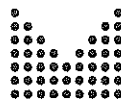




**INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM**



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

KVIDENČNÍ ČÍSLO		
1872	2012	17
poř. číslo	rok	str. odb.

Smlouva o poskytnutí služeb vnitřní integrace

Smluvní strany

Objednatel:

Statutární město Ostrava

se sídlem: Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
Zastoupené: náměstkem primátora, Ing. Daliborem Madejem
IČ: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., okresní pobočka Ostrava
Číslo účtu: 27-1649297309/0800

Zhotovitel:

GEOMANT CZ&SK s.r.o.

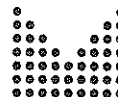
se sídlem: Sokolovská 366/84, Praha 8, PSČ 186 00
Jednající: jednatelem, Františkem Zemanem
Společnost je zapsána v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 102622
IČ: 27183173
DIČ: CZ27183173 (plátce DPH)
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., pobočka Praha
Číslo účtu: 4955082/0800

I. Základní ustanovení

- Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se ve smyslu § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen obchodní zákoník) řídí obchodním zákoníkem a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen autorský zákon), a v souladu s ustanoveními § 269 odst. 2 obchodního zákoníku s přiměřeným použitím § 536 obchodního zákoníku uzavírají tuto smlouvu o poskytnutí služeb vnitřní integrace úřadu, dodávce licencí a zajištění dalších souvisejících služeb (dále též „smlouva“).
- Smluvní strany budou postupovat v souladu s Programovým dokumentem Integrovaného operačního programu (dále také „IOP“) a Prováděcím dokumentem IOP, v souladu výzvou k



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

předkládání žádostí o finanční podporu relevantní pro účel a předmět této smlouvy včetně jejich veškerých příloh (dále také „výzva“) a v souladu s oficiálními doporučeními a oznámeními řídicího orgánu či zprostředkujícího subjektu dané výzvy v aktuálním platném znění.

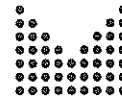
3. Zhotovitel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy a že je odborně způsobilý k zajištění plnění předmětu smlouvy.
4. Zhotovitel je povinen zajistit, že veškeré plnění dle této smlouvy bude po celou dobu účinnosti smlouvy odpovídat obecně závazným právním předpisům ČR a platným standardům Informačních systémů veřejné správy (dále jen „standards ISVS“).
5. Zhotovitel je povinen na písemné vyžádání objednatele předložit čestné prohlášení o tom, že předmět smlouvy je ve shodě s platnými právními předpisy ČR a platnými standardy ISVS.
6. Tato smlouva byla uzavřena na základě otevřeného zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Integrace agendových systémů“ a ve vazbě na nabídku podanou zhotovitelem (dále jen „veřejná zakázka“).

II. Účel a předmět smlouvy

1. Účelem této smlouvy je zajištění vnitřní integrace úřadu a tím zefektivnění běhu agend a usnadnění komunikace občanům s úřadem v rámci projektu Integrace Agendových systémů SMO, registrační číslo CZ.1.06./2.1.00/09.07333 spolufinancovaného z IOP, prioritní osa Zavádění ICT v územní veřejné správě, oblast podpory Zavádění ICT v územní veřejné správě.
2. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provést pro objednatele na vlastní riziko a nebezpečí soubor níže specifikovaných činností a dodávek (dále souhrnně též jen „dílo“) v rozsahu, kvalitě a s obsahem definovaným v příloze č. 1 této smlouvy (Technická specifikace) a dále závazek objednatele řádně a včas provedené dílo převzít a uhradit za něj zhotoviteli sjednanou cenu.
3. Dílo má následující části:
 - a) detailní realizační projekt zahrnující
 - projekt implementace služeb poskytovaných řešením eMIA v rozsahu modulů IAS SMO vymezených v příloze č. 1, přičemž z realizačního projektu musí mj. vyplývat efektivita nasazování aktivních a pasivních formulářů ve vztahu k občanům, výčet pozitiv/negativ takového nasazování;
 - projekt funkčnosti agend IAS, které budou součástí poskytnutí v rámci doplnění komplexního IS SMO Radnice VERA, včetně analýzy aktivních a pasivních formulářů s výčet pozitiv/negativ takového nasazování.Realizační projekt bude předmětem akceptace (připomínek) zadavatele.
 - b) zajištění integrace lokálního informačního agendového systému (dále též jen „IAS“) statutárního města Ostravy (dále též jen „SMO“) spočívající v upgrade SW komponent pro vzájemnou integraci provozovaných agend IS Radnice Vera®;



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

c) integrace IAS SMO na Registr práv a povinností (dále též jen „RPP“), eGON služeb – plnění dle tohoto písmene představuje předmět opčního práva, který není nyní závazným předmětem plnění v době podpisu této smlouvy, ale může být objednatelem vyžádána v návaznosti na vymezené opční právo v zadávací dokumentaci;

d) dodávka a implementace řešení s označením eMIA s garancí dostupnosti elektronických služeb;

e) dodávka řešení pro asistované služby eMIA;

f) aktualizace stávající bezpečnostní dokumentace;

g) záruční podpora;

h) zajištění příslušných publicitních opatření dle IOP v souladu s přílohou č. 4 („Pravidla pro provádění informačních a propagačních opatření“) Příručky pro žadatele a příjemce finanční podpory v rámci Integrovaného operačního programu pro prioritní osu 2, oblast intervence 2.1, výzva číslo 09 – kontinuální (Zajištění přenosu dat a informací v územní samosprávě). Formy zajištění publicitních opatření jsou tyto:

- zajistit v místě realizace projektu na dobře viditelném místě (po dohodě s objednatelem) umístění trvalé informační desky dle platné metodiky IOP,

- uvádět (po dohodě s objednatelem) na všech relevantních materiálech (brožury, letáčky, vzdělávací materiály apod.) informace o tom, že projekt je spolufinancován z fondů EU, Evropského fondu pro regionální rozvoj, případně uvést další povinné informace dle platné metodiky IOP pro oblast publicity,

- umístit na úvodní stránku každé mediální prezentace, která vzejde z plnění aktivit, loga EU, ČR, IOP, SMO a logo projektu. Na této stránce budou rovněž informace o zdrojích financování projektu. Také zápatí každé stránky bude obsahovat výše uvedená loga. Mediální prezentace týkající se průběhu projektu bude umístěna na webových stránkách projektu ke stažení.

- Každá tisková zpráva k projektu bude obsahovat loga EU, ČR, IOP, SMO a logo projektu, dále informace o zdrojích financování projektu. Tiskové zprávy budou vydávány čtvrtletně a po úspěšném ukončení každé aktivity. Součástí informačních materiálů pro občany bude informační leták s anotací projektu. Zvláštní pozornost bude věnována medializaci úspěšného ukončení projektu.

4. Dílo zahrnuje rovněž poskytnutí příslušných oprávnění k užívání díla (licence) a provedení veškeré nezbytné implementace a zkušebního (testovacího) provozu.

5. Plnění zhotovitele zahrnuje rovněž kompletní zajištění školicích materiálů, prostřednictvím kterých zhotovitel provede zaškolení personálu objednatele v nezbytném rozsahu za účelem seznámení s dodaným plněním a jeho řádným užíváním. Zhotovitel vytvoří e-learningové kurzy, přičemž výstupy školení, tj. manuály, příručky a další školicí materiály, jakož i e-learningové kurzy, budou oprávnění v neomezeném rozsahu (tj. v neomezeném počtu přístupů) a po neomezenou dobu využívat nejméně objednatel (Magistrát města Ostravy a úřady městských obvodů SMO) a obchodní společnost OVA!!!CLOUD.net a.s.



6. Zhotovitel je dále povinen objednateli poskytovat za níže uvedených podmínek záruční podporu (záruční podmínky jsou vymezeny v příloze č. 2 této smlouvy).
7. Smluvní strany prohlašují, že předmět plnění smlouvy není plněním nemožným a že smlouvu uzavírají po pečlivém zvážení všech možných důsledků.
8. Objednatel je oprávněn provádět změny HW a SW, nastavení a konfigurace HW a SW, a to po řádném předání díla tak, aby byl zabezpečen chod díla a související infrastruktury. Zhotovitel zodpovídá za rozsah provozovaného díla k datu provedení akceptace díla.
9. Zjistí-li zhotovitel při plnění předmětu smlouvy jakékoliv překážky bránící řádnému provedení předmětu plnění, je povinen to bez odkladu prokazatelnou formou oznámit objednateli a navrhnout mu další vhodný postup.

III. Doba a místo plnění

1. Zhotovitel je povinen dílo provést a předat objednateli (případně dle charakteru plnění provádět pro objednatele) bez vad v těchto termínech:

Realizační fáze (implementace)

- Dílčí části díla v rozsahu dle čl. II. odst. 3 písm. a) této smlouvy (analytická část) bude zhotovitelem provedena a předána objednateli nejpozději do 2 měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy, a to včetně případného zpracování připomínek objednatele, který je poskytne do týdne ode dne předání výstupů analytické části; k připomínkám je zhotovitel povinen předat řádný návrh detailního realizačního projektu nejpozději do 6 týdnů ode dne nabytí účinnosti smlouvy.

- Dílčí část díla v rozsahu dle čl. II. odst. 3 písm. b) až f) (vyjma písm. c) této smlouvy bude zhotovitelem provedena a předána objednateli k testovacímu provozu do 7 měsíců ode dne nabytí účinnosti smlouvy. Testovací provoz dle předchozí věty bude trvat 1 měsíc, přičemž po jeho úspěšném dokončení dojde k finální akceptaci plnění do produkčního provozu.

Provozní fáze (rutinní provoz)

- Od okamžiku zahájení rutinního provozu bude zhotovitel povinen poskytovat záruční podporu v rozsahu přílohy č. 2 této smlouvy, a to po dobu 24 měsíců.

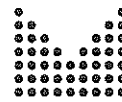
2. Místem pro předání a převzetí díla je sídlo objednatele a případně další objednatelem určená pracoviště nacházející se na území statutárního města Ostrava.

IV. Cena díla

1. Cena předmětu plnění je stanovena v příloze č. 3 této smlouvy. Cenové údaje jsou uvedeny jako maximální, zahrnující veškeré náklady zhotovitele nutné k řádnému plnění předmětu smlouvy. Smluvní cenu je možné upravit pouze za níže specifikovaných podmínek.
2. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. Ohledně této skutečnosti nebude uzavírán dodatek k této smlouvě.

3. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

V. Platební a fakturační podmínky, dodací list

1. Cena díla je splatná po dokončení celého díla bez vad a nedodělků, a to po převzetí veškerého plnění definovaného v čl. II. odst. 3 (vyjma písm. c) této smlouvy.
2. Po dokončení díla (tj. úspěšném dokončení stanoveného testovacího provozu) zhotovitel vyhotoví dodací list, jehož přílohou bude soupis veškerého plnění zhotovitele poskytnutého objednateli. Objednatel se zavazuje dílo převzít v případě, že bude provedeno a předáno řádně v souladu se smlouvou a bez vad.
3. Pokud objednatel dílo nepřevzme, protože obsahuje vady, je povinen specifikovat tyto vady v předávacím protokolu (dodacím listu), který zpracuje ve spolupráci se zhotovitelem.
4. Dodací list musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - číslo dodacího listu a datum,
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
 - označení předmětu plnění,
 - název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a zhotovitele,
 - název projektu tj. Integrace Agendových systémů SMO, reg. č. CZ.1.06./2.1.00/09.07333,
 - informaci, že se jedná o projekt hrazený z Integrovaného operačního programu dle Příručky pro žadatele a příjemce, výzva č. 09,
 - datum zahájení a dokončení plnění díla,
 - podrobné vymezení rozsahu provedených prací (díla),
 - prohlášení objednatele, že plnění (jeho část) přejímá (nepřejímá), podpis oprávněné osoby objednatele a zhotovitele
5. Podkladem pro úhradu ceny dle této smlouvy bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „faktura“). Fakturu na cenu příslušné části předmětu plnění je zhotovitel oprávněn vystavit po podpisu příslušného dodacího listu objednatel; dodací list bude přílohou faktury.
6. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení objednateli. Faktura bude doručena doporučenou poštou, datovou schránkou nebo osobně pověřenému zaměstnanci objednatele proti písemnému potvrzení. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
7. Nebude-li faktura obsahovat některou z náležitostí nebo bude obsahovat chybný údaj, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit zhotoviteli k provedení opravy či doplnění s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli.
8. Povinnost zaplatit cenu díla je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
9. Zhotovitel se zavazuje dodržovat případné další pokyny objednatele na formální požadavky faktury



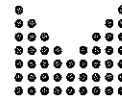
a dodacího listu ohledně informací k financování projektu z Integrovaného operačního programu dle Příručky pro žadatele a příjemce, výzva č. 09.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli pouze nezbytnou součinnost a vyjadřovat se k návrhům na další postup zhotovitele, bude-li to nezbytné pro řádné zhotovení díla.
2. Zhotovitel se zavazuje při provádění díla postupovat vždy s odbornou péčí.
3. Zhotovitel se zavazuje dílo předat dle podmínek této smlouvy řádně a včas.
4. V případě provádění částí díla subdodavately, je zhotovitel povinen poskytovat plnění prostřednictvím subdodavatele, s jehož využitím prokázal splnění kvalifikace v zadávacím řízení, na základě kterého byla uzavřena tato smlouva. Zhotovitel je oprávněn změnit jakéhokoliv subdodavatele či jakoukoliv fyzickou osobu, pomocí nichž prokázal splnění částí kvalifikace v rámci zadávacího řízení, jen z vážných důvodů a s předchozím písemným souhlasem objednatel, přičemž nová osoba či subdodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu než ten, který prokázal původní kvalifikaci. Objednatel nesmí souhlas se změnou subdodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou předloženy příslušné doklady.
5. Zhotovitel je povinen poskytovat plnění výhradně vlastními kapacitami, prostřednictvím subdodavatele je oprávněn poskytnout pouze toto plnění: dodávka rozšiřujících agend IAS SMO, veškeré programátorské práce související s vývojem formulářových řešení a objednávkovým systémem (tímto se nerozumí činnosti spjaté s realizací systémové integrace a činnosti spjaté s projektovým managementem, které musí poskytovat zhotovitel).
6. Objednatel má právo přesvědčit se kdykoliv v průběhu plnění díla o stavu prací na díle a zhotovitel mu k tomuto musí vytvořit podmínky.
7. Zhotovitel se zavazuje vést účetnictví v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, nebo daňovou evidenci podle zákona č. 586/1992 Sb., a je povinen zajistit, aby příslušné doklady prokazující náklady související s provedením díla splňovaly předepsané náležitosti účetního dokladu a byly správné, úplné, průkazné a srozumitelné.
8. Zhotovitel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je dílo spolufinancováno, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním díla, a to po dobu nejméně 10 let od ukončení financování díla způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropské unie.
9. Zhotovitel je dále povinen za účelem ověření plnění povinností vytvořit podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci díla, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vztahující se k realizaci díla, umožnit průběžné ověřování souladu údajů o realizaci díla a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly. Těmito oprávněnými osobami jsou zejména objednatel, Ministerstvo financí České republiky, Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, Ministerstvo vnitra České republiky, Centrum pro regionální rozvoj, Evropská komise, Evropský účetní dvůr, Nejvyšší kontrolní úřad, příslušný finanční úřad, OLAF, případně další orgány oprávněné k výkonu kontroly. Splnění shora uvedených povinností je



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

zhotovitel povinen smluvně zajistit i u svých subdodavatelů tak, aby řídicí orgán a další oprávněné osoby byly oprávněny obdobným způsobem provést kontrolu i u subdodavatele.

10. Zhotovitel je dále povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky provádění díla. Zejména je povinen neprodleně písemně oznámit objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. přeměna společnosti, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či prohlášení konkurzu apod.
11. Zhotovitel je povinen řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací této smlouvy, včetně účetních dokladů v souladu s článkem 90 Nařízení Rady (ES) č. 1083/2006 minimálně do konce roku 2021, a pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší než v evropských předpisech, musí být pro úschovu použita delší lhůta. Každý originální účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt IOP a musí být označen číslem projektu.
12. Zhotovitel je povinen řádně uchovávat veškeré dokumenty související s realizací díla a prokazující čerpání finančních prostředků po dobu nejméně 10 let od ukončení díla způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropské unie. Dále je povinen zajistit, aby také všichni jeho subdodavatelé, partneři, dodavatelé partnerů uchovávali veškeré dokumenty související s prováděním díla dle těchto podmínek.
13. Zhotovitel je povinen provádět informační a propagační opatření na základě Nařízení Komise (ES) č. 1828/2006 a v souladu s pravidly stanovenými v Příručce pro žadatele a příjemce výzvy č. 09 IOP v souladu s Pravidly pro provádění informačních a propagačních opatření, s Manuálem loga Ministerstva vnitra a v souladu s Manuálem jednotného vizuálního stylu objednatele. Zhotovitel je povinen zajistit, aby povinnosti ve vztahu k dílu plnili do konce roku 2021 také partneři a dodavatelé podílející se na díle. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen a že bude při realizaci předmětu smlouvy sledovat, zda nedojde ke změně těchto pravidel, přičemž se musí řídit vždy aktuálními pravidly.
14. Zhotovitel je povinen pro provádění díla využívat kapacit, prostřednictvím kterých prokázal splnění kvalifikačních předpokladů v zadávacím řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy; není-li to objektivně možné, je povinen o tom neprodleně písemně informovat objednatele a navrhnout nejméně stejně kvalifikovanou náhradu. Nesplní-li zhotovitel kteroukoliv z povinností dle předchozí věty má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
15. Zhotovitel zajistí, aby jeho pracovníci, kteří budou přítomni v prostorách objednatele, dodržovali všechny bezpečnostní předpisy tak, jak s nimi byli seznámeni objednatelem.
16. Zhotovitel je povinen účastnit se na základě pozvánky objednatele všech jednání týkajících se předmětu smlouvy, řídit se při provádění plnění dle této smlouvy jeho pokyny a poskytnout mu požadovanou dokumentaci.

VII. Oznámení a komunikace

1. Veškerá oznámení, tj. jakákoliv komunikace na základě této smlouvy, bude probíhat v souladu s tímto článkem. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, datovou schránkou, faxem či



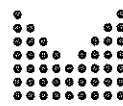
elektronickou poštou, a to na adresy smluvních stran, nebo na takové adresy, které si strany vzájemně písemně oznámí.

VIII. Licence a podmínky užití díla

1. Zhotovitel poskytuje touto smlouvou objednateli a objednatel přijímá oprávnění k užití díla v níže uvedeném rozsahu.
2. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví, včetně práv autorských zahrnutých v předmětu díla, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání díla objednatelům, včetně zajištění souhlasů s autory děl v souladu s autorským zákonem. V případě subdodávek je zhotovitel povinen zajistit příslušná oprávnění (licence) v požadovaném rozsahu.
3. Licence na veškeré plnění zhotovitel poskytuje následovně (tím není dotčena zvláštní licence dle čl. II. odst. 5):
 - multilicence, tj. licence neomezená na počet uživatelů, a to ve vztahu ke všem částem díla (informačního systému), není-li dále uvedeno jinak;
 - licence s vazbou na využití aplikace call centra – pro 10 uživatelů.
4. Licence jsou poskytnuty v rozsahu:
 - nevýhradní licence k veškerým známým způsobům užití díla, zejména k účelu, ke kterému bylo takové dílo vytvořeno a které jsou nezbytné k jeho užívání objednatelům v souladu s touto smlouvou a k jeho řádnému provozování a zachování funkčnosti;
 - licence neomezená územním či množstevním rozsahem (není-li ve smlouvě stanoveno jinak) a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití;
 - licence udělená na dobu neurčitou (případně na celé období trvání majetkových práv k takovému dílu);
 - licence, kterou není objednatel povinen využít;
 - licence, kterou spolu s objednatelům bez dalšího získávají jím ovládané osoby;
 - licence neodvolatelná.
5. Zhotovitel se zavazuje, že prováděním plnění dle této smlouvy nezasáhne neoprávněně do autorských práv třetí osoby. Odpovědnost za neoprávněný zásah do autorských i jiných práv třetích osob nese výlučně zhotovitel.
6. Zhotovitel je povinen objednatelům uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že objednatel nemohl předmět díla užívat řádně a nerušeně. Jestliže zhotovitel poruší některou z povinností uvedených v tomto článku, objednatel je oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 300.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinností. Zaplacením smluvní pokuty není nijak dotčeno ani omezeno právo objednatelů na náhradu škody, kterou lze vymáhat vedle smluvní pokuty v plné výši.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

IX. Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel bude povinen nahradit objednateli v plné výši škodu, která vznikla při realizaci a užívání díla v souvislosti nebo jako důsledek porušení povinností a závazků zhotovitele dle této smlouvy.
2. Zhotovitel prohlašuje, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost minimálně 20 mil. Kč.
3. V případě, že při činnosti prováděné zhotovitelem dojde ke způsobení škody objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu odstavce 2 tohoto článku, bude zhotovitel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
4. Pokud v důsledku porušení povinností zhotovitele stanovených touto smlouvou nebude objednateli uhrazen finanční podíl z IOP, bude zhotovitel povinen uhradit objednateli takto způsobenou škodu.

X. Odpovědnost za vady, záruční podmínky

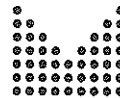
1. Zhotovitel zaručuje, že dílo má vlastnosti a funkční specifikaci stanovené touto smlouvou a že je způsobilé pro použití k zamýšlenému účelu.
2. Zhotovitel se zavazuje k bezplatnému odstraňování veškerých vad po celou dobu účinnosti smlouvy.
3. Záruční podmínky vztahující se na dílo jsou dále specifikovány v Příloze č. 2 této smlouvy.
4. Reklamace (vady) budou zástupci objednatele písemně hlášeny zhotoviteli, a to kurýrem, poštou, faxem nebo datovou schránkou Reklamaci objednatel uplatňuje:
 - na adrese: Praha 8, Sokolovská 366/84, PSČ 186 00
 - datovou schránkou: xv76gr
 - na faxovém čísle: 225 006 449

XI. Sankce

1. Smluvní pokuty:
 - a) V případě prodlení zhotovitele s provedením a předáním díla dle této smlouvy ve sjednané lhůtě může objednatel požadovat po zhotoviteli uhrazení smluvní pokutu ve výši 0,1% z celkové ceny díla bez DPH, za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení zhotovitele s dodržáním reakční doby ve lhůtách stanovených touto smlouvou se zhotovitel zavazuje objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,-Kč za každou hodinu prodlení v případě vad kategorie kritická/urgentní, a smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení v případě vady kategorie neurgentní (umožňující omezený provoz).



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

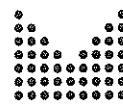
- c) V případě prodlení zhotovitele s odstraněním vad díla ve lhůtách stanovených touto smlouvou se zhotovitel zavazuje objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,-Kč za každou hodinu prodlení v případě vad kategorie kritická/urgentní, a smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení v případě vady kategorie neurgentní (umožňující omezený provoz).
 - d) V případě nedodržení lhůty splatnosti faktury, kterou od zhotovitele převzal objednatel k úhradě, se objednatel zavazuje zhotoviteli uhradit úrok z prodlení v zákonné výši.
 - e) V případě porušení povinnosti mlčenlivosti nebo k ochraně důvěrných informací dle čl. XI. je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
 - f) V případě porušení povinnosti zhotovitele mít po celou dobu platnosti této smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost minimálně 20 mil. Kč, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každé porušení.
 - g) V případě porušení povinnosti zhotovitele dle čl. VI. odst. 4 nebo 5 má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení a každý den porušení.
2. Smluvní pokuta je splatná do 30 dní ode dne doručení písemného vyúčtování povinné straně. Smluvní pokuty dle odst. 1 písm. a) až c) jsou omezeny vždy výší 200.000,- Kč v rámci příslušného písmene.
 3. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné strany na náhradu škody, oprávněná strana má nárok na náhradu škody vedle smluvní pokuty v plné výši.

XII. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. V případě, že se zhotovitel při plnění této smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, je povinen o nich zachovávat mlčenlivost a postupovat zcela v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
2. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
3. Zhotovitel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
4. Zhotovitel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
5. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy (např. bezpečností dokumentace objednatele) související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ

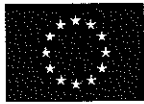


MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

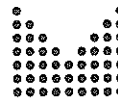
6. Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
7. Za důvěrné nejsou považovány informace, které:
 - mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popř. jejich uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
8. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
9. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně písemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů apod.
2. Smlouva může být upravena pouze na základě písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Smluvní dodatky musí být v souladu s právní úpravou veřejných zakázek.
3. Zhotovitel nesmí bez předchozího souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
4. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho 1 stejnopis smlouvy obdrží zhotovitel a 3 stejnopisy smlouvy objednatel.
5. Smluvní vztah se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména obchodního zákoníku a autorského zákona.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
příloha č. 1 – Technická specifikace



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

příloha č. 2 – Záruční podmínky

příloha č. 3 – Specifikace ceny

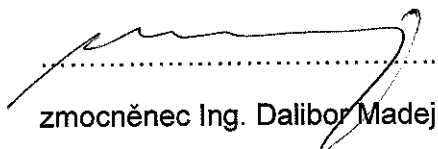
7. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
8. Doložka platnosti právního úkonu dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města svým usnesením č. 4939/RM1014/64 ze dne 26. 6. 2012.

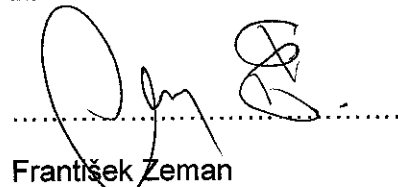
V Ostravě dne 25 -07- 2012

v ~~Praze~~ dne 26/7/2012

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:


zmocněnec Ing. Dalibor Madej
náměstek primátora

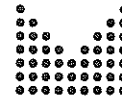

František Zeman
jednatel



 **GEOMANT CZ&SK, s.r.o.**
Sokolovská 366/84
186 00 Praha 8, Czech Republic
Tel.: +420 225 006 444 DIČ: CZ27183173



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Příloha č. 1 smlouvy – Technická specifikace

1 Přehled integrační vazeb a architektury řešení

Cílem nabízeného řešení je vytvořit efektivní cestu pro zajištění komunikace úřadu s občanem dle pravidel eGovernmentu a Smart Administration a poskytování zákaznický orientovaných služeb široké veřejnosti pomocí automatizovaných procesů, čímž dojde ke zkvalitnění a zefektivnění vlastní činnosti úřadu a zlepšení obrazu úřadu v očích občanů.

Pohled z hlediska koncepce, celková struktura

Celková struktura nabídky sestává ze čtyř základních pilířů

1. Dopravení integrace IAS SMO v rozsahu chybějících agend včetně sjednocení současně provozovaných různorodých IS do IS Radnice VERA®
2. Integrace sjednoceného IAS SMO na Registr práv a povinností
3. Implementace formulářového řešení s označením eMIA s garancí dostupnost elektronických služeb
4. Řešení pro asistované služby eMIA.

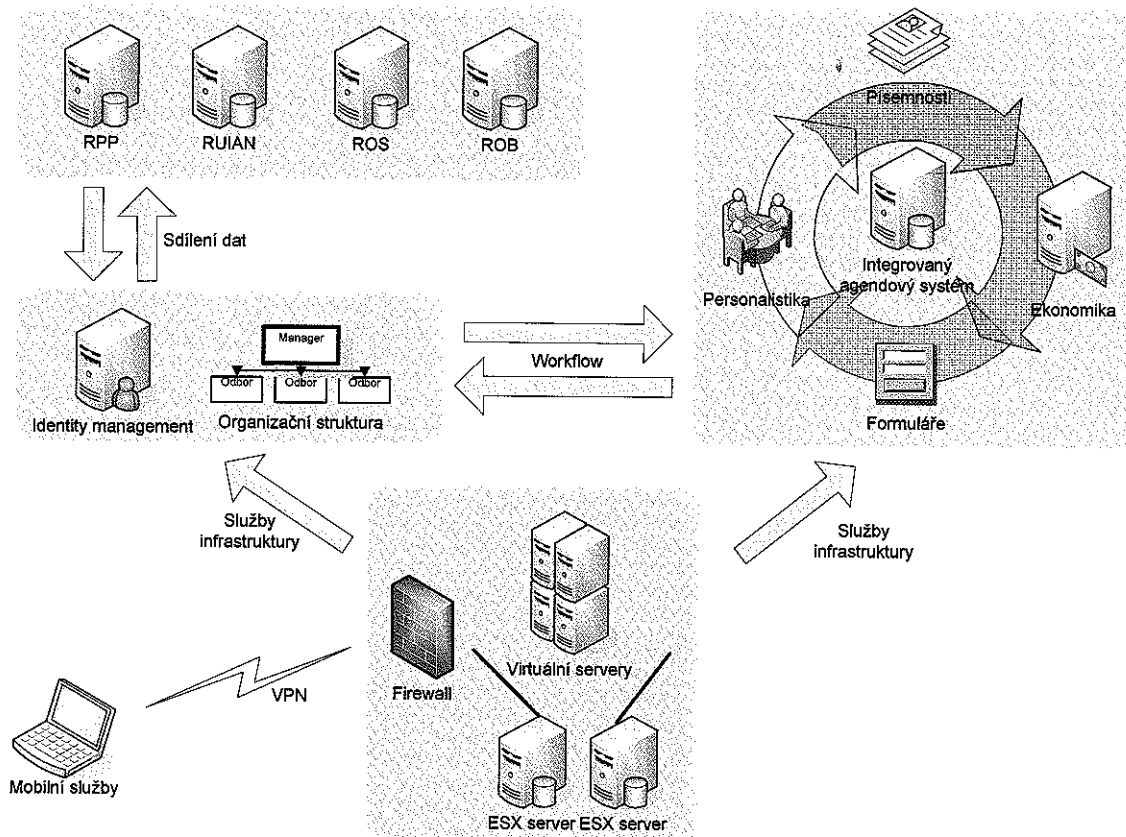
Řešení výše uvedených oblastí se dá označit jako realizace **Integrační platformy**. Tato platforma je stěžejní vrstvou IAS SMO, propojující nejen úřady SMO mezi sebou, ale i úřady s okolním světem.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Obr. Konceptní schéma cílového řešení projektu

Pohled z hlediska navržených systémů

Navržený systém obsahuje následující integrace

1. Integrace IAS Radnice VERA® a formulářového řešení eMIA

- Integrace pro autorizaci občana – webový server bude integrován s IS Radnice VERA® pro určení identity občana a možnosti automatického předvypínění webového formuláře příslušnými údaji občana.
- Integrace vytěžování formulářů – vyplněný formulář bude systémem IS Radnice VERA® vytěžen a takto získaná data budou uložena v zásobníku příslušné agendy k dalšímu zpracování. O zpracování formuláře bude občanovi zaslána notifikace.

2. Integrace objednávkového systému vůči PIM systému

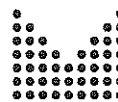
- Integrace s MS Exchange – pro agendy, které nemají vyvolávací systém, bude možno požadované schůzky plánovat předávat prostřednictvím PIM zadavatele (MS Exchange).

3. Integrace telefonie Avaya s formulářovým řešením eMIA

- Integrace s IVR - Navržený hlasový systém umožňuje tvorbu dynamických hlasových aplikací, které mohou sloužit například pro vkládání některých typů informací a které mají vazbu na typové formuláře. Interaktivní hlasový strom (Avaya Aura Experience Portal) bude integrován se stávajícím technologickým prostředím multimediálního



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

kontaktního centra. Podrobná specifikace s vazbou na typové formuláře bude součástí detailního realizačního projektu.

- b. Integrace web collaboration a formulářového řešení eMIA - softwarový nástroj pro asistovanou pomoc s formuláři. Díky web collaboration navržený systém umožňuje komunikaci mezi agentem kontaktního centra a občanem prostřednictvím webových formulářů. Agent může sdílet obrazovku s občanem a pomoci mu v nesnázích při vyplňování formuláře. Občan společně s operátorem prochází elektronický formulář při jeho vyplňování. Principem této služby je, že zatímco občan pracuje s formulářem, agent s ním sdílí stejnou obrazovku. Agent je tak schopen občanovi při vyplňování formuláře asistovat. Systém bude zabezpečen proti neoprávněnému použití na úrovni HTTPS. Podrobná specifikace rozhraní pro integraci bude součástí detailního realizačního projektu.

Pohled z hlediska provozovaných služeb – Následující služby budou implementovány v rámci projektu Integrace agendových systému v souladu se zadávací dokumentací zadavatele:

- vytvoření elektronického lokálního katalogu služeb s vazbou na tzv. křížovátku formulářů,
- formulářová řešení životních situací (příjem a zpracování formulářů s podporou vytěžování/automatického zpracování dat),
- autorizovaný přístup k el. formulářům s možností jejich podání a automatického předání konkrétnímu úředníkovi - Občan bude mít možnost přistupovat k formulářům formou autorizovaného přístupu. Podmínkou takového přístupu je ztotožnění uživatele s obyvatelem v lokálním registru obyvatel. Po tomto ztotožnění jsou uživateli předány přihlašovací údaje k autorizované části eMIA. Pokud se uživatel přihlásí k autorizované části eMIA mohou mu být formuláře automaticky před-vyplňovány, díky předchozímu ztotožnění, jeho osobními údaji nebo jinými údaji z IAS SMO. To usnadní uživateli vyplnění formuláře a omezí možný výskyt chyb při dalším zpracování.
- přehled aktuálního stavu svých „agendových“ požadavků a náhled na jejich historii,
- v rámci některých agend možnost vyřízení požadavku bez nutnosti návštěvy úřadu (změna četnosti a výše místního poplatku, aktualizace evidovaných údajů, aj.),
- eMIA – jako asistovaná služba pro podporu řešení životních situací občanů,
- neautorizovaný přístup k formulářům s umožněním jejich tisku pro odeslání poštou nebo osobní podání

2 Komponentový model architektury IAS SMO

Logická architektura řešení

1. Integrace agendového systému SMO – upgrade SW komponent IS Radnice Vera®
2. Integrace sjednoceného IAS Radnice VERA® na RPP
3. Implementace formulářového řešení s označením eMIA



4. Řešení pro asistované služby eMIA.

1. Integrace agendového systému SMO

Tato část nabídky zahrnuje dodávku, integraci a implementaci dosud nepokrytých agend (procesů a činností SMO) jejichž přehled je uveden níže, a úpravu a modernizaci (upgrade) stávajících agend a SW komponent dle potřeb, které vyplynou z detailního realizačního projektu na základě analýzy.

Agenda občanských průkazů a cestovních dokladů

Agenda slouží jako podpůrná evidence občanských průkazů a cestovních dokladů. Svými vlastnostmi pokryje ty procesy, které ze strany celostátních IS (ISCD a ISOP) nejsou pokryty - například přehledy a statistické výstupy o:

- Podaných žádostech a vydaných občanských průkazech či cestovních dokladech v čase
- Evidenci převzetí žádosti z jiného místně příslušného úřadu a převzetí hotového dokladu na jiném než místně příslušném úřadu
- Žádostí o změnách v cestovních dokladech
- Evidenci vyřazených žádostí

Jedním z možných výstupů z agendy je také vydání náhradního dokladu k danému případu (např. při ztrátě OP). Agenda udržuje genezi celého životního cyklu případu od podání žádosti po převzetí nového dokladu občanem dle podmínek stanovených právními předpisy:

- zákon č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších změn a doplňků
- zákon č. 424/2010 Sb.
- vyhláška č. 400/2011 Sb., kterou se provádí zákon o občanských průkazech a zákon o cestovních dokladech
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů, § 21 odst. 1 písm. b)
- zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů

Agenda disponuje automatickou vazbou na eSpSI úřadu a ostatní agendy IS Radnice VERA[®], zejména agendu Příjmy, která je potřebná pro účely evidence o úhradě správních poplatků ze strany žadatele. Integrace agendy na dodávané řešení eMIA, a pokrytí elektronických podání formulářovým řešením, bude předmětem detailního realizačního projektu.

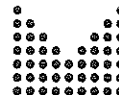
Parkovací karty

Agenda slouží jako nástroj k evidenci, vyřízení a tisku Parkovacích karet v rozsahu funkcionalit:

- přidělení evidenčního čísla karty, zápis údajů o subjektu, zápis RZ vozidla, platnost karty, datum vydání, typ karty (R, A)



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- vedení více karet pro jeden subjekt
- úhrada za vydání karty: na pokladně, převodem na účet (generování VS pro úhradu, zápis předpisu)
- u již vydaných karet možnost prodloužení platnosti po úhradě poplatku, upozornění na konec platnosti karty, tvorba písemností s upozorněním na konec platnosti a nutnosti prodloužení platnosti, s vazbou na spisovou službu
- možnost skenovat TP a ukládat naskenované písemnosti
- tisk kontrolních sestav (seznam vydaných karet, kontrola úhrady, prodloužení platnosti)
- tisk parkovacích karet do šablony
- tisk podkladu k úhradě
- možnost podat žádost o vystavení karty elektronicky (formulář, DS, mail), evidence žádosti ve SSL
- možnost podat žádost o prodloužení platební karty bez změny evidovaných údajů
- referent vyřizující parkovací karty (vstup do registrů, evidence karty, zápis předpisu, prohlížení úhrady, tisk karet, tisk sestav, přístup do SSL)
- žadatel (přes web): zápis požadavku, kontrola stavu vyřízení, možnost zadání úhrady

Agenda disponuje automatickou vazbou na eSpSI úřadu a ostatní agendy IS Radnice VERA[®], zejména agendu Příjmy, která eviduje předpisy a jejich úhrady ze strany žadatele. Řešení je uzpůsobeno potřebám SMO a vychází z požadavků uvedených v nařízení č. 8/2009 a nařízením č. 6/2011 o vymezení území města Ostravy na oblasti s placeným stáním.

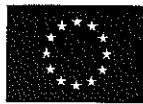
Integrace agendy na dodávané řešení eMIA, a využití elektronických podání formulářovým řešením, bude předmětem detailního realizačního projektu.

Agenda Stížnosti, petice, náměty

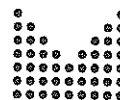
Agenda slouží jako nástroj pro evidenci a oběh písemností typu petice, stížnosti, náměty mezi jednotlivými organizačními složkami SMO. Primárně je určena všem vedoucím pracovníkům SMO, zejména pak odboru kontroly a interního auditu.

Agenda umožňuje:

- získat přehled o všech řešených stížnostech a peticích (s rozdělením na jednotlivé typy), označení podávající osoby, přidělení řešiteli
- vytvářet podklad pro roční statistiku vyřizování stížností, oznámení a podnětů
- kontrolovat zákonnou lhůtu pro vyřízení a skutečné datum vyřízení
- automatizovaně vytvářet číslo případu v rámci typu stížnosti, roku a odboru



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- evidovat jednotlivé případy, číslo z podatelny, spis, kdo vyřizuje, oprávněnost, anonymitu, postoupení jiným odborům nebo mimo úřad, důvody nevyřízení
- vytvářet volitelné sestavy pro různé přehledy
- vytvářet šablony pro usnadnění tvorby běžných dokumentů: vyřizování stížností, oznámení a podnětů, formulář s podrobnými údaji o případu

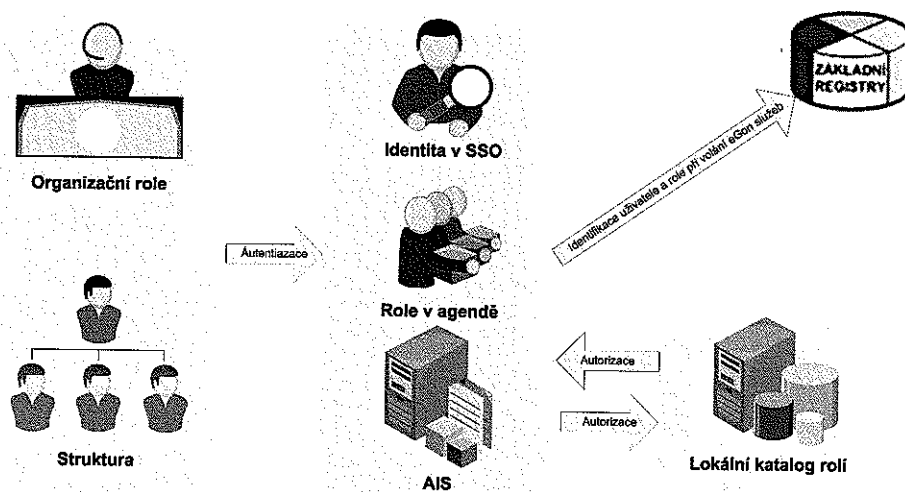
Agenda také podporuje proces nezbytný pro vyřízení dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů (předání na jiný odbor, kopie, tvorba písemnosti, apod.) včetně možnosti definice osob odpovědných za vyřízení. Samozřejmostí je tisk přehledných karet (rešerší) jednotlivých případů i celoroční statistika.

Dále agenda disponuje automatickou vazbou na eSpSI úřadu a ostatní agendy IS Radnice VERA®. Integrace agendy na dodávané řešení eMIA, a využití elektronických podání formulářovým řešením, bude předmětem detailního realizačního projektu.

2. Integrace sjednoceného IAS SMO na Registr práv a povinností

Integrace IAS Radnice VERA® na Registr práv a povinností (dále jen RPP) vychází z Katalogu působností orgánů veřejné moci, který bude součástí Registru práv a povinností. Referent vyřizující příslušný případ pak vůči jednotlivým základním registrům může vystupovat pouze v rozsahu svého zákonného oprávnění. Zákonné oprávnění je definováno činnostní rolí, která definuje referenční údaje, na které je možné se dotazovat.

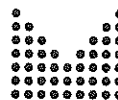
Protože však činnostní role definované ústředními orgány v RPP nejsou shodné s rolmi vedenými v IAS SMO, je nutno zajistit jak provázanost obou číselníků rolí, tak přiřazení konkrétních uživatelů k těmto rolím, a v neposlední řadě vést číselník všech agend ke kterým se SMO přihlásilo v RPP k působnosti. K těmto účelům slouží modul JOSoptIM, který svými vlastnostmi zajistí kompletní synchronizaci s číselníky RPP a zajistí naplnění odpovídajících údajů do hlavičky dotazu do ISZR.



Obr: Kontrola identity úředníka vůči ISZR prostřednictvím modulu JOSoptIM



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

JOSoptIM je organizačně-personálně-technicko-integrační aplikací určenou:

- k administraci nastavení volání eGON služeb včetně nastavení četnosti a způsobu zpracování notifikací o změnách referenčních údajů,
- k administraci a mapování rolí v IS Radnice VERA® (tzv. agendové role nadefinované administrátorem v Jednotné organizační struktuře) na činnostní role RPP,
- ke komunikaci s AIS Působnostním pomocí eGON služeb_RPP a jednotné správě uživatelů oprávněných k eGON službám na základě přidělené činnostní role,
- ke správě logů eGON služeb s autentizačními údaji.

Aplikace zajistí uživatelům i správcům maximální komfort díky tomu, že:

- uživateli agendy IS Radnice VERA® je zobrazena již konkrétní role RPP (bez této aplikace budou uživatelé agendy zobrazená celá matice činnostních rolí RPP a uživatel si bude muset zvolit správnou roli) a v dotazu bude předvyplněn kód agendy RPP,
- obhospodařování logovacích souborů přes GUI s možností tisku sestav.

Splnění všech technologických a technických požadavků na komunikaci s příslušnými eGON službami zajišťuje VERA eGON Connector. Jedná se o technologickou komponentu zajišťující:

- spojení mezi IS Radnice VERA® a publikačním rozhraním ISZR,
- správu technického certifikátu vydaného SZR,
- tvorbu logů o využívání eGON služeb v uživatelském prostředí.

Jedná se o jediné místo, v celém IS Radnice VERA®, přes které probíhá komunikace oprávněných agend IS Radnice VERA® s vnějším rozhraním Základních registrů.

V současné době není integrace na RPP dořešena ze strany centrálních orgánů procesně ani legislativně. Závazné pokyny budou ze strany SZR zveřejněny po 31. 5. 2012, tak jak stanovuje NV č. 161/2011 Sb. Z tohoto důvodu je popisované řešení nezávazné pro účely realizace, a dodavatel si vyhrazuje právo změny způsobu technického řešení, které je ze strany zadavatele možno uplatnit v rámci předmětu plnění opčního práva.

3. Implementace řešení eMIA s garantovanou dostupností služeb

Elektronické formuláře

Pro usnadnění komunikace občana s úřadem je určen systém eMIA („elektronický Modul Integrovaných Agend“) – Elektronické formuláře. Jedná se o webový server dostupný prostřednictvím sítě Internet, který bude nabízet sadu elektronických formulářů, pomocí kterých může občan řešit některé typy podání bez nutnosti návštěvy úřadu. Vedle toho bude webový server po autorizaci občana zobrazovat určité informace z IS Radnice VERA® a automaticky předvyplňovat informace do formulářů z příslušných agend.



Takto vyplněné a elektronicky zaslané strukturované formuláře mohou být následně vytěženy a mohou příslušnému úředníkovi zefektivnit jeho činnost při evidenci příslušného podání.

Cílem tohoto řešení je umožnit efektivní elektronické pořizování vstupních dat a zvýšit transparentnost výkonu veřejné správy vůči veřejnosti a v důsledku toho také zkvalitnit a zefektivnit vlastní činnost úřadu.

Základní funkce eMIA – Elektronické formuláře:

- Nabídka elektronických formulářů a popisu životních situací spadajících do přenesené působnosti žadatele formou typové knihovny
- Rozšiřování typové knihovny o nové formuláře
- Aktivní a pasivní formuláře
- Autentifikace a autorizace občana pro přístup k jeho údajům a informacím
- Elektronický podpis a odeslání formuláře elektronickou cestou
- Vytěžovat data příslušných formulářů prostřednictvím agend IS Radnice VERA®
- Použití standardním protokolů a struktur (SOAP, XML, PDF, e-mail)

Integrace s IS Radnice VERA® pro vytěžování strukturovaných dat je navrženo v rozsahu níže uvedených agend:

- Agenda Občanské průkazy a cestovní doklady s podporou procesů pro:
 - vydání nového dokladu
 - doplnění údajů do CD
 - ztráta OP

a další procesy, jejichž potřeba vzejde z analýzy

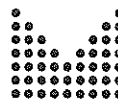
- Agenda Komunální odpad s podporou procesů pro:
 - registraci k poplatku (založení nového poplatníka/plátce);
 - provedení změny v registraci poplatku (narození, úmrtí, přihlášení dalšího poplatníka, odhlášení);
 - získání přehledu o stavu předpisu KO (poskytnutí sumárního info z agendy)
- Agenda Evidence psů s podporou procesů pro:
 - registraci k poplatku (založení nového poplatníka);
 - provedení změn v registraci poplatku (přihlášení nového/dalšího psa nebo odhlášení psa)

- Agenda Parkovací karty s podporou procesů pro:
 - vydání abonentní karty;
 - provedení změny údajů abonenta
- a další procesy, jejichž potřeba vzejde z analýzy

- Agenda Rybářství



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- povolenky

- Agenda Stížnosti, petice a náměty
 - stížnosti;
 - náměty

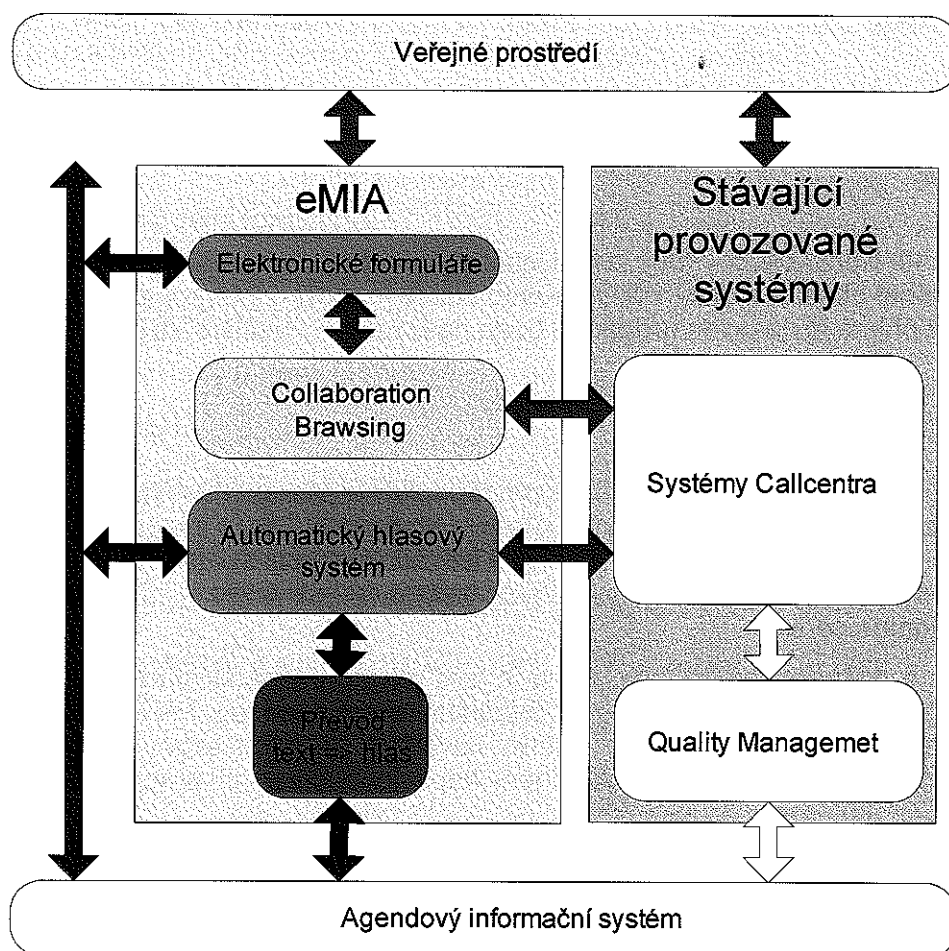
- Komponenta Konto plátce, která zajistí vytěžování údajů z poplatkových agend. Zobrazený stav je saldo konto občana a daný ÚMOB. Konto plátce je možno integrovat na těch obvodech, kde pro oblast příjmů je nasazen (případně bude nasazen) IS Radnice VERA®

Objednávkový systém

Jedná se o systém plánování/rušení schůzek prostřednictvím různých kanálů tak, aby se mohl občan pro vybranou agendu dostavit na přepážku v předem stanovený čas, s integrací na vyvolávací systém (pokud je instalován) nebo MS Exchange. Schůzky lze plánovat prostřednictvím:

- webového rozhraní – autentizování/neautentizování uživatelé,
- kontaktního centra

Po výběru místa a požadované agendy, která je buď podporována vyvolávacím systémem, nebo je systémově umožněno plánovat schůzku s příslušným zaměstnancem úřadu, je zobrazen příslušný kalendář s možností zvolit požadovaný termín návštěvy (v neobsazený čas). Ve funkci tohoto kalendáře jsou při zobrazení současně zohledněny kapacity přidělených přepážek ve vztahu k službám spjatých s IAS.



Logická architektura řešení

4. Řešení pro asistované služby eMIA

Nově implementované komponenty pro asistované služby eMIA budou integrovány do současně provozovaného technologického prostředí zadavatele, kterým je systém kontaktního centra Avaya a systém pro hodnocení kvality poskytovaných služeb NICE (Quality Management).

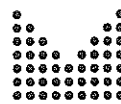
Základ tvoří stávající telekomunikační systém zadavatele postavený na platformě AVAYA a NICE. Tento systém je doplněn o komponenty pro funkci asistované služby eMIA. Pro navržené komponenty jsou využity nejnovější aktuálně dostupné verze na trhu.

Pro funkčnost je systém vybaven:

- IVR (Interactive Voice Response) systémem **Avaya Aura Experience Portal (AAEP)** s kapacitou 30 kanálů. AAEP podporuje pokročilé zpracování hovoru s inteligentním směrováním s možností identifikace volajícího, využití real-time informací pro směrování a využití CTI informací. Automatický hlasový systém umožňuje interaktivní obsluhu v českém jazyce

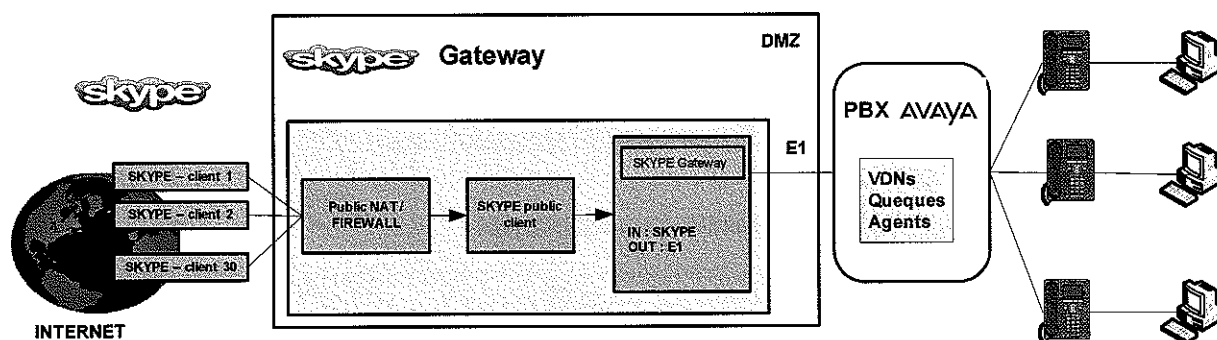


EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- Text to speech (TTS) – je systém pro převod textu do hlasové podoby. Technologie TTS text přečte a uloží ho ve formátu wav. Použití TTS eliminuje nutnost namlouvání jednotlivých hlášek, což má vliv na úsporu provozních nákladů a zvýšení efektivity práce. Součástí nabídky jsou licence pro 10 současných hovorů.
- Automatic Speech Recognition (ASR) – je systém pro automatické rozpoznávání mluveného slova. Součástí nabídky jsou licence pro 10 současných hovorů.
- SKYPE gateway – pro umožnění komunikace prostřednictvím hlasového kanálu SKYPE. Nabídka je založena na využití SKYPE gatewaye pro spojení SKYPE a Avaya telekomunikačního systému. Prostřednictvím SKYPE gatewaye, která vychází z podporovaných oficiálních SKYPE klientů, je realizováno propojení světa SKYPE a AVAYA telefonie. Hlasový kanál SKYPE je zabezpečen proti neoprávněnému použití prostřednictvím ISDN karty, která převádí prostředí internetu do prostředí TDM.



Zabezpečené připojení SKYPE Gatewaye

- Web Collaboration – softwarový nástroj pro asistovanou pomoc s formuláři, který umožňuje komunikaci mezi agentem kontaktního centra a občanem prostřednictvím webových formulářů. Díky web collaboration může agent sdílet obrazovku s občanem a pomoci mu v nesnázích při vyplňování formuláře. Podrobná specifikace rozhraní pro integraci bude součástí detailního realizačního projektu.
- Vývojová licence SOA (Service Oriented Architecture) pro napojení na externí systémy zadavatele a pro customizaci agentského desktopu

Navržený systém pro asistenční službu eMIA, je stejně jako základ telefonní systém Avaya, škálovatelný s modulární architekturou. V případě potřeby navýšení kapacity je možné rozšíření licencí, příp. hardware.

Technologie pro bezvýpadkový provoz bude řešena formou stávajících záložních zdrojů (UPS) zadavatele.

Web callback – objednávka zpětného volání

Součástí nabídky je telefonní aplikace web callback, která umožní občanům plánovat a vytvářet odchozí hovory z prostředí webových stránek SMO na zadané telefonní číslo. Ve webovém formuláři

magistrát



**INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM**



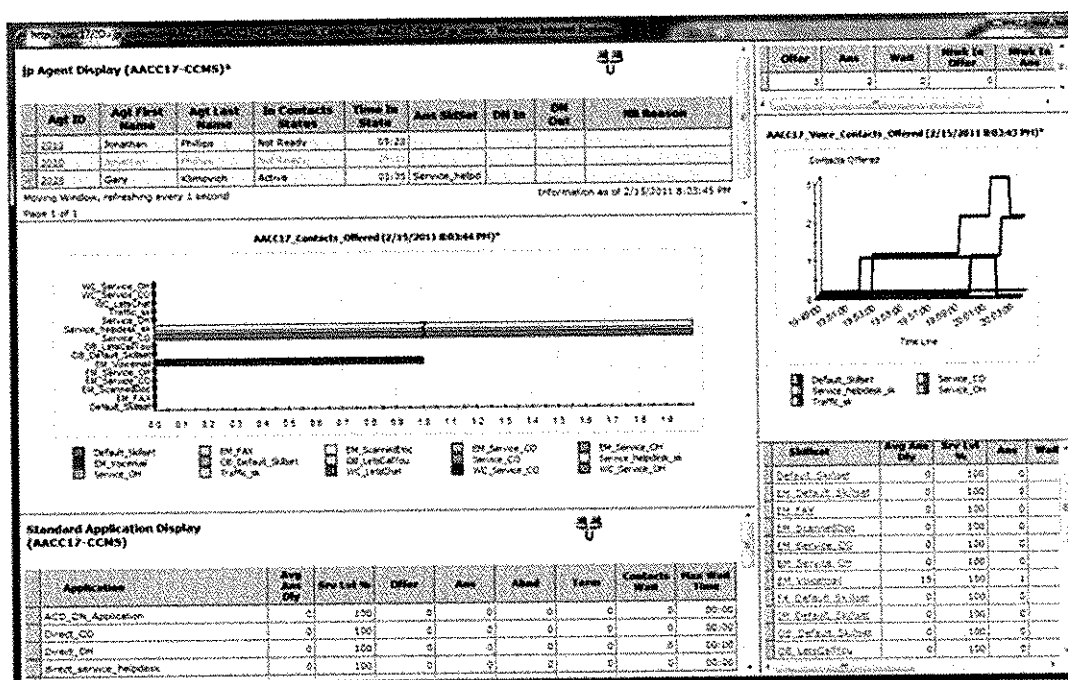
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

zadá občan telefonní číslo, dobu kontaktu a důvod hovoru. Pro zabezpečení aplikace proti neoprávněnému použití lze funkci zpřístupnit pouze přihlášeným občanům systému eMIA a provádět ověření oproti databázi povolených telefonních čísel.

Reporting – pro tvorbu požadovaných reportů bude využit stávající reportovací nástroj, který je součástí multimediálního kontaktního centra AACC a obsahuje standardizované balíčky multimediálních real-time a historických reportů.



Ukázka reportů v AACC

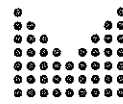
Standartní reporty jsou seskupeny do následujících kategorií:

- Konfigurační reporty
- Síťové reporty
- Výkonnost agentů
- Multimediální reporty
- Reporting odchozích hovorů
- Administrační reporty

Pro vytváření personifikovaných reportů bude využita komponenta Report Creation Wizard, která umožňuje vytváření nových reportů, údržbu a úpravu standardních reportů.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ

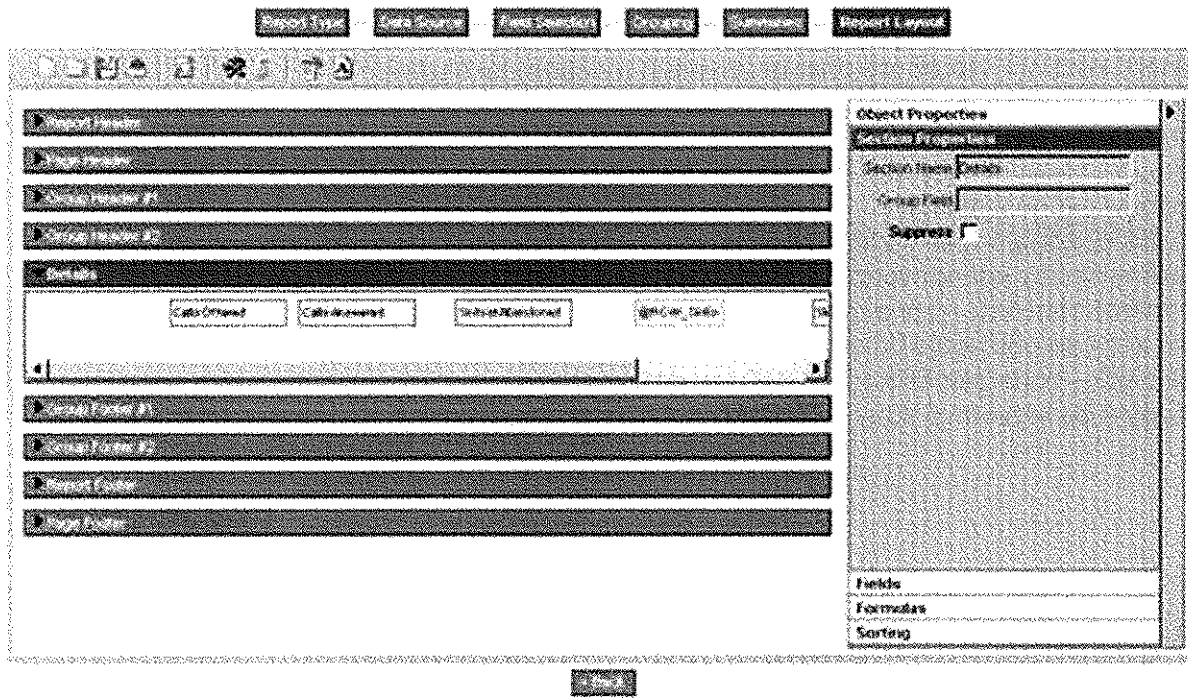


MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

AVAYA

Report Creation Wizard

Help Close



Průvodce pro tvorbu reportů

SMS brána – pro zasílání notifikačních SMS zpráv občanům. SMS brána bude připojena do LAN zadavatele a umožní zasílat dávkové SMS občanům.





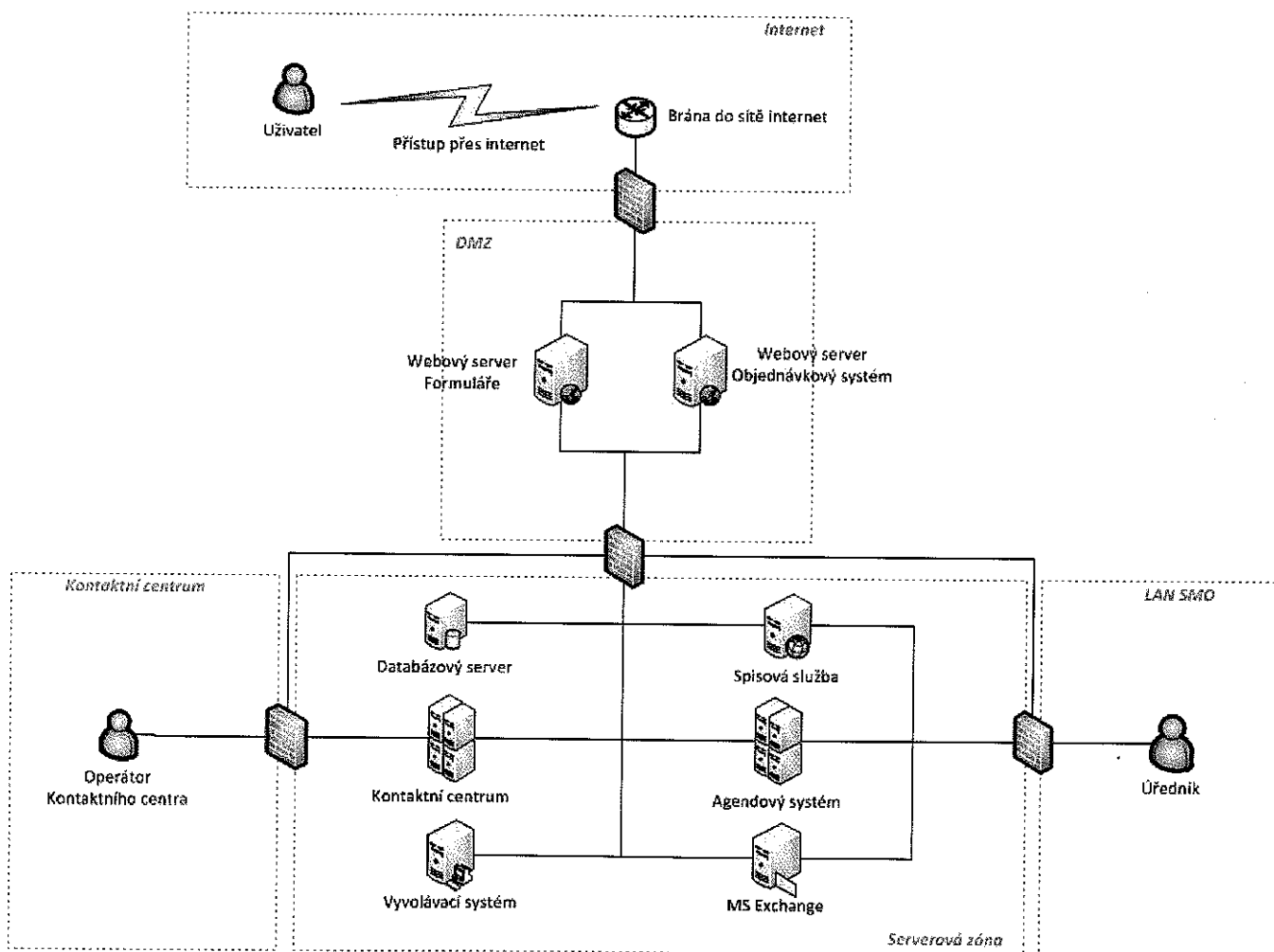
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Rozdělení na zóny

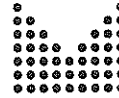
- **Zóna Internet** – nezabezpečená nedůvěryhodná zóna, veřejně dostupná, bez možnosti jakékoliv kontroly, slouží pro přístup uživatelů (občanů) ke službám
- **DMZ** – demilitarizovaná zóna, zabezpečený přístup k síťovým službám, služby tvoří první úroveň mezi uživatelem, který přistupuje prostřednictvím sítě Internet a serverovou zónou, obsahující hlavní služby a data, jsou zde umístěny webové servery formulářového řešení a objednávkového systému
- **Serverová zóna** – hlavní zabezpečená zóna s aplikačními a datovými servery, jsou zde umístěny služby agendového systému, spisové služby, databáze
- **Kontaktní centrum** – zóna operátorů kontaktního centra, je zabezpečena interními systémy, z této zóny se přistupuje do serverové zóny a do DMZ
- **LAN SMO** – zóna zaměstnanců SMO, je zabezpečena interními systémy, z této zóny se přistupuje do serverové zóny a do DMZ



Obr. Schéma rozdělení do jednotlivých zón



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Podpora prohlížečů, požadavky na vybavení klientské části

- Uživatel

- Operační systém
 - Windows 2003/XP/Vista/7
 - Linux SuSE 10,11/RedHat 5,6/Ubuntu 10.x, 11.04, 11.10/Debian 5,6
 - MacOS 10.5, 10.6, 10.7
- webové prohlížeče
 - Microsoft Internet Explorer 7,8,9
 - Mozilla Firefox 3 a 11
 - Google Chrome 6-18
 - Safari 5

- Zaměstnanec SMO

- Operační systém
 - Windows 2003/XP/Vista/7
 - Linux SuSE 10,11/RedHat 5,6/Ubuntu 10.x, 11.04, 11.10/Debian 5,6
 - MacOS 10.5, 10.6, 10.7
- webové prohlížeče
 - Microsoft Internet Explorer 7,8,9
 - Mozilla Firefox 3 a 11
 - Google Chrome 6-18
 - Safari 5

- **Operátor kontaktního centra** – Pro operátory kontaktního centra budou využito stávající HW a SW vybavení zadavatele, které je v souladu s HW a SW specifikací pro kontaktní centrum Avaya Aura Contact Center.

3 Provozní model architektury

Koncept provozního modelu architektury

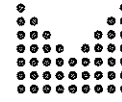
Navržený systém je založen na třívrstvé architektuře, každá vrstva má jasně definovanou funkcionalitu, mezi jednotlivými vrstvami jsou určeny komunikační rozhraní a protokoly, jednotlivé vrstvy jsou umístěny do příslušných zón síťové a bezpečnostní komunikace.

Funkce jednotlivých vrstev:

- **Prezentační vrstva** – internetový prohlížeč na straně klienta, komunikuje s aplikační úrovní na úrovni http/HTTPS protokolu, pro vyplňování elektronických formulářů lze využít i nativní aplikaci (volně stažitelná z internetu)



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



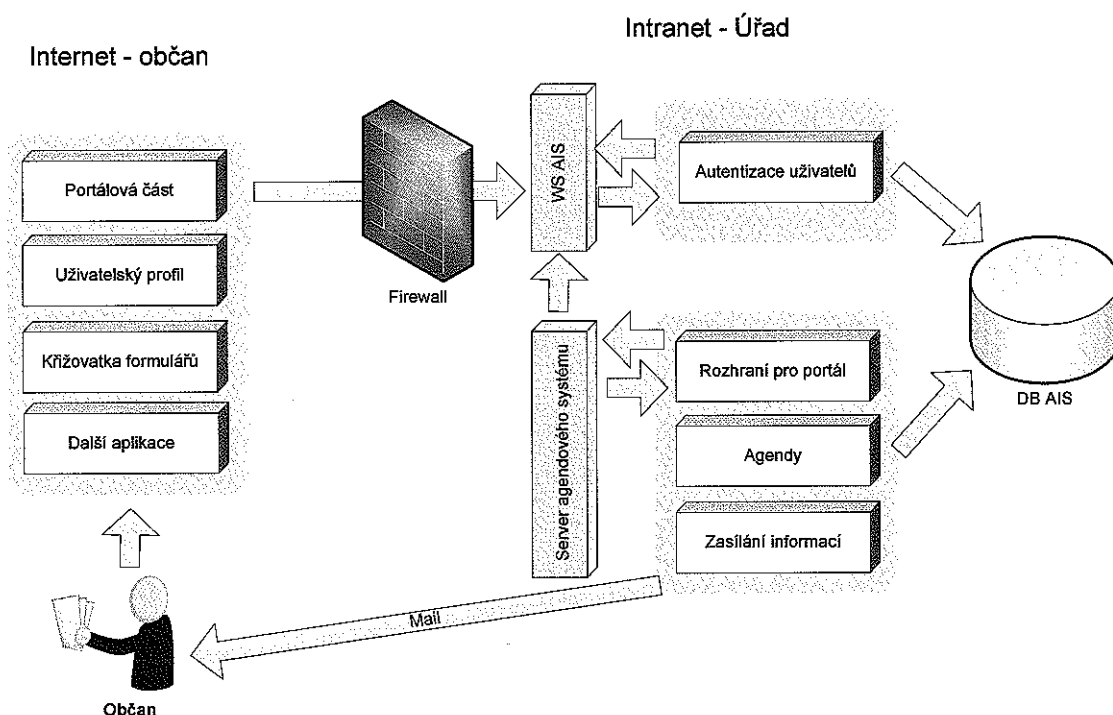
MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- **Aplikační vrstva** – webové servery, tvoří základní logiku systému, poskytují prezentační vrstvě příslušné komunikační rozhraní, komunikují s datovou úrovní. Aplikační vrstva bude doplněna o komponenty zajišťující vytěžování elektronických formulářů, vzniklých v eMIA a nové verze agend podporující spolupráci s formuláři eMIA
- **Datová vrstva** – je reprezentována stávajícím databázovým serverem zadavatele a jednotlivými rozhraními integrovaných systémů, poskytuje aplikační úrovni datovou a komunikační základnu.

Tato vrstva zajišťuje centrální úložiště pro uživatelská data i ostatní objekty vzniklé v agendách, které tvoří logicky samostatné celky a zároveň zajišťují jejich integraci pro procesy přesahující jednotlivé aplikační moduly (agenda → poplatek → neuhrazené příjmy → vymáhání pohledávek).

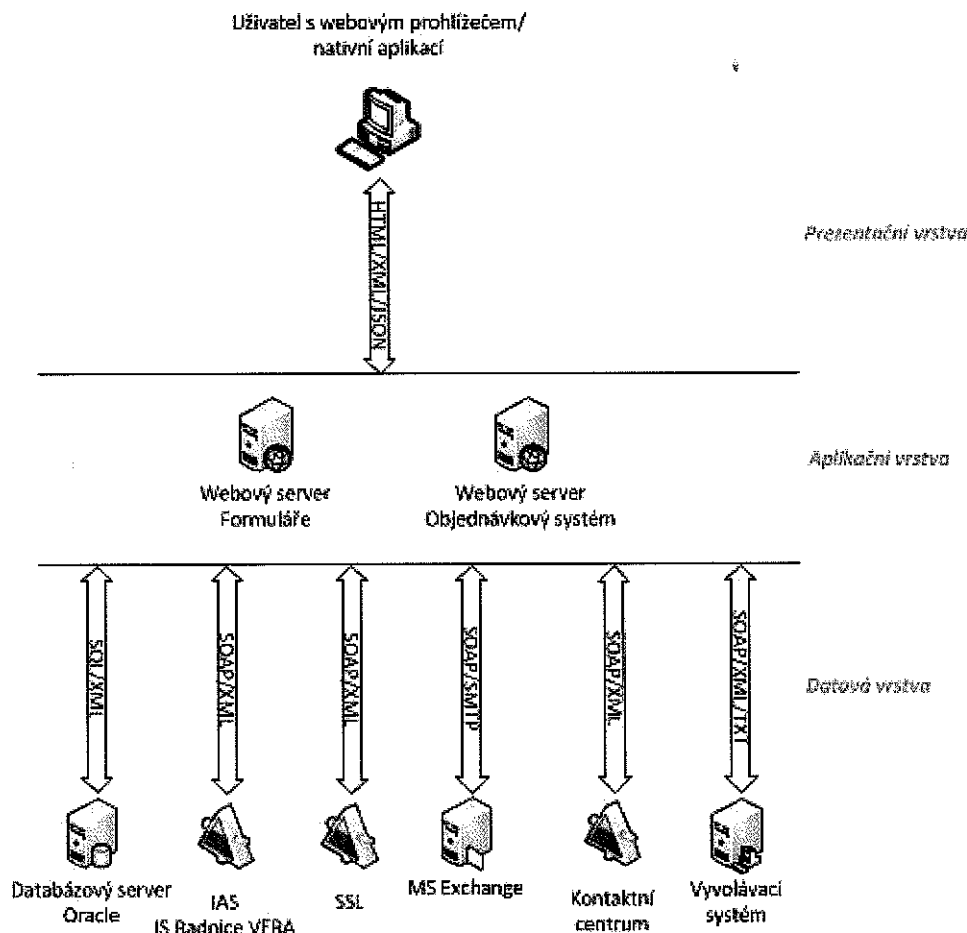
Data jsou ze systému dostupná uživatelům vždy on-line. Přístupová práva jsou řízena centrálně a místo, ze kterého uživatel k datům přistupuje, nemá na přístupová práva žádný vliv.

Agendy v rámci AIS Radnice VERA® budou provozovány v rámci stávající architektury na produkčním aplikačním serveru s napojením na produkční DB. Provozní model tedy plně odpovídá poptávanému řešení třívrstvé architektury.



Obr: Koncept provozního modelu

Pro formulářový a objednávkový systém jsou určeny dva nové webové servery zajišťující jednotlivé služby elektronických formulářů a objednávkového systému.



Obr. Komunikační schéma

Servery pro asistovanou službu eMIA jsou navrženy tak, aby umožnily předpokládané rozšiřování jak systému eMIA asistované služby, tak i multimediálního kontaktního centra. Návrh umožňuje účelnou škálovatelnost, případně doplnění o další systém při důsledném zachování principu ochrany vynaložených investic.

Přehled konfigurace HW a SW jednotlivých částí řešení

Integrace agendového systému SMO

Jelikož provoz IS Radnice VERA® již běží ve virtualizovaném prostředí, pro implementaci projektu je z pohledu koncových (tj. klientských) stanic vybavenost pracovišť SMO dostačující.



Formulářové řešení eMIA a objednávkový systém

Formulářové řešení eMIA a objednávkový systém bude provozováno na dvou virtuálních serverech. Dodavatel předpokládá poskytnutí virtuálních serverů zadavatelem. Specifikace serveru pro objednávkový systém a formulářové řešení je uvedeno v kapitole: „Požadavky na zadavatele“.

Asistovaná služba eMIA

Součástí dodávky bude následující HW a SW vybavení:

- AAEP (Avaya Aura Experience Portál) – IVR systém pro interaktivní obsluhu s kapacitou 30 kanálů. AAEP je navržen v následující topologii:
 - 1x EMP a MPP server – Media Processing Platform pro hlasovou funkcionalitu systému, obsahuje VoiceXML Voice Browser.
 - 1x Aplikační server s IVR aplikacemi.
- TTS (Text to speech) a ASR (Automatic speech recognition) systém. Oba systémy jsou vybaveny licencemi pro obsluhu s kapacitou 10 kanálů
 - 1xTTS a ASR server
- Skype gateway server
- SMS gateway
- Web Collaboration – softwarový nástroj pro sdílení obrazovek.

Web collaboration řešení bude provozováno na virtuálním serveru. Dodavatel předpokládá poskytnutí virtuálního serveru zadavatelem. Specifikace serveru pro web collaboration je uvedeno v kapitole: „Požadavky na zadavatele“.

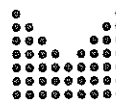
Síťová architektura LAN/WAN

Dodávané řešení bude respektovat stávající síťovou architekturu SMO.

Po stránce fyzického HW vybavení bude rozšířena pouze oblast kontaktního centra o hlasové systémy.

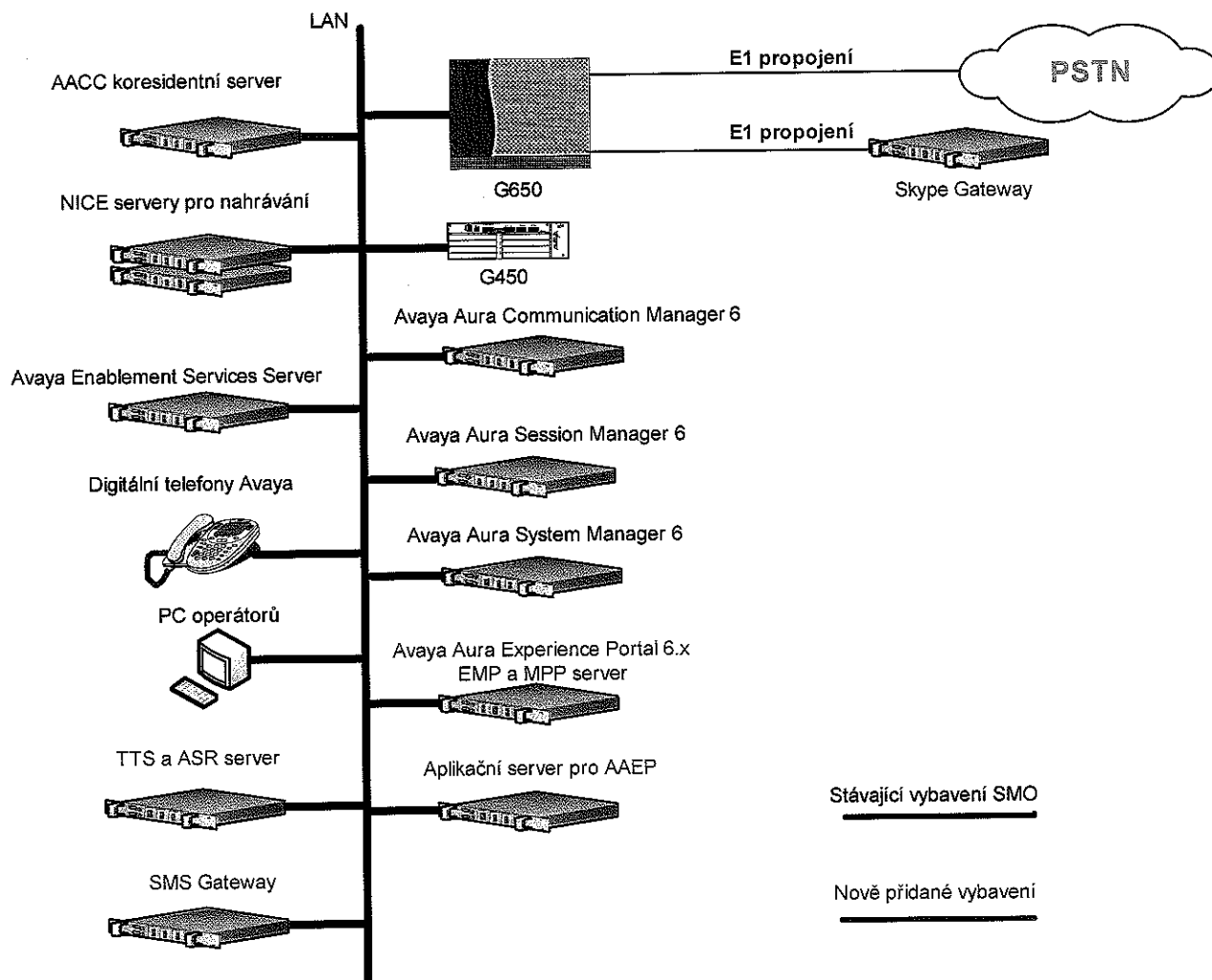


EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Multimediální kontaktní centrum SMO s asistovanou službou eMIA



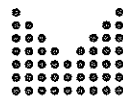
Obr: Rozšíření stávajícího kontaktního centra o hlasové systémy

Konektivita do jiných sítí

Konektivita do jiných sítí bude poskytována pouze prostřednictvím VPN připojení za účelem správy a servisu navrženého řešení. Dodavatel bude respektovat bezpečnostní politiku nastavenou ze strany SMO.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



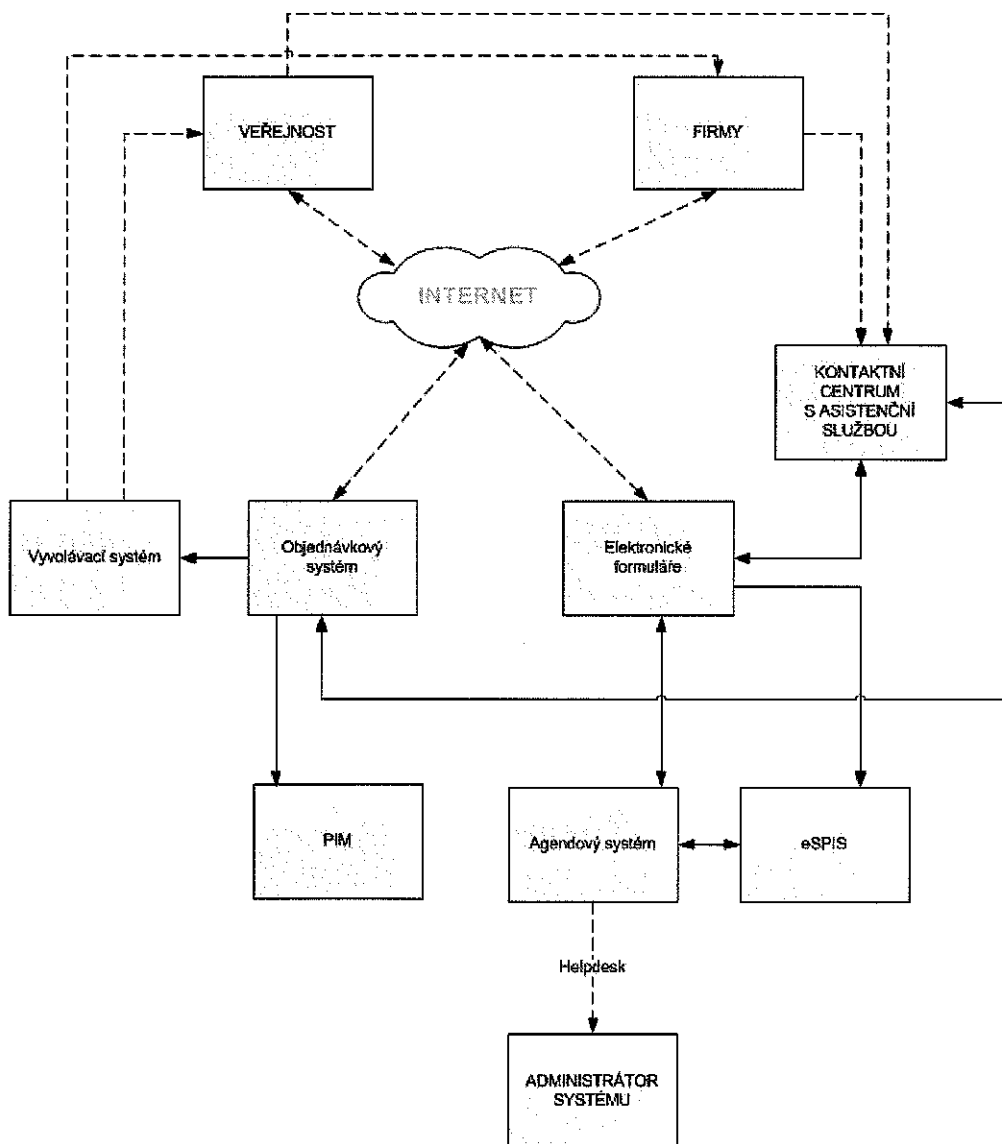
MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

4 Funkční vazby na okolí

Hlavní koncept funkčních vazeb

Hlavní koncept vazeb je založen na integrační platformě, která je stěžejní vrstvou IAS SMO. Tato vrstva bude propojovat nejen úřady SMO mezi sebou, ale i úřady s okolním světem. Konkrétní návrh řešení a specifikace jednotlivých vazeb bude součástí detailního realizačního projektu.

Funkční vazby na subjekty

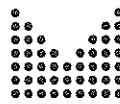


Funkční vazby na okolí

Vnitřní systémové vazby



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



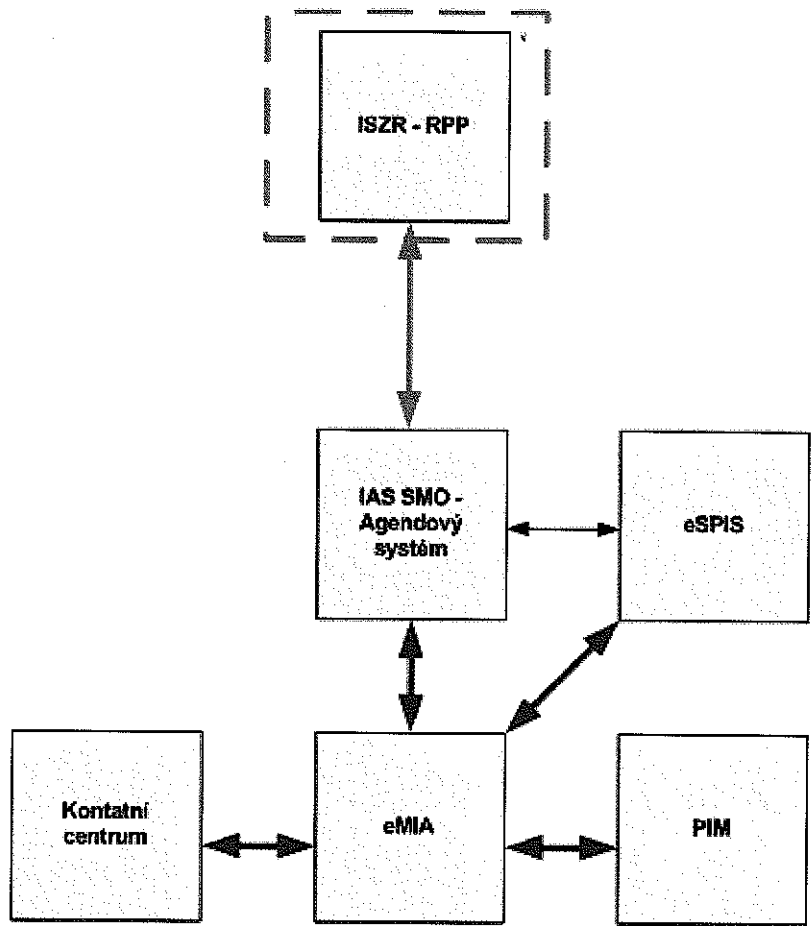
MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Popis jednotlivých vazeb systému:

- **Veřejnost** – přistupuje prostřednictvím sítě internet k elektronickým formulářům (pasivním i aktivním) a k objednávkovému systému, odesílá příslušné formuláře prostřednictvím internetu do aplikačního serveru, provádí objednávání/rezervaci na vyvolávací systém, může si vyžádat podporu prostřednictvím kontaktního centra s asistenční službou
- **Firmy** – přistupují prostřednictvím sítě internet k elektronickým formulářům (pasivním i aktivním) a k objednávkovému systému, odesílají příslušné formuláře prostřednictvím internetu do aplikačního serveru, provádí objednávání/rezervaci na vyvolávací systém, může si vyžádat podporu prostřednictvím kontaktního centra s asistenční službou
- **Elektronické formuláře** – nabízí veřejnost a firmám typové formuláře prostřednictvím sítě internet, kooperuje s kontaktním centrem pro podporu při vyplňování formulářů, zaslané elektronické formuláře jsou odeslány do zásobníku agendového systému nebo do spisové služby úřadu (v závislosti na typu formuláře), provádí autorizaci uživatele v agendovém systému
- **Kontaktní centrum s asistenční službou** – poskytuje podporu veřejnosti nebo firmám při vyplňování formulářů, kooperuje s formulářovým systémem (typovými formuláři v knihovně formulářů)
- **eSPIS** – spisová služba, kam jsou doručeny elektronicky podepsané elektronické formuláře z aplikačního serveru, tyto dokumenty jsou načítány do agendového systému pro validaci
- **Agendový systém** – načítá z eSPIS elektronické formuláře pro vytěžení, zasílá do aplikačního serveru notifikaci o podání, zasílá autorizační údaje na základě požadavku o autorizace uživatele, poskytuje údaje do pasivních a aktivních formulářů pro autorizované uživatele
- **Objednávkový systém** – nabízí autorizovaným/neautorizovaným uživatelům a kontaktnímu možnost objednání/rezervace schůzky, zasílá informace o rezervacích do vyvolávacího systému nebo do PIM
- **Vyvolávací systém** – zabezpečuje rezervace a vyvolávání na přepážkách
- **PIM** – v prostředí zadavatele je reprezentován MS Exchange



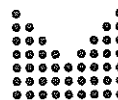
Funkční vazby mezi systémy



- Předmět opčního práva
- Stávající vazby podléhající upgrade v rámci projektu
- Nové vazby realizované v rámci realizace projektu

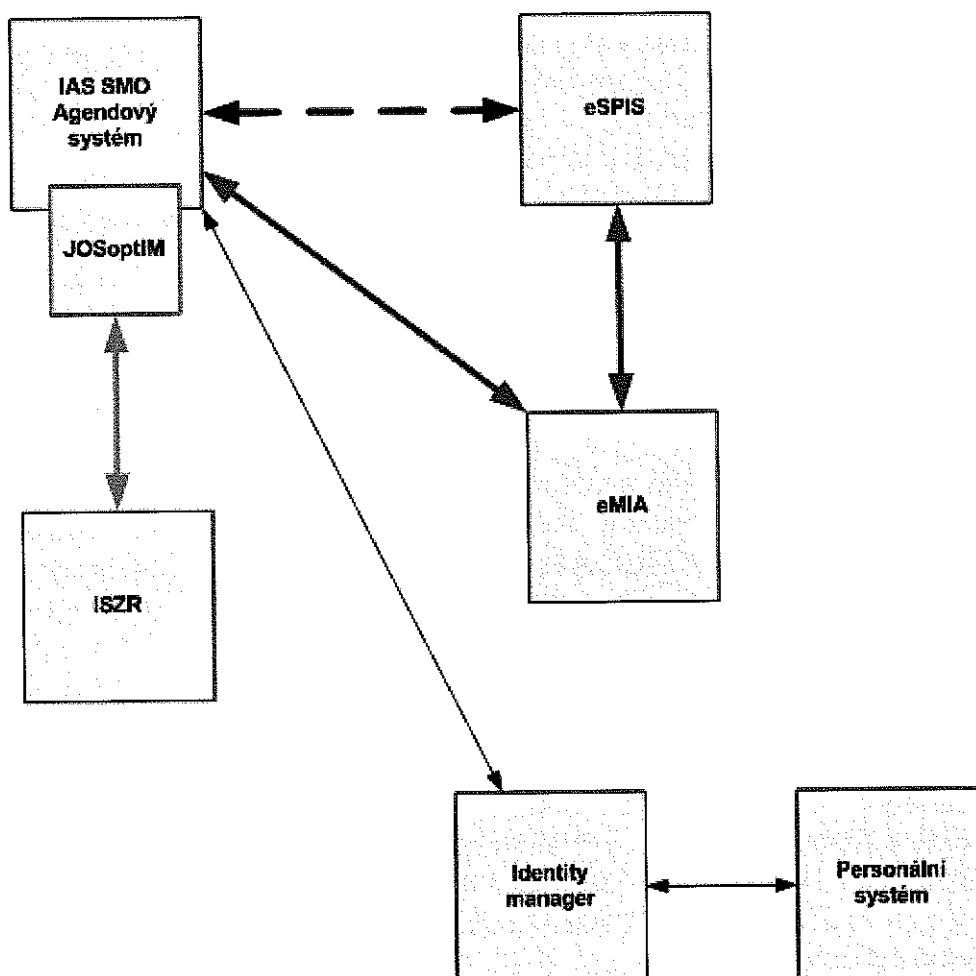


EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Vzájemné funkční vazby provozovaných informačních systémů vůči IAS SMO Radnice VERA[®]



- Předmět opčního práva
- Stávající vazby na AIS SMO
- Stávající vazby podléhající upgrade v rámci projektu
- Nové vazby realizované v rámci realizace projektu

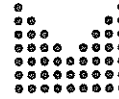
Tok informací a dat v rámci funkčních vazeb – Tok dat a informací v rámci funkčních vazeb je zobrazen orientovanými šipkami na obrázcích výše.

5 Principy bezpečnostní architektury

Bezpečnost komunikace a systému je rozčleněna na několik úrovní a je řešena různými typy technických a technologických prostředků.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Síťová bezpečnost – jednotlivé vrstvy jsou rozčleněny do zón⁶ podle stupně zabezpečení. Bezpečnostní politika je dána pravidly zadavatele a je tvořena na prvcích zadavatele. Základní principy bezpečné síťové komunikace je povolení pouze příslušných portů, které slouží pro poskytování služeb (HTTP, HTTPS, DNS apod.), při řešení síťové bezpečnosti vyšších vrstev OSI modelu jsou již využívány sofistikovanější nástroje na bázi IDS, sond apod.

Bezpečnost komunikace – komunikaci mezi jednotlivými komponenty je rozdělena do dvou skupin:

- Komunikace z nedůvěryhodné sítě do důvěryhodné sítě – jedná se o komunikaci mezi uživatelem (občanem, firmou) ze sítě internet a aplikačním serverem v DMZ. Komunikace bude probíhat prostřednictvím zabezpečené komunikace HTTPS protokolu, aby nebylo možno zachytávat provoz a informace, které mohou mít charakter osobních údajů nebo personálních údajů (přihlašovací heslo atd.)
- Komunikace z/do důvěryhodné sítě s nižším zabezpečením z/do důvěryhodné sítě s vyšším zabezpečením nebo do nedůvěryhodné sítě – jedná se o komunikaci mezi ostatními zónami, která již probíhá na HTTP nebo HTTPS protokolu, případně systémovém protokolu dané služby (např. Oracle)

Autorizace – v rámci komunikace je na různých úrovních vyžadována autorizace. Autorizace lze rozdělit do dvou skupin:

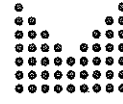
- Autorizace uživatele – uživatel (občan) může mít autorizaci do formulářového řešení a objednávkového systému. Takto autorizovaný uživatel má přístup k informacím o své osobě v agendových systémech, může zjistit informace o svých podáních, kontu plátce apod. Správu identit zajišťuje IS Radnice VERA[®]. Přístupy autorizovaných uživatelů budou v rámci systému logovány včetně požadovaných operací.
- Autorizace do služby – v případě, že integrace na službu bude vyžadovat autorizaci pro přístup, budou vytvořeny systémové účty (certifikáty, pomocí kterých bude probíhat zabezpečená komunikace mezi jednotlivými systémy. Informace o identitách si budou udržovat jednotlivé služby, které autorizaci vyžadují. Logování přístupu si budou zajišťovat jednotlivé služby.

Aplikace bezpečnostních pravidel pro uložení informací a přístupu k nim je zajištěna prostřednictvím dokumentace a školení na úrovni:

- fyzického přístupu ke klíčové infrastruktuře
- operačního systému
- databáze
- aplikace
 - rozlišením programových funkcí v závislosti na uživateli nebo uživatelské roli



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- specifikací konkrétních dat - vyžaduje-li to povaha aplikace (např. důvěrné informace) nebo povaha dat (např. osobní údaje)
- třívrstvou architekturou typu tenkého klienta
- zálohování a archivace

6 Návrh koncepce provozu

Definice skupin uživatelů a přístupových práv

Diferencované skupiny uživatelů a jejich přístupová práva vzejdou z analytické části v rámci detailního realizačního projektu.

Návrh způsobu zálohování

AIS SMO

AIS SMO nevyžaduje žádné zvláštní požadavky na zálohování. Způsob zálohování bude shodný se stávajícím způsobem zálohování existujícího produkčního prostředí, které si SMO řeší ve vlastní režii.

eMIA

Elektronické formuláře – webový server bude zálohován standardními mechanismy zadavatele na úrovni souborového systému. Data na serveru jsou statická bez výrazných změn. Data, uložená v databázi Oracle, jsou zálohována prostředky a mechanismy zadavatele

Objednávkový systém - webový server bude zálohován standardními mechanismy zadavatele na úrovni souborového systému. Data na serveru jsou statická bez výrazných změn. Data, uložená v databázi Oracle, jsou zálohována prostředky a mechanismy zadavatele

Hlasový systém asistenční služby eMIA

Hlasový systém (AAEP) uchovává informace o provozu po nastavenou dobu v nástroji WebAdmin.

Po tuto dobu je možné zjistit, zda a jakým způsobem byl hovor řešen, a to i v rámci funkce TRACE na hlasové aplikaci.

Standardně nastavujeme tuto historii na 7 dní.

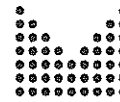
Tyto logy slouží pro investigaci v případě problému v Aplikaci, kde problém nelze jednoznačně identifikovat. Není určen pro Business reporting nebo jiný způsob reportu.

Naproti tomu, v hlasové aplikaci pro AAEP je možné zřídit tzv. kontrolní body, které mají za úkol poskytovat informaci o tom, kudy volající procházel a jaké s sebou nesl data.

Tyto informace se standardně zapisují do databáze (Oracle) zadavatele a záloha těchto dat je pouze v režii zadavatele.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

7 Popis řízení projektu

Předběžný harmonogram řešení

Přehled činností při realizaci projektu integrace agendových systémů pro Statutární město Ostrava znázorňuje následující harmonogram:

Integrace agendových systémů	170 dys	Mon 16.7.12	Fri 8.3.13	
Podepsání kontraktu	0 dys	Mon 16.7.12	Mon 16.7.12	
* Vypracování detailního realizačního plánu	40 dys	Mon 16.7.12	Fri 7.9.12	
Připomínkové řízení k plánu	15 dys	Mon 10.9.12	Fri 28.9.12	
Předání a schválení detailního plánu	0 dys	Fri 28.9.12	Fri 28.9.12	
Příprava testovacího prostředí - SMO	50 dys	Thu 23.8.12	Wed 31.10.12	
Implementační práce	85 dys	Mon 1.10.12	Fri 25.1.13	
Příprava šablon dokumentace (dle IOP)	5 dys	Mon 1.10.12	Fri 5.10.12	
* Integrace agendového systému SMO	70 dys	Mon 1.10.12	Fri 4.1.13	
* Implementace eMIA	79 dys	Mon 1.10.12	Thu 17.1.13	
* Implementace asistovaných služeb eMIA	70 dys	Mon 1.10.12	Fri 4.1.13	
Akceptace na testovacím prostředí	6 dys	Fri 18.1.13	Fri 25.1.13	
Příprava dokumentace a e-learningových kursů	10 dys	Fri 18.1.13	Thu 31.1.13	
Školení uživatelů	10 dys	Fri 1.2.13	Thu 14.2.13	
Testování	20 dys	Mon 28.1.13	Fri 22.2.13	
* Testovací provoz v produkčním prostředí	20 dys	Mon 28.1.13	Fri 22.2.13	
Zajištění publicity IOP	20 dys	Mon 28.1.13	Fri 22.2.13	
Předání zakázky	0 dys	Fri 22.2.13	Fri 22.2.13	
Akceptace zakázky	10 dys	Mon 25.2.13	Fri 8.3.13	

Přiložený harmonogram má pouze informativní charakter. Skutečný harmonogram s detailním rozpisem činností a odpovídajícími časovými údaji bude vypracován v rámci detailního realizačního projektu.

Řízení projektu

Dodávka a implementace bude řešena formou projektu založeného na metodice Prince 2.

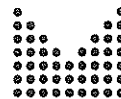


Použití mezinárodně uznávané metodiky projektového řízení přináší mimo jiné následující výhody:

- jednoznačné a pevné vymezení práv a odpovědností jednotlivých účastníků projektu
- účinné a předem definované řízení rizik, kvality, komunikace a případných problémů
- kontrolu všech činností/ celků prováděných v průběhu projektu na principu rozdělení do fází a rozdělení úrovní řízení



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



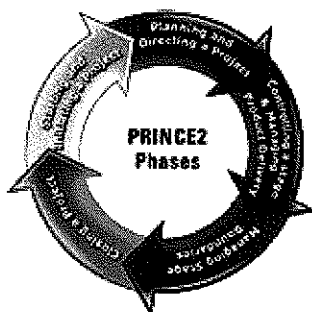
MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- používání jednotné terminologie všemi účastníky projektu

Nasazení standardizované projektové metodiky přináší konkurenční výhodu v podobě transparentnosti celého procesu projektu, případné změny a problémy lze řešit koordinovaně s dostatečnou časovou rezervou, tím je zajištěno efektivní využití finančních prostředků a lidských zdrojů určených pro daný projekt.

Před začátkem realizace projektu bude nutné:

- ustanovit organizační strukturu projektu a vyspecifikovat pravomoci/odpovědnosti
- jmenovat projektového manažera zodpovědného za projekt
- připravit projektový plán rozdělený do manažerských fází
- vyspecifikovat rizika spojená s projektem či návazností na další projekty



Společnost Geomant disponuje několika certifikovanými projektovými manažery metodiky Prince2 na úrovni Foundation i Practitioner. Jejich mnohaleté zkušenosti jsme mnohokrát zúročili v průběhu velkých projektů a přispěli k úspěšnému předání zakázek včas a v požadované kvalitě.

Co je PRINCE2?

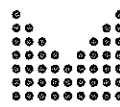
PRojects **I**N **C**ontrolled **E**nvironment) je metodika pro efektivní projektové řízení, založená na bázi standardizovaného procesního modelu projektového cyklu. PRINCE2 je standardem, široce využívaným jak v soukromém sektoru, tak státní správě po celém světě.

PRINCE2® je procesně orientovaná metodika projektového managementu, obsahuje zavedené standardy a postupy ověřené v praxi („best practices“). PRINCE2® je mezinárodně uznávaným standardem projektového řízení s možností získání certifikace ve dvou stupních. PRINCE2® je nástrojem pro efektivní a objektivní audit a hodnocení výkonnosti projektů.

Hlavními charakteristikami PRINCE2 knihy jsou:



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

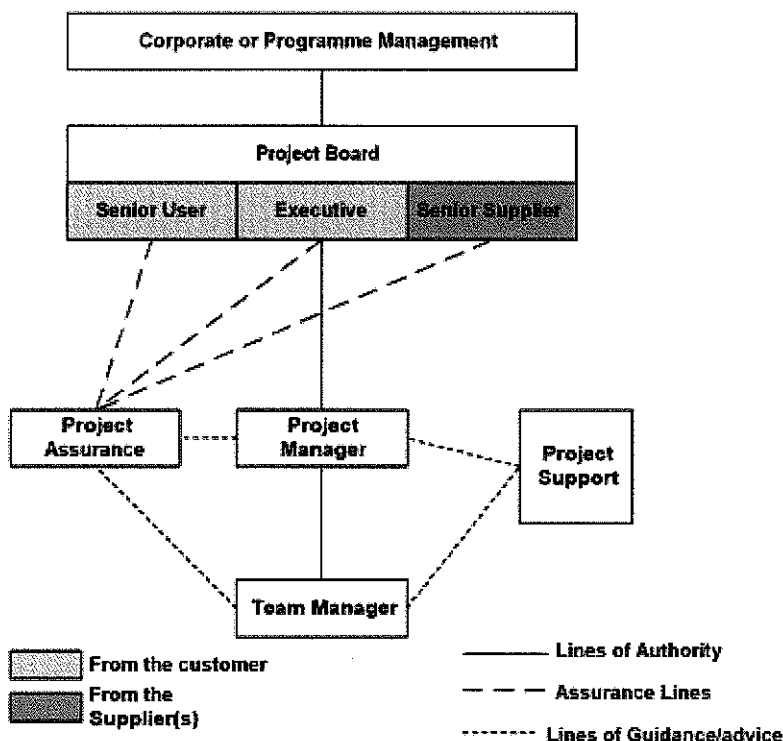
- Kontinuální obchodní zdůvodnění realizace projektu.
- Definovaná organizační struktura řídicího týmu projektu, včetně popisu rolí a odpovědností.
- Řízení na základě výjimek - projekt má definované tolerance pro všechny cíle projektu, pro delegování odpovědností.
- Projektové týmy, které se učí ze zkušeností.
- Projekt je zaměřen na dodání výstupů / produktů, přístup k plánování je založen na definování produktů, tedy výstupů projektu.
- Důraz na rozdělení projektu do říditelných a kontrolovatelných etap.
- Škálovatelnost, flexibilita a přizpůsobení k použití na různých typech projektů.

Původ metodiky řízení projektů PRINCE2

Je majetkem agentury Britské vlády - Office of Government Commerce (OGC), metodiku využívá Britská vláda, ale také řada firem v soukromém sektoru v Evropě a ve světě.

Je metodikou zahrnující procesy, principy, témata a techniky nezbytné pro úspěšné vedení projektů na straně zákazníka.

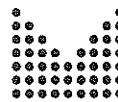
Metodika vznikla na základě rozsáhlé, mezinárodní studie s cílem shromáždit „Best Practices“ v projektovém managementu a je pravidelně aktualizována o nové poznatky z praxe.



Obr. Standardní organizační struktura dle Prince2 metodiky



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Rozdělení projektu na fáze.

Start Up

- Signed contract
- Appoint the Executive and the Project Manager
- Review Project Mandate and check understanding
- Corporate or programme appoint the Executive
- Executive to appoint Project Manager
- Create Daily Log

Project Initiation (Stage I)

- Create Project Plan
- Refine Business Case
- Prepare the Communication Management Strategy
- Prepare the Risk Management Strategy
- Prepare the Configuration Management Strategy
- Prepare the Quality Management Strategy
- Update Risk Register, Issue Register and Daily Log
- Seek project Board Approval

Stage II

- Product delivery

Stage III

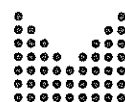
- Product delivery

Closing a project

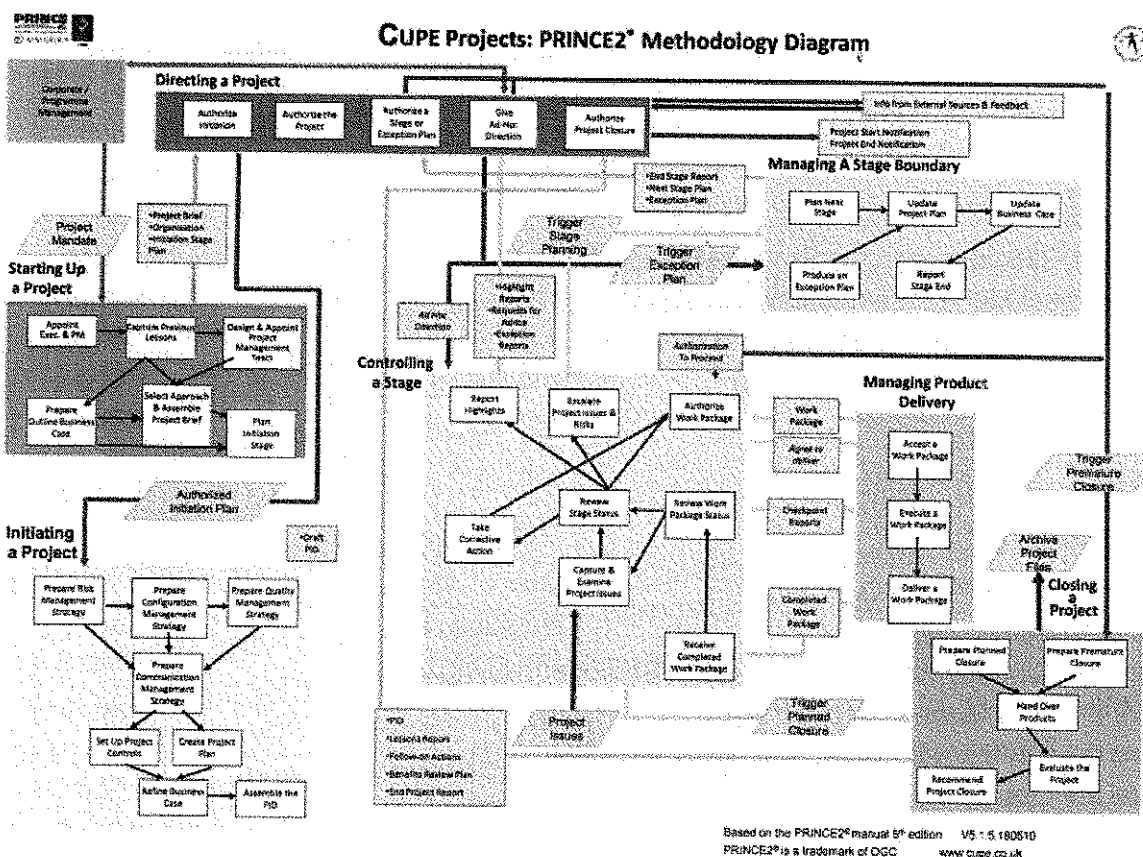
- Prepare planned closure
- Handover products
- Evaluate the project



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Řídící výbor (Project Board)

Nejvyšší orgán pro rozhodování a eskalaci problémů ve všech otázkách týkajících se realizace projektu. Je oprávněn činit veškerá strategická rozhodnutí v rámci projektu a v rozsahu funkčních pravomocí svých členů. Je místem, kam jsou eskalovány všechny problémy v celém průběhu projektu, které nebylo možno řešit na nižších úrovních projektu. Řídící výbor bude jednat minimálně jednou měsíčně, kontrolovat postup projektu a dále podle potřeby rozhodovat o problémech přesahujících kompetence Vedení projektu. Řídící výbor svolává zástupce uživatelů ze strany zákazníka. Řídící výbor rozhoduje konsensuálně, tj. dohodou všech členů Řídícího výboru. V případě, že nedojde k dohodě, je specifikován další postup (např. doplnění informací pro přijetí rozhodnutí) vedoucí k výsledku.

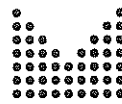
Realizační projektový tým

Projekt je realizován realizačním týmem projektu. Realizační tým projektu je tvořen tak, že pro každou implementovanou procesní oblast je stanoven zaměstnanec zadavatele (tj. klíčový uživatel – Senior User) a konzultant dodavatele. Projektový tým je veden vedoucím projektu (projektovým manažerem) dodavatele a vedoucím projektu zadavatele (projektovým manažerem).

Vedoucí projektu dodavatele a vedoucí projektu zadavatele mají odpovědnost za provedení činností v rámci projektu na denní bázi. Jejich úkolem je řídit týmy dle schváleného projektového plánu. Jsou přímo odpovědní řídicímu výboru projektu za to, že bude projekt dokončen ve stanoveném termínu, při daných nákladech a v požadované kvalitě.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Vedoucí projektu:

- koordinují práci týmů
- kontroluje průběžně postup projektu
- přijímají návrhy projektového týmu a rozhodují o nich v rámci svých kompetencí, případně je předkládají k rozhodnutí ŘV
- připravují materiály pro jednání ŘV
- navrhují změny projektu

Odborný garant / případně klíčový uživatel:

- jasná definice požadavků na funkčnost systému
- posouzení, zda interpretace těchto požadavků vedoucím týmu odpovídá jeho požadavkům
- otestování a odsouhlasení implementované funkčnosti systému
- vznášení požadavků na změny
- schvalování dílčích částí zpracovávané projektové dokumentace – Zpráv o stavu etapy, uživatelských příruček, testovacích scénářů,
- definování a zajištění součinnosti v rámci navazujících organizačních složek zadavatele
- definování pracovních postupů a řešení možnosti jejich změn vzhledem k funkcionalitě systému
- předávání podkladů k eskalaci problémů a rizik
- provádění akceptací přebíraných výstupů

Jméno a příjmení	Funkce	Poznámka

Fáze projektu



Aplikací projektové metodologie do konkrétního návrhu spojeného s touto zakázkou je rozdělení projektu do fází, což umožní vyšší stupeň kontroly a současně vytváří prostor pro řízení ke snížení rizik při realizaci vlastního projektu.

Na konci každé fáze vzniká uzavřený soubor kontrolovatelných výstupů projektu, kde je předpokladem akceptace zadavatele. Touto aplikovanou metodou má zadavatel již v průběhu projektu možnost průběžně kontrolovat, potvrzovat naplnění potřeb a cílů stanovených projektem. Tímto projektovým postupem jsou snížena rizika z nenaplnění stanovených projektových cílů. Zadavatel má jednoznačnou možnost ovlivnit výsledek, korigovat projektu v dílčích fázích, které potvrdí naplnění jeho potřeb.

Podrobné rozdělení projektu do fází bude součástí detailního realizačního plánu.

Řízení změn

Prostřednictvím nástrojů pro řízení změn jsou spravovány v průběhu projektu všechny požadavky na modifikace a změny funkcionalit a výstupů systémů, které nejsou zakotveny ve smlouvě a základních dokumentech projektu. Změny v průběhu projektu se mohou týkat například těchto oblastí:

- Rozsahu projektu.
- Harmonogramu projektu.
- Nákladů projektu.
- Organizace projektu.
- Výstupů projektu.

Zaznamenání požadavku na změny

Člen týmu identifikuje potřebu změny. Popíše ji, doplní důvody a předá ji vedoucímu projektu.

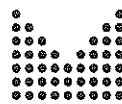
Zpracování změny

Vedoucí projektu společně změnu posoudí, provedou odhad dopadů na projekt a zadají změnu k realizaci (v případě, že se shodnou, že tato změna může být realizována v rámci definovaného rozsahu, harmonogramu a rozpočtu projektu) nebo (pokud tomu tak není) připraví podklady pro jednání řídicího výboru. Ten rozhodne o způsobu řešení změnového požadavku - zadá jej k realizaci, zamítne jej nebo vyvolá zahájení jednání o změně smluvního vztahu.

Komunikační matice

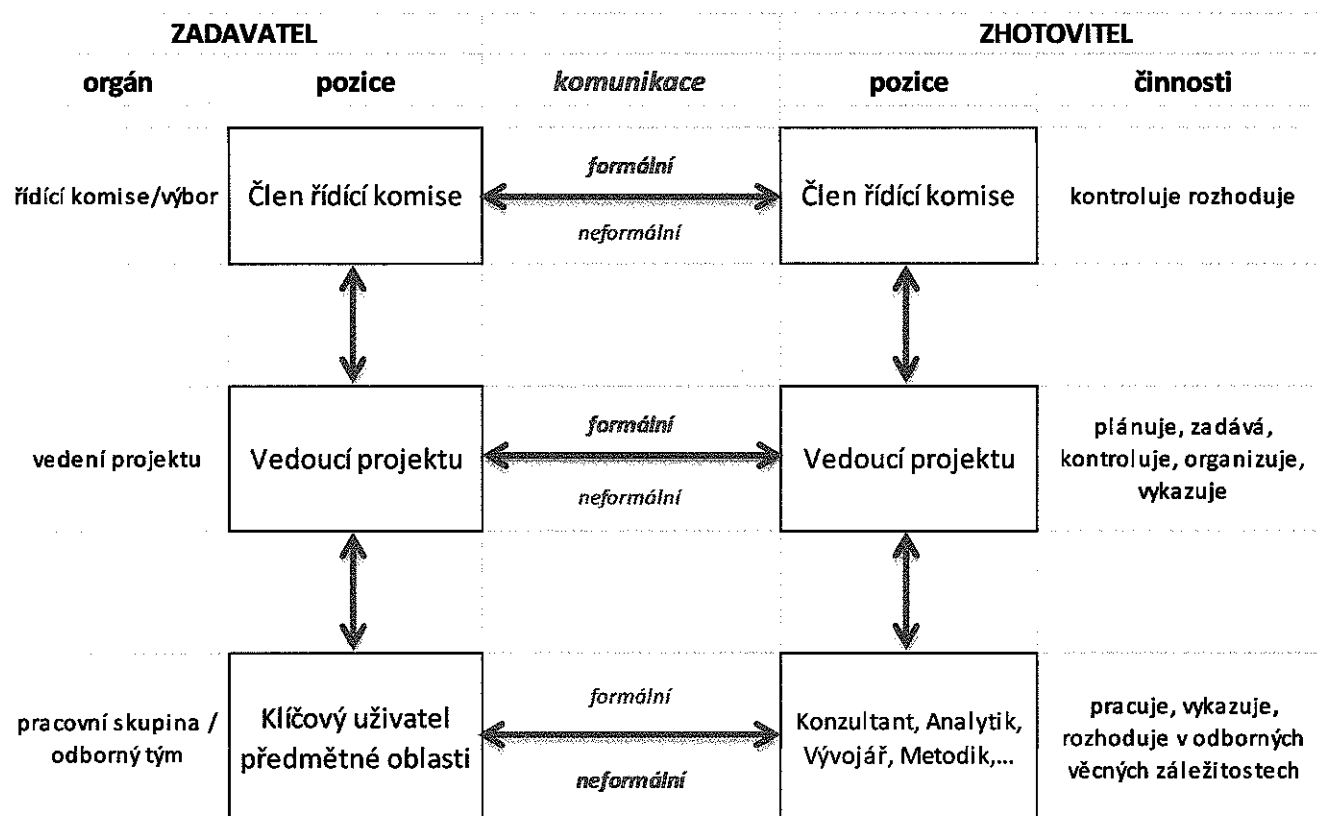


EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

KOMUNIKAČNÍ MATICE - VÍCESTUPŇOVÁ STRUKTURA PROJEKTU



Řízení rizik v projektu

Definice řízení rizik projektu

Riziko je potenciální událost, která pokud nastane, ovlivní nepříznivě projekt z pohledu naplnění jeho cílů – v termínech, rozsahu či kvalitě.

Řízení rizik je soubor postupů a nástrojů sloužících k identifikaci rizik, jejich vyhodnocení a přijetí opatření k jejich omezení.

Pro úspěšné řízení rizik na projektu je rozhodující:

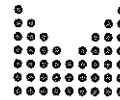
- průběžné vyhodnocování rizik realizace ze strany vedoucích týmů a Vedení projektu,
- přijetí prvních opatření k omezení rizik již v období před zahájením projektu,
- identifikace nových rizik a sledování účinnosti přijatých opatření v průběhu projektu,
- formalizace procesu řízení rizik pomocí závazných interních dokumentů a postupů.

Popis postupu řízení rizik projektu

Za sledování a řízení rizik projektu jsou zodpovědní Vedoucí projektu, kteří provádí jejich identifikaci v průběhu plnění jednotlivých fází projektu. Navrhují opatření vedoucí k zamezení vzniku nebo k omezení dopadů zjištěných rizik a eskalují je na účastníky projektu nebo řídicí struktury projektu, kompetentní k zajištění odpovídajících opatření.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Postupy řízení rizik projektu zahrnují následující aktivity spojené s identifikací, vyhodnocením a ošetřením rizik ohrožujících projekt:

- Výchozí identifikace rizik projektu se provede v období přípravy projektu. Na základě výsledků této identifikace bude zahájen proces řízení rizik, který bude používán i v dalším průběhu projektu.
- Identifikovaná rizika jsou Vedoucími projektu zaznamenána do Zázpisu, který slouží k jejich evidenci, sledování a řízení.
- Identifikace rizik v průběhu realizace projektu probíhá zejména na úrovni projektového týmu, odkud jsou rizika eskalována na Vedoucí projektu. Vedoucí projektu provádí identifikaci rizik za pomoci odborných garantů.
- Vedoucí projektu odpovídá za projednání opatření, která jsou v jeho kompetenci, určení odpovědnosti a termínů. Rizika, k jejichž omezení jsou zapotřebí opatření nad rámec kompetencí Vedoucího projektu, jsou eskalována na Řídící výbor projektu.
- V případě závažného ohrožení projektu je z iniciativy Vedoucího projektu svoláno mimořádné zasedání Řídícího výboru projektu.
- Vedoucí projektu jsou zodpovědní za průběžné sledování účinnosti opatření přijatých k omezení rizik projektu.
- Informace o aktuálním stavu rizik je součástí dokumentu Zpráva o stavu projektu, předkládané Vedením projektu Řídícímu výboru projektu. Vedení projektu v tomto dokumentu navrhuje i opatření vedoucí k jejich omezení, která je zapotřebí na Řídícím výboru projednat.

Pravidla komunikace

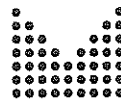
Pro realizaci projektu jsou stanovena následující pravidla komunikace a schéma pravidelných schůzek:

Všechny týmy se budou setkávat s následujícími cíli:

- Plánovat práci a projednávat stav projektu.
- Stanovit postupy implementace IS a přijmout potřebná opatření.
- Informovat o postupu, problémech, nevyřešených bodech a hledat řešení problémů.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Z každé schůzky musí být do 2 pracovních dní vyhotoven zápis, odsouhlasený oběma stranami, který obdrží obě strany a dále bude zápis uložen v příslušném adresáři v projektové knihovně.

Připomínky musí být podány do 2 pracovních dnů, jinak je zápis akceptován. Ze zápisu musí být zřejmé, co bylo tématem dané schůzky, jaké z ní vyplývají úkoly, jak byly splněny dříve definované úkoly a jaká opatření byla přijata v případě nesplnění některého úkolu, zodpovědné osoby a termín pro splnění konkrétního úkolu, tzn. bude proveden zápis s minimálně následujícími body:

- Datum, čas a místo.
- Seznam účastníků a kdo další má být informován.
- Popis jednání, komentář.
- Výsledek kontroly splnění dříve definovaných úkolů
- Nové úkoly (včetně odpovědné osoby a trvání).
- Datum, čas, místo a případně program další schůzky + hrubý plán schůzek na následující měsíc (klouzavě).

Pro zápis z jednání projektového týmu bude použita předloha vzor č.1.

Body programu pro jednání Řídícího výboru budou připraveny Vedoucími projektu.

Předávací/akceptační řízení

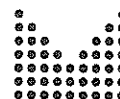
Pro předávání plnění předmětu smlouvy (resp. dílčího plnění) zadavateli je v rámci projektové metodologie použita procedura "akceptace", nebo také "akceptační řízení". Tento proces představuje protokolární přejímku plnění (resp. dílčího plnění) a je ukončen podpisem akceptačního protokolu pověřeným vedoucím projektu ze strany dodavatele a zadavatele. Předmět plnění smlouvy je dodán po akceptačním řízení, které je provedeno v rámci poslední etapy projektu, tedy po předání naplnění předmětu smlouvy jako celku.

Standardní průběh akceptační procedury je následující:

- Dodavatel připraví plnění, nebo dílčí plnění, testovací scénáře a písemně vyzve zadavatele k zahájení akceptačního řízení. Vlastní akceptační řízení je zahájeno potvrzením převzetí výzvy, ve které je stanoven termín vlastní akceptace, nebo automaticky po uplynutí tří pracovních dnů od odeslání vlastní výzvy k akceptaci, nebo stanoveného termínu k zahájení vlastního akceptačního řízení.
- Zadavatel do tří pracovních dnů od převzetí předá dodavateli písemně seznam veškerých vad zjištěných v průběhu akceptační procedury včetně jejich kategorizace.
- Dodavatel do tří pracovních dnů od doručení seznamu vad je se zadavatelem projedná a předá písemně závazek, jak a v jakém čase budou vady plynoucí z akceptačního řízení odstraněny.
- Vedoucí projektů podepíše protokol obsahující stanovisko k výsledku akceptační procedury. Plnění může být akceptováno v těchto stavech:
 - Bez výhrad.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- Akceptováno s výhradami v případě, že plnění obsahuje méně než kritický počet vad (počet závisí na konkrétních podmínkách projektu), které neznemožňují funkci nebo užívání předávaného plnění současně se závazkem dodavatele k jejich odstranění ve vzájemném časovém souladu vedoucím k jejich odstranění. Vadami tohoto typu mohou být:
 - Vady, které způsobují problémy při užívání softwarového produktu nebo jeho částí, ale užívání systému jako celku je možné a vady nemají vliv na kvalitu obsažených a prezentovaných údajů souvisejících se zpracováním.
 - Nevýznamné (formální) vady.
- Neakceptováno v případě, že plnění obsahuje větší než kritické množství vad (počet závisí na konkrétních podmínkách projektu), které neznemožňují funkci předávaného plnění, nebo jednu či více hrubých vad, které znemožňují užívání plnění nebo jeho částí nebo způsobují vážné provozní problémy.
- Úspěšné akceptační řízení nezbavuje dodavatele povinnosti odstranit vady ve stanovených lhůtách.
- Odstranění vady zadavatel písemně potvrdí.
- V případě, že akceptační řízení je ukončeno s výsledkem „neakceptováno“ je dodavatel povinen odstranit vady v nejkratší možné lhůtě. Po jejich odstranění dodavatel oznámí zadavateli připravenost k opakování akceptační procedury nejméně tři pracovní dny před předáním plnění. Dodavatel má možnost opakovat dané akceptační řízení třikrát. Pokud ani třetí opakování vlastního řízení není úspěšné, dochází k eskalaci na řídicí výbor projektu.
- V případě, že zadavatel nepředá seznam vad ve stanovených lhůtách je považováno, že zadavatel nevyjadřuje uplatnit vady, tedy výsledek dané akceptační procedury je „akceptováno“.
- Všechny lhůty uvedené v akceptační proceduře jsou stanoveny vzhledem k náročnosti provedení akceptačních procedur, pokud není dohodnuto jinak podle náročnosti a potřeb projektu.

Projektové předpoklady a součinnost

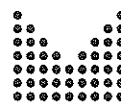
Předpokladem naplnění stanovených projektových cílů je poskytnutí požadované součinnosti ze strany zadavatele. Součinnost na zadavatele je uvedena v kapitole: „Požadavky na zadavatele“

Oblasti součinnosti zaměstnanců zadavatele:

- Definice procesů, příprava konceptu nasazení (rekapitulace požadavků na funkce systému, na integraci s dalšími systémy, na přenosy dat, organizaci práce, výstupy ze systému apod.)
- Příprava dat a podkladů nutných pro nastavení systému.
- Zadávání vybraných údajů ve fázi nastavení systému a při přípravě na produktivní provoz.
- Při programování a oživování rozhraní pro pravidelný přenos dat z/do dalších podsystémů.
- Zajištění přípravy dat pro jejich jednorázový přenos do systému v okamžiku jeho uvádění do produkčního provozu.
- Školení koncových uživatelů.
- Realizace testů.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- Zapracování změn v procesech spojených s implementací informačního systému do interních předpisů a pokynů, vypracování nových interních předpisů a pokynů.
- Zajištění podkladů a součinnosti třetích stran.

Vzor č. 1

Zápis z jednání	
Název projektu:	
Datum:	
Číslo zápisu:	
Zástupci odběratele:	
Zástupci dodavatele:	
Rozdělovník:	
Zapsal:	Kontakt:
<p><i>Prosím, ověřte správnost tohoto zápisu. Pokud budete požadovat úpravu, kontaktujte autora zápisu do dvou pracovních dní od obdržení. Nebudou-li vneseny připomínky, bude tato verze brána za platnou a odsouhlasenou zúčastněnými.</i></p>	

Body jednání	
Číslo	Popis



Rizika projektu					
Číslo	Popis	Zjistil	Datum	Opatření	Závažnost
					vysoká
					nízká

Úkoly a termíny					
Číslo	Popis	Zadáno	Termín	Zodpovědný	Stav
					splněno
					nesplněno
					probíhá
					nový

Ostatní informace	
Číslo	Popis

 <p>INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM</p>	 <p>EVROPSKÁ UNIE EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ</p>
--	---



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

--	--

Termín dalšího jednání:	
-------------------------	--



**Vzor č. 2**

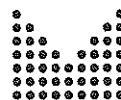
Zpráva o stavu projektu			
Název projektu:			
Datum:			
Číslo:			
Rozdělovník:			
Na vědomí:			
Zapsal:		Kontakt:	

Práce na projektu v aktuálním období		
Číslo	Oblast	Popis

Stav požadavků na změnu v aktuálním období					
Číslo	Oblast	Popis	Žadající	Termín	Stav
					K zaevidování
					K posouzení
					Schváleno



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

					Odmítnuto
					V realizaci
					akceptováno

Plánované činnosti v příštím období od do		
Číslo	Oblast	Popis

Rizika projektu					
Číslo	Popis	Zjistil	Datum	Opatření	Závaznost
					vysoká
					nízká

Úkoly Řídícího výboru a termíny					
Číslo	Popis	Zadáno	Termín	Zodpovědný	Stav



					splněno
					nesplněno
					probíhá
					nový

Vzor č.3**Změnové řízení číslo:**

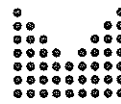
Projekt:	
Předmět úpravy:	
Zadavatel:	

Popis požadavku a důvod změny			
Navrhovatel:		Datum:	

Navrhované řešení:			
Řešitel:		Datum:	



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Dopady změny:	
Dotčené části díla:	
Náklady:	Např. 16 hodin = = XXX,- Kč
Změna harmonogramu:	Posunutí termínu realizace o XXX dnů

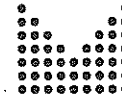
Výsledky změnového řízení:			
Schváleno výborem	řídícím	Ano – Ne - k dopracování	Řízení odloženo na (datum):
Důvod neschválení:	Odůvodnění		
Schválil:		Datum:	
Jméno odpovědné osoby (osob):		Podpis (podpisy):	

8 Požadavky na zadavatele

- Připravenost telekomunikačního systému pro funkčnost navrženého řešení „Asistovaná služba veřejnosti při využívání části IAS SMO“. Zajištění následujících komponent telefonního systému:
 - o Avaya PBX
 - o Avaya Aura Contact Center 6.x
 - o Avaya Aura Session Manager
 - o Avaya Aura System Manager
 - o Avaya Enablement Services (AES) server
 - o Nahrávací systém NICE s funkcionalitou pro nahrávání hovorů a Quality Management.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- Připravenost prostorů pro instalaci dodávaných zařízení
 - o Serverovna
- Připravenost sítě LAN
- Dodání testovacího prostředí v souladu s harmonogramem
- Dodání dat pro konfiguraci systému
- Vzdálený VPN přístup k systému
- Poskytnutí všech potřebných přístupů do místností a serveroven a ke všem potřebným zařízením
- Poskytnutí přístupu ke všem potřebným aplikacím a systémům
- Zajištění síťové infrastruktury
- Zajištění konferenční místnosti pro školení uživatelů systému, včetně data projektoru a flipchartu
- Stanovení zástupců zadavatele jako klíčových představitelů za každou oblast projektu s dostatečnými odbornými znalostmi a kompetencemi: integrace IAS SMO, řešení eMIA, asistenční služba eMIA, integrace eGON služeb na RPP,
- Pravidelná účast všech klíčových pracovníků zadavatele v rámci jednání realizačních týmů;
- Aktivní součinnost při zprovoznění technologické infrastruktury;
- Školení správy systému
- Školení správců AIS
- Školení koncových uživatelů AIS
- Stanovení matice oprávnění agendových x činnostních rolí
- Příprava dat (reprezentativních vzorků) pro ověřovací i testovací provoz
- Aktivní účast během ověřovacího a testovacího provozu včetně ověření všech procesů řešení

Požadované součinnosti:

- Poskytnutí součinnosti specialisty sítě LAN
- Poskytnutí součinnosti operátora PSTN
- Poskytnutí součinnosti při testování

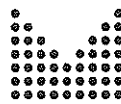
Požadavky na zřízení služby dohledu:

Hlavním předpokladem zajištění služby je vzdálený přístup k servisovaným prostředkům odběratele pomocí standardizovaných nástrojů, např. přístupu prostřednictvím VPN či modemu, dále zajištění fyzického přístupu k servisovaným zařízením pro pověřené specialisty dodavatele a zajištění organizačních podmínek pro operativnost zásahu technika v případě komplexnějších poruch.

Shrnutí požadovaných součinností:



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- Zřízení VPN přístupu pro vzdálenou správu a dohled
- Zřízení fyzických přístupů k zařízení pro potřeby on-site oprav/aktivit
- Definování odpovědných osob
- Zaškolení postupů nahlašování požadavků

Součinnost veškerých technických a organizačních aktivit souvisejících s inicializací projektu

Požadavky na HW a SW vybavení

Zadavatel poskytne následující virtuální servery v požadované specifikaci:

1. Webový server pro formulářové řešení

- 1 x Intel Core 2 Quad E5430 2.66GHz CPU,
- 12MB L2 cache (8 cores total),
- min. 8GB RAM,
- Úložný prostor 100 GB s diskovou kapacitou na zdrojích zadavatele

2. Server pro objednávkový systém

- 1 x Intel Core 2 Quad E5430 2.66GHz CPU,
- 12MB L2 cache (8 cores total),
- min. 8GB memory,
- Úložný prostor 100 GB s diskovou kapacitou na zdrojích zadavatele

3. Webový server pro sdílenou asistovanou podporu

- 1 x Intel Core 2 Quad E5430 2.66GHz CPU,
- 12MB L2 cache (8 cores total),
- min. 4GB RAM,
- Úložný prostor 50 GB s diskovou kapacitou na zdrojích zadavatele
- Windows Server 2008 R2 Remote Desktop Services (RDS) - licencováno pro minimálně 10 konkurenčních RDP připojení.

9 Aktualizace stávající bezpečnostní dokumentace

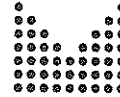
Součástí projektu bude aktualizace stávající bezpečnostní dokumentace. Cílem bude provést její aktualizaci vzhledem k dodávanému plnění, rozsah bezpečnostní dokumentace odpovídá normě ISO 27001. Dodavatel předpokládá plnění v rozsahu 5 člověkodnů.

Předpokládaný seznam bezpečnostních dokumentů, které budou aktualizovány při plnění projektu:

- Bezpečnostní politika,
- politika řízení přístupu,



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



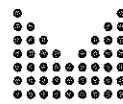
MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- přílohy – revize uživatelských práv, seznam uživatelů s administrátorským oprávněním, podmínky pro používání účtu s administrátorským oprávněním,
- klasifikace informací
- Pravidla pro přístup třetích stran

Podrobný rozbor a specifikace rozsahu bude proveden v rámci detailního realizačního projektu.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Příloha č. 2 smlouvy – Záruční podmínky

Základní požadovaná definice úrovní záruční podpory

Pro zajištění správné priority a rozlišení důležitosti poruchy jsou definované kategorie poruch. Každé kategorii odpovídá stanovený reakční čas odezvy a čas odstranění poruchy (restore time) v souladu s mírou dopadu poruchy na funkčnost celého systému.

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení záručních vad:

Úroveň hlášení			Popis
vysoká	V1	„Kritická vada“	Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení.
střední	V2	„Urgentní vada“	Závada produktu výrazně omezuje správnou funkcionalitu aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat.
nízká	V3	„Vada“	Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.

Garantována úroveň záruční podpory:

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni záruční podpory:

Úroveň hlášení			Odezva (garantovaná reakční doba)	Doba pro úplné vyřešení požadavku
vysoká	V1	„Kritická vada“	1 hodina	48 hodin
střední	V2	„Urgentní vada“	2 hodiny	48 hodin
nízká	V3	„Vada“	2 hodiny	Do 8 dnů

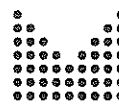
V rámci plnění dle odst. 2.4 písm. g) zadávací dokumentace bude dodavatel poskytovat záruku na dodané plnění v délce 24 měsíců od řádného předání plnění. Součástí záruční podpory bude poskytnutí záruky za jakost dodaného plnění a řešení záručních vad dle stanovených SLA

Incident Management

Služby incident managementu zahrnují komplexní správu nahlašování a evidenci vzniklých vad.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Veškeré činnosti a zásahy jsou v případě potřeby koordinovány z centrálního dispečerského střediska Geomant v SLA režimu 24x7x365.

Postupy a cyklus vzniklé závady jsou podřízeny přísným pravidlům kontroly stavů incidentu, jednoznačných odpovědností a dále ošetřeny procesem notifikací a eskalačních pravidel.

Title	Status	Case Number	Priority	Created On
Implementace IPT	Active	CAS-01014-018224	Normal	4.12.2009 15:30
Implementace PSO	Active	CAS-01013-014040	Normal	4.12.2009 15:30
nejde aplikace	Resolved	CAS-01007-5688PH	Normal	30.11.2009 11:27
vadila EI deska	Resolved	CAS-01008-2790Z7	Normal	3.12.2009 18:03
Prezise - PIX features	Active	CAS-01003-010089	Normal	28.11.2009 22:51
opravit telefon	Active	CAS-01004-30144110	Normal	28.11.2009 23:06
opravit 1	Resolved	CAS-01006-10043K	Normal	29.11.2009 7:10
Vymena telefonu	Resolved	CAS-01005-61003PH	Normal	29.11.2009 6:59
Prezise - new PIX	Active	CAS-01017-141528P	Normal	7.12.2009 14:23

Vzdálená diagnostika

Obsahem služby je dálková diagnostika nahlášených problémů prostřednictvím vzdáleného přístupu, bez nutnosti přítomnosti specialisty dodavatele on-site, pomocí technických prostředků (HW a SW) určených pro tento typ služby výrobcem zařízení. Zásadní přidanou hodnotou tohoto typu služby je možnost okamžité diagnostiky a v mnoha případech i vyřešení problému bez časového prodloužení vyplývajícího z dopravy specialisty zadavatele na místo, kde je daná technologie provozována.

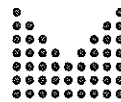
Fyzická kontrola a profylaxe

Fyzická kontrola a profylaxe servisovaných zařízení probíhá v intervalech ne delších než 3 měsíce nebo podle dohody. Součástí služby je i technická pomoc a konzultace při obsluze přídavných zařízení během této kontroly. Tato služba se obvykle vztahuje pouze na centrální a kritické technologie.

Záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo jiných vnějších událostí. Dodavatel dále nezodpovídá za vady na softwarovém vybavení, které je produktem třetích stran a je navázán na provoz aplikace, na hardwarové vybavení objednatele, které slouží pro provoz vlastní aplikace, za vady, které vznikly nevhodnou údržbou objednatele či třetí osobou.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Příloha č. 3 smlouvy – Specifikace ceny

	Popis ceny	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč s DPH
a)	Cena za zpracování detailního realizačního projektu <i>(plnění dle čl. II. odst. 3 písm. a) smlouvy)</i>	1 200 000	240 000	1 440 000
b)	Cena za zajištění integrace lokálního informačního agendového systému <i>(plnění dle čl. II. odst. 3 písm. b) smlouvy)</i>	2 400 000	480 000	2 880 000
c)	Cena za dodávku a implementaci řešení s označením eMIA s garancí dostupnosti elektronických služeb <i>(plnění dle čl. II. odst. 3 písm. d), smlouvy)</i>	3 660 000	732 000	4 392 000
d)	Cena za dodávku řešení pro asistované služby eMIA <i>(plnění dle čl. II. odst. 3 písm. e), smlouvy)</i>	3 940 000	788 000	4 728 000
e)	Cena za aktualizaci stávající bezpečnostní dokumentace <i>(plnění dle čl. II. odst. 3 písm. f), smlouvy)</i>	100 000	20 000	120 000
f)	Cena za zajištění příslušných publicitních opatření dle IOP <i>(plnění dle čl. II. odst. 3 písm. h), smlouvy)</i>	200 000	40 000	240 000
Celková cena díla		11 500 000	2 300 000	13 800 000