# Vymezení předmětu plnění

## Předmět plnění

* + - 1. Předmětem plnění veřejné zakázky jsou dodávky včetně služeb (dále také jen „řešení“ nebo "projekt") – pro modernizaci městského IS Zadavatele a pořízení informačních systémů v rámci veřejné zakázky „Zvýšení kvality a efektivity výkonu veřejné správy města Cheb-část AIS“ (dále také jen „VZ“), podrobná specifikace dodávek a služeb je uvedena v dalších kapitolách tohoto dokumentu. Součástí plnění je dále podpora provozu na dobu 60 měsíců po předání řešení do ostrého provozu. Řešení musí být navrženo tak, aby náklady na provoz systému byly co nejmenší.
      2. Město Cheb realizovalo projekt Technologického centra obce s rozšířenou působností (dále TC ORP) v rámci Výzvy IOP číslo 06. TC ORP bylo dále rozšířeno v rámci projektu „Rozvoj služeb TC ORP Cheb“ realizovaném v rámci Výzvy IOP číslo 22. TC ORP je průběžně modernizováno a rozvíjeno i z prostředků Města Cheb. Poptávané řešení v maximální míře využívá prostředky TC ORP, vhodným způsobem rozšiřuje jeho funkce, zvyšuje dostupnost a výkon i možnosti využití TC ORP příspěvkovými organizacemi a zvyšuje bezpečnost.
      3. Předmětem plnění veřejné zakázky jsou zařízení a systémy uvedené v následující tabulce, včetně služeb (komodity).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název** | **Počet** |
| K1 | Rozšíření agendového systému | 1 |
| K2 | Portál občana | 1 |
| K3 | Informační systém Městské policie | 1 |

## Popis současného stavu

### Popis organizace a její členění

* + - 1. Město Cheb je veřejnoprávní korporací (právnická osoba veřejného práva), která podle zákona číslo 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), vykonává působnost v oblasti veřejné správy. Obec při výkonu veřejné správy vystupuje vůči ostatním fyzickým a právnickým osobám v pozici vykonavatele, tedy jednostranně ukládá povinnosti, příkazy, zákazy a jejich plnění vynucuje sankcemi.
      2. MěÚ Cheb jako orgán města vykonává samostatnou působnost a přenesenou působnost státní správy na svém základním správním obvodu a dále zajišťuje výkon státní správy i pro další obce (20 obcí) v rámci svého obvodu s rozšířenou působností.
      3. Organizace Město Cheb (dále Město) sídlí v Městském úřadě Cheb (dále MÚ), kde pracuje většina zaměstnanců a je zde umístěná významná část IT technologií. Město je zřizovatelem organizací v oblasti kultury, školství, sociální.

### Popis lokalit

* + - 1. Z pohledu IT jsou pro Město nejvýznamnějšími lokalitami MÚ budovy nám. Krále Jiřího z Poděbrad 1/14 a 26. dubna 21/4, 350 02 Cheb. V těchto lokalitách jsou umístěny ICT technologie a pracoviště zaměstnanců MÚ i některých městských organizací. Provoz je zajišťován vlastními zaměstnanci Města ve spolupráci s externími specializovanými firmami.
      2. Projekt bude realizován v těchto lokalitách:
         1. Budova radnice: nám. Krále Jiřího z Poděbrad 1/14, 350 20 Cheb
         2. Budova „C“ úřadu: 26. dubna 21/4, 350 02 Cheb
         3. Městská policie, Jiráskova 171/2, 350 02 Cheb

### Popis stávajícího HW prostředí

* + - 1. TC ORP je technicky i provozně navrženo, vybudováno a provozováno pro poskytování vysoce dostupných infrastrukturních ICT služeb Městu a jeho organizacím.
      2. Současná ICT infrastruktura Města je tvořena mixem starších průběžně implementovaných technologií a novějších technologií rozšiřujících nebo nahrazujících původní technologie z důvodů neopravitelných závad nebo nedostatečného výkonu, implementovaných převážně v letech 2011 až 2016, kdy došlo k vybudování TC ORP a jeho řízenému rozvoji. Mezi původní technologie patří část síťové infrastruktury, non-IT technologie (rozvaděče, UPS, klimatizace) a části softwarového vybavení. Novější technologie jsou reprezentovány zejména plně virtualizovanou serverovou infrastrukturou a clusterovým diskovým úložištěm, částí aktivních prvků síťové infrastruktury a non-IT technologiemi (UPS, motorgenerátor, RMS (rack monitoring systém) a zhášecí systém) a zálohovacím řešením Veeam s ukládáním dat na NAS.
      3. TC ORP je rozmístěno do obou lokalit úřadu. Obě části TC ORP jsou samostatně funkční, jsou částečně vzájemně zastupitelné v případě výpadku a postupně dochází k jejich výkonovému a kapacitnímu vyrovnání.
      4. Hlavní serverová infrastruktura je tvořena 4 ks serverů HP DL380 a HP DL360 G9, diskovým clusterem sestaveným z 2 ks HP StoreVirtual 4330 a 4 nodů HP StoreVirtual VSA, SAN infrastruktura je na bázi 10 Gbit iSCSI. Jako pomocné diskové úložiště slouží diskové pole HP MSA 2000 G3 FC, přímo propojené se servery. Pro správu serverového prostředí je využíván systém HPE Systems Insight Manager.
      5. Serverová infrastruktura je plně virtualizována technologií Microsoft Hyper-V. Jsou využívány pokročilé funkce virtualizační platformy, zejména HA (high availability). Zálohování je prováděno na Veeam Backup a Recovery, zálohy jsou ukládány na vyhrazený NAS.
      6. Hlavní diskové úložiště je koncipováno jako vysoce dostupné (tzv. storage cluster) se zrcadlením dat a automatickým překlenutím výpadku jednoho uzlu.
      7. Síťová infrastruktura TC ORP (CORE vrstva LAN) a SAN infrastruktura je tvořena dvěma inteligentními, vysoce dostupnými stohy přepínačů HP 5500 HI.
      8. Distribuční síťová vrstva je tvořena převážně přepínači HP, Cisco, 3Com, Allied Telesyn nižších řad, jsou implementovány pokročilé technologie typu VLAN apod. Koncové zařízení jsou připojena rychlostí 100 Mb nebo 1 Gb.
      9. Lokality MÚ jsou propojeny optickými vlákny typu single mode. Rychlost komunikace je 2x 10 Gb.
      10. Město má vybudováno a průběžně rozšiřuje optickou síť MAN (metropolitan area network), jejím cílem je propojení příspěvkových organizací města a dalších organizací veřejné a stání správy.
      11. Město je napojeno na RKI (regionální komunikační infrastrukturu) Karlovarského kraje, které propojuje hlavní krajské organizace (Nemocnice, Správa silnic apod.) a MÚ ORP (obcí s rozšířenou působností) v kraji. RKI je dále napojena na internet a rezortní sítě (KIVS). RKI je postupně propojována s budovanými městskými sítěmi MAN.
      12. Je využívána klientská (aplikační) virtualizace na bází Microsoft Remote Desktop Services.
      13. Zabezpečení přístupu k Internetu využívá vysoce dostupný cluster firewallů Fortinet FG-240D. Firewally jsou využívány i pro řízení a zabezpečení Internetového provozu některých PO. Provoz firewallů je monitorován nástrojem Forti Analyzer.
      14. Pro centrální správu logů a jejich pokročilé zpracování je součástí TC ORP systém SIEM (Security Information and Event Management) výrobce McAfee.
      15. Město má implementovánu adresářovou službu Active Directory. Jmenné a adresní síťové služby (DNS a DHCP) jsou využívány nativní ve Windows Server.
      16. Koncové stanice (počítače) jsou různého stáří (cca. 8-1 rok), pocházejí od různých výrobců, provozovanými operačními systémy jsou Windows XP a 7 v poměru cca. 5%:95%. Stávající pracovní stanice jsou ve stavu, který umožňuje provoz terminálových klientů
      17. Tiskové prostředí je tvořeno lokálními tiskárnami a multifunkčními tiskárnami A3.
      18. Správci systémů jsou vyškoleni na správu provozního prostředí na bázi produktů Microsoft a používaných síťových technologií.

### Popis stávajícího SW prostředí

* + - 1. Systémové služby TC ORP jsou provozovány na platformě Microsoft Windows.
      2. Primární adresářovou službou je Active Directory provozovaná na redundantních replikovaných řadičích, které zajištují také služby DNS a DHCP.
      3. Standardním kancelářským balíkem využívaným pro potřeby Města je Microsoft Office, převážně ve verzi 2010 a vyšší. Standardně jsou využívány aplikace Word, Excel, Outlook a OneNote.
      4. K ukládání sdílených souborů je využíváno prostředků Windows serveru.
      5. V rámci agendových systémů je pro ukládání dat využívána databáze Microsoft SQL Server.
      6. MÚ využívá Portál úředníka na technologii MS Sharepoint vybudovaným v rámci projektů Výzvy IOP č. 06.
      7. Pro řízení identit je využíván systém EOS (Evidence organizační struktury) společnosti Marbes Consulting. Systém je integrován s Portálem úředníka. Systém byl vybudován v rámci projektů Výzvy IOP č. 06.
      8. Hlavními informačními systémy města jsou GINIS a spisová služba (výrobce Gordic), dále drobnější systémy menších agend.
      9. Pro příspěvkové organizace je provozován jednotný systém účetnictví a evidence majetku (výrobce Gordic). Systém byl vybudován v rámci projektu Výzvy IOP č. 22.
      10. Pro digitalizaci papírových dokumentů slouží skenovací linka napojená na spisovou službu. Linka byla vybudována v rámci projektu Výzvy IOP č. 22.
      11. MěÚ má v současné době základní agendy pokryté dále uvedenými jednotlivými software aplikacemi, které byly pořizovány postupně podle aktuální potřeby. Stávající informační systémy úřadu jsou:
          1. Agendový informační systém GINIS (Gordic, spol. s.r.o.)

Agenda účetnictví a rozpočtu

Spisová služba

Napojení na základní registry

Agenda přestupkového řízení a městské policie

* + - * 1. HELIOS Fenix (Asseco Central Europe, a.s.)

Agenda Stavební úřad

* + - * 1. PROXIO ŽP (MARBES CONSULTING s. r. o.)

Agenda Životní prostředí

* + - 1. Zadavatel v souladu s § 96 odst. 2 ZZVZ poskytne dodavatelům popis API rozhraní informačních systémů podle předchozího odstavce na písemnou žádost a proti podpisu písemného čestného prohlášení dodavatele, že tento popis využije výhradně pro účely přípravy své nabídky na plnění předmětu této veřejné zakázky a s podmínkou, že případné zneužití popisu rozhraní nad rámec uvedeného účelu bude vůči dodavateli sankcionováno částkou 400 000,- Kč.

### Popis dokumentace

* + - 1. K provozování a řízení rozvoje TC ORP technologií je využívána a udržována Provozní dokumentace, obsahující popisy konfigurací infrastrukturních a systémových technologií.
      2. Citlivé údaje (přístupové účty apod.) jsou součástí Bezpečnostní dokumentace a jsou uloženy odděleně od Provozních dokumentací
      3. Relevantní části dokumentace budou Dodavateli zpřístupněny až po podpisu Smlouvy o dílo k této zakázce.
      4. Dodavatel je povinen zajistit nezbytné doplnění Provozní dokumentace reflektující provedené změny.

### Popis způsobu řešení incidentů

* + - 1. Zadavatel pro řešení incidentů a podporu uživatelů nevyužívá systém typu Helpdesk.
      2. Zadavatel také zajišťuje podporu 1. úrovně a většinu běžných problémů jsou schopni vyřešit interní pracovníci Zadavatele.
      3. Incidenty a požadavky, které nevyřeší interní zaměstnanci, jsou předávány do helpdeskového systému dodavatele systému, který vykazuje incident nebo na který směřuje požadavek uživatele. Hlášení incidentů a požadavků je prováděno telefonicky, emailem nebo přímo zadáním ticketu/požadavku do helpdeskového systému dodavatele.

### Popis servisních oken

* + - 1. Zadavatel nemá pevně definovaná pravidelná servisní okna. Aplikace aktualizací a oprav serverů a aplikací provádějí specialisté Města dle potřeby a s přihlédnutím k minimalizaci omezení uživatelů.

## Povinné parametry technického řešení

### Obecné požadavky

* + - 1. Technické řešení musí zohledňovat podmínky již realizovaných investic zadavatele vč. udržitelnosti minulých dotačních projektů a v jejich souvislostech i povinnosti s hospodařením s majetkem v těchto projektech pořízených. Použití odkazů na konkrétní obchodní značky znamená v rámci této Technické specifikace povinnost respektovat kompatibilitu s takto odkázaným zařízením.
      2. Zadavatel při výstavbě, správě a provozu ICT technologií striktně dodržuje hledisko technologické neutrálnosti, tj. využití technologií takovým způsobem, který neomezuje implementaci technologií různých výrobců – tuto strategii musí splňovat i řešení dodané v rámci této veřejné zakázky.
      3. Pokud dodavatel vyžaduje využití konkrétních softwarových produktů a jím zvolený přístup k řešení zadání je na takových konkrétních řešeních závislý, musí jejich pořízení zahrnout ve své nabídce v potřebném rozsahu a v rámci nabídnuté ceny.
      4. Za předpokladu, že dodavatelem navržené řešení vyžaduje fyzickou infrastrukturu (např. servery, komunikační prvky atd.) neobsaženou v popisu předmětu plnění, zahrne dodavatel do své ceny všechny náklady na její pořízení, instalaci, konfiguraci a další služby potřebné pro uvedení do provozu.
      5. Pro každý softwarový produkt, který dodavatel nabídne v rámci svého řešení, budou v nabídce výslovně uvedeny všechny licenční nebo výkonové požadavky spojené s instalací a provozem řešení, včetně uvedení konkrétní infrastruktury, na které bude řešení provozováno.
      6. Dodavatel ve své nabídce detailně popíše vazby na stávající systémy Zadavatele, které jsou nezbytné pro správné fungování řešení nabízeného Dodavatelem.
      7. Zadavatel z důvodů co nejjednodušší a jednotné správy a minimalizace provozních nákladů vyžaduje využití stávajících prostředků a používaných technologií. V případě, že dodavatel vyžaduje ve svém řešení stejné nebo podobné funkce, jaké poskytují stávající prostředky a technologie, je povinen využít nebo vhodným způsobem rozšířit stávající prostředky – není přípustné implementovat např. další serverovou virtualizační platformu, adresářovou službu apod.
      8. Nabízená řešení nesmí negativně ovlivnit stávající parametry TC.
      9. Dodavatel prokáže, že všechny výrobky, které dodá Zadavateli:
         1. jsou nové, byly oprávněně uvedeny na trh v EU nebo pochází z autorizovaného prodejního kanálu výrobce,
         2. mají plnou záruku od výrobce,
         3. mohou být podporovány výrobcem a mohou být součástí servisního a podpůrného programu výrobce,
         4. obsahuji licenci na používání příslušného softwaru,
         5. jsou v databázi výrobce uvedeny jako prodaná Zadavateli,
         6. jsou určeny pro provoz v České republice.

Tyto skutečnosti dodavatel doloží čestným prohlášením distributora, popř. dodavatelem samotným, nelze-li prohlášení distributora získat. Zadavatel si vyhrazuje právo na zjištění původu výrobku při jejich převzetí, a to dle příslušných sériových čísel a právo podpisu akceptačního protokolu, osvědčujícího převzetí dodávky, až po ověření původu výrobku.

### K1 – Rozšíření agendového systému

* + - 1. V rámci rozšíření agendového informačního systému městského úřadu bude realizováno rozšíření napojení na SZR o propojení na „AISEO – Informační systém evidence obyvatel“ umožní získávání nereferenčních údajů z centrálního agendového systému evidence obyvatel. Data lze získat pro již ověřenou osobu v SZR. Napojení také umožní přímé vyhledání osoby v SZR AISEO při znalosti údajů v některé z následujících kombinací:
         1. jméno, příjmení, datum narození
         2. jméno, rodné příjmení, datum narození
         3. RČ, jméno, rodné příjmení
         4. RČ, jméno, příjmení

Takto vyhledanou osobu z AISEO je možné následně ověřit v SZR. Dodané řešení musí být připravené na propojení Agendového informačního systému městského úřadu na SZR AISC (registr cizinců). Jedná se o budoucí rozšíření, které není předmětem této soutěže. Napojení na registr AISC umožní získat další údaje o cizincích, které vyžaduje zákon č.111/2009 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a jsou nutné pro vedení správních činností úřadu.

* + - 1. Pro potřeby komplexních přehledů v oblasti ekonomiky a hospodaření úřadu bude pořízen datový sklad a datová tržiště. Primárním zdrojem dat bude současný Agendový systém. Datový sklad se bude skládat z jednotlivých vrstev:
         1. Relační vrstva L0 – „Stage“ (stg) slouží pro přesun dat z primárních datových zdrojů. Jednorázově bude využita také pro iniciální load (prvotní načtení historických dat). Pravidelná denní aktualizace pak bude obsahovat pouze ta data, u kterých lze předpokládat, že došlo k jejich aktualizaci na zdroji.
         2. Relační vrstva L1 „Konsolidovaná databáze“ (dwh) - základní relační vrstva, která plní především archivační funkci.
         3. Relační vrstva L2 „Datové tržiště“- jedná se o vrstvu, která slouží jako podklad pro analytickou úroveň datového skladu. Mezi vrstvou L1 a L2 bude docházet ke značné míře transformace dat. V principu tato vrstva obsahuje tabulky faktů a číselníky pro dimenze.
      2. Konfigurace datového skladu – datové pumpy načítají ve stanovených intervalech data do „nulté“ vrstvy, kde se ukládají v původní kvalitě. Následně jsou na data aplikovány čistící, validační i kontrolní mechanismy tak, aby byla zajištěna jejich správnost a jednotný formát. Důležitým znakem ETL je jejich univerzálnost na vstupu, kde je možno zpracovávat téměř jakýkoliv formát vstupních strukturovaných dat. Konsolidovaná data z „nulté“ vrstvy se ukládají do „první“ vrstvy, která je základem pro všechny typy výstupů z datového skladu. Data zde budou uložena v tzv. multidimenzionálních objektech (či na obdobně fungujícím způsobu ukládání dat), které umožňují rychlou analýzu dat, tvorbu multidimenzionálních dotazů, různé pohledy na data, a především rapidní zrychlení jak analytické práce s daty, tak běžné rutinní práce např. s tabulkovým kalkulátorem. Tato vrstva je základem pro „prezentační vrstvu“ a veškeré analytické nástroje v ní obsažené.
      3. Pro praktické využití datového skladu budou připraveny tyto datové tržiště - Ekonomika úřadu, Majetek.
      4. Datové tržiště – Ekonomika úřadu – bude vytvářeno automatickým denním sběrem dat přímo ze zdrojových dat ekonomického systému. Cílem datového tržiště je poskytování informací pro potřeby úřadu, a to až do podrobností konkrétních agendových dokladů jako faktur, poukazů atp. Dále přehledy o schváleném rozpočtu, jeho úpravách a čerpání, a to do nejnižší podrobnosti, která je sledována v ekonomickém informačním systému. Analýza musí být umožněna minimálně dle následujících kritérií:
         1. Časový rozměr schválení, úprav a vývoje čerpání dle jednotlivých fází
         2. Funkční členění (OdPa)
         3. Druhové členění (Pol)
         4. Účelové znaky (UZ)
         5. Organizační členění úřadu (ORJ)
         6. ORG – (další vlastní členění)
         7. Příjmové a výdajové účty
         8. Druhy dokladů

Pro potřeby reportingu je nutné také analyzovat aktuální zdroje, mimorozpočtové zdroje, blokace rozpočtu až po čerpání, pro podrobnější analýzu bude možné provádět analýzy až do konkrétních rozpočtových dokladů, jež se rozpočtu týkají vč. dalších popisných informací.

* + - 1. Musí být možné sestavovat výkazy úřadu, včetně analýzy účetních dat dle závazných výkazů, tj. rozvahy, výkaz zisku a ztráty. Dále musí být umožněna analýza dat účetnictví, účetního deníku nebo stavů, a to do nejnižší podrobnosti, která je sledována v ekonomickém informačním systému. Analýza musí být umožněna minimálně dle všech slov účetní věty – tzn.:
         1. Časový rozměr – datum účetního případu
         2. Syntetický a analytický účet (Rozvahové, výsledkové a podrozvahové účty…)
         3. Druhové členění (Pol)
         4. Účelové znaky (UZ)
         5. Organizační členění úřadu (ORJ)
         6. ORG – (další vlastní členění)
         7. Účetní doklady
         8. Externí subjekty

Pro potřeby reportingu bude možné analyzovat počáteční stavy i běžný rok, obraty, zůstatky atd. V rámci účetnictví dále možnost analyzovat všechny účty účtového rozvrhu, tzn. vč. rozvahových, výsledkových i podrozvahových, včetně možnosti analýzy až do konkrétních agendových dokladů, jež jsou zdrojem pro účetní evidenci vč. potřebných popisných informací.

* + - 1. Datové tržiště – Majetek – zajistí sledování dlouhodobého hmotného majetku úřadu evidovaného v ekonomickém informačním systému, včetně:
         1. stavy a pohyby majetku v čase
         2. druhy majetku a jeho klasifikace
         3. lokality umístění
         4. odpovědnost
      2. Prezentační vrstva a nástroje Business Inteligence představuje z hlediska uživatelů systému nejdůležitější prvek systému, jde o souhrn analytických, reportovacích, vizualizačních a interaktivních nástrojů pro analýzu, vizualizaci a reportování dat. Reporting zajistí:
         1. přístup k reportům přes webové rozhraní
         2. export reportů do různých formátů (xls, pdf, obrázek, text, xml …)
         3. automatickou distribuci reportů (například emailem)
         4. pokročilé řízení přístupu uživatelů k reportům i vlastnímu obsahu reportů
         5. musí umožňovat generování reportů z více datových oblastí
         6. Samotná příprava reportů bude prováděna pomocí „průvodců“ (sled dialogových oken), kde uživatel postupně vybírá:

Jaká data chce v reportu zobrazit

Jak chce tato data filtrovat

Jaké bude rozložení (layout) reportu (řádky, sloupce atd.)

V rámci tvorby reportů bude možné nastavit řadu parametrů týkajících se filtrů, zobrazení, možností exportu atp.

* + - 1. Součástí předmětu plnění je integrace se stávajícím Agendovým informačním systémem a zajištění online čerpání dat do Datového skladu a jednotlivých datových tržišť.

### K2 – Portál občana

* + - 1. Portál občana bude pokrývat jak oblast úplného elektronického podání, tak oblast pro nahlížení do informací vybraných agend.
      2. Bude rozšířen stávající agendový systém tak, aby splňoval všechny náležitosti nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 a zákona č. 297/2016 Sb.a bylo možné pomocí jednotlivých modulů zajistit ověření identity občana, zajistit mu úplné elektronické podání a zobrazení dat z jednotlivých agend a stavy podání evidovaných v systému.
      3. Pro úplné elektronické podání a následné zobrazení relevantních dat pro konkrétního občana je nutné jej nejprve jednoznačně identifikovat. V rámci eIDAS byl zaveden požadavek na jednotnou identifikaci občana pomocí národní identifikační autority (NIA). V rámci České republiky je požadavek na jednotnou identifikaci občana vyřešen pomocí služeb datových schránek a identifikační služby mojeID od CZ.NIC. Díky tomu bude možné v agendovém systému elektronicky identifikovat subjekt (občana) pro potřeby úplného elektronického podání a následně pro zobrazení relevantních informací v rámci Portálu úředníka. V souvislosti s jednoznačnou identifikací občana je nutné zajistit ochranu osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a také dle nařízení EU č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 - GDPR.
      4. Systém musí dále umožnit budoucí přihlašování pomocí plánovaných elektronických občanských průkazů. Vzhledem k tomu, že nyní zatím elektronické občanské průkazy neexistují, bude samotná funkcionalita přihlášení dopracována až po oficiálním zveřejnění dokumentace a API ze strany Ministerstva Vnitra. V případě, že do doby ukončení implementace projektu nebudou elektronické občanské průkazy, tj, dokumentace k systému elektronických občanských průkazů, k dispozici, tak poskytovatel tuto funkcionalitu zajistí v rámci základní podpory software.
      5. Úplné elektronické podání občana bude zajištěno pomocí formulářového systému, systém umožní zadavateli vytvářet formuláře v návrháři formulářů. V rámci implementace budou implementovány formuláře, které budou zjednodušovat řešení životních situací občana, konkrétní počet a struktura implementovaných formulářů bude stanovena na základě předimplementační analýzy.
      6. Formuláře bude možné vytvářet v jazykových mutacích.
      7. Formuláře pro řešení životních situací občana budou přístupné na webovém rozhraní Portálu občana. Zde bude možné formulář online vyplnit, ověřit zadané údaje a odeslat je do agendového systému. V agendovém systému budou formuláře doručeny na elektronickou podatelnu. V podatelně mohou být ručně či automaticky zaevidovány a následně předány do spisové služby. Vyplněný formulář bude možné jednoduše zobrazit v takové podobě, v jaké je občan odeslal. Všechny vyplněné hodnoty z formuláře se vytěží a přenesou do odpovídajících položek v rámci evidovaného dokumentu ve spisové službě. Vlastnosti formulářového systému:
         1. Formuláře budou číst potřebné údaje z propojeného datového fondu veřejné správy v režimu 24×7,
         2. Vystavené formuláře budou provádět ověřování identity žadatele v režimu 24×7,
         3. Údaje dosažitelné prostřednictvím služeb základních registrů a eGON Service Busu budou čerpány touto cestou,
         4. Další údaje výjimečně mohou být čerpány přímo od zdroje dat, dokud tento zdroj nezahájí publikaci dat prostřednictvím služeb ZR nebo eGON Service Bus,
         5. Údaje vkládané žadatelem jsou vkládány, pouze pokud již nejsou v rámci ISVS dostupné.
      8. Podání prostřednictvím formuláře bude realizovatelné s využitím informačního systému datových schránek a portálu veřejné správy.
      9. Elektronické formuláře dosažitelné na portálu umožní řešení životních situací a poskytnutí služby bez zásahu úředníka. Systém umožní automatické vytěžování formulářů, zadané informace ihned přejdou do příslušných informačních systémů a proces vyřizování je tak okamžitě nastartován.
      10. Formuláře budou dostupné ve dvou variantách – online a offline. Online formulář bude možné vyplnit přímo v prohlížeči na portálu občana. Offline formulář bude realizovatelný jako digitálně podepsaný dokument zaslaný standardní elektronickou poštou. Online i offline formuláře budou v rámci předmětu plnění připraveny v češtině a angličtině, zároveň budou připravené pro zavádění dalších jazykových mutací v rámci rozvoje a provozu.
      11. Zobrazení dat z agendového systému umožní občanům jednoduchou cestou zkontrolovat stav svých závazků vůči úřadu, tak další informace z úřadu týkající se občana. Zpřístupnění údajů evidovaných v agendovém systému bude realizováno prostřednictvím internetového prohlížeče, autentizace je možná buď pomocí prostředků dle eIDAS (pro občany, kteří chtějí využívat plné elektronické podání) nebo pomocí jména a hesla, které vygeneruje úřad (vhodné pro ty občany, kteří nechtějí využívat úplné elektronické podání a chtějí vidět pouze stav svých závazků nebo stav podání.
      12. Na portálu občana budou k dispozici tyto vybrané agendy:
          1. Agenda DDP – Evidence příjmů

Poskytuje souhrn pohledávek (např. poplatky za odvoz komunálního odpadu, poplatky za psy a další pohledávky evidované v modulu). Občané získají možnost nahlížet na stav svých pohledávek a zadávat požadavky na změnu těchto pohledávek bez nutnosti navštívit příslušný úřad. U každé pohledávky se zobrazí historie proběhlých plateb i informace o splatnosti dosud neuhrazených předpisů, včetně údajů důležitých pro provedení platby (bankovní účet, variabilní symbol atd.).

Možnost nastavit elektronické notifikace formou e-mailu či SMS zpráv. Platbu bude možné provést i pomocí QR kódu, vedle pohledu na stav pohledávek bude v systému i možnost zasílání upozornění na blížící se splatnost předpisu buď formou e-mailu nebo prostřednictvím SMS zprávy (SMS kanál zajistí zadavatel).

* + - * 1. Agenda stavebního úřadu

Získání stavu podání

Informace o stavu řízení

* + - * 1. Spisová služba

Získání stavu podání

Informace o lhůtách

* + - 1. Portál občana bude integrovaný se stávajícím Agendovým informačním systémem a spisovou službou, zajistí podporu automatické evidence pořízených dat do spisové služby a jednotlivých agend bez nutnosti data přepisovat nebo konvertovat.
      2. Vyplněné formuláře musí být viditelné na detailu dokumentu včetně všech vyplněných dat.

### K3 – Informační systém Městské policie

* + - 1. Informační systém Městské policie umožní přístup k důležitým agendám MP přímo z terénu, tzn. přímo z mobilního zařízení, které aktivní hlídka má u sebe během výkonu služby.
      2. Předmětem plnění je také integrace informačního systému Městské policie do agendového informačního systému městského úřadu. Integrace bude řešena pomocí API rozhraní na bázi webových služeb. Rozhraní mimo jiné umožní online ověřování v SZR a předání referenčních údajů. Informační systém městské policie bude toto rozhraní využívat pro vytváření přestupků a incidentů v současné Agendě přestupkového řízení a městské policie. Pomocí integrace bude umožněno, aby měl informační systém městské police přístup k datům ze současného Agendového informačního systému. Rozhraní bude obsahovat všechny potřebné funkce pro zpracování přestupků. Jedná se zejména o:
         1. Číselník paragrafů – rozhraní bude obsahovat číselník jednotlivých paragrafů, tak aby bylo možné přečiny přímo při zadávání rozdělovat do kategorií pouhým výběrem ze seznamu.
         2. Dokumentace přestupku – rozhraní umožní připojit k řešené události kromě samotného textového popisu také fotografickou/audio/video dokumentaci bez omezení.
         3. Historie – rozhraní bude automaticky ukládat historii na celém případu.
         4. Přestupkové stavy – každý přestupek vložený do systému bude ve svém životním cyklu procházet předdefinovanými stavy. Dle těchto stavů bude možné s přestupky pracovat (např. filtrovat atd.) v Agendovém informačním systému
         5. Ověření osoby v SZR v agendě ROB.
         6. Ověření v SZR bude probíhat v současném Agendovém informačním systému, který vrátí potřebné informace.

### Povinné parametry

* + - 1. V dále uvedených tabulkách jsou uvedeny minimální povinné parametry dodávaného řešení. Dodavatel doplní informaci o splnění požadovaného kritéria a uvede odkaz na konkrétní část nabídky, kterou splnění požadavku dokládá.
      2. **Dodavatel musí všechny povinné parametry splnit, v případě nesplnění je jeho nabídka vyloučena**.
      3. K1 – Rozšíření agendového systému – napojení na AISEO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Kritérium** | **Požadavek** | **Naplněn** | **Kapitola nabídky** |
| 1 | Požadované | Rozšíření stávajícího agendového systému o napojení na SZR AISEO |  |  |
| 2 | Požadované | Získávání nereferenčních údajů z centrálního agendového systému evidence obyvatel |  |  |
| 3 | Požadované | Data lze získat pro již ověřenou osobu v SZR |  |  |
| 4 | Požadované | Napojení umožní přímé vyhledání osoby v SZR AISEO při znalosti:  jméno, příjmení, datum narození |  |  |
| 5 | Požadované | Napojení umožní přímé vyhledání osoby v SZR AISEO při znalosti:  jméno, rodné příjmení, datum narození |  |  |
| 6 | Požadované | Napojení umožní přímé vyhledání osoby v SZR AISEO při znalosti:  RČ, jméno, rodné příjmení |  |  |
| 7 | Požadované | Napojení umožní přímé vyhledání osoby v SZR AISEO při znalosti:  RČ, jméno, příjmení |  |  |
| 8 | Požadované | Takto vyhledané osoby z AISEO je možné následně ověřit v SZR v agendovém systému |  |  |

* + - 1. K1 – Rozšíření agendového systému – datový sklad

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Kritérium** | **Požadavek** | **Naplněn** | **Kapitola nabídky** |
| 1 | Požadované | Relační vrstva L0 – „Stage“ (stg) slouží pro přesun dat z primárních datových zdrojů. Jednorázově bude využita také pro iniciální load (prvotní načtení historických dat). Pravidelná denní aktualizace pak bude obsahovat pouze ta data, u kterých lze předpokládat, že došlo k jejich aktualizaci na zdroji. |  |  |
| 2 | Požadované | Relační vrstva L1 „Konsolidovaná databáze“ (dwh)- základní relační vrstva, která plní především archivační funkci. |  |  |
| 3 | Požadované | Relační vrstva L2 „Datové tržiště“- jedná se o vrstvu, která slouží jako podklad pro analytickou úroveň datového skladu. Mezi vrstvou L1 a L2 bude docházet ke značné míře transformace dat. V principu tato vrstva obsahuje tabulky faktů a číselníky pro dimenze. |  |  |
| 4 | Požadované | Celková metodika řešení ukládání dat v datovém skladu respektuje popsané schéma. |  |  |
| 5 | Požadované | Datové pumpy načítají ve stanovených intervalech data do „nulté“ vrstvy, kde se ukládají v původní kvalitě. |  |  |
| 6 | Požadované | Konsolidovaná data z „nulté“ vrstvy se ukládají do „první“ vrstvy, která je základem pro všechny typy výstupů z datového skladu. Data zde budou uložena v tzv. multidimenzionálních objektech (či na obdobně fungujícím způsobu ukládání dat). |  |  |
| 7 | Požadované | První vrstva je základem pro „prezentační vrstvu“ a veškeré analytické nástroje v ní obsažené. |  |  |
| 8 | Požadované | Nástroje Business Inteligence a reportovací služby zajistí:  • přístup k reportům přes webové rozhraní  • export reportů do různých formátů (xls, pdf, obrázek, text, xml …)  • automatickou distribuci reportů (například emailem)  • pokročilé řízení přístupu uživatelů k reportům i vlastnímu obsahu reportů  • generování reportů z více datových oblastí |  |  |

* + - 1. K1 – Rozšíření agendového systému – Datové tržiště Ekonomika úřadu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Kritérium** | **Požadavek** | **Naplněn** | **Kapitola nabídky** |
| 1 | Požadované | Bude vytvářeno automatickým denním sběrem dat přímo ze zdrojových dat ekonomického systému |  |  |
| 2 | Požadované | Datové tržiště poskytuje informace pro potřeby úřadu, a to až do podrobností konkrétních agendových dokladů jako faktur, poukazů, schváleném rozpočtu jeho úpravách a čerpání, a to do nejnižších podrobností, která jsou sledována v ekonomickém informačním systému |  |  |
| 3 | Požadované | Analýza musí být umožněna minimálně dle následujících kritérií:  • Časový rozměr schválení, úprav a vývoje čerpání dle jednotlivých fází  • Funkční členění (OdPa)  • Druhové členění (Pol)  • Účelové znaky (UZ)  • Organizační členění úřadu (ORJ)  • ORG – (další vlastní členění)  • Příjmové a výdajové účty  • Druhy dokladů |  |  |
| 4 | Požadované | Pro potřeby reportingu umožní řešení analyzovat aktuální zdroje, mimorozpočtové zdroje, blokace rozpočtu až po čerpání, pro podrobnější analýzu bude možné provádět analýzy až do konkrétních rozpočtových dokladů, jež se rozpočtu týkají vč. dalších popisných informací. |  |  |
| 5 | Požadované | Datové tržiště umožní sestavovat výkazy úřadu, včetně analýzy účetních dat dle závazných výkazů, tj. rozvahy, výkaz zisku a ztráty |  |  |
| 6 | Požadované | Datové tržiště umožní analýzu dat účetnictví, účetního deníku nebo stavů, a to do nejnižší podrobnosti, která je sledována v ekonomickém informačním systému |  |  |
| 7 | Požadované | Analýza musí být umožněna minimálně dle všech slov účetní věty – tzn.:  • Časový rozměr – datum účetního případu  • Syntetický a analytický účet (Rozvahové, výsledkové a podrozvahové účty…)  • Druhové členění (Pol)  • Účelové znaky (UZ)  • Organizační členění úřadu (ORJ)  • ORG – (další vlastní členění)  • Účetní doklady  • Externí subjekty |  |  |
| 8 | Požadované | Pro potřeby reportingu bude možné analyzovat počáteční stavy i běžný rok, obraty, zůstatky atd. |  |  |

* + - 1. K1 – Rozšíření agendového systému – Datové tržiště Majetek

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Kritérium** | **Požadavek** | **Naplněn** | **Kapitola nabídky** |
| 1 | Požadované | Zajistí sledování dlouhodobého hmotného majetku úřadu evidovaného v ekonomickém informačním systému, včetně:  • stavy a pohyby majetku v čase  • druhy majetku a jeho klasifikace  • lokality umístění  • odpovědnost |  |  |

* + - 1. K2 – Portál občana

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Kritérium** | **Požadavek** | **Naplněn** | **Kapitola nabídky** |
| 1 | Požadované | Řešení portálu občana jako moderní webové aplikace s intuitivním ovládáním. |  |  |
| 2 | Požadované | Portál musí aktivně nabízet občanům řešení jejich životní situací prostřednictvím jeho funkcionalit, s dostupností služby v režimu 24x7. |  |  |
| 3 | Požadované | Portál musí aktivně informovat občana o stavu řešení jeho požadavků a podání. |  |  |
| 4 | Požadované | Portál musí poskytovat relevantní a aktuální informace z dat agendových systémů úřadu, a to na základě zabezpečeného rozpoznání identity občana. |  |  |
| 5 | Požadované | Portál musí zveřejňovat informace o chodu úřadu (rozpočet, smlouvy atp.). |  |  |
| 6 | Požadované | Portál musí zajistit důslednou ochranu osobních údajů občanů. |  |  |
| 7 | Požadované | Zajištění úplného elektronického podání |  |  |
| 8 | Požadované | Zobrazení online dat z agendového informačního systému občanovi |  |  |
| 9 | Požadované | Rozšíření stávajícího agendového systému |  |  |
| 10 | Požadované | Integrace s formulářovým systémem |  |  |
| 11 | Požadované | Založení přihlašovacích účtů úřadem. |  |  |
| 12 | Požadované | Přihlášení do portálu pomocí uživatelského jména a hesla |  |  |
| 13 | Požadované | Portál umožní při registraci výběr, zda se uživatel bude přihlašovat přihlašovacím jménem nebo emailovou adresou |  |  |
| 14 | Požadované | Zveřejňování formulářů na portálu občana |  |  |
| 15 | Požadované | Podpora online i offline formulářů |  |  |
| 16 | Požadované | Možnost tvorby formulářů pomocí grafického návrháře formulářů |  |  |
| 17 | Požadované | Možnost vytvářet formuláře v jazykových mutacích. |  |  |
| 18 | Požadované | Zveřejňování formulářů na portálu občana |  |  |
| 19 | Požadované | Všechny vyplněné hodnoty z formuláře se vytěží a přenesou do odpovídajících položek v rámci evidovaného dokumentu ve spisové službě a Agendového informačního systému. |  |  |
| 20 | Požadované | Formuláře budou číst potřebné údaje z propojeného datového fondu veřejné správy v režimu 24×7 |  |  |
| 21 | Požadované | Vystavené formuláře budou provádět ověřování identity žadatele v režimu 24×7 |  |  |
| 22 | Požadované | Řešení umožní konverzi formuláře do standardu PDF/A |  |  |
| 23 | Požadované | Údaje dosažitelné prostřednictvím služeb základních registrů a eGON Service Busu budou čerpány touto cestou |  |  |
| 24 | Požadované | Údaje vkládané žadatelem jsou vkládány, pouze pokud již nejsou v rámci ISVS dostupné |  |  |
| 25 | Požadované | Podání prostřednictvím formuláře bude realizovatelné s využitím informačního systému datových schránek a portálu veřejné správy. |  |  |
| 26 | Požadované | Systém umožňuje automatické vytěžování formulářů, zadané informace ihned přejdou do příslušných informačních systémů a proces vyřizování je tak okamžitě nastartován. |  |  |
| 27 | Požadované | Online formulář bude možné vyplnit přímo v prohlížeči na portálu občana |  |  |
| 28 | Požadované | Formuláře musí poskytnout:   * kontextovou nápovědu, * logickou kontrolu, * import dat z informačních systémů úřadu * kontextovou nápovědu. |  |  |
| 29 | Požadované | Formuláře musí umožnit přikládání příloh (el. souborů). |  |  |
| 30 | Požadované | Přílohy bude možné omezit pouze na určité typy souborů (dle přípon) a velikosti. |  |  |
| 31 | Požadované | Offline formulář bude realizovatelný jako digitálně podepsaný dokument zaslaný standardní elektronickou poštou |  |  |
| 32 | Požadované | Formulářový systém spolu s Portálem občana zajistí:   * vytvoření elektronických formulářů * publikaci formulářů online na Portálu občana * zaevidování odeslaných formulářů do agendového systému * zajištění časově neomezené dostupnosti úřadu * minimalizaci chybovosti při evidenci * možnost automatizovaného zpracování dat |  |  |
| 33 | Požadované | Zobrazení dat z agendy DDP |  |  |
| 34 | Požadované | U každé pohledávky se zobrazí historie proběhlých plateb i informace o splatnosti dosud neuhrazených předpisů, včetně údajů důležitých pro provedení platby (bankovní účet, variabilní symbol atd.). |  |  |
| 35 | Požadované | Možnost nastavit elektronické notifikace formou e-mailu či SMS zpráv |  |  |
| 36 | Požadované | Zobrazení dat z agendy stavebního úřadu   * Získání stavu podání * Informace o stavu řízení |  |  |
| 37 | Požadované | Zobrazení dat ze spisové služby   * Získání stavu podání * Informace o lhůtách |  |  |

* + - 1. K3 – Informační systém Městské policie

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Povinnost** | **Požadavek** | **Naplněn** | **Kapitola nabídky** |
| **Evidence přestupků** | | | | |
| 1 | Požadované | Číselník paragrafů – systém bude obsahovat číselník jednotlivých paragrafů, tak aby bylo možné přečiny přímo při zadávání rozdělovat do kategorií pouhým výběrem ze seznamu. |  |  |
| 2 | Požadované | Dokumentace přestupku – systém umožní připojit k řešené události kromě samotného textového popisu také fotografickou dokumentaci bez omezení. |  |  |
| 3 | Požadované | Historie přestupku – v případě změny přestupku/případu se informace o změně zapíší automaticky do historie. |  |  |
| 4 | Požadované | Přestupkové stavy – každý přestupek vložený do systému bude ve svém životním cyklu procházet předdefinovanými stavy (např. Nevyřízeno, Vyřízeno, Stornováno, Odesláno). Dle těchto stavů bude možné s přestupky pracovat (např. filtrovat atd.) |  |  |
| **Evidence hříšníků** | | | | |
| 1 | Požadované | Lustrace osob – systém umožní lustrovat hříšníky dle základních osobních údajů v ISEP. Přímé propojení do registru obyvatel a databáze spáchaných přestupků. Toto velmi ulehčí práci strážníkům v terénu – nebudou nuceni vypisovat kompletní údaje, bude stačit vybrat ze seznamu. Také bude ihned zřejmé, kolik daná osoba spáchala přestupků a jakých. |  |  |
| 2 | Požadované | Lustrace motorových vozidel – dle legislativních možností MP bude možné lustrovat provozovatele motorového vozidla dle RZ/SPZ s propojením do registru vozidel.  Zadavatel zajistí přístup do centrální databáze. |  |  |
| 3 | Požadované | Lustrace kradených motorových vozidel – funkce systému umožní ověřit, zda motorové vozidlo není v seznamu kradených vozů (RZ/SPZ, VIN).  Zadavatel zajistí přístup do centrální databáze. |  |  |
| 4 | Požadované | Historie přestupků hříšníka – ihned po lustraci hříšníka bude zřejmé, kolik a jakých přestupků ve sledovaném období hříšník spáchal. |  |  |
| 5 | Požadované | Mapa kriminality – systém umožní zobrazit mapu kriminality. Jednotlivé oblasti budou podbarvené dle výše kriminality. |  |  |
| **Evidence ostatní** | | | | |
| 1 | Požadované | Evidence psů – systém umožní vyhledávání v lokální evidenci psů dle čísla registrační známky / čipu. |  |  |
| 2 | Požadované | Evidence jízdních kol – dle čísla rámu. Dále systém umožní evidenci jízdních kol včetně značky, barvy, data zakoupení a data evidence, majitele. Vyhledávání v lokální evidenci jízdních kol dle čísla rámu. |  |  |
| 3 | Požadované | Kamery – systém umožní evidovat kamery, včetně názvu, poznámky umístění a GPS souřadnic. |  |  |
| 4 | Požadované | Rychloměry – systém umožní evidovat rychloměry, včetně názvu, výrobního čísla, druhu, poznámky, umístění a GPS souřadnic |  |  |
| 5 | Požadované | Osoby – Systém umožní o osobě evidovat: Rodné číslo, Jméno, Příjmení, rodné příjmení, Datum narození, Rodinný stav, Zaměstnavatel, Adresu.  Dále bude možné ke každé osobě evidovat informace o pověsti. |  |  |
| 6 | Požadované | Evidence vozidel – u každého vozidla bude možné evidovat Informace o skutku, RZ (SPS) místo spáchání přestupku, popis skutku, informace o nasazení TPZOV (technický prostředek k zabránění odjezdu vozidla), číslo TPZOV, datum nasazení a sundání TPZOV, kdo TPZOV sejmul a nasadil, Informace o skutcích, účastníky a jejich zástupce, řešení, paragrafy, související dokumenty k případu (včetně el. souborů), důkazy, poznámky, |  |  |
| **Ostatní funkce** | | | | |
| 1 | Požadované | Oznámení vandalismu – systém umožní strážníkovi oznámit vandalismus na území města. Strážník pořídí fotodokumentaci a popis vandalismu, což společně s polohou dle GPS bude odesláno přímo příslušné organizaci, která se postará o nápravu. |  |  |
| 2 | Požadované | Tiskové sestavy – systém bude obsahovat předdefinované tiskové sestavy nejběžnějších výstupů, aby bylo možné efektivně pracovat se zadanými daty. |  |  |
| 3 | Požadované | Statistiky – denní přehled – systém umožní zobrazit denní přehled činností strážníků. Pohyb hlídek, zadané přestupky, vydané pokutové bloky. |  |  |
| 4 | Požadované | Pracovní výkaz – systém umožní vygenerovat pracovní výkaz konkrétního strážníka/hlídky za libovolné období. |  |  |
| 5 | Požadované | Vyřízené / odeslané přestupky – systém umožní zobrazit statistiku vyřízených/odeslaných přestupků za dané období. |  |  |

* + - 1. K3 – Informační systém Městské policie – Integrace informačního systému MP

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Kritérium** | **Požadavek** | **Naplněn** | **Kapitola nabídky** |
| 1 | Požadované | API rozhraní na bázi webových služeb |  |  |
| 2 | Požadované | Online ověření a předávání referenčních údajů SRZ |  |  |
| 3 | Požadované | Vytvoření nebo oprava externího subjektu. |  |  |
| 4 | Požadované | Všechny operace budou získávány ze současného Agendového informačního systému z agendy přestupkového řízení a městské policie |  |  |
| 5 | Požadované | Přidání paragrafu do přestupkového řízení. |  |  |
| 6 | Požadované | Přidání popisu skutku do přestupkového řízení. |  |  |
| 7 | Požadované | Přidat strážníka do řízení |  |  |
| 8 | Požadované | Přidat TPZOV (technický prostředek k zabránění odjezdu vozidla) do řízení |  |  |
| 9 | Požadované | Přidat účastníka do přestupkového řízení. |  |  |
| 10 | Požadované | Přidat událost do přestupkového řízení. |  |  |
| 11 | Požadované | Seznam deníků pro pořizování přestupkových řízení. |  |  |
| 12 | Požadované | Seznam číselníku dostupných paragrafů. |  |  |
| 13 | Požadované | Seznam přestupkových řízení. |  |  |
| 14 | Požadované | Založení kompletního přestupkového řízení. |  |  |

### Požadavky na architekturu technického řešení

(1) Architektura komodit musí navržena tak, aby plně využívala a doplňovala stávající prostředky TC.

(2) V rámci realizace dojde k rozšíření funkcionality těchto stávajících používaných subsystémů:

a) GINIS SSL - Spisová služba

b) GINIS EKO – Agenda účetnictví a rozpočtu

c) GINIS DDP – Evidence příjmů

d) GINIS ESU - Registr externích subjektů

e) GINIS PRR - Agenda přestupkového řízení a městské policie

a k implementaci nově dodávaných subsystémů.

### Požadavky na kompatibilitu s ostatními systémy

* + - 1. Integrace se zachovávanými aplikacemi zahrnuje také integraci s celostátními systémy. Pro všechny integrace zajistí zadavatel součinnost a nezbytné technické podmínky pro realizaci integrace, u datových integrací (import dat) zajistí vstupní data.
      2. Všechny software komponenty dodávaného řešení musí disponovat otevřeným API rozhraním na bázi webových služeb (web services – SOAP), jehož dokumentace bude součástí dodávky. Rozhraní umožní prostřednictvím v něm obsažených funkcí přístup k datům dodávaného systému/systémů pro čtení a zápis.
      3. Rozšíření agendového systému na SZR AISEO – cílem integrace je napojení Agendového informačního systému GINIS na systém základních registrů pro získání nereferenčních údajů o občanech. Propojení obou systému bude řešené mocí Aplikační brány AIB. Ověřené údaje z SZR AISEO se budou ukládat k jednotlivým záznamům v GINIS ESU – externí subjekty.
      4. Integrace Datového Skladu na Agendový informační systém GINIS. Integrace zajistí, že datový sklad bude čerpat data přímo z databáze Agendového informačního systému GINIS, ve kterém zadavatel eviduje všechny ekonomické doklady. Integrace bude zajištěna pomocí datových pump, které budou data čerpat v předem definovaných intervalech (např. 1x denně). Data z Agendového informačního systému budou přečerpáno do relační vrstvy L0. Další zpracování v rámci DWH bude probíhat v oddělené databázi, ve které se budou vrstvy L0 až L2.
      5. Integrace Portál Občana – integrace pro zobrazení dat bude čerpat data z Agendového informačního systému GINIS – DDP – Evidence příjmů. Portál bude čerpat data o pohledávkách vůči úřadu a umožní provádět jejich souhrn. Dále z této agendy zobrazí již proběhlé, neproběhlé a budoucí platby. Ze Spisové služby úřadu bude portál zobrazovat informace o stavu podání a lhůtách vyřízení. Z Agendy stavebního úřadu získá portál informace o stavu podání a o stavu řízení.
      6. Integrace s informačním systémem Městské policie. Tato integrace bude založena na API rozhraní na bázi webových služeb. Rozhraní bude čerpat data ze současného systému Městské policie a evidence přestupků.

### Požadavky na typy klientů

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Č.*** | ***Povinnost*** | ***Požadavek*** | ***Naplněn*** | ***Kapitola nabídky*** |
| 1 | Požadované | Mobilní aplikace pro systém městské policie pro systém Android. |  |  |
| 2 | Požadované | Webová aplikace pro Portál Občana. |  |  |
| 3 | Požadované | Webová aplikace pro vyplňování online formulářů v rámci Portálu Občana. |  |  |
| 4 | Požadované | Klientská aplikace pro vyplňování offline formulářů pro Portál Občana. Provoz minimálně na OS Windows 7 a vyšší. |  |  |
| 5 | Požadované | Webová aplikace pro zobrazování reportů z datovém skladu. |  |  |
| 6 | Požadované | API rozhraní na bázi webových služeb pro rozšíření Informačního systému Městské policie |  |  |

### Požadavky na bezpečnost informací

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Č.*** | ***Povinnost*** | ***Požadavek*** | ***Naplněn*** | ***Kapitola nabídky*** |
| 1 | Požadované | Přihlašování k aplikacím prostřednictvím SSO (Single Sign-On) – jednou přihlášeného uživatele už není potřeba znovu ověřovat. |  |  |
| 2 | Požadované | Ověřování uživatele – autentizace – prostřednictvím Active Directory. |  |  |
| 3 | Požadované | Bezpečnost uložených dat v souladu s nařízením Evropské unie GDPR (General Data Protection Regulation). |  |  |
| 4 | Požadované | Oddělení úložiště el. dokumentů a el. příloh od databáze. (Např. využití FTP nebo jiného typu úložiště). |  |  |

### Požadavky na licence

* + - 1. Dodavatel ve své nabídce výslovně uvede počty dodávaných licencí a úplné licenční podmínky, dle následující tabulky:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Komponenta** | **Minimální počet požadovaných licencí /kusů dodávky/** | **Naplnění počtu požadovaných licencí** |
| **Portál občana** | | | |
| 1 | Portál občana – frontend (webová aplikace) | Multilicence |  |
| 2 | Portál občana – Správa portálu (klientská aplikace) | 1 |  |
| 3 | Aplikace na tvorbu formulářů | 1 |  |
| 4 | Dodání formulářů | 50 |  |
| **Rozšíření agendového informačního systému** | | | |
| 1 | Napojení na AISEO | Multilicence |  |
| 2 | Datový sklad | Multilicence |  |
| 3 | Datové tržiště | Multilicence |  |
| 4 | Integrace informačního systému MP | 1 |  |
|  | | | |

* + - 1. Multilicence umožní využití systému pro všechny zaměstnance úřadu bez dalších omezení.

## Hodnocené parametry technického řešení

### Požadavky na vlastnosti technického řešení

* + - 1. Zadavatel stanovuje kromě splnění minimálních povinných parametrů také požadavky na další funkční vlastnosti nabízeného řešení. Na rozdíl od povinných parametrů není dodavatel při nesplnění některého z požadovaného hodnoceného parametru vyloučen, může však za splnění požadavků získat body při hodnocení nabídek. Způsob hodnocení je uveden v ZD.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Povinnost** | **Požadavek** | | **Naplněn** | **Kapitola nabídky** |
| **K1 – Rozšíření agendového systému – napojení na AISEO** | | | | | |
| 1 | Hodnocené | | Využití Aplikační brány pro centrální přístup k AISEO |  |  |
| 2 | Hodnocené | | Řešení nebude vyžadovat instalaci certifikátu SZR na koncových stanicích |  |  |
| 3 | Hodnocené | | Možnost v budoucnu rozšířit o napojení na AISC |  |  |
| **K1 – Rozšíření agendového systému – datový sklad** | | | | | |
| 4 | Hodnocené | | Samotná příprava reportů bude prováděna pomocí „průvodců“ (sled dialogových oken), kde uživatel postupně vybírá:  • Jaká data chce v reportu zobrazit  • Jak chce tato data filtrovat  • Jaké bude rozložení (layout) reportu (řádky, sloupce atd.) |  |  |
| **K1 – Rozšíření agendového systému – Datové tržiště Ekonomika úřadu** | | | | | |
| 5 | Hodnocené | | V rámci účetnictví umožní analyzovat všechny účty účtového rozvrhu, tzn. vč. rozvahových, výsledkových i podrozvahových, včetně možnosti analýzy až do konkrétních agendových dokladů, jež jsou zdrojem pro účetní evidenci vč. potřebných popisných informací. |  |  |
| **K2 – Portál občana** | | | | | |
| 6 | Hodnocené | | Zobrazení historie plateb |  |  |
| 7 | Hodnocené | | Zobrazení budoucích plateb |  |  |
| 8 | Hodnocené | | Formulář bude řešen pomocí zazipovaného souboru s potřebnými soubory pro zobrazení a obslužnou logikou. |  |  |
| 9 | Hodnocené | | Přílohy formuláře se budou ukládat v rámci souboru formuláře v původní formě, v jaké je uživatel přiloží. |  |  |
| 10 | Hodnocené | | Při definici formuláře bude možné definovat adresáře, do kterých se mají přílohy v rámci formuláře ukládat. |  |  |
| 11 | Hodnocené | | Vyplněná data uživateli budou v ukládána do XML souboru v rámci souboru formuláře. |  |  |
| 12 | Hodnocené | | Díky řešení formulářů pomocí jednoho zazipovaného souboru bude možné formuláře vytěžovat mimo hlavní systém (např. vlastní aplikací úřadu nebo aplikací jiných dodavatelů). |  |  |
| 13 | Hodnocené | | Platbu bude možné provést i pomocí QR kódu |  |  |
| **K3 – Informační systém Městské policie – Integrace informačního systému MP** | | | | | |
| 14 | Hodnocené | | Nalezení externího subjektu dle jeho atributů |  |  |
| 15 | Hodnocené | | Přehled referentů, kteří na MěU řeší přestupky |  |  |
| 16 | Hodnocené | | Podle zadaného ID předá kompletní informace celého přestupkového řízení. |  |  |

## Implementační služby

### Obecné požadavky

* + - 1. Zadavatel požaduje provést minimálně následující implementační práce související s nabízeným řešením. Dodavatel je dále povinen zahrnout do nabídky veškeré další činnosti a prostředky, které jsou nezbytné pro provedení díla v rozsahu doporučeném výrobci a dle tzv. nejlepších praktik, i v případě, pokud nejsou explicitně uvedeny, ale jsou pro realizaci předmětu plnění podstatné. Implementační služby budou minimálně v následujícím rozsahu:
         1. Zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění.
         2. Zpracování prováděcí dokumentace, která představuje projektovou dokumentaci, podle které se projekt bude realizovat. Součástí zpracování prováděcí dokumentace je mj. provedení předimplementační analýzy a zpracování finálního návrhu cílového stavu.
         3. Dodávku nabízených zařízení a kompletní implementaci řešení splňující povinné parametry technického řešení,
         4. Provedení školení,
         5. Zajištění zkušebního provozu,
         6. Provedení akceptačních testů,
         7. Zpracování provozní dokumentace v rozsahu detailního popisu skutečného provedení a popisu činností běžné údržby a administrace systémů a činností pro spolehlivé zajištění provozu.
         8. Předání do ostrého provozu,
      2. Náklady na provedení implementačních služeb musí být zahrnuty v nabídkové ceně k položce, ke které se vztahují a nelze je vyčíslit zvlášť.
      3. Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána ve 2x kopiích v elektronické formě ve standartních formátech (např. MS Office) používaných zadavatelem na datovém nosiči a 1x kopii v papírové formě.

### Požadavky na zpracování prováděcí dokumentace

* + - 1. Uchazeč před zahájením implementačních prací zpracuje prováděcí dokumentaci, která bude důsledně vycházet z předimplementační analýzy a bude zahrnovat všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění.
      2. Jako podklad pro zpracování prováděcí dokumentace provede uchazeč předimplementační analýzu, která bude zohledňovat stávající prostředí zadavatele ve vztahu ke konkrétnímu nabízenému plnění uchazeče, zejména pak s ohledem na uchazečem použité technické řešení, minimálně pro následující oblasti:
         1. Analýza aplikačního a technického prostředí zadavatele s ohledem na nabízené řešení, včetně provedení analýzy stávajících formulářů a životních situací, které jsou nejčastěji využívané občany, součástí analýzy formulářů bude i návrh optimalizace počtu a typu používaných formulářů.
         2. Způsob začlenění nabízených komodit do prostředí zadavatele.
         3. Konfigurace stávajících systémů ve vztahu k plánovanému využití.
         4. Dopady implementace na dostupnost a funkčnost stávajících služeb.
         5. Požadované součinnosti Zadavatele.
         6. Návrh opatření k odstranění neshod zjištěných v průběhu analýzy.
      3. Prováděcí dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu dle zadávací dokumentace a konkrétního technického řešení nabízeného uchazečem a musí obsahovat minimálně tyto části:
         1. Detailní popis cílového stavu včetně funkcionalit jednotlivých částí systému,
         2. Způsob zajištění koordinace realizace předmětu plnění s běžným provozem,
         3. Detailní návrh a popis postupu implementace předmětu plnění,
         4. Detailní popis zajištění bezpečnosti informací,
         5. Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků,
         6. Vazby na stávající systémy a jejich konfigurace,
         7. Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů,
         8. Detailní popis navrhovaných školení.
         9. Obsah a rozsah provozní dokumentace.
      4. Prováděcí dokumentace musí být před zahájením realizace dalších etap plnění výslovně schválena zadavatelem.
      5. Prováděcí dokumentace bude před ukončením zkušebního provozu aktualizována dle skutečného stavu a následně bude součástí provozní dokumentace.

### Harmonogram realizace

* + - 1. Dodavatel zajistí projektové vedení po celou dobu realizace zakázky certifikovaným specialistou. Součástí nabídky bude popis metodiky, která bude pro projektové řízení použita, struktura projektového vedení a rozsah kompetencí a povinností jednotlivých úrovní projektového vedení.
      2. Zadavatel vyžaduje dodržení následujícího harmonogramu plnění – zde jsou uvedeny maximální možné lhůty pro jednotlivé kritické milníky. Údaj D značí datum účinnosti smlouvy o dílo. Čísla značí počet kalendářních dnů.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Etapa projektu – činnost** | **Zahájení etapy** | **Ukončení etapy** |
| 1 | Předimplementační analýza a zhotovení Prováděcí dokumentace | D | D+20 |
| 2 | Předání Prováděcí dokumentace Zadavateli, připomínkové řízení | D+20 | D+30 |
| 3 | Zapracování připomínek a předání finální verze Prováděcí dokumentace – akceptace Zadavatelem | D+30 | D+40 |
| 4 | Dodávky a implementace | D+40 | D+140 |
| 5 | Školení uživatelů a administrátorů | D+130 | D+160 |
| 6 | Zkušební provoz | D+130 | D+160 |
| 7 | Akceptační testy | D+150 | D+160 |
| 8 | Zahájení plného provozu | D+160 | - |

* + - 1. Dodavatel může dle svého uvážení výše uvedené maximální lhůty trvání zkrátit při dodržení všech částí předmětu plnění a bez snížení kvality dodávaných služeb.
      2. Maximální lhůty trvání nesmí dodavatel při tvorbě detailního harmonogramu prodloužit.
      3. Uchazeč uvede závazný harmonogram plnění ve své nabídce a zároveň v návrhu smlouvy o dílo.
      4. Dodavatel uvede potřebnou součinnost zadavatele pro splnění harmonogramu plnění ve své nabídce.

### Požadavky na provozní dokumentaci

* + - 1. Dodavatel zpracuje provozní dokumentaci, která bude detailně popisovat konfiguraci zhotoveného díla a jeho vazby na stávající systémy.
      2. Součástí provozní dokumentace bude popis úkonů doporučené údržby a specifikace intervalů jejích provádění.
      3. Dodavatel v rámci zakázky provede aktualizaci stávající Provozní dokumentace TC tak, aby odpovídala stavu po dokončení implementace. Stávající Provozní dokumentace TC, resp. její relevantní části budou dodavateli předány k aktualizaci po podpisu smlouvy o dílo.

### Požadavky na školení

* + - 1. Dodavatel zajistí školení pracovníků Zadavatele – administrátorů, tzn. obsluhy – na zařízení a systémy, dodávané v rámci této veřejné zakázky, a to minimálně v rozsahu předávané provozní dokumentace.
      2. Školení zajistí seznámení pracovníků Zadavatele se všemi podstatnými částmi díla v rozsahu potřebném pro provoz, údržbu a identifikaci nestandardních stavů systému a jejich příčin a pracovníkům bude vystaveno osvědčení o školení s uvedením rozsahu školení.
      3. Minimální rozsah školení je 8 hodin.
      4. Školení bude probíhat v sídle Zadavatele.
      5. Předpokládá se účast max. 7 osob.
      6. Náklady na školení musí být zahrnuty v nabídkové ceně k položce, ke které se vztahují a nelze je vyčíslit zvlášť.

### Požadavky na testovací prostředí

* + - 1. Zkušební provoz bude proveden klíčovými uživateli a administrátory na testovacím prostředí, které zajistí dodavatel. Zkušební provoz bude proveden v termínech dle harmonogramu projektu, po jednotlivých oblastech implementovaného řešení.
      2. V průběhu zkušebního provozu klíčoví uživatelé a administrátoři průběžně předávají případné připomínky.
      3. Dodavatel připomínky v průběhu zkušebního provozu průběžně řeší a o způsobu řešení Zadavatele informuje.
      4. Konečný seznam připomínek ze zkušebního provozu Zadavatel předá před termínem ukončení zkušebního provozu stanoveném harmonogramem projektu.
      5. Předané připomínky budou oklasifikovány (Chyba/Požadavek) a Dodavatel k nim doplnění způsob vypořádání. Připomínka typu Chyba bude uplatněna výlučně v případech, ve kterých nebude aplikace umožňovat uživateli zpracovávanou činnost dokončit. Připomínky označené jako Chyba budou Dodavatelem odstraněny do konce fáze testovacího provozu. Připomínky označené Požadavek budou Dodavatelem doplněny o způsob, pracnost a termín řešení.
      6. Odstranění jednotlivých připomínek typu „Chyba“ je Dodavatel povinen předvést klíčovým uživatelům na testovacím prostředí.

### Požadavky na provedení akceptačních testů, zkušební provoz a přechod do ostrého provozu

* + - 1. Dodavatel navrhne způsob a provedení akceptačních testů.
      2. Součástí akceptačních testů musí být minimálně:
         1. Ověření (otestování) veškerých požadovaných funkcí a parametrů všech dodávaných komodit,
         2. Provedení zátěžových testů a změření klíčových výkonových parametrů dodávaných systémů.
      3. O provedení akceptace a jejím výsledku musí být vyhotoven písemný protokol.
      4. Dodavatel zajistí podporu zkušební provozu v délce minimálně 4 týdnů takto:
         1. fyzická přítomnost (v sídle zadavatele) jednoho specialisty dodavatele jeden den v každém týdnu po dobu zkušebního provozu (konkrétní termíny budou upřesněny před zahájením zkušebního provozu),
         2. možnost technické podpory formou telefonické konzultace se specialistou dodavatele s dostupností maximálně 2 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod v termínech bez fyzické přítomnosti specialisty dodavatele v sídle zadavatele s to až do ukončení zkušebního provozu,
      5. Přechodem do ostrého provozu se rozumí okamžik úspěšné akceptace díla včetně vypořádání všech vad a nedodělků a přesun akceptovaného nastavení systému z testovacího do produktivního prostředí, tj. do ostrého provozu.
      6. Podkladem k akceptaci dodávaného řešení je potvrzený výsledek akceptačního testu funkcionality za jednotlivé části dodávaného systému, provedeného v závěru testovacího provozu a přehled zapracování připomínek typu Chyba.
      7. Akceptační řízení dodávaného řešení bude provedeno v termínech dle harmonogramu projektu.
      8. Před zahájením produkčního provozu zajistí proškolení administrátoři zadavatele nastavení přístupových oprávnění pro koncové uživatele na produktivním prostředí.
      9. Zajištění podpory po spuštění ostrého provozu v délce 2 týdnů takto:
         1. fyzická přítomnost v sídle zadavatele jednoho specialisty dodavatele jeden den v každém týdnu,
         2. možnost technické podpory formou telefonické konzultace se specialistou dodavatele s dostupností maximálně 2 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. v termínech bez fyzické přítomnosti specialisty dodavatele v sídle zadavatele.

## Záruky a servisní podmínky

### Požadavky na záruky a servisní podmínky

* + - 1. Zadavatel uvádí u jednotlivých komodit požadovanou min. záruku, popř. podporu. Uváděné parametry byly průzkumem trhu zjištěny jako standardní, tj. poskytovány výrobci jako součást standardní dodávky a ceny. Není-li uvedeno u konkrétní komponenty jinak, požaduje zadavatel záruku minimálně v délce 24 měsíců.
      2. Dodavatel ve své nabídce výslovně uvede všechny podmínky záruk a poskytované služby v době platnosti 24 měsíční záruky od doby předání dodávaného systému jako celku do plného produktivního provozu.
      3. Veškeré opravy zjištěných vad po dobu záruky budou provedeny bez dalších nákladů pro zadavatele. Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:
         1. se standardní funkcionalitou systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
         2. s funkcionalitou definovanou ve smlouvě o dílo (jejích přílohách), případně v akceptačním protokolu implementace systému,
         3. s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu zadavatelem.
      4. Není-li uvedeno u konkrétní komponenty jinak, požaduje zadavatel provedení záruční opravy zjištěné vady do tří pracovních dnů.
      5. Součástí záruky je i poskytování základní podpory software v rozsahu:
         1. poskytování aktuálních verzí dodaného software,
         2. legislativní servis, kdy aktuální verze dodaného software musí být zadavateli poskytnuta nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy (v opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě).
      6. Pro hlášení servisní požadavků zajistí Dodavatel Zhotoviteli přístup ke svému helpdeskovému systému s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení. Detailní popis helpdeskového systému a jeho obsluhy musí být součástí nabídky. Provozní doba helpdeskového systému musí být minimálně 7-17 hod. v pracovních dnech.
      7. Po dobu 60 měsíců od předání díla jako celku do plného provozu, musí dodavatel nebo výrobce všech zařízení (komodit) garantovat běžnou dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.

### Požadavky na zabezpečení provozu

* + - 1. Uchazeč zpracuje provozní dokumentaci, která bude detailně popisovat konfiguraci zhotoveného díla a jeho vazby na stávající systémy.
      2. Provozní dokumentace bude vycházet z prováděcí dokumentace, která bude před předáním do provozu aktualizovaná dle skutečného stavu.
      3. Součástí provozní dokumentace bude popis úkonů doporučené údržby a specifikace intervalů jejích provádění a další dokumentaci v rozsahu stanoveném v prováděcí dokumentaci.
      4. Dodavatel ve své nabídce uvede kompletní podmínky pro zajištění servisní podpory, včetně pravidelných aktualizací software (maintenance) a nezbytné podpory provozu.
      5. Součástí základní servisní podpory musí být:
         1. instalace a údržba aktuálních verzí, upgrade a update dodaného software na vyžádání zadavatele a
         2. zajištění instalace legislativního servisu, kdy aktuální verze dodaného software musí být zadavateli nainstalována nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy (v opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě).

Cenu této základní servisní podpory zahrne dodavatel do položky „Základní servisní podpora“ v položkovém rozpočtu (Příloha 3.b).

* + - 1. Zadavatel kromě základní servisní podpory požaduje také rozšířenou servisní podporu, která pokrývá:
         1. řešení případných změnových požadavků, tj. možné úpravy nebo doplnění standardní funkcionality dodaného systému (tzv. change request – změnový požadavek) v rozsahu min. 32 hodin ročně. V případě nerealizování úprav nebo doplnění standardní funkcionality je možné tuto kapacitu vyčerpat dalšími uvedenými službami rozšířené podpory,
         2. provozní kontrola systému (profylaxe) v rozsahu min. 32 hodin ročně,
         3. implementace nových verzí produktu v rozsahu min. 32 hodin ročně,
         4. poskytování konzultací v rozsahu min. 32 hodin ročně,
         5. poskytování školení (doškolení změn nebo nově příchozích pracovníků úřadu) v rozsahu min. 32 hodin ročně.
      2. Cenu a podmínky Rozšířené servisní podpory zahrne dodavatel do položky „Rozšířená servisní podpora“, v položkovém rozpočtu (Příloha 3.b).
      3. Dodavatel ve své nabídce rovněž uvede garantované hodinové sazby svých výkonů, v rámci základní a rozšíření servisní podpory – tyto hodinové sazby bude dodavatel účtovat, v případě že zadavatel v rámci podpory provozu, bude požadovat služby nad stanovený objem hodin.
      4. Dodavatel bude v průběhu produktivního provozu vykonávat podporu uživatelů osobní přítomností, prostřednictvím vzdáleného připojení do prostředí objednatele nebo prostřednictvím telefonických konzultací.