implementace Zkušební (Testovací) instance 25](#_Toc74747753)

[7.3.4 Id 05 - Produktivní provoz s podporou 25](#_Toc74747754)

[7.4 Migrace dat systému 26](#_Toc74747755)

[7.5 Rozhraní IS\_PO na stávající AIS 26](#_Toc74747756)

[7.6 Školení 26](#_Toc74747757)

[7.7 Dokumentace 28](#_Toc74747758)

[7.8 Akceptace díla 30](#_Toc74747759)

[8 Zajištění podpory Komunikačních nástrojů 30](#_Toc74747760)

[8.1 Obecné požadavky 31](#_Toc74747761)

[8.2 Systém servisní podpory Dodavatele (Service Desk) 32](#_Toc74747762)

[8.3 Vyhodnocení incidentů 33](#_Toc74747763)

[9 Negativní vymezení plnění 34](#_Toc74747764)

# Zkratky, pojmy a jejich definice

1. Přehled pojmů, zkratek a jejich definic použitých v Zadávací dokumentaci a jejích přílohách, jejichž znalost je nutná pro pochopení obsahu.
2. U ostatních pojmů a zkratek Zadavatel předpokládá, že se jedná o obecné definice, které jsou Účastníkovi známé.

## Aplikovaná legislativa

1. Rámcově uvádíme legislativu v souvislosti s Dodávkou.
2. Legislativu je nutné aplikovat v aktuálně platném znění a ve znění souvisejících předpisů a prováděcích vyhlášek.
3. IS PO respektuje všechny dosud schválené standardy a normativy pro budování IS veřejné správy a je v souladu s platnou legislativou, popř. metodikou.

|  |  |
| --- | --- |
| ZZVZ nebo Zákon | **Zákon č. 134/2016 Sb**.o zadávání veřejných zakázek. |
| OZ | **Zákon č. 89/2012 Sb.**občanský zákoník. |
| AZ | **Zákon č. 121/2000 Sb.**o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Zákon č. 12/2020 Sb.**o právu na digitální služby a o změně některých zákonů. |
|  | **Zákon č. 99/2019 Sb.**o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů který provádí Směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací. |
| ZOU | **Zákon č. 110/2019 Sb.**o zpracování osobních údajů.Adaptační legislativa k 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) označované též jako GDPR (General Data Protection Regulation). |
| Nařízení GDPR | **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). |
|  | **Zákon č. 181/2014 Sb.**o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti). |
|  | **Zákon č. 250/2017 Sb.**o elektronické identifikaci. |
|  | **Zákon č. 250/2000 Sb.**o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů. |
|  | **Zákon č. 297/2016 Sb.**o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. |
| Nařízení eIDAS | **Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014** o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES. |
|  | **Vyhláška č. 323/2002 Sb.**o rozpočtové skladbě. |
|  | **Vyhláška č. 410/2009 Sb.**kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky. |
|  | **Vyhláška č. 435/2010 Sb.**kterou se mění vyhláška č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky. |
|  | **Zákon č. 365/2000 Sb.**o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. |
| AZ | **Zákon č. 499/2004 Sb.**o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. |
|  | **Zákon č. 500/2004 Sb.**správní řád. |
|  | **Zákon č. 543/2020 Sb.**kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o odpadech a zákona o výrobcích s ukončenou životností. |
| ITIL/ITSM | **Information Technology Infrastructure Library.**Standard metodiky IT Service Managementu (ITSM) pro řízení IT projektů, produktů, služeb a organizací. |

## Obecné

|  |  |
| --- | --- |
| AIFO | Agendový identifikátor fyzické osoby. |
| DGS | Dotační a grantový systém |
| EÚD | Elektronická úřední deska. |
| eSSL | Elektronická spisová služba informačního systému VERA Radnice.(VERA, spol. s r.o., <https://www.vera.cz/>) |
| XML | Extensible Markup Language.Jazyk využívaný především pro výměnu dat mezi aplikacemi a pro publikování dokumentů, u kterých popisuje strukturu z hlediska věcného obsahu jednotlivých částí, nezabývá se vzhledem. |
| DOC, DOCX, XLS, XLSX | Formáty dokumentů / souborů Microsoft Office (MS Office). |
| FS | Formulářový systém úplného elektronického podání. |
| FAQ | Frequently Asked Questions.Často kladené dotazy - Seznam otázek a odpovědí, které se ohledně IS\_MP často vyskytují a jsou pro ni typické. |
| FO | Fyzická osoba. |
| IDId | Identifikační kód.Označení pořadí. |
| IDMIdM | Identity Management.Centralizovaná správa identit v IT systémech která spravuje životní cyklus uživatelů, definuje přístupy uživatelů a jejich rolí v koncových systémech. |
| ISDS | Informační systém Datových schránek. |
| ISIR | Informační systém Insolvenčního rejstříku. |
| IS VERA Radnice | Informační systém města Jirkov – agendový IS.Dodavatel VERA, spol. s r.o., Lužná 716/2, Vokovice, 160 00 Praha 6.IČ 62587978. |
| ISZR | Informační systém Základních registrů. |
| IIG | International ID Gateway.Podobně jako jsou jiné státy v rámci eIDAS povinni přijímat české ohlášené prostředky identity (eObčanka), jsou čeští poskytovatelé služeb povinni akcentovat identitu ohlášenou jiným státem v rámci eIDAS. Povinnost umožnit přihlášení pomocí IIG - International Identity Gateway je všem poskytovatelům služeb zapnuta od 30.6.2020. |
| KA\_2 | Klíčová aktivita 2 - Pořízení nových nástrojů komunikace s veřejností, Operačního programu Zaměstnanost, číslo výzvy: 03\_19\_109, registrační číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/19\_109/0016757, Přívětivé a otevřené město Jirkov. |
| KA\_3 | Klíčová aktivita 3 - Vzdělávání a rozvoj vybraných pracovníků městského úřadu v oblasti komunikace, Operačního programu Zaměstnanost, číslo výzvy: 03\_19\_109, registrační číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/19\_109/0016757, Přívětivé a otevřené město Jirkov. |
| NSESSS | Národní standard pro elektronické systémy spisové služby<https://www.mvcr.cz/clanek/narodni-standard-pro-elektronicke-systemy-spisove-sluzby.aspx> |
| Komunikační nástroje | Obecný pojem pro dodávku Portálu občana i Elektronické úřední desky, tj. tyto požadavky jsou platné pro obě části Veřejné zakázky *Pořízení nových nástrojů komunikace s veřejností města Jirkov.* |
| Občan | Obecné označení uživatele (fyzické osoby, podnikající fyzické osoby, právnické osoby prostřednictvím zastupující fyzické osoby) disponující VEŘEJNÝM ne NEVEŘEJNÝM přístupem do Portálu občana. |
| Referent IS | Obecné označení pracovníka úřadu, který má oprávnění uživatele příslušné agendy informačního systému úřadu. |
| Správce IS | Obecné označení pracovníka úřadu, který má oprávnění správce informačního systému úřadu. |
| PDF/A | PDF/A je oficiální archivační verze formátu PDF definovaná v standardech ISO 19005-1:2005 a ISO 19005-2:2011. Jedná se o zúžení definice formátu PDF tak, aby bylo možné soubory uložené v PDF/A otevřít beze ztráty informace i všemi budoucími verzemi softwarových nástrojů.  |
| PFO | Podnikající fyzická osoba. |
| Technická dokumentace – Popis řešení. | Popis řešení Účastníka splňující požadavky Zadavatele s odkazy na kapitoly v ZD, které příslušná část jeho řešení plní. |
| Portál občana | Portál občana města Jirkov je branou k elektronickým službám města, samoobslužným místem pro bezpečnou a důvěrnou komunikaci mezi občanem a městem Jirkov. |
| IS\_PO | Portál občana města Jirkov - Informační systém Portálu občana města Jirkov. |
| Portál občana MV ČR | [Portál občana](https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni) (centrální) je branou k elektronickým službám státu, samoobslužným místem pro bezpečnou a důvěrnou komunikaci mezi občanem a státem.  |
| PDF | Portable Document Format.PDF je formát pro ukládání souborů/dokumentů vytvořený společností Adobe. Tento formát zajišťuje, že se dokument ve všech zařízeních, která ho podporují, zobrazí stejně. |
| I.CA | [První certifikační autorita](https://www.ica.cz/). |
| mojeID | Pro přihlášení je potřeba zabezpečit účet bezpečnostním klíčem (tokenem) certifikovaným od FIDO Alliance alespoň na úroveň L1, a to buď fyzickým (USB, NFC, Bluetooth), anebo systémovým (Windows Hello, Android v. 7 a vyšší). Dále je nutné mít účet mojeID aktivován pro přístup ke službám veřejné správy a jednorázově ověřit svou totožnost (již existujícím prostředkem nebo návštěvou Czech POINTu). Službu mojeID provozuje CZ.NIC, správce domény .CZ |
| Best practice | Příklady nejlepší praxe (osvědčené praxe).Osvědčené postupy, procesy či osvědčené metody řízení, pomocí kterých se ve více organizacích dosáhlo dobrých výsledků a používají se proto jako doporučení pro ostatní. |
| Service Desk | Kontaktní místo Dodavatele - Service Desk umožní příjem požadavku Objednatele na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím1. Aplikace Helpdesk,
2. kontaktní e-mail a
3. služby na telefonu Hotline.
 |
| SLA | Service Level Agreement.Garantovaná úroveň služeb. |
| SOA | Service Oriented Architecture.Architektura orientovaná na služby je sada principů a metodologií, která doporučuje skládat složité aplikace a jiné systémy ze skupiny na sobě nezávislých komponent poskytujících služby. V softwarovém inženýrství je založena na spolupráci nezávislých služeb. |
| SSOSingle Sign On | Single Sign On.Je služba, která uživatelům zajišťuje automatické přihlášení do aplikací bez nutnosti zadávat přihlašovací údaje do té které jednotlivé aplikace. Jedná se o zprostředkovatele přihlášení, který předává jednotlivým aplikacím informaci o úspěšně provedeném ověření vůči definovanému úložišti. V tomto modelu uživatel používá pouze jednu sadu přihlašovacích údajů (nemusí si tedy například pamatovat heslo do každé aplikace zvlášť). |
| SW | Software (též programové vybavení) je sada všech počítačových programů používaných v počítači, které provádějí nějakou činnost. |
| VMWAREVMware | Software pro virtualizaci serverů.S jeho pomocí lze vytvořit na jednom fyzickém počítači několik virtuálních a na nich pak provozovat libovolný operační systém. |
| SAN | Storage Area Network.Dedikovaná (oddělená od LAN, WAN, atd) datová síť, která slouží pro připojení externích zařízení k serverům (disková pole, páskové knihovny a jiná zálohovací zařízení). |
| VPN | Virtual private network.Propojení několika počítačů nebo mobilních zařízení jako kdyby byly propojeny v rámci jediné uzavřené privátní (a tedy většinou důvěryhodné) sítě a to v rámci jinak nedůvěryhodné počítačové sítě (např. veřejný Internet). |
| SONIA | SOukromoprávní NIA. |
| QR | Quick Response.QR kód – prostředek pro automatizovaný sběr dat. |
| Účastník DodavatelZhotovitelProdávající | Účastník - Účastník veřejné zakázky, dále v roli Dodavatel dle § 5 ZZVZ.Dodavatel - Označení Účastníka v obchodních podmínkách (Smlouva).Zhotovitel - Označení Účastníka v obchodních podmínkách (Smlouva).Prodávající - Označení Účastníka v obchodních podmínkách (Smlouva). |
| ÚEP | Úplné elektronické podáníje možné popsat tak, že klient/občan, ale i zástupce právnické osoby, má možnost vyřídit všechnu svou potřebnou agendu životní situace, prostřednictvím elektronické interakce samoobslužně kdykoli a odkudkoli či asistovaně z kteréhokoli [univerzálního kontaktního místa VS](https://archi.gov.cz/nap%3Auniverzalni_kontaktni_misto), bez nutnosti osobní návštěvy na příslušných úřadech, a následně možnost mít přehled o stavu a vývoji všech svých řešených životních událostí.Současně pojem ÚEP představuje pokročilou variantu elektronického podání (elektronické formy úkonu klienta, občana a/nebo organizace vůči veřejné správě ČR), která splňuje sadu požadovaných vlastností, daných primárně tzv. [architektonickými principy eGovernmentu](https://archi.gov.cz/ikcr) a dále vlastnosti předpokládané pro podání vůči veřejné správě právními předpisy, zejm. správním řádem a agendovými zákony. |
| WSDL | Web Services Description Language.Jazyk pro popis funkcí, jež nabízí tzv. webová služba.WSDL zpravidla popisuje SOAP komunikaci. WSDL vychází z formátu XML. |
| WS | Webové služby.Softwarový systém umožňující interakci dvou strojů na síti. Je popsána ve strojově zpracovatelném formátu, konkrétně WSDL. |
| Web Jirkov | Webové stránky města Jirkov (<https://www.jirkov.cz/>)(Galileo Corporation s.r.o., <https://www.igalileo.cz/>) |
| Web PO | Zobrazované části PO na webových stránkách města Jirkov. |
| WBS | Work Breakdown Structure.Jednoduchá analytická technika, jejímž cílem je rozložit projekt na jednotlivé činnosti až do takové úrovně podrobnosti, aby k nim bylo možné přiřadit odpovědnosti, pracnost a časový horizont. |
| ZadavatelObjednatelKupující | Zadavatel – Město Jirkov v roli zadavatele veřejné zakázky, dle §4 ZZVZ.Objednatel - Označení Zadavatele v obchodních podmínkách (Smlouva).Kupující - Označení Zadavatele v obchodních podmínkách (Smlouva). |
| ZD | Zadávací dokumentace Veřejné zakázky |

## Struktura Portálu občana a související pojmy

|  |  |
| --- | --- |
| PřístupNEVEŘEJNÝ | NEVEŘEJNÝ - Registrovaný přístup Občana k informacím na Portálu občana, v souladu s podmínkami na registraci a přihlášení (**autorizovaný** / registrovaný Občan). Registrovaný přístup má dostupné i další informace jako přístup VEŘEJNÝ. |
| PřístupVEŘEJNÝ | VEŘEJNÝ - Tento přístup umožní přístup Občana jen k veřejným informacím Portálu občana a je v souladu s politikou přístupu k celému [webu úřadu](https://www.jirkov.cz/) (neautorizovaný / neregistrovaný Občan). |
| Front-end Portálu občana | Část funkcionalit Portálu občana, zobrazovaná ve webovém prohlížeči **včetně funkcionalit dostupných občanovi.**  |
| Back-end Portálu občana | Část Portálu občana, kde se určuje a ovlivňuje obsah, který pak Front-end zobrazuje. Funkcionality dostupné referentům a správcům IS úřadu. |
| Aplikace,agendy | Aplikační část Portálu občana (Redakční systém).V této části pracují uživatelé IS úřadu zodpovídající za zpracování agendy. |
| Administrace agend | Část Portálu občana sloužící k administraci Front-end i Back-end oblasti.V této části pracují správci IS úřadu. |
| Rozhraní | Rozhraní Portálu občana na stávající informační systém IS VERA Radnice. |



# Plnění požadavků Objednatele

1. Zhotovitel jednoznačně deklaruje splnění, popřípadě nesplnění každého souboru uvedených požadavků v dané kapitole, pod kterou je tabulka umístěná

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. xxx* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **yyyy** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

a to vyplněním pole „**Splňuje**“, které může nabývat pouze hodnoty „**ANO**“ nebo „**NE**“.

1. Hodnota jiná než ANO znamená nesplnění zadávacích podmínek a vyřazení nabídky Dodavatele.
2. **NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ.** Objednatel si vyhrazuje právo ověřit splnění požadavků na funkcionality prvků IS\_PO přímou demonstrací příslušného produktu Zhotovitelem.

V případě, že Zhotovitel nebude schopen plnění požadavků prokázat, bude vyloučen z důvodu nesplnění Objednatelem požadovaného minimálního plnění.

1. Součástí nabídky Dodavatele pak musí být *Technická dokumentace – Popis řešení* s odkazy na kapitoly, které příslušná část jeho řešení plní.
2. **yyyy** … nabývá jedné z hodnot

Část I. – **Portál občana** **města Jirkov**, dále také jen „Portál občana“ nebo „IS\_PO“

resp.

Část II. - **Elektronická úřední deska města Jirkov**, dále také jen „EÚD“

Dodavatel **IS\_PO** upraví tabulku takto **NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. xxx* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **IS\_PO** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

**Dodavatel EÚD upraví tabulku takto**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. xxx* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

1. Položku **IS\_PO resp. EÚD**, která není pro Dodavatele relevantní Dodavatel v textu vymaže.

# Cíle veřejné zakázky

Dodavatel bere na vědomí

## Jaký problém veřejná zakázka řeší

1. Veřejná zakázka dle této ZD řeší otázky zavádění inovativních přístupů do správy věcí veřejných v oblasti komunikace v lokálních podmínkách města Jirkova, a to konkrétně do oblasti komunikace veřejné správy s občany a dalšími aktéry v území.
2. *Komunikační nástroje* dle této ZD pokrývají požadavky Klíčové aktivity 2 (KA\_2) - Pořízení nových nástrojů komunikace s veřejností, Operačního programu Zaměstnanost, číslo výzvy: 03\_19\_109.

V rámci této ZD je uplatněn i požadavek realizaci školení (workshopů) Klíčové aktivity 3 (KA\_3) - Vzdělávání a rozvoj vybraných pracovníků městského úřadu v oblasti komunikace pro Portál občana. **NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ.**

1. Strategický plán rozvoje města Jirkova má v současnosti stanovenou vizi „Jirkov = bezpečné, klidné a příjemné zahradní město v podhůří Krušných hor vytvářející obytné a rekreační zázemí chomutovské městské aglomerace“, jíž se chce přiblížit také prostřednictvím posílení komunikace.
2. Komunikace města se svým okolím je nezbytná pro dosažení širokého konsenzu o jeho rozvojových aktivitách a dalším směřování.
3. Kvalitní komunikace mezi veřejnou správou, reprezentovanou městem a městským úřadem podpoří spokojenost obyvatel, turistů, podnikatelů a dalších aktérů územního rozvoje se správou věcí veřejných.
4. Pořízení nových nástrojů komunikace s veřejností města Jirkov vychází ze závěrů a doporučení dokumentu „Komunikační strategie města Jirkova“ který byl zpracován v rámci projektu Přívětivé a otevřené město Jirkov, reg.číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/19\_109/0016757.

## Stávající stav

1. Město dosud nedisponuje některými běžnými moderními technologiemi v oblasti komunikace s veřejností a vnímá potřebu otevřít komunikaci s veřejností a posílit ji novými nástroji především dálkového způsobu komunikace.
2. V rámci KA\_2 se bude projekt orientovat na posílení komunikace úřadu směrem k veřejnosti v zájmu posílení otevřenosti městského úřadu, transparentního výkonu veřejné správy a zvýšení kvality služeb pro občany a další klienty městského úřadu prostřednictvím zavedení nových technologií a nových komunikačních nástrojů.

## Požadavky

1. Pro posílení komunikační schopnosti městského úřadu budou v rámci KA\_2 modernizovány komunikační nástroje směrem k občanům a dalším klientům. Konkrétně se bude jednat o kanály orientující se na dálkový způsob komunikace.
2. Součástí KA\_2 bude pořízení a implementace **Portálu občana**.
3. Tato aplikace umožnuje jednoduše a přehledně uživatelům zpřístupnit dálkovou formou informace, včetně těch evidovaných v interních informačních systémech města jako například údaje o poplatcích a pohledávkách včetně možnosti on-line plateb nebo komunikaci s organizací prostřednictvím elektronických interaktivních formulářů.
4. Součástí řešení bude také napojení na platební bránu, což dále přiblíží činnost městského úřadu standardům, které jsou mimo veřejný sektor pro občana zcela obvyklé.
5. Dalším komunikačním nástrojem, který město začne využívat je **elektronická úřední deska**.
6. Elektronická úřední deska je interaktivním nástrojem, který přispěje k lepší komunikaci městského úřadu s veřejností a zároveň představuje moderní a efektivní způsob zveřejňování dokumentů přehlednou formou s nepřetržitým přístupem veřejnosti.
7. Pro cílovou skupinu zaměstnanců městského úřadu a volených zástupců je elektronická úřední deska výhodná ve smyslu možností vzdálené správy, možnosti 24hodinové aktualizace, časového nastavení zveřejňování dokumentů, třídění dokumentů a nahrazuje některé dokumenty, které bylo třeba tisknout.
8. Tak, aby elektronická úřední deska fungovala ve spojení se současným programovým vybavením městského úřadu, bude třeba rovněž pořídit mimo fyzické úřední desky také odpovídající softwarové vybavení.

## Cílové skupiny

1. Cílová skupina **Volení zástupci**

je zapojena především formou výběru konkrétních Dodavatelů *Komunikačních nástrojů*, dále bude v rámci zavádění nových *Komunikačních nástrojů* tyto využívat ke své práci v rozsahu podle svěřených funkcí.

1. Cílová skupina **Zaměstnanci městského úřadu**

bude aktivně pracovat s komunikačními nástroji pořízenými v rámci klíčové aktivity, připravovat obsah ke zveřejnění a prostřednictvím jejich využití občany získávat zpětnou vazbu. V rámci konkrétních pozic se bude podílet také na administraci pořízení nových nástrojů a komunikovat s jejich Dodavateli.

1. Cílová skupina **Veřejnost**

je hlavním adresátem komunikace, která bude probíhat prostřednictvím nově pořízených *Komunikačních nástrojů*.

Bude také skupinou poskytující zpětnou vazbu v rámci jejich používání. Budou tak uspokojeny potřeby občanů v kontextu zabezpečení rychlé dálkové komunikace s městem a městským úřadem.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 4* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

# Popis stávajícího prostředí

Objednatel provozuje toto prostředí (relevantní přehled vzhledem k požadovanému předmětu veřejné zakázky). Dodavatel bere na vědomí

## Části IS úřadu relevantní pro Komunikační nástroje

### Agendový IS VERA Radnice

1. V produkčním a testovacím prostředí provozuje IS VERA Radnice; Dodavatel VERA, spol. s r.o., Lužná 716/2, Vokovice, 160 00 Praha 6, IČO 62587978, používané agendy relevantní vzhledem k předmětu zakázky
* ePodatelna
* Evidence psů
* Jednotná organizační struktura a JOS-Centrální oprávnění
* Komunální odpad
* Lokální registry
* Volby
* Pronájem nemovitého majetku
* Příjmy
* Smlouvy
* Spisová služba a Jednotné úložiště
* Tvorba rozpočtu a Tvorba rozpočtu - Závazné ukazatele
* Účetnictví
* Výdaje
1. Z důvodu právní jistoty Objednatel uvádí, že náklady na integraci Portálu občana na relevantní části IS VERA Radnice ponese Objednatel, tj. Objednatel je schopen zajistit pro Dodavatele rovné podmínky a technologickou neutralitu,

tj. s Dodavatelem současného systému, společnosti VERA, spol. s r.o. má uzavřenou smlouvu o spolupráci, v rámci které tato poskytne Objednateli veškerá nezbytná rozhraní a licence pro integraci systému.

1. Detailní popis rozhraní poskytne Objednatel na vyžádání Dodavatele, s doložkou o mlčenlivosti.

### Webové stránky města www.jirkov.cz

<https://www.jirkov.cz/> jsou vytvořeny pomocí redakčního systému vismo®, Dodavatel Galileo , s.r.o., Levského 3187/6, Modřany, 143 00 Praha 4, IČO 25327054

### Platební brána GPwebpay

GPwebpay - Global Payments s.r.o., V Olšinách 626/80, 100 00 Strašnice, Česká republika

IČ: 04235452

## Systémové požadavky

### Obecné

Objednatel požaduje po účastnících, aby se přizpůsobili

1. Podpora serverového operačního systému CentOS Linux databáze PostgreSQL a provoz ve virtualizovaném prostředí.

Infrastrukturu pro implementaci *Komunikačních nástrojů* připraví Objednatel v rámci součinnosti na základě požadavků Dodavatele – včetně licenčního zajištění CentOS Linux databáze PostgreSQL.

1. Systém musí využívat jediné úložiště dat (repository), a to relační databázi; pro svůj provoz nesmí vyžadovat LDAP server.
2. Úložiště (repozitory) musí podporovat relační databázi PostgreSQL v aktuální verzi nasazené u Objednatele.
3. Řešení musí podporovat nějaký skriptovací jazyk.
4. Řešení musí podporovat přístup pomocí zabezpečeného protokolu HTTPS s podporou technologie RSA a ECC.
5. Řešení musí podporovat Single sign on s možností konfigurace využívaného protokolu. Toto řešení musí podporovat všechny standardní protokoly, jež jsou definovány v rámci konfigurace systému.
6. Řešení musí podporovat Drag and drop (táhni a pusť), přenášení informacím přetažením objektu informací z okna do okna (z místa na místo).
7. Provoz systému v jedné centralizované databázi.
8. Transakční zpracování dat v databázi.
9. Možnost zálohování dat za provozu.
10. Třívrstvá architektura – tenký klient, aplikační server, databázový server.
11. Desktop klient (desktop) IS musí bezproblémově pracovat na síti 10 Mbit/s a vyšší.
12. Spuštění klientské části systému na lokální stanici bez nutnosti instalace síťových nebo doplňkových komponent.
13. Rozložení zátěže mezi více aplikačních serverů, škálování výkonu.
14. Vysoká dostupnost systému (HA), zabezpečení proti výpadku hardware.
15. Jednotná, centrální organizační struktura.
16. Jednotná, centrální správa prostorové struktury.
17. Jednotná a centrální správa a administrace oprávnění.
18. Podpora Single sign-on (SSO).
19. Komunikace s aplikacemi MS Office.
20. Rozhraní pro komunikaci s eGovernmentem.
21. Rozhraní pro integraci s IdM.
22. Rozhraní pro integraci se systémy třetích stran založené na principu webových služeb.
23. Zabezpečení komunikace mezi komponentami IS.
24. Instalace sw. vybavení pouze na jednom místě.
25. Centrální provádění instalací nových verzí IS.
26. Sledování aktivit uživatelů v systému, zablokování přihlášení dalším uživatelům.
27. Podpora centralizovaného řešení převodu a tvorby PDF dokumentů na serveru.
28. Technologická platforma pro tvorbu aplikací pro mobilní zařízení.
29. Nabízené řešení musí splňovat následující požadavky:
* Lokalizace uživatelského prostředí do českého jazyka.
* Webové rozhraní pro administrátory i pro koncové uživatele.
* Webové rozhraní bez nutnosti instalovat dodatečný SW.
* Responzivní design.
* Vyhledávání libovolného obsahu v agendách podle libovolného atributu.
* Vyhledávání ve všech entitách principem „full text“ – hledání jednoho řetězce současně ve více atributech.
* Možnost grafického přizpůsobení korporátní identitě (rozhraní je možné upravovat dle potřeb Objednatele).
* Opatření proti útoku typu „Cross-Site Request Forgery“, „Cross-Site Scripting“ a „SQL Injection“ a útoku hrubou silou na přihlášení do systému.
* Export dat do souboru formátu CSV z obrazovek s výpisem uživatelů a rolí.
* Podpora konfigurace více úrovní oprávnění.
1. Nabízené řešení musí být schopno se napojit na autoritativní zdroje dat, které mohou obsahovat:
* Zdroj pro komunity: interní a externí uživatelé, zákazníci apod.
* Možnosti napojení: CSV import, přímý přístup do DB, preferovány jsou webové služby.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č.5.2.1*  | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

### Politiky hesla pro uživatele Portálu občana

1. Nabízené řešení musí umožnit konfiguraci politiky hesel tak, aby byla v souladu s politikou hesel na městě Jirkov.
2. Aktuální politika hesel je:
3. Heslo má minimální délku osm znaků.
4. Password Complexity ve Windows 2012 R2/2016, popř. vyšší:
* Heslo obsahuje alespoň tři z následujících čtyř požadavků:
* nejméně jedno velké písmeno (A – Z)
* nejméně jedno malé písmeno (a – z),
* nejméně jednu číslici (0 – 9) nebo
* nejméně jeden nealfanumerický znak (t.j. ~!@#$%^&\*\_-+=`|\(){}[]:;"'<>,.?/).
* Heslo nesmí obsahovat řetězec vlastního samAccountName (účtu), je-li jeho délka 3 a více znaků, bez ohledu na velká či malá písmena.
* Heslo nesmí obsahovat název účtu (displayName, fullName), a to bez ohledu na velká či malá písmena. Všechny části názvu účtu oddělené mezerou nebo oddělovacími znaménky a delší než dva znaky se posuzují zvlášť.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 5.2.2* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## HW a SW prostředky

1. Objednatel má vybudovánu IT infrastrukturu na bázi fyzických i virtuálních serverů, ve výhledu na rok 2021 je pořízení jednotné virtuální platformy.
2. Tato IT infrastruktura slouží pro provozování komplexního informačního systému města, ukládání dat a zajištění komunikace jak směrem k ostatním složkám státní správy, tak i k uživatelům.

### Serverová infrastruktura

1. Fyzické servery jsou typu minitower.
2. Spojení serverů je realizováno 1Gb ethernet propojením.

### Síťová infrastruktura

1. Jednotlivé síťové komponenty IT infrastruktury jsou propojeny do jedné síťové zóny.
2. Páteřní propoje tvoří 1Gb ethernet, přístup tvoří ve většině případů 1Gb ethernet, na některých starších přístupových prvcích ještě 100Mb ethernet (např. pro EÚD).

### Zálohování a obnova dat

1. Pro řízení zálohování a obnovy dat je implementován zálohovací SW, který je určen pro snadné, spolehlivé a rychlé zálohování/obnovu velkých objemů dat jak v rozsáhlých sítích, tak v případě osamoceného serveru.
2. Zálohování probíhá do zálohovací knihovny (Datadomény), kterou fyzicky reprezentuje část samostatné zařízení umístěné v lokalitě radnice.
3. V případě potřeby (např. fyzického uchovávání zálohovacích médií v jiné lokalitě) je zálohovací systém rozšířen o standardní zálohovací páskovou knihovnu.

### Klientská stanice

1. HW - Standardní uživatelské PC disponující přístupem k Internetu.
2. SW
3. OS Microsoft Windows 10 a vyšší.
4. Kancelářský balík MS-Office 2010 a vyšší.
5. Webový prohlížeč Internet Explorer 10 a vyšší.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 5.3* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## Licence a další požadavky

1. Objednatel požaduje poskytnutí veškerých nezbytných licencí k řádnému plnění předmětu, tj. k řádnému provozu díla na zařízení Objednatele, zajišťující plnou funkcionalitu nabízeného řešení.

Objednatel požaduje zajištění veškerých nutných licencí třetích stran, včetně licencí open source software a pod, potřebných pro provozování řešení.

1. Licence je nevýhradní k veškerým známým způsobům užití takového Díla a jeho případných dalších verzí, zejména, nikoliv však výlučně k účelu, ke kterému bylo takové Dílo Dodavatelem vytvořeno v souladu se Smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání Díla Objednatelem.
2. Licence
3. je neodvolatelná,
4. poskytuje se na dobu neomezenou,
5. a je neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití, zejména neomezená počtem uživatelů či mírou využívání *Komunikačních nástrojů*.
6. Objednatel požaduje, aby počet licencí byl bez omezení ve všech těchto aspektech
* Neomezené počty instancí produktu

např. pro produkční i testovací (školící) instanci.

* Neomezené počty uživatelů

tj. že Objednatel nebude mít žádné omezení v počtu uživatelů pracujících s *Komunikačními nástroji* (uživatelských přístupů) k jakékoliv části nabízených *Komunikačních nástrojů*.

* Neomezený rozsah infrastruktury

tj. že Objednatel bude moci *Komunikační nástroje* provozovat na neomezeném počtu procesorových jader, velikost paměti a jiných hardwarových, softwarových či aplikačních parametrů.

1. Licenci není Objednatel povinen využít.
2. Bude-li součástí licenčního modelu *Komunikačních nástrojů* i „run-time“ (běhové prostředí)
3. Objednatel očekává takovou licenční politiku, která bude splňovat požadavky Objednatele na licence *Komunikačních nástrojů*.
4. Objednatel nevyžaduje splnění licenční politiky u „run-time“ (běhového prostředí) dle **čl. (2) a (3)** potvrdit prohlášením či jiným osvědčením od autora (vlastníka) těchto licencí v případě, že je vlastník těchto licencí odlišný od Dodavatele.
5. Licence musí opravňovat Objednatele k tomu, aby
* Bez omezení využíval dílo v rámci své činnosti.
* Pořídil si neomezený počet kopií díla pro vlastní potřebu.
* Sám nebo prostřednictvím třetích osob měnil, rozšiřoval a jinak upravoval dílo v souladu se svými potřebami, v souladu se Smlouvou.
1. V případě, že Dodavatel předloží nabídku *Komunikačních nástrojů* postavenou na licenci open source, Objednatel požaduje, aby
* Open source licence byla poskytována pod otevřenou licencí, která nikterak nebude omezovat Objednatele v úpravách IS\_PO resp. EÚD. *Příkladem je Apache 2.0 licence, která splňuje požadavky Objednatele.*
* Jako součást nabídky Dodavatel předložil dané open source licenční ujednání, a to v českém jazyce.
1. Dodavatel specifikuje název, počet, verzi a licenční podmínky ke všem nutným licencím v příloze smlouvy o dílo, a to včetně odůvodnění zvolené licenční nabídky, dále pak uvede licenční politiku, pravidla pro přidělení a případně změny v počtu licencí a verzí licencí.
2. Dodavatel specifikuje části *Komunikačních nástrojů,* ke kterým poskytne Objednateli
3. zdrojové kódy k částem díla, které byly předmětem zákaznických úprav při realizaci zakázky, při splnění ostatní požadavků Objednatele na licence dodávaného SW,
4. včetně související dokumentace k těmto zdrojovým kódům.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 5.4* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## GDPR

Výsledné dílo musí splňovat požadavky na GDPR, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation ), novou legislativu EU, která výrazně zvyšuje požadavky na ochranu osobních údajů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 5.5* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

# Demo produktu - NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ.

1. V době podání Nabídky musí mít Dodavatel připravené on-line **DEMO Portálu občana** (vzorek IS\_PO) tak,
2. aby na výzvu Objednatele (cca do 6ti dnů po odevzdání Nabídky) provedl instalaci **DEMO Portálu občana** a jeho konfiguraci na vyčleněnou testovací infrastrukturu Objednatele (v nabídce může Dodavatel upřesnit požadavky pro tuto instalaci, které však nesmí být v rozporu s touto ZD)
3. tak, aby mohl prezentovat svoje řešení, tj. předvést naživo požadované, viz odst. (4) níže.

Součástí bude následně i krátké zaškolení Objednatele a předání průvodní dokumentace **DEMO Portálu občana**.

1. Po prezentaci Dodavatelem bude dostupnost **DEMO Portálu občana** po dobu minimálně 30 pracovních dní od data konečného termínu pro podání nabídek,

přístupové údaje k on-line **DEMO Portálu občana** musí být součástí Nabídky.

1. On-line **DEMO Portálu občana** musí obsahovat ukázková data pro demonstraci požadavků (viz níže).
2. On-line **DEMO Portálu občana** musí demonstrovat všechny níže uvedené parametry uvedení v **Příloha Ba Smlouvy – Technické podmínky – Portál občana**

Administrátoři IS\_PO

* Vytvoření a správa organizační struktury ve stromovém zobrazení včetně možnosti vytvořit další organizační strukturu a vytvoření a správa prostorové struktury.
* Zakládání a správa uživatelů (popř. skupin uživatelů)
* Vytvoření role včetně případného hierarchického uspořádání.
* Vytvoření a správa oprávnění, definování omezení přístupů k funkcím IS\_PO na základě role.
* Serverové úlohy, včetně

podpory centralizovaného řešení převodu a tvorby PDF dokumentů na serveru.

Koncoví uživatelé Portálu občana

* **čl. 6.2 Klikací rozpočet**
* **čl. 6.3 Dotace poskytované městem**
* **čl. 6.7 Online platební metody Portálu občana**

Negativní vymezení – součástí DEMO Portálu občana nejsou

* Rozhraní dle **čl. 4.7 Požadovaná rozhraní Portálu občana**

a funkcionalit IS\_PO jejichž demonstrace je závislá na těchto rozhraních.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 6* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **IS\_PO** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## Dodávka Komunikačních nástrojů

## Místo plnění VZ

Místem plnění VZ je budova městského úřadu Jirkov, nám. Dr. E. Beneše 1, 431 11 Jirkov

## Doba plnění

Dodávka jednotlivých částí bude zahájena po podpisu Smlouvy a bude řízena milníky uvedenými v **Tabulce 1** níže.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **01** | Účinnost ~~Smlouvy – Portál občana, resp~~. **Smlouvy o dílo – EÚD**.~~Cílem Objednatele je synchronizovat dodávku Komunikačních nástrojů.~~ |  |
| **Fáze A – Implementace Komunikačních nástrojů,** dále také jen „Projekt“ |
| **02** | **Zpracování a akceptace** **Detailního realizačního projektu, viz čl. 6.4.1*** Výstupem bude dokument Detailní realizační projekt.
* Formálně bude tato oblast Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným *Předávacím protokolem dílčího plnění* (Dodavatel předává a Objednatel přebírá dokument Detailní realizační projekt) a *Akceptačním protokolem dílčího plnění*, kterým Objednatel akceptuje splnění podmínek této části Fáze A ve Smlouvě.
 | do 1 **týdne** od účinnosti Smlouvy |
| **03** | **Dodávka licencí, viz čl. 6.4.2*** Předání dílčího plnění v souladu s **čl. 5.4**
* Formálně bude tato oblast Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným *Předávacím protokolem dílčího plnění* (Dodavatel předává a Objednatel přebírá licence Komunikačních nástrojů).
 | do 6 **týdnů** od účinnosti Smlouvy |
| **04** | **Implementace Zkušební (Testovací) instance, viz čl. 6.4.3*** Vytvoření testovací instance (vč. požadovaných rozhraní).
* Provoz testovací instance (vč. požadovaných rozhraní).
* Školení uživatelů a administrátorů.
* Vytvoření produktivní instance (vč. požadovaných rozhraní).
* Formálně bude tato oblast Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným *Předávacím protokolem dílčího plnění* (Dodavatel předává a Objednatel přebírá Testovací instanci a Produktivní instanci) a *Akceptačním protokolem dílčího plnění,* kterým Objednatel akceptuje splnění podmínek této oblasti ve Smlouvě.
 | do 7 **týdnů**  od účinnosti Smlouvy |
| **05** | **Produktivní provoz s podporou*** Provoz produktivní instance (vč. požadovaných rozhraní).
* Školení uživatelů a administrátorů.
* Formálně bude Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným *Předávacím protokolem* (Dodavatel předává a Objednatel přebírá plnění dle Smlouvy) a *Akceptačním protokolem*, kterým Objednatel akceptuje splnění podmínek Fáze A ve Smlouvě.
* Fakturační milník dle Smlouvy.
 | do 1 **týdne**  po Id 04 |

1. Milníky veřejné zakázky
2. Cílem Objednatele je synchronizovat dodávku Komunikačních nástrojů, tj. jako Portálu občana, tak EÚD tak, aby Projekt co nejméně zatížil pracovníky úřadu a umožnil potenciálním Dodavatelů efektivně spolupracovat.

V případě, že se z objektivních důvodů nepodaří Objednateli ve spolupráci s Dodavateli dosáhnout kýžené synchronizace, budou obě části realizace Komunikačních nástrojů zahájeny a ukončeny samostatně s tím, že pro **IS\_PO resp. EÚD** platí postup uvedený v **čl.**  **6.1,** včetně specifických poznámek vztahujících se k jedné nebo druhé části projektu.

1. **Fáze B – Servisní (technická) podpora Komunikačních nástrojů dle Smluv bude na neurčito** a bude zahájena ukončením Fáze A (ukončení Projektu akceptací produktivního provozu s podporou).
2. Termín ukončení se může změnit z objektivních příčin, způsobených třetími stranami nebo jinými okolnostmi, nezávislými na vůli smluvních stran.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 6.3* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## Fáze A – Implementace Komunikačních nástrojů

1. Implementace Komunikačních nástrojů bude provedena v jednotlivých požadovaných krocích a termínech uvedených v **čl. 6.3.**
2. Dodavatel do své nabídky vloží návrh Plán projektu
3. Návrh Metodiky řízení projektu, který bude akceptovat požadavky uvedené v **čl. 6.4** a ostatní požadavky Objednatele,
4. harmonogram projektu, min. do úrovně wbs 3 (návrh), v souladu s **čl. 6.3.,**

zejména v klíčových oblastech oblasti Školení, viz **čl. 6.7** a Akceptace, viz **čl. 6.9** splňující požadavky Objednatele,

1. technický popis svého řešení, včetně grafického schéma a podrobného popisu architektury.

Grafické schéma architektury bude doplněno přehledným popisem produktu v souladu se strukturou požadavků definovaných v tomto dokumentu a relevantních dokumentech

* **Příloha Ba Smlouvy – Technické podmínky – Portál občana - NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ.**

resp.

* **Příloha Bb Smlouvy – Technické podmínky – Elektronická úřední deska**

### Id 02 - Zpracování a akceptace Detailního realizačního projektu

1. Dokument Detailní realizační projekt bude vycházet z Plánu projektu bude obsahovat minimálně
2. Analýzu současného stavu
* Bude vycházet z popisu současného stavu,
* a bude doplněna Dodavatelem o analýzu současného stavu prováděnou pracovníky Dodavatele v aktuálních podmínkách Objednatele.
1. Definici cílového stavu

Bude vycházet z požadavků na budoucí stav, tj. z požadavků v tomto dokumentu a relevantních dokumentech

* **Příloha Ba Smlouvy – Technické podmínky – Portál občana NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ.**

resp.

* **Příloha Bb Smlouvy – Technické podmínky – Elektronická úřední deska**

a bude doplněna Dodavatelem o analýzu současného stavu prováděnou pracovníky Dodavatele v aktuálních podmínkách Objednatele.

1. Akceptační kritéria cílového stavu

Akceptačními kritérii jsou všechny položky požadované Objednatelem, zejména v tomto dokumentu a relevantních dokumentech

* **Příloha Ba Smlouvy – Technické podmínky – Portál občana NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ.**
* **Příloha Bb Smlouvy – Technické podmínky – Elektronická úřední deska**

u kterých Dodavatel uvedl v tabulce ANO - Nabízené řešení splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad.

1. Realizační (prováděcí) projekt
* Je podrobný popis realizace IS\_PO, resp. EÚD,
* bude zpracován Dodavatelem na základě návrhu Dodavatelem dodané Metodiky řízení projektu.
1. Detailní harmonogram realizace IS\_PO, resp. EÚD,
* Vychází z milníků uvedených v **čl. 6.3**
* a z Dodavatelem navrženého Harmonogramu projektu
1. Cílem je zpracování dokumentu v takové míře detailu jednotlivých postupů a prací, zasazení do prostředí a jeho nastavení, která umožní dosažení zavedení IS\_PO, resp. EÚD, do rutinního provozu řízenou formou.
2. Dokument proto bude jednoznačně a jasně konkretizovat jednotlivé kroky prací a to min. v rozsahu, které kroky a jakým způsobem budou řešeny, kým budou řešeny, za jaké součinnosti Objednatele a v jakém čase.

Taková konkretizace bude dále dodržovat časovou, věcnou a logickou souslednost a bude z ní tedy možné v každém okamžiku realizace díla určit, co je právě realizováno a v jakém stavu a co bude následovat.

1. Objednatel bude moci na základě takových podkladů alokovat své potřebné kapacity na součinnost a průběžnou kontrolu plnění díla.
2. Dokument bude dále konkretizovat minimálně tyto oblasti
* návrh řešení instalace (architektura technického řešení),
* detailní popis nastavení / konfigurace / parametrizace jednotlivých oblastí (společné registry, role a přístupová oprávnění, číselníky, reporty atd.),
* návrh technického řešení integračních vazeb (vazby s vybranými aplikacemi Objednatele, vazby se spolupracujícími centrálními systémy),
* návrh řešení postupu a pořadí při nasazování jednotlivých oblastí,
* popis případných organizačních opatření nutných pro implementaci (např. pracovní schůzky),
* stanovení detailního časového harmonogramu realizace,
* rozsah součinnosti ze strany Objednatele,
* návrh průběhu testovacího provozu,
* návrh zátěžových, funkčních, integračních (akceptačních) testů,
* návrh monitoringu, zálohování a obnovy s využitím stávajících technologií Objednatele.
1. Detailní realizační projekt bude připomínkován Objednatelem a připomínky budou ze strany Dodavatele vypořádány (tj. zapracovány, případně s jasným a konkrétním písemným zdůvodněním odmítnuty jako nevalidní).
2. Formálně bude tato oblast Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným *Předávacím protokolem dílčího plnění* (Dodavatel předává a Objednatel přebírá dokument Detailní realizační projekt) a *Akceptačním protokolem dílčího plnění*, kterým Objednatel akceptuje splnění podmínek této části Fáze A ve Smlouvě.

### Id 03 - Dodávka licencí

1. Dodávka licencí IS\_PO, resp. **EÚD** bude v rozsahu dle akceptovaného Detailního realizačního projektu.
2. Licence budou dodány v souladu s **čl. 5.4.**
3. Formálně bude tato oblast Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným *Předávacím protokolem dílčího plnění* (Dodavatel předává a Objednatel přebírá SW licence IS\_PO resp. **EÚD)**.

### Id 04 - Implementace Zkušební (Testovací) instance

1. Dodavatel vytvoří dvě instance IS\_PO, resp. **EÚD**
2. Zkušební (Testovací) instance
* v rozsahu dle Detailního realizačního projektu,
* které na infrastruktuře Objednatele připraví Dodavatel,
* s využitím testovacích dat a rozhraní.

Testovací instance bude sloužit zejména pro testování nastavení, rozhraní apod. a dále proškolení uživatelů a administrátorů a získávání praxe uživatelů a administrátorů na testovací instanci.

1. Produktivní instance
* v rozsahu dle Detailního realizačního projektu,
* které na infrastruktuře Objednatele připraví Dodavatel,
* s využitím produktivních dat a rozhraní.

Produktivní instance bude sloužit jednak k Testování a Akceptaci a dále k produktivnímu provozu IS\_PO, resp. **EÚD.**

1. Formálně bude tato oblast Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným *Předávacím protokolem dílčího plnění* (Dodavatel předává a Objednatel přebírá Testovací instanci a Produktivní instanci) a Akceptačním protokolem dílčího plnění, kterým Objednatel akceptuje splnění podmínek této oblasti ve Smlouvě.

### Id 05 - Produktivní provoz s podporou

1. Realizace Produktivního provozu s podporou bude v rozsahu dle Detailního realizačního projektu.
2. Produktivní provoz s podporou bude probíhat na produktivní instanci.
3. V prvních dnech této podpory (minimálně 5 pracovních dní) budou pracovníci Dodavatele podporovat Objednatele přímo na místě, připraveni řešit obratem požadavky Objednatele vyplývající z ostrého provozu.

Jeho účelem je zjistit, zda jsou splněny akceptační podmínky uvedené v tomto dokumentu a relevantních dokumentech

* **Příloha Ba Smlouvy – Technické podmínky – Portál občana !NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ!**

resp.

* **Příloha Bb Smlouvy – Technické podmínky – Elektronická úřední deska**

a v Detailním realizačním projektu, včetně ověření funkčnosti veškerých vazeb se všemi provázanými subsystémy.

1. V průběhu Produktivního provozu s podporou může docházet k dílčím úpravám IS\_PO, resp. EÚD tak, aby nedocházelo k omezení dané funkcionality.
2. Pokud dojde v průběhu Produktivního provozu s podporou k závadám, které omezí funkcionality plnění, prodlužuje se doba Produktivního provozu s podporou o stejnou dobu, po kterou nebylo plnění funkční (bez vad).
3. Formálně bude Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným Předávacím protokolem (Dodavatel předává a Objednatel přebírá plnění dle Smlouvy) a Akceptačním protokolem, kterým Objednatel akceptuje splnění podmínek Fáze A ve Smlouvě.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 6.4* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení**~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## Migrace dat systému

Není požadována migrace.

## Rozhraní IS\_PO na stávající AIS

1. Minimální požadavky na realizaci rozhraní IS\_PO resp. EÚD na stávající AIS jsou uvedeny v dokumentech
* **Příloha Ba Smlouvy – Technické podmínky – Portál občana**

**!NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ!**

resp.

* **Příloha Bb Smlouvy – Technické podmínky – Elektronická úřední deska**
1. Skutečný rozsah realizace integračních vazeb bude upřesněn a vzájemně odsouhlasen v rámci zpracování detailní analýzy Detailního realizačního projektu.

## Školení

1. Dodavatel poskytne školení pro uživatele a administrátory IS\_PO, resp. EÚD tak, aby všichni pracovníci Objednatele byli schopni řádně užívat, respektive administrovat, instalovaný IS\_PO, resp. EÚD.
2. Dodavatel poskytne školení tak, aby pracovníci Objednatele získali další znalosti praktického využívání IS\_PO, resp. EÚD jako efektivní podpory procesů u Objednatele, znalosti související s aktuální legislativou a jejími připravovanými změnami, znalosti metodické, tj. aby došlo k významnému přenosu znalostí a zkušeností z Dodavatele na Objednatele.
3. **Plán realizace školení** je velmi podstatnou součástí realizace Projektu pro úspěšné zavedení IS\_PO, resp. EÚD a podpůrných nástrojů ICT do procesů s cílem zlepšení fungování úřadu.

Dodavatel do své nabídky uvede v souladu s harmonogramem projektu (Fáze A)

1. Plán realizace školení (vzdělávání)
2. a v té souvislosti proces sledování účinnosti školení a realizace opatření k nápravě

tj. popsat jednotlivé kroky, která ze zkušeností Dodavatele povedou k efektivnímu předání znalostí a zkušeností z Dodavatele na Objednatele.

1. Minimální požadavky na školení jsou
2. Dodavatel předloží plán školení (jako součást Detailního realizačního projektu).

Součástí plánu školení bude i realizace testování (přezkušování) získaných znalostí uživatelů a jejich uplatnění v praxi.

!**NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ!**

1. Součástí Plánu školení bude i plnění požadavku pro IS\_PO realizaci školení (workshopů) *Klíčové aktivity 3 (KA\_3) - Vzdělávání a rozvoj vybraných pracovníků* městského úřadu v oblasti komunikace pro Portál občana v rozsahu

**Workshop Komunikace úřadu (prostřednictvím EÚD a PO) v rozsahu**

* Právní východiska a obecná doporučení pro úřední desku.
* Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění
* Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
* Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění
* Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v platném znění
* Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, v platném znění
* Náležitosti zveřejňovaných dokumentů.
* Fyzická vs. elektronická podoba úřední desky – společné znaky a rozdíly.
* Nejčastěji zveřejňované dokumenty na elektronické úřední desce.
* Příklady vhodných řešení nejasných situací při zveřejňování.
* Sankce za nesprávné zveřejňování dokumentů.
* Práce s elektronickou úřední deskou.
* Zveřejňování příspěvků
* Aktualizace příspěvků
* Archivace příspěvků

**Rozsah Workshopu Komunikace úřadu (prostřednictvím EÚD a PO)**

* 3 školící turnusy
* Každý turnus probíhá ve dvou dnech
* Každý den má 5 vyučovacích hodin
* Jedna hodina – závěrečné ověření znalostí

Sběr dotazů po 5 pracovních dní po ukončení workshopu;

6 hodin práce lektora pro zpracování odpovědí a zaslání do 5 pracovních dní nebo dříve

(3 workshopy x 2 hodiny práce lektora)

* Celkový rozsah činností lektora je tedy

3 x 2 x 5 hod + 6 hodin = **36 hodin**

1. Bude provedeno základní seznámení s funkčností dodávaného systému pro členy projektového týmu Objednatele na začátku realizace díla (před zpracováním detailní analýzy a Detailního realizačního projektu).
2. Bude provedeno školení administrátorů systému v rozsahu minimálně 8 školících hodin pro max. 3 zaměstnance určených Objednatelem, které bude zahrnovat kompletní správu systému.

Jako podkladový materiál musí být dodána **administrátorská příručka**.

1. Bude provedeno školení uživatelů na seznámení s obsluhou modulů IS\_PO, resp. EÚD.

Jako podkladový materiál musí být dodána uživatelská příručka.

Školení uživatelů bude realizováno dle specifických rolí v IS\_PO, resp. EÚD, tj.

Potřebný HW dodá Objednatel.

1. Veškerá školení poskytovaná v průběhu implementace (realizační fázi), která jsou součástí jednotlivých častí díla, zajistí Dodavatel na své náklady a v místě realizace.
2. Každé školení uživatelů má minimálně 5 hodin ve skupině max. 20 pracovníků v jednom cyklu s tím, že každý uživatel bude mít k dispozici vlastní přístup do IS\_PO, resp. EÚD.
3. Součástí školení musí být praktické využívání dané oblasti IS\_PO, resp. EÚD.
4. Součástí školení musí být i ověřování nabitých znalostí a zkušeností dané oblasti IS\_PO, resp. EÚD.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 6.7* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad  | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## Dokumentace

1. Dodaná dokumentace v rámci IS\_PO, resp. EÚD slouží k zachycení a vyhodnocování plánovaných činností a též k dokumentaci skutečného stavu.
2. Všechna dokumentace musí být verzována, opatřena seznamem autorů, přehledem změn jednotlivých verzí a musí být obsahově úplná pro tu část systému, kterou popisuje.
3. Dokumentace musí být napsána v českém jazyce a před finálním odevzdáním zpracována jazykovým korektorem.
4. Minimální požadavky na dokumentaci IS\_PO, resp. EÚD jsou
5. Součástí prací bude vytvoření kompletní a detailní dokumentace dle standardů ISVS.
6. Dokumentace nebude chráněna dle autorského zákona, bude umožněno ji dále upravovat a předávat dalším subjektům, které se podílejí na chodu informačních systémů.
7. Dodavatel předloží plán tvorby dokumentace (jako součást Detailního realizačního projektu).
8. Dokumentace bude v elektronické formě, ve standardu MS Office bude poskytnuta v českém jazyce.
9. Detailní realizační projekt

Specifický – významný dokument realizace IS\_PO, resp. EÚD, viz **čl. 6.4.1.**

1. Realizační dokumentace IS\_PO, resp. EÚD.
2. Bude zpracována kompletní implementační a provozní dokumentace v písemné i elektronické editovatelné podobě ve formátu MS Office, včetně popisu pravidelné údržby a dokumentace finálního provedení, zahrnující, krom jiného, i detailní popis rozhraní.
3. Bude zpracována dokumentace finálního vyhotovení IS\_PO, resp. EÚD včetně detailního popisu všech rozhraní.
4. Pro školení uživatelů a administrátorů bude zpracovány
* uživatelské příručky,
* metodické pokyny,
* popisy procesů,
* administrátorská příručka,
* popř. další potřebné materiály.
1. Uživatelské příručky IS\_PO, resp. EÚD (dokumentace pro koncové uživatele)
2. Příručky budou distribuovány uživatelům v návaznosti na jejich role v IS\_PO, resp. EÚD.
3. Musí obsahovat kompletní popis všech uživatelských funkcí pro práci dané role v IS\_PO, resp. EÚD.
4. Příručky budou využívány jako základní materiál pro školení nových uživatelů.
5. Příručky musí obsahovat solidně zpracovaný popis kroků pro jednotlivé implementované funkce s vhodným doprovodným obrazovým materiálem ve formě výřezů obrazovek.
6. Příručka administrátora IS\_PO, resp. EÚD. (dokumentace pro administrátory)
7. Příručka bude distribuována úzké skupině uživatelů, správců IS\_PO, resp. EÚD.
8. Musí obsahovat kompletní popis všech funkcí pro práci s administrací IS\_PO, resp. EÚD.
9. Příručka bude využívána jako materiál pro školení nových administrátorů.
10. Příručka musí obsahovat solidně zpracovaný popis kroků pro jednotlivé implementované funkce s vhodným doprovodným obrazovým materiálem ve formě výřezů obrazovek.
11. Dokumentace skutečného nasazení
12. Vychází z Detailního realizačního projektu, viz **čl. 6.4.1.**
13. a popisuje skutečného provedení IS\_PO, resp. EÚD v prostředí Objednatele, včetně všech realizovaných rozhraní.
14. Součástí je i dokumentace zdrojových kódů k částem díla, které byly předmětem zákaznických úprav při realizaci zakázky, při splnění ostatní požadavků Objednatele na licence dodávaného SW dle Smlouvy.
15. Tato dokumentace je nedílnou součástí plnění Dodavatele v rámci VZ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 6.8* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## Akceptace díla

1. Dodavatel IS\_PO, resp. EÚD musí v nabídce samostatně předložit
2. Scénář akceptace IS\_PO, resp. EÚD, který musí pokrývat všechny funkční oblasti dle tohoto dokumentu a
* **Příloha Ba Smlouvy – Technické podmínky – Portál občana !NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ!**

resp.

* **Příloha Bb Smlouvy – Technické podmínky – Elektronická úřední deska**

tj. jednotlivé kroky scénáře akceptace musí zajistit ověření splnění všech povinných Technických podmínek,

1. včetně harmonogramu a
2. návrh Akceptačního protokolu.
3. U každého kroku **Scénáře akceptace** IS\_PO, resp. EÚD, musí být popsáno, jak bude krok prováděn, měřen a hodnocen,

vč. očekávané hodnoty a skutečně naměřené hodnoty.

Dodavatel jako součást Scénáře akceptace IS\_PO, resp. EÚD předloží i návrh Akceptačního protokolu.

1. Ověření že IS\_PO, resp. EÚD, odpovídá celému požadovanému rozsahu provede Objednatel porovnáním požadovaného rozsahu s rozsahem navrženým ve scénáři akceptace.
2. Objednatel si vyhrazuje právo předložený návrh **Scénáře akceptace** IS\_PO, resp. EÚD a Akceptačního protokolu dle svého uvážení modifikovat“, což mimo jiné dává Objednateli možnost případné chybějící části do scénáře doplnit.
3. Dílo se považuje za dokončené, pokud došlo k Dokončení Díla bez jakýchkoliv vad, tj. došlo k Plné akceptaci.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 6.9* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

# Zajištění podpory Komunikačních nástrojů

## Obecné požadavky

1. Fáze B

Dodavatel zajistí, že veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS.

1. Úpravy programového vybavení IS\_PO, resp. EÚD (obecné, rozvoj, legislativa apod.) zajistí Dodavatel s dostatečným časovým předstihem před nabytím účinnosti konkrétního právního předpisu, minimálně 5 pracovních dní.
2. V rámci běžného rozvoje jednotlivých modulů IS\_PO, resp. EÚD Dodavatel zajistí poskytnutí aktualizovaných verzí nejpozději do 3 měsíců po uvolnění nové verze k distribuci.
3. Budou poskytovány informace o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích IS\_PO, resp. EÚD.
4. Bude prováděna průběžná aktualizace dokumentace k programovému vybavení tak, aby u Objednatele byla vždy aktuální dokumentace k provozovanému IS\_PO, resp. EÚD.
5. Bude poskytována součinnost při zásadním upgrade operačního systému a databázového systému na vyšší verze.
6. Servisní (Technická) podpora a servis budou poskytovány po celou dobu smluvního vztahu.
7. Poskytování technické a servisní podpory bude odpovídat příkladům nejlepší praxe dle rámce ITIL/ITSM.
8. Technická podpora a servis budou realizovány v místě Objednatele.
9. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Dodavatele do prostředí Objednatele.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 7.1* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## Systém servisní podpory Dodavatele (Service Desk)

1. Součástí závazku zhotovit Dílo je vytvoření systému Service Desk (dále také jen „**Service Desk**“), který slouží pro uživatelskou podporu IS\_PO, resp. EÚD, zejména pro evidenci požadavků na servisní zásahy a rozvoj a evidenci stavu jejich řešení.
2. Kontaktní místo Service Desk umožní příjem požadavku Objednatele na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím
3. Aplikace Helpdesk,
4. kontaktní e-mail a
5. služby na telefonu Hotline.
6. Aplikace Helpdesk
7. umožní příjem požadavku na servisní zásah prostřednictvím webového rozhraní v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Dodavatele při správě systému Helpdesk),
8. umožní Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek,
9. bude Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení,
10. bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
11. bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení,
12. součástí aplikace Helpdesk bude i znalostní báze (Knowledge base)
13. tj. strukturovaná databáze informací (znalostí) v souvislosti s IS\_PO, resp. EÚD, které Uchazeč zprostředkuje ze své databáze vytvářené na základě expertních znalostí Dodavatele (best practices), nebo na základě často kladených dotazů uživatelů IS\_PO, resp. EÚD od různých zákazníků Dodavatele (FAQ)
14. bude umožňovat Objednateli export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení.
15. Kontaktní e-mail

umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na Dodavatelem určeném e-mailu.

1. Služba Hot-Line

umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle Dodavatele v režimu v pracovní dny od 08:00 do 18:00 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 7.2* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

## Vyhodnocení incidentů

1. V rámci zajištění Fáze B platí následující parametry SLA.
2. Definice stupňů závažnosti incidentů
3. **Kritická vada**

Vada způsobí, že IS\_PO, resp. EÚD nelze zcela provozovat nebo má kritický vliv na provozované aplikace či stav podporovaného IS\_PO, resp. EÚD, vyžaduje okamžité řešení

Odstranění vady

* s dobou zahájení oprav do 2 pracovních hodin a
* odstraněním vady do 8 pracovních hodin.

Pro EÚD, fyzickou opravu HW na místě pak platí, že bude provedena nejpozději do 3 pracovních dnů fyzickou přítomností technika na místě.

1. **Urgentní vada**

Vada výrazně omezuje správnou funkcionalitu.

IS\_PO, resp. EÚD lze provozovat s omezením nebo po určitou dobu ve formě náhradního řešení.

Odstranění vady

* s dobou zahájení oprav do 4 pracovních hodin a
* odstraněním vady do 16 pracovních hodin.
1. **Vada**

Nekritická vada, provoz je problémem ovlivněn, ale lze provozovat bez výrazného omezení.

Odstranění vady

* s dobou zahájení oprav do 8 pracovních hodin a
* odstraněním vady do 40 pracovních hodin.
1. Tyto termíny lze v jednotlivých případech po vzájemné dohodě odpovědných osob obou stran prodloužit. Taková dohoda musí být vždy zaznamenána v systému Helpdesk.
2. Specifickým záznamem, který lze vložit do Helpdesku je
3. Námět na rozvoj

Dodavatel bude tyto náměty vyhodnocovat a dle plošného přínosu do následujícího sestavení. Dodavatel má právo předmětné náměty odmítnout.

1. Dotaz

Pro případ, že z uživatelské dokumentace (nebo z informací IS\_PO, resp. EÚD, vč. Help) nebude zřejmý pracovní postup pro uživatele (nebo v případě, že se uživatel dopustí chyby v rozporu s touto dokumentací) je možné požádat Dotazem na HelpDesk o podporu Dodavatele.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kapitola č. 7.3* | *Splňuje* | *Komentář* |
| Nabízené řešení **~~IS\_PO resp.~~ EÚD** splňuje požadavky tohoto odstavce bez výhrad | ANO / NE | …může doplnit Dodavatel… |

# Negativní vymezení plnění

* **!NENÍ PŘEDMĚTEM ČÁSTI II VZ!**

Součástí plnění dle Smlouvy IS\_PO není

1. Pořízení HW
* Mobilních zařízení (telefonů, tabletů).
* Pracovních stanic pro město Jirkov.
* Jakékoliv jiné pořízení HW.
* Migrace dat.