

**SMLOUVA**  
**o poskytnutí, implementaci a podpoře SW řešení CRM650 – IS pro podporu**  
**dohledových aktivit ČNB**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona 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“),

mezi:

**Českou národní bankou**

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

zastoupenou: Ing. Milanem Zírnsákem, ředitelem sekce informatiky

a

Ing. Zdeňkem Viriusem, ředitelem sekce správní

IČO: 48136450

DIČ: CZ48136450

(dále jen „objednatel“ nebo „ČNB“)

a

**PHYSTER TECHNOLOGY, a.s.**

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl 8937, vložka B

Novodvorská 368/65

142 00 Praha 4

zastoupenou: Ing. Markem Mravinačem, místopředsdou představenstva

IČO: 27091937

DIČ: CZ27091937

číslo účtu: 51-1771150247/kód banky 0100

(dále jen „poskytovatel“)

**Preambule**

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu s cílem implementovat nový informační systém pro podporu dohledových aktivit, zajišťovaných v rámci ČNB sekci 650, která se zabývá výkonem dohledu nad subjekty v sektorech kapitálového trhu, fondového investování, spotřebitelských úvěrů, směnárenské činnosti, platebních institucí a distribuce finančních produktů (dále jen „subjekty“). V rámci své činnosti sekce 650 vytváří a shromažďuje množství dat a dokumentů týkajících se aktivit vůči dohlíženým subjektům.

Nový systém má poskytnout jeho uživatelům efektivní přístup k datům, která pro dohledovou činnost pravidelně potřebují. Systém sjednotí a zpřehlední způsob práce s daty, poskytne základní informace o dohlížených subjektech a úkonech, které se těchto subjektů týkají. Rovněž tak systém musí být schopen flexibilně se přizpůsobovat změnám (především v oblasti vybraných dat o dohlížených subjektech formou tzv. Karet subjektů a záznamech o jejich průběhu tzv. Případech) a poskytnout bezproblémové a dlouhodobě udržitelné napojení na stávající systémy ČNB.

## **Článek I** **Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele dodat a implementovat softwarové řešení pro podporu dohledových aktivit ČNB, které bude splňovat:
  - a) věcné zadání dle přílohy č. 1a a technické zadání dle přílohy č. 2a smlouvy,
  - b) funkční požadavky uvedené v příloze č. 1b a specifické požadavky uvedené v příloze č. 2b smlouvy,
  - c) vítané požadavky, k jejichž implementaci se poskytovatel zavázal tím, že v příloze č. 1b smlouvy u nich uvedl „Ano“,a bude provedeno v souladu s návrhem řešení uvedeným poskytovatelem v příloze č. 9 smlouvy a objednatel akceptovanou realizační studií (dále jen „dílo“, „řešení“ nebo „systém“). Dílo musí být plně funkční v systémovém prostředí objednatel specifikovaném v příloze č. 2a smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli oprávnění k užívání díla (licenci) v rozsahu uvedeném v čl. VIII smlouvy.
2. Součástí díla dle odst. 1 je zaškolení zaměstnanců objednatel a poskytnutí dokumentace dle čl. II smlouvy.
3. Dodávka a implementace řešení bude provedena ve třech etapách a bude organizována a řízena způsobem uvedeným v příloze č. 3 smlouvy. Rozsah jednotlivých etap provádění díla je uveden v čl. II smlouvy.
4. Předmětem této smlouvy je dále závazek poskytovatele poskytovat provozní podporu řešení v rutinním provozu v rozsahu a za podmínek dle přílohy č. 7 smlouvy.
5. Předmětem plnění podle této smlouvy je dále závazek poskytovatele provádět úpravy a rozvoj řešení včetně poskytování s tímto souvisejících konzultací (dále též „vyžádaný rozvoj“). Vyžádaný rozvoj bude prováděn na základě výzvy objednatel a nabídky poskytovatel. Součástí výzvy objednatel bude věcné zadání a navrhovaná lhůta provedení. Součástí nabídky poskytovatel bude předpokládaná pracnost vyžádaného rozvoje a lhůta pro jeho provedení. V případě, že pověřená osoba objednatel nabídku akceptuje, oznámí to e-mailem pověřené osobě poskytovatel. S prováděním rozvoje může poskytovatel začít až po doručení objednávky objednatel. Objednatel objednávku zašle na e-mailové adresy pověřených osob poskytovatel. Poskytovatel provede vyžádaný rozvoj v dohodnuté lhůtě. Vyžádaný rozvoj objednatel převezme po provedení zkoušky funkčnosti, předání a převzetí upravené dokumentace a v případě oddělitelných doprogramovaných částí řešení (v elektronické podobě, na sjednaném datovém médiu např. CD, DVD) elektronicky čitelné a kompletní zdrojové kódy a další podklady (např. datový model, programové knihovny) potřebné ke správě, údržbě a úpravám doprogramovaných částí. Převzetí se uskuteční na základě podpisu předávacího protokolu podle vzoru uvedeného v příloze č. 5 smlouvy, který podepíší pověřené osoby smluvních stran. Byly-li v rámci vyžádaného rozvoje poskytovány pouze konzultace, provedení zkoušky funkčnosti a předání dokumentace a zdrojových kódů se neuplatní.
6. Předmětem této smlouvy je rovněž závazek poskytovatel poskytnout objednateli další licence v případě rozšíření počtu uživatelů řešení, a to na základě výzvy objednatel a nabídky poskytovatel. Součástí výzvy objednatel bude požadovaný počet dalších uživatelů řešení a navrhovaná lhůta dodání licencí. Součástí nabídky poskytovatel bude cena licencí a lhůta jejich dodání. Poskytovatel je povinen garantovat cenu licencí uvedených v příloze č. 10 smlouvy po dobu minimálně 2 let od uzavření smlouvy. Poskytovatel může v nabídce podávané dle toho odstavce uvést cenu licencí nižší,

resp. poskytnout slevu z cen uvedených v příloze č. 10 smlouvy. Po uplynutí doby 2 let nesmí cena licencí překročit cenikovou cenu poskytovatele licence (výrobce). Poskytovatel se zavazuje zajistit plnou provozní podporu těchto licencí v souladu s přílohou č. 7 smlouvy. Dojde-li během trvání této smlouvy k případnému přejmenování, přečíslování, změně licencování apod., je poskytovatel povinen zajistit „přímého nástupce“ dané licence při dodržení ceny licence v souladu s tímto odstavcem.

7. Předmětem této smlouvy je dále závazek objednatele poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost a zaplatit za poskytnutá plnění ceny dle čl. V smlouvy.

## **Článek II** **Popis etap díla**

Dílo bude realizováno poskytovatelem v následujících etapách, které budou předmětem akceptace podle článku IV smlouvy:

1. **První etapa – realizační studie** ve struktuře a rozsahu podle přílohy č. 4 smlouvy.
2. **Druhá etapa – příprava řešení v testovacím a preprodukčním prostředí** podle objednatelem akceptované realizační studie zahrnující:
  - a) instalaci a implementaci řešení v testovacím systémovém prostředí objednatele v souladu s podmínkami zvolené varianty implementace dle přílohy č. 2a smlouvy;
  - b) poskytnutí součinnosti a konzultací objednateli pro napojení interních informačních systémů objednatele s dodaným řešením v souladu s podmínkami zvolené varianty implementace v příloze č. 2a smlouvy;
  - c) školení, jehož předmětem budou:
    - „Znalosti nutné k testování“ (cca 12 zaměstnanců objednatele) spočívající v seznámení s funkcionalitou dodaného řešení potřebnou k ověření testovacích scénářů, vypracování a poskytnutí školicích materiálů a testovacích scénářů. Školení proběhne před akceptačním testováním v rámci druhé etapy a bude se konat v termínech podle harmonogramu schváleného v realizační studii.
    - „Školení klíčových uživatelů“ – hlavních metodiků, včetně školicích materiálů (cca 12 zaměstnanců objednatele),
    - „Administrace a konfigurace“, včetně školicích materiálů (cca 4 zaměstnanců objednatele).
  - Školení budou provedena v českém jazyce. Školicí materiály budou poskytnuty v elektronické podobě, a to v českém nebo anglickém jazyce;
  - d) vytvoření dokumentace v elektronické podobě ve formátu MS Office 2016 a vyšší nebo HTML obsahující:
    - administrátorskou příručku (v českém nebo anglickém jazyce),
    - příručku technického správce (v českém nebo anglickém jazyce),
    - uživatelskou příručku (v českém jazyce);
  - e) vypracování a ověření migračních skriptů pro migraci dat v testovacím a preprodukčním prostředí.

3. **Třetí etapa – implementace, migrace dat a ověřovací provoz** zahrnující:

- a) dodávku a instalaci řešení v souladu s podmínkami zvolené varianty implementace dle přílohy č. 2a smlouvy v provozním prostředí objednatele,
- b) provedení migrace určených dat,
- c) vytvoření a předání podkladů k provoznímu řádu a havarijnímu plánu,
- d) předání kompletní aktuální dokumentace,
- e) ověřovací provoz.

Podrobné informace k jednotlivým činnostem jsou uvedeny v příslušných přílohách smlouvy.

### **Článek III Lhůty a místo plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje předat k akceptaci dle článku IV jednotlivé etapy díla v těchto lhůtách:
  - a) první etapu nejpozději **do 16 týdnů od účinnosti smlouvy** s tím, že lhůta pro akceptaci je 9 týdnů od předložení studie k akceptaci,
  - b) druhou etapu nejpozději **do 32 týdnů od podpisu akceptačního protokolu první etapy** s tím, že lhůta pro akceptaci je 4 týdny od předání etapy k akceptaci,
  - c) třetí etapu nejpozději **do 12 týdnů od podpisu akceptačního protokolu druhé etapy** s tím, že práce na dodávce a instalaci řešení v provozním prostředí objednatele, včetně provedení migrace určených dat, budou dokončeny do 4 týdnů od zahájení etapy a poté započne **ověřovací provoz v délce 8 týdnů** s tím, že lhůta pro akceptaci je 2 týdny od předání etapy k akceptaci.

Podrobný harmonogram bude uveden v realizační studii.

2. Poskytování provozní podpory zahájí poskytovatel pracovní den následující po podpisu protokolu o předání a převzetí díla podle čl. IV odst. 5.
3. Poskytovatel provede školení podle schváleného harmonogramu uvedeného v realizační studii. Veškerá školení zaměstnanců objednatele se budou konat v sídle objednatele.
4. Objednatel si vyhrazuje možnost prodloužit lhůty uvedené v této smlouvě (stanovené na základě této smlouvy), a to přiměřeně okolnostem, na základě písemné a odůvodněné žádosti poskytovatele, ve které poskytovatel doloží, že objektivně nemůže pokračovat v plnění dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí povinné a nezbytné součinnosti objednatelem, nebo z důvodu skutečností stojících na straně poskytovatele, které ani poskytovatel jednající s náležitou péčí nemohl předvídat a které sám nezpůsobil (včetně např. výpadku či zdržení v dodavatelsko-odběratelském řetězci, výpadku v pracovní síle poskytovatele z důvodu opatření uložených orgány veřejné moci, nikoli však v důsledku protiprávního jednání poskytovatele, zdržení v plnění jiných smluvních partnerů objednatele, kterého se plnění dle této smlouvy dotýká a které nebylo způsobeno objednatelem). Žádost poskytovatele dle tohoto odstavce musí být objednateli doručena v dostatečném předstihu před uplynutím lhůt(y) dle této smlouvy a musí obsahovat i návrh jejich prodloužení, ten však není pro objednatele závazný. Úprava lhůt(y) bude provedena formou dodatku ke smlouvě.
5. Místem plnění je sídlo objednatele na adrese Na Příkopě 28, Praha 1, nedohodnou-li se pověřené osoby smluvních stran jinak.



## **Článek IV**

### **Akceptace, předání a převzetí díla, garance**

1. Poskytovatel umožní objednateli kontrolovat průběh provádění díla a za tím účelem poskytne objednateli potřebnou součinnost.
2. V rámci všech etap provádění díla se poskytovatel zavazuje zajistit podporu na místě při akceptačním testování a dále při ověřovacím provozu v provozním prostředí objednatele. Zjištěné vady budou odstraňovány neprodleně tak, aby akceptační řízení jednotlivých etap skončila ve stanovených lhůtách.
3. Akceptační řízení bude prováděno pro každou etapu uvedenou v čl. II, a to v souladu s přílohou č. 5 smlouvy. Ověřovací provoz slouží k ověření řešení v provozním prostředí objednatele, systém je standardně používán k běžné práci všemi uživateli v plném rozsahu požadované funkcionality. Vady zjištěné v průběhu ověřovacího provozu bude objednatel sdělovat poskytovateli průběžně, aby mohly být odstraněny před ukončením akceptačního řízení třetí etapy.
4. Poskytovatel je oprávněn zahájit další etapu až poté, co objednatel akceptoval předchozí etapu. Bude-li akceptační řízení jakékoli z etap provádění díla uzavřeno s výsledkem „Neakceptováno“, má objednatel právo od smlouvy odstoupit.
5. Dílo bude předáno a převzato na základě předávacího protokolu, který podepíší vedoucí projektu (případně jejich zástupci) obou smluvních stran, pokud:
  - a) byl podepsán akceptační protokol o akceptaci třetí etapy s výsledkem „Akceptováno“ nebo „Akceptováno s výhradami“,
  - b) poskytovatel dodal kompletní aktualizovanou dokumentaci,
  - c) poskytovatel poskytl veškeré potřebné licence pro správný a bezproblémový provoz řešení v souladu s podmínkami zvolené varianty implementace dle přílohy č. 2a smlouvy, které odpovídají licenčním ujednáním dle čl. VIII smlouvy,
  - d) poskytovatel předal v elektronické podobě na sjednaném datovém médiu (např. CD, DVD) elektronicky čitelné a kompletní zdrojové kódy oddělitelných, na základě požadavků objednatele vytvořených, doprogramovaných částí řešení a další podklady (např. datový model, programové knihovny) potřebné ke správě, údržbě a úpravám doprogramovaných částí včetně dokumentace.
6. Poskytovatel garantuje, že:
  - a) dodané, instalované a zavedené řešení neobsahuje škodlivý software nebo známé zranitelnosti (dle seznamu OWASP TOP10 a CWE TOP 25),
  - b) dodané, instalované a zavedené řešení v souladu s podmínkami zvolené varianty implementace dle přílohy č. 2a smlouvy je schopno rutinního provozu ve standardním systémovém prostředí objednatele (viz příloha č. 2a) s daty objednatele, a to i za pravidelného nasazování aktualizací (update/upgrade/patch/hotfix) komponent systémového prostředí objednatele. Pokud bude nezbytné k užívání řešení využít SW produkty a/nebo služby nad rámec standardního systémového prostředí objednatele, poskytovatel musí tyto zajistit na své náklady včetně potřebných licencí a jejich provozní podporu tak, aby je bylo možné provozovat bez nutnosti zásahů a speciálních znalostí technické správy objednatele (viz podmínky zvolené varianty implementace dle přílohy č. 2a). Tato plnění se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli v rámci plnění dle této smlouvy a zajistit plnou podporu těchto SW produktů v rámci podpory řešení, přičemž ceny plnění dle čl. V zahrnují i tyto náklady,

- c) dodané, instalované a zavedené řešení v souladu s podmínkami zvolené varianty implementace dle přílohy č. 2a smlouvy je funkční dle předané dokumentace,
- d) v případě negativního dopadu do stávajících provozovaných systémů objednatele upraví řešení takovým způsobem, aby tyto dopady vyloučil, přičemž ceny plnění dle čl. V zahrnují i tyto náklady,
- e) poskytuje dostatečný počet licencí pro bezproblémové fungování řešení tak, aby nebyla narušena práce všech jeho uživatelů. Pokud nedostatečný počet licencí způsobí problémy při provádění díla, během akceptačního řízení, ověřovacího provozu nebo při jeho provozování v průběhu 6 měsíců od jeho převzetí, rozšíří poskytovatel na vlastní náklady jejich počet na množství nezbytné pro plynulý provoz,
- f) řešení je vytvořeno v souladu se všemi příslušnými právními předpisy.

## **Článek V**

### **Cena a platební podmínky**

1. Cena díla činí celkem **4 749 160,- Kč bez DPH**. Podrobný rozpis ceny je uveden v příloze č. 10 smlouvy.
2. Na cenu díla poskytne objednatel poskytovateli první zálohu ve výši ceny realizační studie uvedené v příloze č. 10 smlouvy, a to na základě zálohové faktury, kterou je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den podpisu akceptačního protokolu o ukončení první etapy (akceptaci realizační studie) objednatelem. Výše zálohy nepřesáhne 10 % celkové ceny díla.
3. Na cenu díla poskytne objednatel poskytovateli druhou zálohu ve výši ceny druhé etapy díla uvedené v příloze č. 10 smlouvy, a to na základě zálohové faktury, kterou je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den podpisu akceptačního protokolu o ukončení (akceptaci) druhé etapy objednatelem. Výše zálohy nepřesáhne 30 % celkové ceny díla.
4. Cena díla bude uhrazena na základě daňového dokladu, ve kterém budou vyúčtovány poskytnuté zálohy a který je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den podpisu protokolu o předání a převzetí díla dle čl. IV odst. 5.
5. Cena za provozní podporu dle přílohy č. 7 činí [REDAKCE] měsíčně. V případě úprav na základě vyžádaného rozvoje řešení může být cena za provozní podporu navýšena nejvýše o 15 % z ceny provedené úpravy řešení v úrovni bez DPH. V případě licenčního rozšíření může být cena za provozní podporu navýšena nejvýše o 25 % z ceny licenčního rozšíření v úrovni bez DPH. Případné zvýšení ceny podpory bude součástí příslušné cenové nabídky poskytovatele. Zvýšení ceny podpory bude provedeno dodatkem ke smlouvě. Paušální cena za provozní podporu bude hrazena měsíčně na základě daňového dokladu, který je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve poslední den kalendářního měsíce, za který se platí. Výše paušální ceny za období kratší než kalendářní měsíc se vypočte jako alikvotní část měsíční úhrady.
6. Cena za vyžádaný rozvoj bude stanovena dohodou smluvních stran na základě cenové nabídky poskytovatele. Cenová nabídka bude kalkulována podle předpokládané pracnosti a hodinové sazby ve výši [REDAKCE]. V ceně je zahrnuta i odměna za licenci k dané úpravě, vznikne-li v důsledku vyžádaného rozvoje autorské dílo. Cena za vyžádaný rozvoj bude uhrazena na základě daňového dokladu, který je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den podpisu předávacího protokolu o převzetí provedeného plnění objednatelem.
7. Cena za poskytnutí dalších licencí dle čl. I odst. 6 bude stanovena v souladu s čl. I odst. 6.

Cena za poskytnutí dalších licencí bude uhrazena na základě daňového dokladu, který je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den podpisu předávacího protokolu o poskytnutí daného plnění objednatelem.

8. K cenám bude připočtena DPH v sazbě platné v den uskutečnění zdanitelného plnění. Ceny zahrnují veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním podle této smlouvy, včetně případného dopravného či ztráty času techniků na cestě.
9. Doklad k úhradě (fakturu) zašle poskytovatel elektronicky jako přílohu e-mailové zprávy na adresu [faktury@cnb.cz](mailto:faktury@cnb.cz) ve formátu ISDOC. Pokud není možné vytvořit doklad ve formátu ISDOC, je možné zasílat jej ve formátu PDF. V jedné e-mailové zprávě smí být pouze jeden doklad k úhradě. Mimo vlastní doklad k úhradě může být přílohou e-mailové zprávy jedna až sedm příloh k dokladu ve formátech PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX. Přijaty budou i doklady k úhradě v jiném formátu, který bude v souladu s evropským standardem elektronické faktury. Nebude-li možné zaslat doklad k úhradě elektronicky, zašle jej poskytovatel v analogové formě na adresu:

Česká národní banka  
sekce rozpočtu a účetnictví  
odbor účetnictví  
Na Příkopě 28  
115 03 Praha 1

10. Doklad k úhradě bude obsahovat údaje podle § 435 občanského zákoníku a bankovní účet, na který má být placeno a který je uveden v záhlaví této smlouvy nebo který byl později aktualizován poskytovatelem (dále jen „určený účet“). Daňový doklad bude nadto obsahovat náležitosti stanovené v zákoně o dani z přidané hodnoty. Nezbytnou náležitostí každého dokladu je také číslo této smlouvy (ve formátu ISDOC v poli ID ve skupině Contract References), nebo číslo objednávky (ve formátu ISDOC v poli External\_Order\_ID ve skupině OrderReference), jsou-li objednávky v rámci smlouvy vystavovány. Pokud doklad bude postrádat některou ze stanovených náležitostí nebo bude obsahovat chybné údaje, je objednatel oprávněn jej vrátit poskytovateli, a to až do lhůty splatnosti. Nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení bezvadného dokladu.
11. V případě, že bude v dokladu k úhradě uveden jiný než určený účet, je pověřený pracovník poskytovatele povinen na základě výzvy objednatele sdělit na e-mailovou adresu, ze které byla výzva odeslána, zda má být zaplacen na bankovní účet uvedený v dokladu, nebo na určený účet. V tomto případě se doklad k úhradě nevrací s tím, že lhůta splatnosti začíná běžet až dnem doručení sdělení poskytovatele podle předchozí věty.
12. Splatnost dokladů k úhradě je 14 dnů ode dne jejich doručení objednateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
13. Poskytovatel je oprávněn navrhnout změnu paušální ceny za provozní podporu dle odst. 5 a hodinové sazby dle odst. 6 v návaznosti na vývoj indexu cen tržních služeb, stejné období předchozího roku = 100, konkrétně index „J62 Služby v oblasti programování a poradenství“, sloupec „Průměr od počátku roku“, a to průměr za předchozí kalendářní rok, který vyhláší Český statistický úřad. Ceny mohou být upraveny maximálně o částku odpovídající výši předmětného inflačního indexu pouze za bezprostředně předcházející kalendářní rok. Úprava ceny bude provedena formou dodatku ke smlouvě. První úpravu cen může poskytovatel navrhnout po uplynutí 1 roku od podpisu protokolu o předání a převzetí díla dle čl. IV odst. 5.

14. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn započíst jakoukoli svou peněžitou pohledávku za poskytovatelem, ať splatnou či nesplatnou, oproti jakékoli peněžité pohledávce poskytovatele za objednatelem, ať splatné či nesplatné.

## Článek VI

### Osoby poskytovatele poskytující plnění, poddodavatel

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že osoby, které se budou podílet na plnění podle této smlouvy (dále jen „členové týmu“, jednotlivě „člen týmu“), budou po celou dobu trvání této smlouvy splňovat kvalifikaci požadovanou objednatelem v zadávacích podmínkách zadávacího řízení na předmět této smlouvy (dále jen „zadávací podmínky“). Poskytovatel je po dobu trvání této smlouvy povinen na požádání kvalifikaci jednotlivých osob objednateli doložit způsobem shodným se zadávacími podmínkami, a to do 5 pracovních dnů ode dne doručení požadavku objednatele.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, že členové týmu budou po celou dobu trvání této smlouvy:
  - a) trestně bezúhonní ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“);
  - b) nepodjatí, přičemž možným ohrožením nepodjatosti se rozumí naplnění těchto skutečností:
    - ba) osoba členu týmu blízká<sup>1</sup> působí jako člen statutárního, dozorčího nebo jiného orgánu dohlíženého subjektu<sup>2</sup>, vedoucí zaměstnanec<sup>3</sup> dohlíženého subjektu nebo vykonává pro dohlížený subjekt činnost spojenou s rozhodovacími nebo kontrolními pravomocemi v oblasti obezřetnosti, odborné péče nebo jednání se zákazníky; člen týmu identifikuje dohlížený subjekt, dotčenou blízkou osobu a vztah mezi nimi;
    - bb) jiné fyzické osoby než uvedené v písmenu ba) vykonávají činnost pro dohlížený subjekt a člen týmu má důvodně za to, že jeho vztah k takové osobě vzbuzuje pochybnosti o jeho nepodjatosti při plnění této smlouvy; člen týmu identifikuje přitom dohlížený subjekt, dotčenou fyzickou osobu a vztah mezi nimi;
    - bc) dohlížený subjekt poskytl členu týmu plnění anebo člen týmu má vůči němu pohledávku nebo dluh v hodnotě vyšší než ekvivalent 100 000 EUR; člen týmu identifikuje přitom dohlížený subjekt a plnění/pohledávku/dluh;
    - bd) člen týmu či osoba členu týmu blízká byl/byla v posledních 3 letech k dohlíženému subjektu v pracovněprávním vztahu, v jeho orgánu vykonával/a funkci, byl/a jeho auditorem nebo poskytovatelem služeb; člen týmu identifikuje přitom dohlížený subjekt a vztah k subjektu.
3. V případě, že nastane skutečnost ohrožující nepodjatost člena týmu dle odst. 2 písmene b) tohoto článku, je poskytovatel povinen o takové skutečnosti objednatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 pracovních dnů od nastání takové skutečnosti, písemně informovat, včetně poskytnutí informací majících vliv na nepodjatost člena týmu v souladu s příslušným bodem ba) až bd), za účelem rozhodnutí objednatele o dalším postupu. V případě, že objednatel vyhodnotí, že daná skutečnost má vliv na nepodjatost člena týmu, je poskytovatel povinen člena týmu do 10 pracovních dnů vyměnit, nestanoví-li objednatel

<sup>1</sup> § 22 občanského zákoníku.

<sup>2</sup> Příloha č. 11 smlouvy.

<sup>3</sup> § 11 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

či nedomluví-li se smluvní strany jinak, bez povinnosti uzavření dodatku. Povinnost vyměnit člena týmu vč. lhůty uvedené ve větě předchozí platí i v případě, že člen týmu nebude splňovat kvalifikaci dle odst. 1 tohoto článku.

4. Změnu ve složení týmu je poskytovatel povinen oznámit objednateli do 5 pracovních dnů od provedení změny a současně doložit splnění kvalifikace v souladu s odst. 1 tohoto článku. Nebude-li člen týmu splňovat kvalifikaci dle odst. 1 tohoto článku, je poskytovatel povinen člena týmu vyměnit ve lhůtě uvedené v odstavci předchozím, nestanoví-li objednatel či nedomluví-li se smluvní strany jinak, bez povinnosti uzavření dodatku.
5. Poskytovatel je povinen:
  - 5.1. V souladu s ust. § 105 odst. 3 ZZVZ poskytnout objednateli identifikační údaje všech poddodavatelů, kteří nebyli identifikováni dle věty první uvedené v § 105 odst. 3 ZZVZ, resp. nebyli identifikováni v nabídce poskytovatele, a kteří se následně zapojí do plnění předmětu dle této smlouvy, včetně uvedení podílu poddodavatele na plnění této smlouvy (v procentech) a předložení čestného prohlášení poskytovatele, že poddodavatel nenaplní definiční znaky určených subjektů nebo určených osob ve smyslu čl. X této smlouvy, a to nejpozději 5 pracovních dnů před zapojením tohoto poddodavatele. V případě, že poskytovatel splnil některý z požadavků na kvalifikaci uvedený v zadávacích podmínkách prostřednictvím poddodavatele, je povinen v případě změny tohoto poddodavatele prokázat, že nový poddodavatel tuto kvalifikaci splňuje, a to ve lhůtě uvedené ve větě předchozí.
  - 5.2. V případě poskytování služeb prostřednictvím poddodavatele platí všechna relevantní ustanovení této smlouvy také pro poddodavatele (včetně čl. X) a pro jeho pracovníky, kteří se budou na plnění smlouvy podílet.
  - 5.3. Za plnění poskytovaná poddodavatelem je poskytovatel odpovědný jako by toto plnění poskytoval sám. Poskytovatel se zavazuje, že poskytne objednateli, pokud bude i část plnění poskytována poddodavatelem, seznam kontaktních údajů na osoby provádějící plnění za poddodavatele. Objednatel je oprávněn průběh plnění realizovaný poddodavatelem řešit napřímo s jeho pracovníky a poskytovatel není oprávněn tuto komunikaci s poddodavatelem či jeho pracovníky jakkoliv omezovat nebo mařit.
6. Objednatel si vyhrazuje právo ověřit si plnění povinností stanovených v tomto článku. Nesplnění kterékoli z povinností uvedených v tomto článku je považováno za porušení smlouvy podstatným způsobem.

## **Článek VII**

### **Povinnosti poskytovatele, mlčenlivost, pojištění, ochrana informací**

1. Poskytovatel se zavazuje, že práva a závazky vyplývající z této smlouvy nepřevéde na třetí osobu bez písemného souhlasu objednatele.
2. Poskytovatel se zavazuje objednateli oznámit výskyt jakýchkoli okolností, které by mohly mít vliv na plnění dle této smlouvy, a na základě výzvy objednatele jej bez zbytečného odkladu informovat o aktuálním stavu provádění plnění.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že mu nebude kromě výjimečných případů, o kterých rozhoduje objednatel, umožněn vzdálený přístup k serverům objednatele.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout na žádost objednatele bezplatnou součinnost při hromadném exportu dat v případě ukončení (zrušení) této smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že veškeré osoby podílející se na plnění dle této smlouvy zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámí v průběhu plnění této

- smlouvy a které nejsou veřejně dostupné. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení této smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci či poddodavatelé poskytovatele a jejich pracovníci dodržovali bezpečnostní požadavky objednatele, které jsou uvedeny v příloze č. 8 smlouvy.
  7. Poskytovatel se dále zavazuje, že v souvislosti s plněním dle této smlouvy:
    - a) zajistí legální zaměstnávání osob a férové a důstojné pracovní podmínky pro všechny pracovníky podílející se na plnění této smlouvy. Férovými a důstojnými pracovními podmínkami se přitom rozumí takové pracovní podmínky, které splňují alespoň minimální standardy stanovené pracovními a mzdovými předpisy. Poskytovatel je povinen zajistit splnění požadavků dle tohoto ustanovení i u svých poddodavatelů;
    - b) zajistí řádné a včasné plnění finančních závazků vůči svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou, a to nejpozději do 14 dnů od obdržení platby ze strany objednatele (pokud již splatnost poddodavatelem vystavené faktury nenastala dříve). Objednatel je oprávněn požadovat předložení dokladů o provedených platbách poddodavatelům.
  8. Poskytovatel prohlašuje, že je ke dni uzavření této smlouvy pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s plněním této smlouvy a pojistným plněním ve výši nejméně 5 000 000 Kč (slovy: pět milionů korun českých). Poskytovatel se zavazuje, že požadované pojištění zůstane v uvedeném rozsahu platné a účinné po celou dobu trvání této smlouvy. Na výzvu objednatele je poskytovatel povinen kdykoliv v průběhu trvání smlouvy tuto skutečnost prokázat, a to do 5 pracovních dnů od doručení výzvy objednatele.
  9. Poskytovatel a objednatel prohlašují, že v rámci této smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů poskytovatelem pro objednatele a podle jeho pokynů. Smluvní strany se proto zavazují uzavřít do 20 pracovních dnů od podpisu této smlouvy Ujednání o zpracování osobních údajů, jehož vzor je přílohou č. 12 této smlouvy. Poskytovatel je rovněž povinen počínat si při nakládání s osobními údaji v souladu s platnými právními předpisy, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

## **Článek VIII** **Licenční ujednání**

1. Poskytovatel poskytuje objednateli nevýhradní, časově a teritoriálně neomezené oprávnění užívat řešení a dokumentaci (dokumentace), včetně všech aktualizací řešení (tj. update/upgrade/patch/hotfix atd.) nebo úpravy v rámci vyžádaného rozvoje řešení, včetně aktualizací nebo úprav dokumentace, které vzniknou na základě plnění podle této smlouvy a ponese znaky autorského díla, k účelu vyplývajícímu ze smlouvy (dále též „licence“).
2. Objednatel je oprávněn:
  - a) spojit řešení nebo kteroukoli jeho část s jiným autorským dílem a takto jej užit k účelu vyplývajícímu ze smlouvy;
  - b) upravovat (sám nebo prostřednictvím třetí osoby) doprogramované části řešení (včetně

zdrojových kódů doprogramovaných částí a dokumentace k těmto částem řešení) nebo je měnit dle potřeby jeho užití, a to i prostřednictvím třetí osoby, a užívat je jako součást informačního systému nebo samostatně, a to po ukončení poskytování podpory poskytovatelem.

3. Objednatel se stane vlastníkem médií řešení a dokumentací dnem podpisu příslušného předávacího protokolu.
4. Poskytovatel prohlašuje, že práva, která touto smlouvou poskytuje (licenci), mu náleží bez jakéhokoliv omezení a odpovídá za škodu, která by objednateli vznikla, pokud by se kdykoli později zjistilo, že toto prohlášení bylo nepravdivé. V případě porušení práv třetích osob chráněných autorským zákonem poskytovatel zajistí na své náklady náhradu škod uplatněných třetími osobami a nápravu vzniklého stavu tak, aby objednatel mohl řešení oprávněně užívat.
5. Právo užívat řešení a dokumentaci dle čl. II této smlouvy přechází na objednatele dnem podpisu protokolu o předání a převzetí díla dle čl. IV odst. 5. Poskytovatel umožní objednateli užití řešení (či jeho část) již v průběhu druhé a třetí etapy za účelem testování či ověřovacího provozu.
6. Objednatel si vyhrazuje právo poskytnout předanou dokumentaci třetí osobě za účelem zajištění provozu nebo rozvoje řešení po ukončení poskytování podpory poskytovatelem.
7. Objednatel není povinen využít poskytnutou licenci ani zčásti.
8. Odměna za poskytnutí licence podle této smlouvy je součástí cen podle čl. V.
9. Licence umožňuje užívání řešení nebo jeho částí stanoveným počtem pracovníků objednatele, bez omezení počtu současně pracujících uživatelů nebo kategorií uživatelského přístupu.

## **Článek IX Kybernetická bezpečnost**

1. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je provozovatelem informačních systémů kritické informační infrastruktury dle ustanovení § 3 písm. c) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZKB“) a také provozovatelem významných informačních systémů dle ustanovení § 3 písm. e) ZKB, mezi které bude patřit i řešení.
2. Rozsah zapojení poskytovatele na zajištění aktiv významných informačních systémů používaných v prostředí objednatele je určen předmětem této smlouvy.
3. Poskytovatel je při poskytování plnění oprávněn užívat data, předaná mu objednatelem za účelem plnění předmětu smlouvy či data za tímto účelem získaná, pouze v rozsahu nezbytném ke splnění smlouvy a pouze v souladu s touto smlouvou a příslušnými právními předpisy, tj. zejména ZKB a vyhláška č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „VKB“).
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci či poddodavatelé poskytovatele a jejich pracovníci v plném rozsahu dodržovali obecná pravidla pro dodavatele v oblasti bezpečnosti IT uvedená v příloze č. 6 této smlouvy (dále jen „pravidla bezpečnosti“).
5. Poskytovatel se zavazuje při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit objednatele

na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahujících se k pravidlům bezpečnosti, jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad s právními předpisy, a zajistit ve spolupráci s objednatelem náhradní způsob naplnění pravidel bezpečnosti, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní.

6. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání smlouvy řešení nebude obsahovat části, které pro své fungování na straně objednatele budou vyžadovat provozování nepodporovaných komponent systémového prostředí – tj. provozování komponent, které nejsou výrobcem těchto komponent podporovány (např. zastaralé verze operačního systému, databáze, prohlížeče apod.).
7. Dojde-li u poskytovatele k výskytu bezpečnostních incidentů v souvislosti s plněním této smlouvy, zavazuje se poskytovatel o těchto bezpečnostních incidentech bezodkladně informovat objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje oznamovat objednateli bezodkladně neobvyklé chování informačních systémů objednatele.
8. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o významné změně ovládání poskytovatele. Ovládáním se rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů, či ekvivalentní postavení, a to do 5 pracovních dnů od uskutečnění této změny.
9. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o změně vlastnictví či oprávnění nakládat se zásadními aktivy využívanými poskytovatelem k plnění této smlouvy, a to do 5 pracovních dnů od uskutečnění této změny.
10. Poskytovatel je povinen v případě, že naplní jakýkoli definiční znak dodavatele s významným vztahem k Ruské federaci ve smyslu varování vydaného Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost dne 21. března 2022, spisová značka: 350– 401/2022, číslo jednací: 3381/2022-NÚKIB-E/350 ([https://www.nukib.cz/download/uredni\\_deska/2022-03-21\\_varovani\\_rusti\\_dodavatele.pdf](https://www.nukib.cz/download/uredni_deska/2022-03-21_varovani_rusti_dodavatele.pdf)), o takové skutečnosti objednatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 pracovních dnů od nastání takové skutečnosti, písemně informovat včetně uvedení způsobu řešení rizika dopadu sankcí či rizika možné nedostupnosti relevantních služeb v rámci svého řízení kontinuity činností.
11. Poskytovatel je povinen zajistit, aby byly v případě ukončení smlouvy veškerá data a informace získané či vzniklé v souvislosti s plněním této smlouvy likvidovány bezpečným způsobem, který zaručí, že nebude možné zrekonstruovat jednotlivé datové struktury, části dat a informací do podoby, jež by umožnila identifikovat obsah a zpracování nebo použití dat a/nebo informací na konkrétním nosiči dat. Poskytovatel je přitom povinen zajistit soulad postupu při likvidaci dat s přílohou č. 4 VKB.
12. Dojde-li za dobu trvání této smlouvy ke změnám ZKB a/nebo VKB takového charakteru a rozsahu, že s nimi nebude smlouva v souladu, zavazují se smluvní strany uzavřít písemný dodatek k této smlouvě, jehož předmětem bude úprava či doplnění práv a povinností smluvních stran, a to bez zbytečného odkladu poté, co legislativní změny ZKB a/nebo VKB nabudou platnosti.

## Článek X

### Potvrzení poskytovatele, další závazky poskytovatele a objednatele

1. Poskytovatel potvrzuje, že ke dni účinnosti této smlouvy on ani jeho poddodavatelé nenaplnují definiční znaky subjektů uvedených v čl. 5k nařízení (EU) č. 833/2014 ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění jeho změn (dále také jako „nařízení č. 833/2014“), nebo



subjektů uvedených v čl. 1h rozhodnutí Rady 2014/512/SZBP ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění jeho změn (dále jen „rozhodnutí 2014/512/SZBP“), kterým je zakázáno zadat či plnit jakoukoli veřejnou zakázku nebo koncesní smlouvu ve smyslu v tomto ustanovení uvedeného nařízení či rozhodnutí. Subjekty naplňující definiční znaky subjektů uvedených v čl. 5k nařízení č. 833/2014 nebo subjektů uvedených v čl. 1h rozhodnutí 2014/512/SZBP budou dále označovány jako „určené subjekty“.

2. Poskytovatel dále potvrzuje, že ke dni účinnosti této smlouvy není osobou uvedenou v příloze I nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění jeho změn (dále také jako „nařízení č. 269/2014“) nebo v příloze I nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 6. března 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, ve znění jeho změn (dále také jako „nařízení č. 208/2014“) nebo v příloze I nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. května 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska, ve znění jeho změn (dále také jako „nařízení č. 765/2006“) nebo v příloze rozhodnutí Rady 2014/145/SZBP ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění jeho změn (dále také jako „rozhodnutí 2014/145/SZBP“). Osoba uvedená v příloze I nařízení č. 269/2014 nebo v příloze I nařízení č. 208/2014 nebo v příloze I nařízení č. 765/2006 nebo v příloze rozhodnutí Rady 2014/145/SZBP bude dále označována jako „určená osoba“.
3. Poskytovatel se současně zavazuje, že určeným osobám dle předchozího odstavce (není-li jí sám) nebo v jejich prospěch nepřístupní žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje získané v souvislosti s plněním dle této smlouvy, a to přímo ani nepřímo.
4. Poskytovatel dále potvrzuje, že plnění jím poskytované dle této smlouvy neporušuje žádným způsobem jakékoliv platné právní předpisy vydané zejména orgány Evropské unie [tj. zejména zákazy dovozu výrobků ze železa a oceli ve smyslu nařízení Rady (EU) č. 2022/428 ze dne 15. března 2022, kterým se mění „základní“ nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, nebo nařízení Rady (EU) č. 2022/355 ze dne 2. března 2022, kterým se mění „základní“ nařízení (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vzhledem k situaci v Bělorusku apod.]. Objednatel je oprávněn při porušení této povinnosti poskytovatele plnění nepřevzít v jakékoliv jeho části.
5. V případě, že by v průběhu účinnosti této smlouvy poskytovatel nebo jeho jakýkoliv poddodavatel naplnili definiční znaky určeného subjektu nebo se poskytovatel stal určenou osobou, je poskytovatel povinen o takové skutečnosti objednatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 pracovních dnů od nastání takové skutečnosti, písemně informovat.
6. Dojde-li za dobu účinnosti této smlouvy ke změnám v kterémkoliv z výše uvedených nařízení Rady (EU) či rozhodnutí Rady nebo k přijetí jakékoliv jiné nové legislativy tak, že bude nezbytné dát tuto smlouvu s nařízením Rady (EU), rozhodnutím Rady nebo jinou novou legislativou do souladu, zavazují se smluvní strany uzavřít písemný dodatek k této smlouvě, jehož předmětem bude úprava či doplnění práv a povinností smluvních stran v rámci této smlouvy (sankční mechanismy či nové možnosti ukončení smlouvy z toho nevymáje), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 pracovních dnů poté, co změny nařízení Rady (EU), rozhodnutí Rady či jiná nová legislativa nabydou platnosti, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

7. Vznikne-li objednateli v souvislosti s nepravdivým tvrzením nebo porušením povinností či závazků poskytovatele dle tohoto článku jakákoliv škoda, je poskytovatel tuto škodu objednateli povinen v plné výši nahradit.

## **Článek XI**

### **Smluvní pokuty, úrok z prodlení**

1. V případě prodlení poskytovatele v kterékoliv lhůtě stanovené v čl. III odst. 1 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 3 000 Kč za každý pracovní den prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě pro odstranění vady uvedené v protokolu o předání a převzetí díla dle čl. IV odst. 5 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každý pracovní den prodlení u vady kategorie B a ve výši 500 Kč za každý pracovní den prodlení u vady kategorie C.
3. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtách dle přílohy č. 7 smlouvy:
  - a) pro implementaci dočasného opatření vedoucího k odstranění vady kategorie A je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každou pracovní hodinu prodlení,
  - b) pro implementaci dočasného opatření vedoucího k odstranění vady kategorie B je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každý pracovní den prodlení,
  - c) pro odstranění vady je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši:
    - 5 000 Kč za každou pracovní hodinu prodlení u vady kategorie A,
    - 3 000 Kč za každý pracovní den prodlení u vady kategorie B,
    - 1 000 Kč za každý pracovní den prodlení u vady kategorie C.
4. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě pro předání plnění v rámci budoucího vyžádaného rozvoje je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každý pracovní den prodlení.
5. V případě prodlení poskytovatele v dohodnuté lhůtě pro poskytnutí dalších licencí či v kterékoli lhůtě stanovené v čl. X odst. 5 a 6 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý pracovní den prodlení.
6. V případě porušení závazku poskytovatele zajistit mlčenlivost dle čl. VII odst. 5 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč za každý zjištěný případ takového porušení, a to i opakovaně.
7. V případě porušení závazku poskytovatele dle čl. VII odst. 7 písm. a) či b) je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý zjištěný případ takového porušení, a to i opakovaně.
8. V případě prodlení poskytovatele v kterékoliv lhůtě uvedené v čl. VI odst. 3 až 5, čl. VII odst. 8 či v čl. IX odst. 10 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý pracovní den prodlení.
9. V případě, že se prohlášení poskytovatele dle čl. VIII odst. 4 ukáže jako nepravdivé, vzniká objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč.
10. V případě porušení jakékoliv závazku/povinnosti/oprávnění poskytovatele stanoveného v čl. IX odst. 3, 6, 7 či 11 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.

11. V případě porušení jakékoliv závazku poskytovatele stanoveného v čl. IX odst. 4, 5, 8 až 10 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.
12. V případě, že se ukáže tvrzení poskytovatele uvedené v čl. X odst. 1, 2 nebo 4 jako nepravdivé nebo poruší-li poskytovatel závazek stanovený v čl. X odst. 3 vzniká objednateli nárok účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny uvedené v čl. V odst. 1 za každé zjištěné nepravdivé tvrzení poskytovatele či za každé zjištěné porušení závazku poskytovatele.
13. Výše uvedené smluvní pokuty se neuplatní, pokud prodlení poskytovatele bylo způsobeno neposkytnutím součinnosti ze strany objednatele či z jiného důvodu na straně objednatele.
14. V případě prodlení objednatele s uhrazením daňového dokladu je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení podle předpisů občanského práva.
15. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení dokladu k úhradě povinné smluvní straně.
16. Smluvní pokutou není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.

## **Článek XII**

### **Trvání smlouvy, výpověď smlouvy, odstoupení, zrušení smlouvy zaplacením odstupného**

1. Tato smlouva se v části týkající se provozní podpory, vyžádaného rozvoje a poskytování dalších licencí uzavírá na dobu neurčitou s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn podat výpověď nejdříve 4 roky ode dne podpisu protokolu o předání a převzetí díla dle čl. IV odst. 5 smluvními stranami.
2. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní doby, a to i v její jakékoliv části, v případě, kdy na základě písemné informace od poskytovatele či z vlastní iniciativy shledá, že poskytovatel:
  - nebo jeho kterýkoliv poddodavatel naplnili definiční znaky určeného subjektu ve smyslu čl. X odst. 1,
  - se stane určenou osobou ve smyslu čl. X odst. 2,
  - neuzavře dodatek ke smlouvě ve smyslu čl. X odst. 6 této smlouvy,
  - poruší závazek dle čl. X odst. 3 nezpřístupnit jakékoliv určené osobě (není-li jí sám) nebo v její prospěch žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje získané v souvislosti s plněním dle této smlouvy, a to přímo ani nepřímo, nebo
  - poruší povinnost dodat či poskytnout plnění, které neporušuje žádným způsobem jakékoliv platné právní předpisy ve smyslu čl. X odst. 4.

Výpověď dle tohoto odstavce je účinná dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli.

3. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv v průběhu insolvenčního řízení zahájeného na majetek poskytovatele či kdykoliv po vstupu poskytovatele do likvidace.
4. Poruší-li kterákoliv smluvní strana podstatným způsobem povinnost vyplývající pro ni z této smlouvy, má druhá strana právo odstoupit od smlouvy, a to písemným oznámením o odstoupení. Odstoupení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně. Odstoupit lze i od části smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i v případě, že akceptoval etapu díla. Odstoupením od smlouvy

nejdou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, závazku mlčenlivosti poskytovatele a dále ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od smlouvy.

5. Za podstatné porušení smluvní povinnosti se považuje zejména:

ze strany poskytovatele:

- a) prodlení poskytovatele v kterékoliv lhůtě dle čl. III odst. 1 delším než 30 dnů,
- b) porušení jakékoli povinnosti stanovené v čl. VI a IX;

ze strany objednatele:

- a) prodlení s úhradou kterékoliv platby dle této smlouvy delší než 30 dnů.

6. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této smlouvy, a to i v její jakékoliv části, v případě, kdy na základě písemné informace od poskytovatele či z vlastní iniciativy shledá, že poskytovatel nebo jeho kterýkoliv poddodavatel naplnili definiční znaky určeného subjektu, nebo poskytovatel se stane určenou osobou, nebo poskytovatel neuzavře dodatek ke smlouvě ve smyslu čl. X odst. 6.

7. Smluvní strany si v souladu s ustanovením § 1992 občanského zákoníku sjednávají, že objednatel je oprávněn zrušit tuto smlouvu zaplacením odstupného ve výši odpovídající 30 % ceny první etapy díla, nejvýše však 100 000 Kč, na určený účet poskytovatele, a to kdykoli před akceptací realizační studie. Zrušení smlouvy je účinné zaplacením sjednaného odstupného na určený účet poskytovatele. Zaplacením odstupného zanikají všechna práva a povinnosti obou smluvních stran vyplývající ze zrušené smlouvy s výjimkou stanovenou v čl. XV odst. 8 smlouvy.

### **Článek XIII**

#### **Uveřejnění smlouvy a skutečně uhrazené ceny**

1. Poskytovatel si je vědom zákonné povinnosti objednatele uveřejnit na svém profilu tuto smlouvu včetně všech jejích případných změn a dodatků a výši skutečně uhrazené ceny za plnění této smlouvy.
2. Profilem objednatele je elektronický nástroj, prostřednictvím kterého objednatel, jako veřejný zadavatel dle ZZVZ, uveřejňuje informace a dokumenty ke svým veřejným zakázkám způsobem, který umožňuje neomezený a přímý dálkový přístup, přičemž profilem objednatele v době uzavření této smlouvy je <https://ezak.cnb.cz/>.
3. Povinnost uveřejňování dle tohoto článku je objednateli uložena § 219 ZZVZ.
4. Uveřejňování bude prováděno dle ZZVZ a příslušného prováděcího předpisu k ZZVZ.

### **Článek XIV**

#### **Pověřené osoby**

1. Osoby pověřené smluvními stranami k jednáním v rámci jednotlivých činností dle této smlouvy jsou uvedeny v přílohách č. 3 a 7 smlouvy.
2. Případná změna v pověřených osobách nebo jejich kontaktních údajích bude neprodleně oznámena elektronicky na e-mailové adresy pověřených osob druhé smluvní strany, bez povinnosti uzavření dodatku k této smlouvě.

## **Článek XV** **Závěrečná ustanovení**

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Smlouvu je možno měnit nebo doplňovat pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Dodatek v elektronické podobě se považuje za řádně podepsaný objednatelem, je-li podepsán kvalifikovanými elektronickými podpisy.
3. Závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem a příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
4. Spory vyplývající z této smlouvy budou řešeny především dohodou smluvních stran. Nebude-li možné dosáhnout dohody, bude spor řešen před místně a věcně příslušným soudem České republiky, a to výlučně podle českého práva.
5. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami vztahující se k této smlouvě bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce, nebude-li smluvními stranami/pověřenými osobami smluvních stran v konkrétním případě dohodnuto jinak.
6. Odpověď stran této smlouvy podle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky, ani když podstatně nemění podmínky nabídky.
7. Smluvní strany vylučují na smluvní vztah založený touto smlouvou uplatnění ustanovení § 1765 a § 1766 občanského zákoníku, čímž se ruší nárok poskytovatele na jednání podle § 1765 odst. 1 občanského zákoníku a poskytovatel tak přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku. Smluvní strany dále vylučují uplatnění ustanovení § 2620 či uplatnění domněnky doby dojití dle § 573 občanského zákoníku.
8. Ukončením/zrušením smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, závazku mlčenlivosti ani další ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení/zrušení smlouvy.
9. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž každá ze smluvních stran obdrží vyhotovení smlouvy opatřené elektronickými.
10. Nedílnou součástí smlouvy jsou její přílohy č. 1 až 12. V případě rozporu mezi některými ustanoveními smlouvy a jejími přílohami má přednost smlouva, nedohodnou-li se smluvní strany (pověřené osoby smluvních stran) v konkrétním případě jinak.

### Přílohy:

- č. 1a – Věcné zadání
- č. 1b – Funkční požadavky
- č. 2a – Technické zadání
- č. 2b – Specifické požadavky
- č. 3 – Organizace a řízení projektu
- č. 4 – Šablona realizační studie
- č. 5 – Akceptační řízení
- č. 6 – Obecná pravidla pro dodavatele v oblasti bezpečnosti IT
- č. 7 – Provozní podpora
- č. 8 – Bezpečnostní požadavky objednatele
- č. 9 – Návrh realizace řešení

- č. 10 – Specifikace cen
- č. 11 – Dohlížené subjekty ČNB
- č. 12 – Ujednání o zpracování osobních údajů (vzor)

V Praze 9. 3. 2023

Za objednatele:

Ing. Milan Zirnsák  
ředitel sekce informatiky  
podepsáno elektronicky

Ing. Zdeněk Virius  
ředitel sekce správní  
podepsáno elektronicky

V Praze 7. 3. 2023

Za poskytovatele:

Ing. Marek Mravinač  
místopředseda představenstva  
podepsáno elektronicky

## VĚCNÉ ZADÁNÍ

Cílem projektu je implementovat nový informační systém pro podporu dohledových aktivit, zajišťovaných sekcí 650.

Sekce 650 je organizační jednotka České národní banky (dále jen „ČNB“), která se zabývá výkonem dohledu nad subjekty v sektorech kapitálového trhu, fondového investování, spotřebitelských úvěrů, směnárenské činnosti, platebních služeb a distribuce finančních produktů (dále jen subjekty). V rámci své činnosti vytváří a shromažďuje množství dat a dokumentů, týkajících se aktivit vůči dohlíženým subjektům. V současné době jsou tato data uložena v převažující formě souborů MS Office (Word, Excel) a Adobe PDF na síťových discích.

Nový systém má poskytnout uživatelům efektivní přístup k datům, která pro dohledovou činnost pravidelně potřebují. Systém sjednotí a zpřehlední způsob práce s daty, poskytne základní informace o dohlížených subjektech a úkonech, které se těchto subjektů týkají.

V neposlední řadě se řešení musí být schopno flexibilně přizpůsobovat změnám (především v oblasti Karet subjektů a Případů) a poskytnout bezproblémové a dlouhodobě udržitelné napojení na stávající systémy ČNB.

<b>1</b>	<b>PORTÁL UŽIVATELE .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>KARTY SUBJEKTŮ .....</b>	<b>2</b>
2.1	ZAKLÁDÁNÍ KARET SUBJEKTŮ .....	3
2.2	INFORMACE O DATOVÝCH POLÍCH NA KARTÁCH SUBJEKTŮ .....	4
2.3	DATOVÉ TYPY.....	5
<b>3</b>	<b>PŘÍPADY.....</b>	<b>5</b>
3.1	AD-HOC PŘÍPAD .....	6
3.2	KONTROLA NA MÍSTĚ.....	6
3.3	INFORMAČNÍ NÁVŠTĚVA .....	6
3.4	DOHLEDOVÁ KONTROLA (CHECKLIST) .....	7
3.5	PODÁNÍ VEŘEJNOSTI.....	7
<b>4</b>	<b>DOKUMENTY .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>REPORTING .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>OPRÁVNĚNÍ PŘÍSTUPU K DATŮM.....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>POČTY UŽIVATELŮ A ROZSAHY ZPRACOVÁVANÝCH DAT .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>ADMINISTRACE .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>FUNKČNÍ POŽADAVKY.....</b>	<b>9</b>

## 1 Portál uživatele

Portál uživatele slouží jako vstupní bod do uživatelského rozhraní informačního systému. Měl by uživateli umožnit efektivní přehled o jemu přiřazených subjektech, úkolech, notifikacích. Dále by měl sloužit jako rozcestník s přístupem k detailním informacím v dalších částech systému (Karty subjektů, Případy, Dokumenty, Vyhledávání). Práce s ním by měla být pro uživatele intuitivní.

Systém umožní uživateli úpravu vzhledu a obsahu úvodní stránky, nebo dodavatel zajistí nastavení cca 20 verzí úvodní stránky, které budou zobrazovat vybrané informace z jiných pohledů definovaných skupinám uživatelů.

## 2 Karty subjektů

Uživatelé budou mít pro každý subjekt dostupné důležité informace ve formě formulářového zobrazení tzv. „Karty subjektu“. Vzhledem k různému charakteru dohlížených subjektů bude pro každý typ subjektu (tzv. „rolí“) zaznamenán specifický set dat (např. u obchodníků s cennými papíry se evidují jiné údaje než u směnárníků). Subjekt může mít více rolí (tj. subjekt může být zároveň směnárníkem i obchodníkem s cennými papíry).

Základní data subjektu budou strukturována do těchto bloků:

- Obecný blok – společné údaje k subjektu společné pro všechny role (např. název subjektu)
- Blok role – specifické údaje vztažené k roli, subjekt může mít více rolí a tedy i těchto bloků
- Blok senzitivní – obsahuje specifické údaje subjektu s limitovaným přístupem, subjekt může mít více senzitivních bloků a to až do počtu existujících rolí subjektu

Na Kartě subjektu mohou být umístěna datová pole:

- manuálně vyplnitelná – pole aktualizuje odpovědný uživatel manuálně nebo importem ze souboru
- přebíraná z jiných interních systémů ČNB – pole je aktualizováno importem dat z interních systémů ČNB v pravidelných intervalech
- přebíraná nebo vypočítaná z jiných částí systému (Případy, Dokumenty) – např. počet otevřených Případů daného typu, odkaz na dokument vztažený k subjektu apod.

Systém umožní do datového pole Karty zaznamenat a zobrazit komplikovanější data – např. HTML tabulku, formátovaný text, apod. Systém zobrazí tato data vizuálně vhodným způsobem (např. jako tabulku).

Systém také umožní z Karty subjektu rychle zobrazit všechny Případy, které se k subjektu vztahují (např. všechny stížnosti).

U pravidelných importů dat z jiných interních systémů bude zachována vždy jen poslední (aktuální) verze dat. V případě zániku subjektu/role nebude blok dále editovatelný a bude viditelně odlišen.

V systému bude každý rok zajištěno automatické vytvoření kopie stavu Karty k 31. 12. daného roku. Postupně tak vznikne série historických otisků Karty s posledními platnými daty z daného roku. Data v této kopii budou sloužit pouze ke čtení a budou dostupná z aktuální Karty.

Systém bude umožňovat export Karty do souboru.

Je požadováno, aby z úrovně uživatelů bylo možné v systému vytvářet vlastní šablony dokumentů, na jejichž základě by bylo možno vygenerovat základní kostru dokumentu (např. dohledová výzva určená subjektu). Některá datová pole tohoto dokumentu se předvyplní na základě konkrétního subjektu, kterého se bude výsledný dokument týkat a typu subjektu (název, IČO, adresa apod.). Inicivace šablony bude možná z Karty subjektu a též v případě potřeby přímo z konkrétního kroku v rámci Případu.

Pro každou Kartou bude připraven importní mechanismus, umožňující import manuálně vyplnitelných polí Karty z dodavatelem definované importní šablony ve formátu XLSX.



Uživatelé budou mít možnost nastavení individuálních notifikací na změnu informací v konkrétní Kartě (pro danou roli konkrétního subjektu), na vytvoření nového subjektu nebo zánik stávajícího. IS bude umožňovat notifikaci uživatele nebo uživatelů podle změněné hodnoty jednoho nebo více parametrů Karty subjektu.

Pro jednotlivé bloky konkrétní role daného subjektu budou definováni uživatelé zodpovědní za správu dat (správce Karty), kteří budou moci nastavovat přístupová oprávnění pro čtení/zápis.

V systému se v budoucnosti předpokládá až 50 bloků rolí. V každém bloku role cca 10-300 datových polí – podrobné informace viz kapitola 2.1. Poskytovatel vytvoří datové rozhraní na externí systémy, pomocí kterého se budou požadovaná data získávat (podrobněji viz kapitola Příloha 2a). Přenosy budou prováděny automaticky v požadovaných intervalech, ale bude též možnost spustit aktualizaci dat konkrétní Karty subjektu přímo uživatelem.

V systému bude docházet v důsledku legislativních změn a požadavků evropských dohledových institucí k častým změnám. Datové struktury jednotlivých bloků musí být proto dostatečně flexibilní a umožňovat rychlé úpravy, při zachování konzistence historických dat. Předpokládáme, že v průběhu jednoho roku dojde ke změně 3% datových polí.

Systém umožní vyhledávání subjektů podle parametrů z karet subjektů. Bude možno najít například následující subjekty: subjekty v roli „směnárník“, spravované referentem XY a kde je v datovém poli „majetek“ hodnota větší než 1 milion.

Systém umožní vyhledat osobu v datových polích karet (aktuálních Kartách a historických), ve kterých jsou ukládána jména osob. Vyhledávání bude procházet všechny Karty. Vyhledávání zobrazí výsledky bez ohledu na to, zda má vyhledávající uživatel práva na daný segment Karty. Součástí výstupu nalezené osoby bude i informace o funkci a specializaci osoby v daném subjektu a další informace k osobě, např. poznámky.

Možné rozložení obrazovky s Kartami subjektů:

Základní informace: Název pohledu, jméno uživatele, konfigurace pohledu, nápověda							
Kategorizovaný a filtrovatelný seznam subjektů	Záložky let <input type="text"/>						
	Informace z obecné karty						
	Záložky bloků karty						
	Obsah bloku karty						

## 2.1 Zakládání karet subjektů

Systém bude automaticky přebírat data z interní databáze subjektů (JERRS) a automaticky zakládat příslušné Karty pro nové subjekty, případně zneplatňovat bloky karet v případě zániku subjektu nebo jeho role.

Vzhledem k tomu, že ČNB provádí aktivity vůči subjektům, které nemusí v JERRS existovat, systém musí mít možnost ručního založení Karty subjektu. Takovému subjektu bude vytvořena pouze „Obecná

role“, na rozdíl od subjektů importovaných z JERRS však bude mít uživatel možnost vyplnit údaje ručně (název, IČO ...).

Manuálně a automaticky založené Karty subjektů musí být v systému odlišitelné.

V systému je nutno vyřešit situaci, kdy vedle ručně založené Karty subjektu vznikne pro ten samý subjekt Karta importem z JERRS (např. daný subjekt získá svou první roli apod.).

Systém před založením Karty na základě JERRS provede kontrolu, zda již existuje ručně založená Karta - kontrola přes IČO. Systém zajistí, že v systému bude subjekt pouze jednou (nevznikne duplicitní subjekt) a veškerá data budou přístupná ve sloučeném subjektu.

Systém umožní oprávněným uživatelům v uživatelském rozhraní spojit ručně založenou Kartou subjektu s Kartou subjektu automaticky založenou (z JERRS), aby po dokončení tohoto spojení byl v systému subjekt pouze jednou (nevzniká duplicitní subjekt) a veškerá data budou přístupná ve sloučeném subjektu.

## 2.2 Informace o datových polích na Kartách subjektů

Celkem je požadováno vytvořit 13 Karet, které jsou rozdílné co se rozsahu a komplikovanosti týče. Na bloku v Kartě může být umístěno i větší množství položek (200-300 polí), dodavatel musí zajistit vhodný způsob zobrazení dat, například formou záložek. Níže jsou vyčísleny celkové počty datových prvků umístěné na Kartách podle způsobu získání dat. Detailní popisy konkrétních polí včetně vazby na interní systémy ČNB budou dodavateli k dispozici při zpracování Realizační studie (etapa 1).

### Datová pole na Kartách:

Způsob získání dat	počet *)
CRM fce	62
CRM link	82
CRM sum	20
CRM user input	599
DB link	1268
DB link fce	75
HTML GET	8
<b>Celkový součet</b>	<b>2114</b>

\*) Uvedené počty zahrnují duplicity – např. „Název subjektu“ je přítomen na každé Kartě a je proto v tabulce v kategorii „DB link“ počítán 13x (pro každou Kartou zvlášť).

#### CRM fce

Data pro danou položku jsou již uložena v CRM, ale pole zobrazuje informace na základě vnitřní logiky. Může se jednat o data z Karet, Případů nebo Dokumentů.

Příklad:

*Políčko zobrazí text „Probíhá kontrola na místě“ pokud existuje pro daný subjekt otevřený případ typu „Kontrola na místě“ v určitém stavu, jinak zůstane nevyplněné.*

#### CRM link

Data pro danou položku jsou již uložena v CRM a jen se zobrazí na dané Kartě několikrát.

Příklad:

*Karta obsahuje na záložce „Osoby“ manuálně vyplnitelné pole „Auditor“. Na stejné Kartě potřebujeme zobrazit toto pole znovu vedle pole „Hospodářský výsledek“.*

**CRM sum**

Jedná se o číselnou hodnotu, která reprezentuje součet seznamu hodnot stejného typu již uložených v CRM. V některých případech lze daný výpočet provést už na zdrojových datech (tj. spustit select s funkcí SUM na data v primárním systému).

Příklad:

*Na Kartě je umístěné automaticky vyplněné pole „Majetek společnosti“ a manuálně vyplněné pole „Majetek klientů“ – nové pole „Celkem“ sečte hodnoty z těchto dvou polí.*

**CRM user input**

Jedná se o ruční vložení hodnoty uživatelem nebo jsou hodnoty manuálně importovány z Excelu.

**DB link**

Data se kopírují z primárního systému pomocí SQL z ORACLE nagrantované tabulky(ek). Typicky se jedná o jednoduchý SELECT s omezením pro daný subjekt ve WHERE podmínce. Někdy může být SELECT komplikovanější s více tabulkami.

**DB link fce**

Jedná se o podobný případ jako „DB link“, ale je použita komplikovanější logika výběru dat (několik vnořených tabulek, group by apod.)

**HTML GET**

Jedná se o data z Insolvenčního rejstříku, které je nutno získat z webové stránky.

Rejstřík je veřejně dostupný na portálu justice.cz (<https://isir.justice.cz/isir/common/index.do>)

Je požadováno získat data:

- Datum prohlášení konkurzu
- Datum zrušení konkurzu
- Datum zveřejnění rozhodnutí o úpadku
- Datum vstupu do likvidace

**2.3 Datové typy**

Nejvíce používaným datovým typem je CHAR, který může obsahovat i odkaz (link, URL), email. Na Kartě jsou dále použité běžné datové typy: DATE, NUMBER (včetně desetinných), BOOLEAN (Ano/Ne, checkbox, checklist). Na několika místech v Kartě je vyžadováno složitější formátování – např. tabulkové formátování zobrazení dat (HTML). Některá data mohou být ve formě přiložených souborů.

**3 Případy**

Případ je datová struktura, umožňující zachycení informací o plnění určeného procesu. Většinou se bude jednat o proces vztahený ke konkrétnímu subjektu (například provedení Kontroly na místě viz kapitola 3.2).

V rámci projektu budou nasazeny níže popsané Případy, nicméně jedním z hlavních cílů řešení je mít k dispozici flexibilní systém, který umožní Případy vytvářet a modifikovat uživatelsky. Je proto požadováno, aby systém disponoval funkcionalitou, umožňující uživateli efektivně vizualizovat, vytvářet a modifikovat případy.

Systém umožní uživateli získat rychlý přehled, které konkrétní případy jsou evidovány a v jakém jsou stavu. Tento přehled bude možno filtrovat, řadit a exportovat (jako seznam do MS Excel).

Budou zajištěna práva přístupů k jednotlivým Případům.

Systém umožní uživateli přehledné zobrazení úkolů, které má v rámci Případů přidělené a u kterých se vyžaduje jeho aktivita.

Při plnění úkolů bude požadováno mít možnost vložit poznámku s týdenní a měsíční periodou.

V průběhu plnění úkolu může být kterýkoliv uživatel dočasně nahrazen tzv. delegátem. Toto nahrazení může učinit buď konkrétní uživatel, kdy sám deleguje danou roli nebo tak může učinit zadavatel úkolu, který původního pracovníka určil.

Nad konkrétním případem bude možné zapnout funkci notifikace. V rámci konfigurace této notifikace si uživatel vybere, kdo má obdržet tuto notifikaci a v jakých časových intervalech (okamžitě, na konci nebo na začátku dne) a zdali při změně, přidání nebo smazání dokumentu/ů.

Bude existovat pohled, ve kterém budou shrnuty notifikace za dané období, např. týden, aby uživatel nemusel reagovat na každou notifikaci zvlášť.

Případ bude možno navázat na datové zprávy spisové služby E-Spis, umožňující na základě unikátního klíče spisu nahlížet na jednotlivé datové zprávy, kde odesílatelem nebo příjemcem zprávy je externí subjekt.

System umožní zaznamenat komunikaci, probíhající v případě, včetně automatického uložení e-mailové komunikace.

Uživatel bude mít možnost exportovat data konkrétního případu včetně vložených dokumentů, nebo předat celý případ jinému útvaru.

System umožní vyhledávání ve všech datových polích Případů s možností využití logických operátorů (AND, OR ...). Bude možno najít například následující Případy: případ daného typu, je v určitém stavu, má vyplněné určité políčko a zároveň byl změněn v posledním týdnu referentem XY.

System musí umožnit jednoduše manuálně přepojit Případ (a na něj navázané dokumenty) z jedné Karty subjektu na jinou Kartu subjektu. Tuto činnost bude provádět omezený počet uživatelů. U každého subjektu musí existovat report Případů, které k němu byly z jiné Karty přepojeny a též seznam Případů, které byly z tohoto subjektu přepojeny pryč.

### **3.1 Ad-hoc případ**

Jedná se o základní Případ, kdy nadřízený (organizačně nebo věcně) zadá úkol podřízenému nebo podřízeným včetně vstupních informací a termínu splnění. Tento úkol je v systému podřízeným notifikován. Po splnění úkolu ze strany podřízených je výsledek předán nadřízenému, který ho vyhodnotí jako splněný nebo jej vrátí s doplňujícím komentářem zpět k doplnění. Úkol je vyhodnocen jako splněný až po odsouhlasení nadřízeným.

### **3.2 Kontrola na místě**

Jedná se o nejkompexnější klíčový proces sekce 650. Cílem je provést pracovníky zabývající se kontrolou na místě celým procesem kontroly na místě, shromažďovat všechny vstupní a výstupní informace a poskytnout vedení sekce a odborů informace o stavu Případu. Celý proces je rozdělen do několika fází, kdy ke každé fázi je určen milník jejího splnění. V rámci jedné fáze je možné zadávat/generovat úkoly paralelně, pokud mezi nimi neexistuje závislost. V rámci průběhu případu jsou doplňována metadata vlastního případu, která slouží pro vlastní řízení workflow a pro generování souborů z typových šablon. System doplňuje také metadata souborů, primárně především pro řízení přístupu pro členy sekce, kteří se na případu nepodílejí. Metadata zároveň slouží jako další zdroj informací pro vyhledávání a reporting. Podrobná specifikace je uvedena v dokumentu Popis Případů, který tvoří přílohu tohoto dokumentu.

### **3.3 Informační návštěva**

Jedná se o případ, který provede pracovníky dohledu informační návštěvou se zástupci dohlížených subjektů případně dalších subjektů finančního trhu a shromažďuje všechny vstupní a výstupní informace případu. Procesní požadavky na něj jsou obdobné jako v případě kontroly na místě, ale struktura je podstatně jednodušší. Součástí Případu je i plánování, které může být řešeno i samostatným případem. Podrobná specifikace je uvedena v dokumentu Popis Případů, který tvoří přílohu tohoto dokumentu.

### 3.4 Dohledová kontrola (checklist)

Jedná se o testovací případ (není bezesbytku použitelný pro žádný z útvarů sekce 650), který ukáže funkcionality řešení specifického případu, který probíhá po delší časový úsek. Jeho dalším specifikem je, že dohledové informace se zaznamenávají do datové struktury obsahující data s indikátorem splnění (tzv. Checklist). Data v checklistu mohou být otázky, informace z karet, vypočítané informace. Data v checklistu lze dotazovat. Podrobná specifikace je uvedena v dokumentu Popis Případů, který tvoří přílohu tohoto dokumentu.

### 3.5 Podání veřejnosti

Jedná se o případ, který provede pracovníky dohledu podáním veřejnosti. Jedná se o proces, ve kterém pracovníci sekce odpovídají na dotazy nebo stížnosti veřejnosti. Případ ve svém průběhu řeší investigaci, nápravu i komunikaci s externími entitami. Podrobná specifikace je uvedena v dokumentu Popis Případů, který tvoří přílohu tohoto dokumentu.

## 4 Dokumenty

Systém umožní ukládání dokumentů a jejich klasifikace. Dokumenty budou obvykle vztaženy k Případu nebo Kartě subjektu. Je požadována možnost ukládat Dokumenty bez takové konkrétní vazby.

Dokument může být nejen fyzický soubor, ale i jen URL odkaz do jiných systémů (např. DMS). Dokument musí mít unikátní URL, kterou může uživatel využít - např. poslat v e-mailu místo vlastního souboru.

U všech vložených dokumentů musí být zaznamenána metadata a případně klíčová slova. Tato metadata a klíčová slova budou následně sloužit jako jeden z možných parametrů pro vyhledávání dokumentů.

Systém umožní, aby bylo v objektech Případ a Karta subjektu možné definovat metadata, která budou automaticky aplikována na k nim vztažené dokumenty.

Systém umožní specifická nastavení přístupu k dokumentu, včetně možnosti požádat o přístup k dokumentu, schválení přístupu.

Systém umožní uživatelům vyhledávání dokumentů podle metadat. Pohled na dokumenty, v rámci celého databázového prostoru IS, bude možný na základě komplexního vyhledávání a filtrování. Vyhledávání nalezne i dokumenty, ke kterým by uživatel jinak neměl přístup. Uživatel však nebude schopen takové dokumenty otevřít, bude ale schopen požádat vlastníka dokumentů o přístup k nim.

Systém umožní fultextové vyhledávání. Ve výsledku však budou zobrazeny pouze dokumenty, ke kterým má uživatel přístupová práva.

Uživatel si může nad dokumentem zapnout notifikace, upozorňující na změny dokumentu.

## 5 Reporting

Systém umožní vyvolat reporty z externích systémů, vyvolané pomocí odkazu (URL) s parametry. Tyto odkazy mohou být použity ve vstupním portálu uživatele, Kartách subjektů nebo Případech.

Systém umožní uživatelům vytvořit výstup ve formě dokumentu, ve kterém budou automaticky doplněny údaje hodnotami ze systému (např. výzva subjektu – po iniciaci výstupu se vytvoří draft dokumentu s automaticky doplněným IČO a názvem subjektu v textu).

V systému je zajištěna možnost pravidelného reportingu - report je generován v pravidelných intervalech a zasíláno zodpovědnému pracovníkovi na straně ČNB.

Systém umožní vytvářet z pozice uživatele nebo administrátora datový výstup, který kombinuje data z různých oblastí CRM (Karty, Dokumenty, Případy, uživatelé atd.). Umožní například zobrazit seznam subjektů s počtem otevřených případů a počtem dokumentů v těchto otevřených případech. Seznam bude umožňovat filtrování, třídění a export seznamu do PDF, CSV a XLSX. Report může mít specificky

nastavené fonty, barvy apod. Stejně formátování pak bude použito při tisku nebo exportu výstupu do formátu PDF a XLSX.

## 6 Oprávnění přístupu k datům

Nastavení uživatelských práv k jednotlivým objektům (Karty, případy, dokumenty) vychází primárně z organizační struktury a příslušnosti uživatele k organizačnímu útvaru. Systém musí umožnit ve zvláštních případech ad-hoc přiřazování (stejně jako odstraňování takto přiřazených) oprávnění konkrétních uživatelů ke konkrétním objektům bez ohledu na příslušnost k organizačnímu útvaru, pomocí schvalovací procedury.

Řízení skupin uživatelů je v ČNB standardně realizováno pomocí aplikace ŘDB (Řídící databáze). Jedná se o interní informační systém navázaný na Active directory (AD), umožňující přiřazovat uživatele ke skupinám. Obsahuje též aktuální informace o organizační struktuře ČNB (od nejnižší k nejvyšší: referát, odbor a sekce) a zařazení uživatelů k jednotlivým útvarům. Řešení bude na tuto aplikaci navázáno v rozsahu, který bude určen realizační studií.

Systém musí poskytnout report, zobrazující aktuální nastavení uživatelských oprávnění.

Systém loguje změny týkající se uživatelských oprávnění.

### Standardní (implicitní) nastavení přístupů k informacím

Typy objektů	Návrh implicitních přístupů k zápisu	Návrh implicitních přístupů ke čtení
Blok obecný Karty subjektu	Referát A1, Referát B1	Odbor A, Odbor B, Ředitel sekce, Náměstek, Vedoucí referátu 650 01
Blok senzitivní Karty subjektu	Referát A1	Ředitel odboru A, Ředitel sekce, Náměstek, Vedoucí referátu 650 01
Blok role Karty subjektu	Referát A1	Odbor A, Ředitel sekce, Náměstek, Vedoucí referátu 650 01
Případ v průběhu	Určení	Určení, Ředitel sekce, Náměstek
Případ po ukončení	Nikdo	Sekce (jen vstupy a výstupy), Určení (všechny dokumenty a informace)
Dokument a případ	Vlastník, Členové referátu vlastníka	Odbor, Ředitel sekce, Náměstek, Vedoucí referátu 650 01

### Nastavení vyhledávání

Dokument a případ	Číst informace	Nalézt, že dokument nebo případ, že existuje a požádat o přístup k němu
Vyhledávání fulltextové	Odbor v dokumentech a případech odboru + Odbor, Ředitel sekce, Náměstek, Vedoucí referátu 650 01 všude	N/A
Vyhledávání podle metadat	Všichni	Všichni

## 7 Počty uživatelů a rozsahy zpracovávaných dat

Informační systém bude používat 130 uživatelů. Dodavatel zajistí možnost flexibilního dokoupení licencí v případě potřeby.

Předpokládané objemy zpracovávaných dat za rok:

- Až 30 tis. případů ve více než 30 unikátních kategoriích předpokládajících ve většině případů workflow
- až 200 tisíc dokumentů

Je požadováno, aby systém byl schopen uložit data po dobu 17 let od jejich vzniku v IS.

## 8 Administrace

IS bude používán pouze interními uživateli z ČNB.

Uživatelská práva se přebírají z ŘDB, více informací viz příloha 2a.

IS by měl být konfigurován co nejvíce uživateli, dále několika vybranými „super usersy“ sekce, v případě takové části nastavení, kde je přínosné mít kontrolu v rámci sekce z důvodu odbornosti nebo rychlosti, a zároveň změna konfigurace by znamenala velkou změnu systému na úrovni odboru nebo sekce a až v poslední řadě určenými administrátory sekce IT.

Předpokládá se možnost konfigurace

- přístupů k objektům IS
- metadat případů
- workflow
- dotazů
- pohledů
- organizační struktury a zastupitelnosti
- napojení na externí systémy
- šablon dokumentů
- reportů

## 9 Funkční požadavky

Tabulka funkčních požadavků je uvedena v příloze č. 1b smlouvy.

## 10 Příloha (volně připojená)

Popis Případů.

## Funkční požadavky

Uživatelské rozhraní (UR)				
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost	Požadavek bude realizován? (jen pro vítané)*
UR01	Úvodní obrazovka	Systém obsahuje přehledné, srozumitelné, ergonomické a uživatelsky přívětivé grafické rozhraní. Uživatel je po spuštění systému zobrazena úvodní obrazovka (Vstupní portál uživatele), do které je možné umístit nejméně komponenty: (1) seznam úkolů daného uživatele (PRI04), (2) notifikace (UR08), (3) vstup do vyhledávání, (4) Odkazy na Typové (případně Uživatelské) pohledy na oblasti Karty subjektů, Případy, Dokumenty (UR10,IR11, UR12 ...) (5) Uživatelské seznamy na oblasti Karty subjektů, Případy, Dokumenty (UR04) (6) odkazy na externí Reporty (REP01) nebo Pokročilé reporty (REP04) (7) seznam oblíbených Karet subjektů (8) seznam oblíbených Případů (9) seznam oblíbených Dokumentů (10) Poslední otevřené Dokumenty (11) přehled komunikace (PRI14) (12) přehled všech Případů (PRI03) (13) Přehled všech Dokumentů (DOK16) <b>Komponenty mohou být použity vícenásobně (např. dva uživatelské seznamy)</b>	Závazný	Ano
UR02	Modifikace úvodní obrazovky	Systém umožní uživateli úpravu vzhledu a obsahu úvodní stránky, aby si do něj mohl vložit informace, které se mu budou hodit pro jeho práci. V případě, že to nebude možné, dodavatel zajistí nastavení cca 20 skupinových typů úvodní stránky, které budou zobrazovat vybrané informace z jiných pohledů definovaných skupinám uživatelů.	Závazný	Ano
UR03	Typové seznamy	Typové seznamy jsou tabulární výpisy (seznamy) všech dat, ke kterým má uživatel přístup v oblastech: (1) Data Karty subjektů (2) Data Případů (3) Dokumenty Seznamy umožňují filtrování, třídění a výběr, která pole budou skryta/zobrazena export seznamu do PDF, CSV a XLSX.	Závazný	Ano
UR04	Uživatelské seznamy	Uživatelské seznamy jsou Typové seznamy, na které aplikoval uživatel filtrování, třídění, výběr zobrazených dat apod. a uložil je jako svůj pohled v systému. Je požadováno, aby každý uživatel měl možnost si vytvořit a uložit minimálně 3 uživatelské pohledy ke každému typovému pohledu.	Závazný	Ano
UR05	Zobrazení dat v samostatných oknech	Všechny informace ve všech pohledech a formulářích lze zobrazit ve více samostatných oknech, takže je pak snadnější se mezi okny pohybovat a například porovnávat jednotlivé informace nebo otevírat dokumenty obdobného určení (např. protokoly o kontrole).	Závazný	Ano
UR06	CRUD operace s daty v pohledech	Systém umožní CRUD (Create, update, delete) operace na zdrojových datech přímo v jednotlivých seznamech nebo výsledcích vyhledávání. Například vyplnění manuálně vyplnitelného pole z karty subjektu přímo ze seznamu všech subjektů dané role (uživatel nemusí otevírat formulář Karty subjektu ale pracuje u konkrétního pohledu v řádku seznamu). Operace mazání bude možno provést jen na objektech, které již nemají žádné podřízené objekty a zároveň neobsahují elektronický podpis anebo nebyly někým odsouhlaseny v rámci daného úkolu. Takto smazané objekty jsou po dobu 90 dnů zneviditelněny a následně smazány z databáze IS.	Vítaný	Ano
UR07	Nápověda	Informační systém umožní zobrazit nápovědu, která vysvětlí funkci každého prvku na obrazovce.	Závazný	Ano
UR08	Notifikace	Uživatel bude mít k dispozici seznam upozornění ze systému (notifikace). Systém umožní automatické zasílání notifikací na e-mail. V rámci konfigurace této e-mailové notifikace si uživatel vybere, kdo má obdržet tuto notifikaci a v jakých časových intervalech (okamžitě, na konci nebo na začátku dne).	Závazný	Ano
UR09	Čeština	Dodaný systém musí mít uživatelský front-end v českém jazyce.	Závazný	Ano
UR10	Typový pohled pro práci s kartami	Obrazovka slouží jako přístupový bod pro práci s Kartami, měla by obsahovat nejméně následující komponenty: (1) seznam subjektů za který je uživatel zodpovědný (všechny, jen moje, oblíbené, mého referátu/odboru) (2) detail karty subjektu (KAR01) zvoleného v seznamu včetně ovládacích prvků (uložení apod) (3) Odkaz na seznam nebo seznam změn v kartě	Závazný	Ano
UR11	Typový pohled pro práci s případy	Obrazovka slouží jako přístupový bod pro práci s Případy, měla by obsahovat nejméně následující komponenty: (1) seznam Případů, ke kterým má uživatel přístup(všechny, jen kde má něco aktivně řešit, oblíbené, mého referátu/odboru) (2) detail Případu zvoleného v seznamu včetně ovládacích prvků (uložení apod)	Závazný	Ano
UR12	Typový pohled pro práci s dokumenty	Obrazovka slouží jako přístupový bod pro práci s Dokumenty, měla by obsahovat nejméně následující komponenty: (1) seznam Dokumentů, ke kterým má uživatel přístup(všechny, oblíbené, mého referátu/odboru, dokumenty bez vazby k subjektu) (2) detail metadat Dokumentu zvoleného v seznamu včetně ovládacích prvků (uložení apod)	Závazný	Ano



UR13	Typový pohled komunikace	Obrazovka slouží jako přístupový bod pro Komunikaci, měla by obsahovat nejméně následující komponenty: (1) seznam Zpráv, ke kterým má uživatel přístup(všechny, oblíbené, mého referátu/odboru) (2) detail metadat Zprávy zvoleného v seznamu včetně ovládacích prvků (uložení apod)	Závazný	Ano
UR14	Typový pohled úkolů	Obrazovka slouží jako přístupový bod pro úkoly, měla by obsahovat nejméně následující komponenty: (1) seznam úkolů, ke kterým má uživatel přístup(všechny, neukončené, ukončené, mého referátu/odboru, mých podřízených) (2) detail Úkolu zvoleného v seznamu včetně ovládacích prvků (uložení apod)	Závazný	Ano
UR15	Typový pohled vyhledávání	Obrazovka Vyhledávání v Kartách, Případech, Dokumentech Kompexní vyhledávání a pokročilý reporting ... viz pokročilý reporting	Závazný	Ano
UR16	Customizace typových pohledů	Systém umožňuje koncovému uživateli vytvoření vlastních pohledů, vycházejících z typových pohledů. Např. úpravu rozložení, nastavení vlastních filtrů zobrazovaných informací apod.	Vítaný	Ano

Karty subjektů (KAR)				
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost	Požadavek bude realizován? (jen pro vítané)*
KAR01	Karty	Uživatelé budou mít pro každý subjekt dostupné důležité informace ve formě formulářového zobrazení tzv. „Karty subjektu“. Vzhledem k různému charakteru dohlížených subjektů bude pro každý typ subjektu (tzv. „rolí“) zaznamenán specifický set dat (např. u obchodníků s cennými papíry se evidují jiné údaje než u směnárníků). Subjekt může mít více rolí (tj. subjekt může být zároveň směnárníkem i obchodníkem s cennými papíry). Základní data subjektu budou strukturována do těchto bloků: (a) Obecný blok – společné údaje k subjektu společně pro všechny role (např. název společnosti) (b) Blok role – specifické údaje vztahované k roli, subjekt může mít více rolí a tedy i těchto bloků (c) Blok senzitivní – obsahuje specifické údaje subjektu s limitovaným přístupem, subjekt může mít více senzitivních bloků a to až do počtu existujících rolí subjektu	Závazný	Ano
KAR02	Data v blocích karty	V jednotlivých blocích Karty mohou být umístěny datová pole: (a) manuálně vyplnitelná – pole aktualizuje odpovědný uživatel manuálně nebo importem ze souboru (b) přebíraná z jiných interních systémů ČNB – pole je aktualizováno importem dat z interních systémů ČNB v pravidelných intervalech (c) přebíraná nebo vypočítaná z jiných částí systému (Případy, Dokumenty) – např. počet otevřených Případů daného typu pro daný subjekt, odkazy na dokument vztahovaný k subjektu, odkaz na seznam otevřených Případů apod.	Závazný	Ano
KAR03	Řízení přístupů k blokům karet	Pro každou kartu jsou definováni správci karty, kteří mohou přidáním a odebráním skupin nebo jednotlivců v kartě udělovat nebo odebrat oprávnění k zápisu nebo ke čtení bloku karty. Systém umožní následující konfiguraci přístupových práv k zobrazení nebo zápisu do bloků karet: (a) Přiřazení skupin uživatelů nebo jednotlivých uživatelů k bloku karty pro všechny subjekty (tj. v tomto případě mají příslušná práva pro všechny subjekty, které mají daný Blok role) (b) Individuální přiřazení skupin uživatelů nebo uživatele k danému bloku karty a danému uživateli (tj. v tomto případě mají příslušná práva pouze pro konkrétní subjekt a danou roli). Toto přiřazení bude umožněno na základě schválení vedoucím. Poskytovatel zajistí úvodní naplnění číselníků správců a iniciační nastavení přístupů k blokům karet.	Závazný	Ano
KAR04	Zánik role	V případě, že některá role subjektu zanikne, odpovídající blok karty již nebude děle editovatelný a bude viditelně odlišen. V tomto bloku bude zachycen datum, kdy subjekt tuto roli ztratil. Obdobně bude v bloku informace o tom, kdy subjekt roli získal. Při ročním zálohování karty se karta nového roku zobrazí s rolí zaniklou v předchozím roce, ale kromě informace o datu vzniku a zániku role další informace nebudou vyplněny.	Závazný	Ano
KAR05	Vytvoření Karet subjektů	Poskytovatel zajistí vytvoření karet existujících subjektů a jejich napojení na datové zdroje.	Závazný	Ano
KAR06	Přebíraných dat z interních systémů ČNB	Data na Kartě subjektu, která jsou přebíraná z interních systémů ČNB, budou uložena v databázi systému (tj. bude zajištěno, že v případě výpadku zdrojového interního systému budou data zobrazitelná). Přebírání dat bude probíhat automaticky.	Závazný	Ano
KAR07	Prvotní naplnění dat karet	Požadujeme zajištění importu datových polí karty z předem připravených šablon (formát XLS). Pro 9 karet ve formátu XLS bude nutné dodržet existující formát karty. Pro 4 typy karet, které nebudou ve formátu XLS, navrhne dodavatel importní šablonu ve formátu XLSX, do které zadavatel přepokopíruje data z existujících MS Word dokumentů. Při importu bude zohledněno, pokud je dané datové pole na kartě plněno automaticky - tato datová pole budou z importu vyřazena.	Závazný	Ano
KAR08	Zobrazení změny obsahu datových polí karty 1	V případě automatických změn dat přebíraných z interních systémů ČNB bude na kartě zobrazitelné u každé jednotlivé položky, kdy došlo k poslední běhu aktualizace dat a datum, kdy došlo ke změně hodnoty dané položky (tj. z datového rozhraní přichází stejná hodnota, datum se nemění). Není požadován záznam historických hodnot změn. V případě změn manuálně vyplnitelných dat na Kartě bude na kartě zobrazitelné, kdy došlo ke změně každé jednotlivé položky a kdo ji provedl.	Závazný	Ano
KAR09	Zobrazení změny obsahu datových polí karty 2	Naposledy změněné položky na kartě, které se změnilo od posledního pracovního dne, budou v rámci bloku zvýrazněny.	Vítaný	Ne

KAR10	Zobrazení změny obsahu datových polí karty 3	Zvýraznění změněné položky na kartě je možné uživatelsky vypnout/zapnout.	Vítaný	Ne
KAR11	Historická kopie karty	V systému bude každý rok zajištěno automatické vytvoření kopie stavu karty k 31.12. daného roku. Postupně tak vznikne série historických otisků karty s posledními platnými daty z daného roku. Data v této kopii budou sloužit pouze ke čtení a budou dostupná z aktuální karty.	Závazný	Ano
KAR12	Složitěji formátovaná data v polích karty	Systém umožní do datového pole karty zaznamenat a zobrazit komplikovanější data - např HTML tabulku, formátovaný text, apod. Systém zobrazí takto data vizuálně vhodným způsobem (např. jako tabulku)	Závazný	Ano
KAR13	Export karty	Všechna datová pole z vybrané karty musí být exportovatelné oprávněným uživatelem do formátu XLSX, CSV. Pro celou kartu bude existovat výstup do formátu PDF u kterého bude zaznamenáno kdo a kdy jej provedl. Formát výstupu do PDF bude unikátní pro každou roli. Report bude mít specificky nastavené fonty, barvy, rozložení polí apod.	Závazný	Ano
KAR14	Notifikace v Kartách	Systém zajistí ke kartě tyto typy notifikace v Kartách subjektů: (1) subjekt X získal roli Y (2) subjekt X ztratil roli Y (3) u subjektu X v roli Y došlo ke změně hodnoty datového pole Z (co se změnilo, kdy se to změnilo, kdo to změnil, původní hodnota, nová hodnota). Notifikovány mohou být i vypočítávané položky. Uživatel si může individuálně nastavit příjem notifikací: (a) pro všechny subjekty určité role (b) pro konkrétní subjekty	Závazný	Ano
KAR15	Individualizace vzhledu karty	Uživatel si může individualizovat vzhled karty subjektu.	Vítaný	Ano
KAR16	Manuální spuštění aktualizace dat z interních systémů ČNB	Na kartě bude mít uživatel možnost vyvolat aktualizace datových polí, přebíraných z interních systémů ČNB.	Závazný	Ano
KAR17	Vyhledávání v kartách	Systém umožní vyhledávání ve všech datových polích karet s možností využití logických operátorů (AND, OR ...). Bude možno najít například následující subjekty: subjekty obsahující danou roli, spravovány referentem XY s poslední aktualizací dnes a s majetkem větším než XXX milionů korun.	Závazný	Ano
KAR18	Vyhledávání v kartách - pokročilé	Systém umožní ve vyhledávání pokročilou uživatelskou definici dotazu (SQL) a výstupu.	Vítaný	Ano
KAR19	Vyhledávání osob	Systém umožní vyhledat osobu v datových polích karet (aktuálních kartách a historických), ve kterých jsou ukládána jména osob. Vyhledávání bude procházet všechny karty. Vyhledávání zobrazí výsledky políček bez ohledu na to, zda má vyhledávající uživatel práva na daný segment karty. Součástí výstupu nalezené osoby bude i informace o funkci a specializaci ve společnosti a další informace k osobě, např. poznámky.	Závazný	Ano
KAR20	Specifická pole v obecném bloku Karty subjektu - PoC	Obecný blok bude obsahovat jméno zaměstnance, která je primárním kontaktem (PoC) pro daný subjekt. Toto jméno, nicméně nemá žádný vztah k oprávněním nad bloky karty.	Závazný	Ano
KAR21	Specifická pole v obecném bloku Karty subjektu - likvidace	U subjektů, které jsou v likvidaci a jejich správou je pověřen referát nestandardních činností, je tato skutečnost označena na Kartě subjektu v bloku obecný. Karta subjektu se až do ukončení likvidace dále aktualizuje a lze ji manuálně měnit, nicméně po skončení likvidace je již dále nepřístupná pro změny.	Závazný	Ano
KAR22	Specifický přístup k "blokům role" u karet	V případě, že má skupina přístup pro zápis k jednomu z "bloků role" karty subjektu, má automaticky přístup pro čtení i k ostatním blokům rolí karty téhož subjektu, včetně karet z předchozích let.	Závazný	Ano
KAR23	Univerzální import dat do karty z XLSX souboru	Uživatel bude mít možnost importovat data do manuálně vyplnitelných polí karty z XLSX souboru. Tímto importem bude možné naplnit několik políček karty. Dodavatel navrhne obecný mechanismus, který umožní naplnit libovolné manuálně vyplnitelné položky karty. Vstupní XLSX soubor může obsahovat více listů. Příkladem řešení může být to, že excelovský vstupní soubor bude obsahovat dva sloupce - v prvním bude ID jednotlivých polí karty a ve druhém vlastní hodnotu, která se má naplňovat. Funkčnost bude dostupná z obrazovky karty subjektu (tlačítko). Mechanismus reflektuje oprávnění daného uživatele na příslušné kartě.	Závazný	Ano
KAR24	Univerzální hromadný import dat	Systém poskytne možnost hromadného importu souborů dle specifikace KAR23 pro více karet. Systém zpracuje všechny soubory ve zvoleném adresáři a запиše data do příslušných polí na jednotlivé karty. Systém zobrazí chyby.	Závazný	Ano
KAR25	Specifické notifikace	Řešení umožní, aby bylo pro danou kartu aktivována specifická notifikace. Všichni uživatelé, kteří aktivně participují na konkrétním typu případu budou dostávat notifikace které se týkají změny karty, která se daného případu týká.	Vítaný	Ano
KAR26	Manuální zakládání karty	Vzhledem k tomu, že ČNB provádí aktivity vůči subjektům, které nemusí v JERS existovat, systém musí mít možnost ručního založení karty subjektu. Takovému subjektu bude vytvořena pouze „Obecná role“, na rozdíl od subjektů importovaných z JERS však bude mít uživatel možnost vyplnit údaje ručně (název, IČO ...).	Závazný	Ano
KAR27	Rozlišitelnost manuálně a automaticky založených karet	Manuálně a automaticky založené karty subjektů musí být v systému odlišitelné včetně například dotazování.	Závazný	Ano
KAR28	Automatické spojení ručně založených karet s automaticky vzniklými kartami	Systém před založením karty na základě JERS provede kontrolu, zda již existuje ručně založená karta - kontrola přes IČO. Systém zajistí, že v systému bude subjekt pouze jednou (nevznikne duplicitní subjekt) a veškerá data budou přístupná ve sloučeném subjektu.	Závazný	Ano

KAR29	Uživatелеm vyvolané spojení subjektů	Systém umožní oprávněným uživatelům v uživatelském rozhraní spojit ručně založenou kartu subjektu s kartou subjektu automaticky založenou (z JERRS), aby po dokončení tohoto spojení byl v systému subjekt pouze jednou (nevzniká duplicitní subjekt) a veškerá data budou přístupná ve sloučeném subjektu.	Závazný	Ano
-------	--------------------------------------	---	---------	-----

Případy (PRI)				
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost	Požadavek bude realizován? (jen pro vítané)*
PRI01	Případy	Systém umožní zachycení a zobrazení informací o plnění různých procesů (workflow), například provedení kontroly na místě (dále jen Případy). Systém umožní určeným Uživatelům prohlížet existující Případy, vytvářet nové Případy existujících typů, ale také upravovat stávající typy nebo vytvářet nové typy Případů pomocí grafického nástroje, bez nutnosti programování. Takto vytvořená workflow lze přímo spustit v informačním systému bez nutnosti programových změn. Programování lze akceptovat pouze v případě nadstandardních funkcionalit jakými jsou například specifický uživatelský vzhled nebo chování uživatelské rozhraní. Vnitřně musí mít systém schopnost spolupracovat s datovými položkami jiných Případů, Karet, Dokumentů, uživatelskými rolmi a uživateli.	Závazný	Ano
PRI02	Vytvoření definovaných Případů	Poskytovatel zajistí vytvoření Případů dle Přílohy 1A Věcné zadání	Závazný	Ano
PRI03	Přehled Případů	Systém umožní uživateli zobrazit přehled Případů. V tomto přehledu bude k dispozici minimálně informace o typu Případu, vztaženému subjektu, vztažené roli subjektu, datum vytvoření a dokončení případu. Tento seznam bude spustitelný i z jiných částí systému (např. Karta subjektu). Seznam bude umožňovat filtrování, třídění a export seznamu do PDF, CSV a XLSX.	Závazný	Ano
PRI04	Přehled úkolů	Systém umožní přehledné zobrazení úkolů uživatelů, které mají v rámci Případů přidělené a u kterých se vyžaduje jejich aktivita. Dostupné budou minimálně informace o přiděleném uživateli, útvaru uživatele, Případ, subjekt, Popis úkolu, Datum řešení, priorita, dokončený/nedokončený. Systém umožní barevné rozlišení úkolů podle času do splnění úkolu/po splnění. Seznam bude umožňovat filtrování, třídění a export seznamu do PDF, CSV a XLSX.	Závazný	Ano
PRI05	Konfigurace barev úkolů uživatelem	Systém umožní uživatelskou volbu barev úkolů v přehledu úkolů podle času do splnění.	Vítaný	Ano
PRI06	Konfigurace barev úkolů administrátorem	Systém modifikovat z pohledu administrátora barvy úkolů v přehledu úkolů podle času do splnění.	Vítaný	Ano
PRI07	Priorita k úkolu	Uživatel může u svých úkolů manuálně zaznamenat příznak Priority (1-5).	Závazný	Ano
PRI08	Změna termínu plnění úkolu	U všech úkolů je možné posunout splnění úkolu. Tato akce je zaznamenána a může být provedena jen tvůrcem úkolu nebo jím delegovanou osobou.	Závazný	Ano
PRI09	Poznámky k úkolu	Při plnění úkolů bude požadováno mít možnost vložit poznámku na určité období (týden, měsíc). Tzn., v rámci daného období bude možné vložit poznámku jen jednou a pak ji následně jen aktualizovat. V dalším období je možné vytvořit poznámku novou, ale není již možné editovat poznámku z minulého období.	Závazný	Ano
PRI10	Delegáti	V průběhu plnění úkolu může být kterýkoliv řešitel dočasně nahrazen tzv. delegátem. Toto nahrazení může například učinit buď konkrétní řešitel, kdy sám deleguje danou roli nebo tak může učinit zadavatel úkolu, který původního pracovníka určil. V obou případech se delegát dozví o tomto dočasném úkolu e-mailem a notifikací v systému, kde se seznámí s úkolem, za který je dočasně zodpovědný. Tento mechanismus je mechanismem výjimečným a předpokládá se, že ten kdo chce dočasně změnit původního pracovníka (který je například dlouhodobě nemocný nebo jinak nedostupný), se s novým pracovníkem mimo IS domluvil. Delegování se ruší automaticky po uplynutí určeného času nebo manuálně primárním nebo sekundárním zadavatelem.	Závazný	Ano
PRI11	Záznam komunikace v Případech 1 (e-mail)	Systém bude umožňovat uložení e-mailové komunikace: (1) e-mail bude zaslán na specifickou e-mailovou adresu, v předmětu zprávy bude ID Případu. Systém tuto zprávu automaticky uloží do daného Případu jako dokument (msg). (2) uživatel vloží e-mail jako soubor (msg) ze svého prostředí.	Závazný	Ano
PRI12	Záznam komunikace v Případech 2 (eSpis)	Systém zajistí uložení záznamu o komunikaci mezi ČNB a externími subjekty vedenou v e-Spisu. Navázání případu bude realizováno přes identifikátor spisu (nebo číslo jednací), který se daného případu týká - tj. uživatel bude mít možnost napojit daný spis na Případ, systém pak bude automaticky čerpat zprávy ze systému e-Spis a ukládat dokumenty do případu (pouze pro čtení).	Závazný	Ano
PRI13	Záznam komunikace v Případech 3 (dokumenty, telefonáty, záznam schůzek)	Systém zajistí uložení dokumentů, nebo jiných záznamů o komunikaci.	Závazný	Ano
PRI14	Přehled komunikace	Systém umožní přehledné zobrazení komunikace v rámci Případů. Dostupné budou minimálně informace o typu (interní, externí), způsobu (e-mail, e-spis ...), Případ, subjekt, Popis komunikace, Datum, Odesílatel, Příjemce. Seznam bude umožňovat filtrování, třídění a export seznamu do PDF, CSV a XLSX.	Závazný	Ano
PRI15	Export Případu	Při rekonstrukci jakéhokoliv případu, který byl veden v IS, je nutné tuto informaci poskytnout osobám, jež nejsou do případu zainteresovány, např. OSŘ nebo internímu auditu. Systém pro tyto účely zajistí následující možnosti exportu: (1) Export dokumentů případu. Všechny nebo některé dokumenty případu je možné označit - soubory je pak uživatel schopen hromadně vyexportovat (2) Sdílení případu s uživatelem. Uživatel vidí přesný obsah případu včetně časů, kdy dokumenty byly do knihovny vloženy, případně i jednotlivé kroky workflow, pokud je daný případ obsahoval. (3) Export seznamu dokumentů. Je vyexportován PDF seznam dokumentů, které jsou součástí případu.	Závazný	Ano

PRI16	Report aktivit za období	Systém zajistí vygenerování reportu aktivit na úkolech. Zobrazuje seznam úkolů s dotaženými poznámkami za období. Report označí, pokud v daném období poznámka chybí. Report bude systémem generovaný automaticky.	Závazný	Ano
PRI17	Notifikace v Případech	Systém zajistí ke kartě tyto typy notifikace v Případech: (1) pro subjekt X byl vytvořen nový Případ Y (2) pro subjekt X byl ukončen Případ Y (3) byl vložen nový záznam komunikace v Případu X (4) byl vložen nový dokument do Případu X (5) další individuální notifikace dle charakteru případu budou určeny v jednotlivých typech případů  Uživatel si může individuálně nastavit příjem notifikací: (a) pro všechny subjekty určité role (b) pro konkrétní subjekty (c) pro konkrétní Případy	Závazný	Ano
PRI18	Přerušení workflow	Systém umožní pro Případy ve výjimečných případech trvalé přerušení běžícího workflow a editaci datové struktury případů bez jakékoliv logiky workflow. Cílem je mít k dispozici mechanismus, který umožní agilně reagovat na mimořádné situace (chyby, výjimky v procesech apod.) ale mít možnost doplnit k danému případu data mimo standardní proces.	Vítaný	Ano
PRI19	Vyhledávání v Případech	Systém umožní vyhledávání ve všech datových polích Případů s možností využití logických operátorů (AND, OR ...). Bude možno najít například následující Případy: případy daného typu je v určitém stavu, má vyplněné určité políčko a zároveň byl změně v posledním týdnu referentem XY.	Závazný	Ano
PRI20	Vyhledávání v Případech - pokročilé	Systém umožní ve vyhledávání pokročilou uživatelskou definici dotazu (SQL) a výstupu.	Vítaný	Ne
PRI21	Zjednodušený Odborový přehled Případu	Pro případ bude existovat zjednodušené zobrazení fází průběhu případu a odpovídajících vstupů a výstupů. Toto zobrazení bude sloužit primárně pro uživatele z odboru, kteří na daném případě nepracovali.	Závazný	Ano
PRI22	Zjednodušený Sekční přehled Případu	Pro případ bude existovat zjednodušené zobrazení finálních vstupů a výstupů. Toto zobrazení bude sloužit primárně pro uživatele ze sekce, kteří na daném případě nepracovali (tj. jiné odbory).	Závazný	Ano
PRI23	Vazby mezi případy	Systém umožní volitelné vytvoření vazby mezi Případy (jeden rodič více potomků)	Závazný	Ano
PRI24	Přehled navázaných Případů	Bude existovat výstup, který zobrazí celý strom navázaných Případů	Závazný	Ano
PRI25	Specifické notifikace	Řešení umožní, aby bylo pro typ Případu aktivována specifická notifikace. Všichni uživatelé, kteří aktivně participují na tomto typu případu budou dostávat notifikace které se týkají ostatních aktivních případů daného subjektu.	Vítaný	Ano
PRI26	Řetězení úkolů v rámci Případu	Uživatel který obdrží úkol může vytvořit podřízené úkoly.	Závazný	Ano
PRI27	Úkol	V rámci případu jsou jeho jednotlivé kroky řešeny formou úkolů. Úkol vždy obsahuje zadán (text a/nebo příloha) a řešitele.	Závazný	Ano
PRI28	Zobrazení průběhu Případu	Řešení umožní zobrazit průběh zpracování Případu v jednotlivých krocích, včetně komentářů. Výstup bude dostupný pro pracovníky, kteří na něm pracovali nebo pro ty, kterým bylo později uděleno oprávnění nad Případem.	Závazný	Ano
PRI29	Pravidelné shrnutí průběhu Případu	Systém umožní ke každému Případu zapnout vkládání pravidelného shrnutí průběhu případu, formou textové poznámky. Vlastník případu bude pravidelně vyzván k jeho vyplnění (týdenní/měsíční perioda/ukončení případu). Je zachována historie těchto shrnutí.	Závazný	Ano
PRI30	Report pravidelné shrnutí průběhu Případu	Výstup zobrazí průběžné a celkové shrnutí vybraných Případů, které bude dále agregováno, aby tak na požádání oprávněného uživatele vznikl dokument, který bude následně využíván jako jeden z podkladů k reportování týdenních a měsíčních aktivit.	Závazný	Ano
PRI31	Univerzální import dat do případu z XLSX souboru	Uživatel bude mít možnost importovat data do určených polí Případu z XLSX souboru. Tímto importem bude možné naplnit několik polí Případu. Dodavatel navrhne obecný mechanismus, který umožní naplnit určená pole v Případu. Vstupní XLSX soubor může obsahovat více listů. Příkladem řešení může být to, že excelovský vstupní soubor bude obsahovat dva sloupce - v prvním bude ID jednotlivých polí Případu a ve druhém vlastní hodnotu, která se má naplňovat. Funkčnost bude dostupná z obrazovky Případu (tlačítko). Mechanismus reflektuje oprávnění daného uživatele k Případu.	Závazný	Ano
PRI32	Pravidla pro přístup k případům	V průběhu zpracování případu: Přístup na změny - vlastník a určení pracovníci (osoby, které budou na Případu pracovat v rámci svých úkolů) Plný na čtení - vedení sekce, všichni určení pracovníci (bez ohledu na typ úkolu, který v rámci případu plnili), Čtenáři (byl jim explicitně přidělen přístup) Zjednodušený odborový na čtení - bez přístupu Zjednodušený sekční na čtení - bez přístupu  Po uzavření případu: Přístup na změny - bez přístupu Plný na čtení - vedení sekce, všichni určení pracovníci (bez ohledu na typ úkolu, který v rámci případu plnili), Čtenáři (byl jim explicitně přidělen přístup) Zjednodušený odborový na čtení - všichni pracovníci z odboru vlastníka Zjednodušený na čtení - všichni pracovníci sekce  Čtenáři - explicitní přidělení přístupu: Vlastník může explicitně umožnit sdílení s jakýmkoliv uživatelem nebo skupinou uživatelů tím, že udělí právo čtení. Nicméně, toto oprávnění musí být potvrzeno ředitelem odboru. Pokud bude chtít uživatel jiného odboru získat přístup pro čtení, tak o to požádá na formuláři. Následně je notifikován vlastník případu tímto požadavkem. V případě, že přístup neschválí, jde tato informace zadateli. V případě, že přístup schválí, je notifikován ředitel odboru, který ji buď schválí, nebo neschválí a následně je odeslána notifikace zadateli.	Závazný	Ano

PRI33	Manuální přepojení Případů a Dokumentů mezi kartami subjektů	Systém musí umožnit jednoduše manuálně převazbit Případ (a na něj navázané dokumenty) z jedné karty subjektu na jinou kartu subjektu. Tuto činnost bude provádět omezený počet uživatelů.	Závazný	Ano
PRI34	Report převazbených Případů a Dokumentů mezi kartami subjektů	Systém musí zobrazit report Případů, které k němu byly z jiné karty přivazbeny a též seznam Případů, které byly z tohoto subjektu převazbeny pryč.	Závazný	Ano

Dokumenty (DOK)				
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost	Požadavek bude realizován? (jen pro vítané)*
DOK01	Dokumenty	Systém umožní ukládání dokumentů a jejich klasifikace (doplnění metadat a klíčových slov). Dokumenty budou obvykle vztaženy k Případu nebo Kartě subjektu, je však požadováno mít možnost ukládat Dokumenty bez takové konkrétní vazby (např. Obecné informace dohledu). U dokumentu je vždy vidět jeho vlastník (kdo dokument vytvořil) a kdo do něj poslední přispěl. V případě, že bude mít uživatel k nalezenému souboru oprávnění ke čtení, umožní systém jeho zobrazení v nainstalované externí aplikaci (MS Word, MS Excel, Adobe Reader, apod.) nebo přímo v systému.	Závazný	Ano
DOK02	Dokument může obsahovat pouze odkaz	Dokument může být nejen fyzický soubor, ale i jen URL odkaz do jiných systémů (např. DMS)	Závazný	Ano
DOK03	Metadata a klíčová slova k dokumentu	U všech vložených dokumentů musí být zaznamenána metadata a případně klíčová slova. Tato metadata a klíčová slova budou následně sloužit jako jeden z možných parametrů pro vyhledávání dokumentů. Pokud není dokument metadaty označen automaticky, je uživatel při vytvoření (nahrání) dokumentu vyzván k jejich doplnění. Doplnění klíčových slov není povinné.	Závazný	Ano
DOK04	Metadata na nadřazeném objektu	Systém umožní, aby bylo v objektech Případ a Karta subjektu možné definovat metadata, která budou automaticky aplikována na k nim vztažené dokumenty.	Závazný	Ano
DOK05	Hromadné vkládání Dokumentů do nadřazených objektů	Systém umožní vkládat najednou více dokumentů do nadřazeného objektu (Karta, Případ)	Závazný	Ano
DOK06	Unikátní URL dokumentu	Dokument musí mít unikátní URL, kterou může uživatel využít - např. poslat v e-mailu místo vlastního souboru (funkčnost pouze v interní síti)	Závazný	Ano
DOK07	Klíčová slova k Dokumentu	Uživatelé nebudou moci klíčová slova zapisovat do dokumentů dle svého uvážení, ale budou převážně omezeni slovy, která se budou vyskytovat v taxonomii (hierarchická struktura klíčových slov). Systém nabídne uživateli výběr ze seznamu existujících klíčových slov.	Závazný	Ano
DOK08	Klíčová slova k Dokumentu	Uživateli je umožněn rychlý výběr při zadávání klíčových slov do dokumentu - při psaní na klávesnici se okamžitě návrhují slova, vyskytující se v taxonomii, která lze následně použít.	Vítaný	Ano
DOK09	Údržba seznamu klíčových slov	Seznam klíčových slov bude spravován omezenou skupinou uživatelů. Uživatelé budou zodpovědní za dílčí část hierarchické struktury - mělo by se jednat o tzv. knowledge manažery, tedy pracovníky s širokými znalostmi v dané oblasti. V případě zadání neexistujícího slova do dokumentu, bude toto uživateli umožněno, s tím, že musí v kolekci také vybrat, do jaké části taxonomie se má slovo umístit. Následně systém kontaktuje určeného pracovníka odboru nebo referátu, který toto vložení schválí, zamítne nebo slovo opraví. V případě schválení, slovo bude vloženo automaticky na odpovídající místo taxonomie a v dokumentu, kde bylo o něj požádáno zůstane nebo bude změněno. V opačném případě bude z metadat dokumentu vymazáno.	Závazný	Ano
DOK10	Verzování dokumentu	Systém bude umět ukládat verze dokumentu.	Závazný	Ano
DOK11	Pravidla pro přístup k Dokumentům	Po vytvoření nebo vložení dokumentu ze strany uživatele je tento dokument k úpravám přístupný jeho tvůrci/vkládateli jako vlastníkov, dalším členům referátu jako editorům a ostatním uživatelům jeho odboru a uživatelům úrovně sekce jako čtenářům. Ostatní odbory k dokumentu nemají implicitně přístup. Obdobně se postupuje na úrovni sekce nebo samostatných referátů, tzn. implicitně nemají podřízené organizační prvky k dokumentu přístup. Vlastník může explicitně umožnit sdílení s jakýmkoliv uživatelem nebo skupinou uživatelů tím, že udělí právo čtení nebo úprav. Nicméně, toto oprávnění musí být potvrzeno ředitelem odboru. Pokud bude chtít uživatel jiného odboru získat přístup pro čtení nebo zápis k dokumentu, tak o to požádá na formuláři, který lze vyvolat po označení jednoho nebo více souborů. Následně je notifikován jeden nebo více vlastníků dokumentu s tímto požadavkem. V případě, že přístup neschválí, jde tato informace žadateli. V případě, že přístup schválí, je notifikován ředitel odboru, který ji buď schválí, nebo neschválí a následně je odeslána notifikace žadateli. Všechny dokumenty jsou čitelné a editovatelné všemi uživateli workflow. Schválené dokumenty workflow jsou čitelné všemi uživateli sekce. Toto sdílení je možno explicitně změnit schvalovatelem na každé úrovni plnění úkolu v rámci jím vytvářených výstupů. Dokumenty přenesené z/do e-Spisu: Všechny dokumenty jsou čitelné vlastníkov spisů a všem uživatelům stejného odboru. Zprávy zaslané systémem MS Exchange jako kopie odesílaného e-mailu Přístup ke čtení takové zprávy má standardně pouze odesílatel. Ten se však může rozhodnout, že zprávu bude sdílet s dalšími jednotlivci nebo skupinami. V případě Obecných dokumentů Dohledu je možné je nalézt a zobrazit všemi příslušníky sekce.	Závazný	Ano



DOK12	Zamykání dokumentů nebo coauthoring	V případě, že bude mít uživatel na nalezený soubor oprávnění k úpravám, zobrazí se mu upozornění, zdali si přeje tento soubor otevřít pro editaci sám pro sebe, v takovém případě dojde k uzamčení souboru a jiný uživatel dokument měnit nemůže, až do uložení změn tímto uživatelem. Druhou možností je otevření souboru pro úpravy v takzvaném co-authoringu, kdy může se souborem pracovat více uživatelů zároveň.	Vítaný	Ano
DOK13	Referencování dokumentu	Způsob uložení dokumentů také bude umožňovat referencování vložených informací mezi dokumenty sady Microsoft Office uloženými v IS, obdobně jak je to možné v případě uložení na lokálním nebo síťovém disku (umožňuje např. propojení více Excel dokumentů apod)	Vítaný	Ne
DOK14	Pokročilé zpracování e-mailové komunikace	Doplňková možnost k PRI11 (přebírání e-mailů) V případě, že v emailu je více příloh, tak do knihovny jsou uloženy všechny dokumenty samostatně. V případě, že email obsahuje jen jednu přílohu, do záznamu knihovny se uloží s dokumentem i obsah zprávy v plain textu. V případě, že email neobsahuje žádnou přílohu, do záznamu knihovny se uloží jen obsah zprávy v plain textu.	Vítaný	Ano
DOK15	Elektronický podpis	Systém zajistí elektronické podepsání dokumentu (včetně časového razítka) v průběhu Případu včetně zajištění konverze do PDF a podpisového workflow pro více podepisovaných osob. Bude využita podepisovací infrastruktura ČNB (sw602 LTD server).	Vítaný	Ano
DOK16	Přehled dokumentů	Systém umožní uživateli zobrazit přehled Dokumentů. V tomto přehledu bude k dispozici minimálně informace o typu Dokumentu, vztáženému subjektu, vztážené roli subjektu, datum vytvoření, Vlastník, datum poslední úpravy. Tento seznam bude spustitelný i z jiných částí systému (např. Karta subjektu). Seznam bude umožňovat filtrování, třídění a export seznamu do PDF, CSV a XLSX.	Závazný	Ano
DOK17	Vyhledávání v Dokumentech podle metadat	Systém umožní vyhledávání ve všech datových polích Dokumentu s možností využití logických operátorů (AND, OR ...). Parametry, které jsou například vyžadovány pro vyhledávání: Jméno subjektu; IČO subjektu; datový rozsah, ve kterém byl dokument vytvořen nebo upraven; zdroj dokumentu (jeden z externích IS nebo uživatel); tvůrce dokumentu; poslední editor dokumentu; typ dokumentu (bude blíže specifikováno; například výzva, stížnost, atd.); typ případu; klíčové slovo v metadatech dokumentu. Bude možno vyhledávat dokumenty na základě existující taxonomie, dalších metadat a jména souboru. Toto vyhledávání nalezne i dokumenty, ke kterým by uživatel jinak neměl přístup (jiný odbor než svůj). Uživatel však nebude schopen takové dokumenty otevřít, bude ale schopen požádat vlastníka dokumentů o přístup k nim. Po nalezení dokumentů odpovídajících požadovaným parametrům bude možné výsledky dále filtrovat/omezit dle stejných parametrů, podle kterých byly nalezeny, a to za předpokladu, že hodnoty daného parametru odpovídaly více vyskytům vyhledávání.	Závazný	Ano
DOK18	Fulltextové vyhledávání	Systém umožní fulltextové vyhledávání. Ve výsledku však budou zobrazeny pouze dokumenty ke kterým má uživatel přístupová práva	Závazný	Ano
DOK19	Notifikace u Dokumentů	Systém zajistí ke kartě tyto typy notifikace v Dokumentech: (1) Došlo ke změně dokumentu X (2) Dokument X byl smazán  Uživatel si může individuálně nastavit příjem notifikací: (a) pro libovolný dokument (b) pro dokumenty kde je Vlastníkem (c) pro dokumenty v konkrétním Případu	Závazný	Ano
DOK20	Vyhledávání v Dokumentech podle metadat - pokročilé	Systém umožní ve vyhledávání pokročilou uživatelskou definici dotazu (SQL) a výstupu.	Vítaný	Ne
DOK21	Vícenásobné sdílení dokumentů	Nastavení sdílení dokumentů popsané v bodě DOK11 je možno nastavit pro více dokumentů najednou.	Vítaný	Ne
DOK22	Sdílení dokumentů mimo uživatele IS	Sdílení je možno realizovat i pro pracovníky, kteří nejsou uživateli IS, a to tak, že společně s udělením potřebných oprávnění uživateli v doméně ms.enb.cz opravňující uživatel najde v kontextovém menu souboru jeho link, který následně odešle emailem. Dokument bude přístupný pro čtení pomocí daného odkazu určenému příjemci.	Vítaný	Ne

Reporting a vyhledávání (REP)				
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost	Požadavek bude realizován? (jen pro vítané)*
REP01	Odkazy do na externí reporty	Systém umožní umístit do Karty a na úvodní obrazovku URL odkaz, umožňující volání externího systému, který zobrazí požadovaný výstup v samostatném okně.	Závazný	Ano
REP02	Šablony dokumentů	Je požadováno, aby z úrovně pokročilých uživatelů bylo možné v systému vytvářet vlastní šablony dokumentů, na jejichž základě by bylo možno vygenerovat základní kostru dokumentu (např. výzva subjektu). Některá datová pole tohoto dokumentu by se předvyplnila na základě konkrétního subjektu, kterého se bude výsledný dokument týkat a typu subjektu (název, IČO, adresa apod.) nebo Případu, kde se bude daný dokument generovat. Iniciace vygenerování dokumentu bude umožněna také v rámci workflow Případu. Například: Vygenerování dokumentu na základě šablony Výzva u platební instituce XYZ. Do dokumentu se doplní základní informace o subjektu, jako jsou IČO, adresa apod. a základní formulace výzvy.	Závazný	Ano
REP03	Pravidelně generované reporty	V systému je zajištěna možnost pravidelný reportingu - report je generován v pravidelných intervalech a zasíláno zodpovědnému pracovníkovi na straně ČNB (příklad viz PRI116 - report aktivit)	Závazný	Ano

REP04	Pokročilý reporting 1	System umožní vytvářet z pozice uživatele nebo administrátora datový výstup, který kombinuje data z různých oblastí CRM (Karty, Dokumenty, Případy, uživatelé atd.). Umožní například zobrazit seznam subjektů s počtem otevřených případů a počtem dokumentů v těchto otevřených případech. Seznam bude umožňovat filtrování, třídění a export seznamu do PDF, CSV a XLSX. Report může mít specificky nastavené fonty, barvy apod. Stejně formátování pak bude použito při tisku nebo exportu výstupu do formátu PDF a XLSX.	Závazný	Ano
REP05	Pokročilý reporting 2	System umožňuje v pokročilém reportu použít grafy	Vítaný	Ano
REP06	Pokročilý reporting 3	System udržuje historii vyhledávání (pouze definice parametrů, nikoliv vlastní výstupní data)	Vítaný	Ano

\* vítané požadavky se v případě volby Ano stanou pro dodavatele závaznými

Dodavatel vyplní u každého z vítaných požadavků (žlutě podbarvená pole), a to ve sloupci „Požadavek bude realizován? (jen pro vítané)“, zda jím dodaný a implementovaný systém bude předmětný vítaný požadavek splňovat, či nikoliv. Dodavatel uvede „Ano“ v případě, že vítaný požadavek bude realizován, nebo „Ne“, pokud vítaný požadavek nebude realizován v rámci plnění předmětu veřejné zakázky dodavatelem. Dodavatel = Poskytovatel.

# TECHNICKÉ ZADÁNÍ

<b>1</b>	<b>SYSTÉMOVÉ PROSTŘEDÍ ČNB .....</b>	<b>2</b>
1.1	PROSTŘEDÍ DATOVÉ SÍTĚ .....	2
1.2	SERVEROVÉ PROSTŘEDÍ .....	2
1.3	PROSTŘEDÍ KLIENTSKÉ STANICE .....	3
<b>2</b>	<b>VARIANTY IMPLEMENTACE ŘEŠENÍ DO INFRASTRUKTURY OBJEDNATELE.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>BEZPEČNOST IT .....</b>	<b>5</b>
3.1	ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI V ČNB .....	5
3.2	VZDÁLENÝ PŘÍSTUP .....	5
<b>4</b>	<b>VAZBY ŘEŠENÍ NA INTERNÍ IS .....</b>	<b>6</b>
4.1	JERRS.....	7
4.2	SDAT .....	7
4.3	SIPRES.....	7
4.4	RASII.....	7
4.5	REGIS.....	8
4.6	OBCHODNÍ REJSTŘÍK.....	8
4.7	MIRANDA 2 .....	8
4.8	INTEGRACE S MS EXCHANGE/MTA .....	8
4.9	INTEGRACE S ŘDB .....	8
4.10	INTEGRACE S E-SPIS .....	8
4.11	INTEGRACE S IS SIEM .....	9
4.12	PODEPISOVÁNÍ DOKUMENTŮ .....	9
<b>5</b>	<b>VAZBY NA EXTERNÍ IS .....</b>	<b>9</b>
5.1	INTEGRACE S INSOLVENČNÍM REJSTŘÍKEM.....	9
<b>6</b>	<b>TESTOVACÍ A PROVOZNÍ PROSTŘEDÍ .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>MIGRACE DAT .....</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>SPECIFICKÉ POŽADAVKY.....</b>	<b>10</b>



# 1 Systémové prostředí ČNB

Řešení musí akceptovat standardní systémové prostředí ČNB a musí být snadno do tohoto prostředí implementovatelné.

Standardní systémové prostředí je soubor konkrétních produktů technického a programového vybavení včetně pravidel pro jejich provoz a dále seznam definovaných služeb, které souhrnně tvoří základní platformu pro provoz informačních systémů a informačních technologií (IS/IT) v prostředí České národní banky (ČNB).

## 1.1 Prostředí datové sítě

- Klientské stanice připojeny rychlostí typicky 1 Gbsec-1 1000Base-T
- Servery připojeny typicky rychlostí 10 Gbsec-1 či v záloze 1Gbsec-1 1000Base-T
- Mezi servery a klientskými stanicemi pouze L3 konektivita, mezi servery možná L2 nebo L3 konektivita
- Adresace dle RFC 1918 (10.x.y.z)
- Plně přepínaná síť s redundantním jádrem

## 1.2 Serverové prostředí

- Platforma architektury x86/x64 - MS Windows Server 2016 Server Standard Edition, cp 1250
- Oracle Enterprise Linux 7.0 a vyšší či Platforma Red Hat Linux v. 7.x či vyšší

### Virtualizační platforma

- Platforma VMware vSphere 7.x
- Platforma Oracle VM 3.x a Oracle Linux VM 4.x

### Centrální diskové kapacity

Slouží pro ukládání dat spravovaných databázovými systémy, pro sdílení programového vybavení a dat organizačních útvarů ČNB, poskytují prostor pro uložení dat jednotlivých uživatelů. Jsou využita fault tolerantní disková pole instalované v geograficky vzdálených lokalitách.

### Zálohování dat

Zálohování informačních systémů a dalších dat je v ČNB řešeno centrálně. Zálohována jsou pouze data uložená na centrálních kapacitách ve správě sekce informatiky. Pro zálohování je určen zálohovací systém HP Data Protektor 10.70 nebo vyšší.

### Elektronická pošta

- Server elektronické pošty - MS Exchange 2016
- Klient elektronické pošty – MS Outlook 2016 nebo OWA

### Tisková zařízení

- Síťová tisková zařízení,
- Komunikační protokol – TCP/IP,
- Podporované síťové služby – SNMP, DHCP, DNS.

### Databázové servery

Data standardních IS jsou uložena v databázích Oracle:

- Oracle RDBMS 19
- Protokol Oracle Net

Zálohování dat provozních databází je zajištěno stanovenými prostředky a postupy.

**Monitoring systémů**

- System Center Operations Manager 2019 – centrální sběr provozních logů
- QUALYS – monitoring zranitelností
- SIEM ArcSight– sběr bezpečnostních logů

**Single Sign-On**

- využitím služby MS AD (autentizační protokol Kerberos).

**1.3 Prostředí klientské stanice**

Klientská stanice uživatele je osobní počítač IBM-PC kompatibilní koncipovaný jako nástroj zajišťující přístup uživatele k centrálně provozovaným IS nebo virtualizovaný desktop (dále jen vDesktop) pomocí technologie Citrix. Minimální parametry klientské stanice provozované ve standardním systémovém prostředí ČNB:

- MS Windows 10 Enterprise edice LTSC , cp 1250 + aktuální aktualizace
- Citrix XenApp 1912 LTSR CUx na MS Windows 2016 Serveru (virtuální desktop využívající MS terminálové služby)
- TCP/IP síťové služby (DHCP klient, SNMP klient)
- MS Office 2016 Professional Plus CZ
- WWW prohlížeče – Google Chrome, MS Edge (Chromium)
- Adobe Acrobat Reader DC CZ – prohlížeč souborů ve formátu PDF
- Symantec EndPoint Protection v.14.x - antivirový program
- Ivanti Application Control 2021.x – řízení spouštění aplikací

Instalace programového vybavení na klientskou stanici je prováděna především prostřednictvím vzdálené automatické instalace (WDS). Instalace musí být kompatibilní se službou MS Installer (standardní služba operačního systému). Instalace programového vybavení na vDesktop je prováděna centrálně pomocí tzv. image z provisioning serverů.

Není přípustné ukládat na klientskou stanici/vDesktop data trvalé hodnoty, taková data je nutno ukládat na centrální diskové capacity. Na klientské stanici nesmí být prováděno dávkové zpracování dat IS.

Dávkové zpracování centrálně uložených dat je přípustné spouštět a provádět pouze na databázovém serveru nebo případně na aplikačním serveru.

Uživatel nebo aplikace mohou ukládat na klientskou stanici dočasná data a programové komponenty, které jsou odvozeny z centrálně uložených dat, mohou také provádět lokální zpracování dat. Pro případné vytváření dočasných souborů a ukládání dat při činnosti komponent je třeba využívat předdefinované adresáře dostupné přes proměnné prostředí (USERPROFILE, TEMP, TMP, APPDATA). V případě vDesktop jsou data na lokálním disku po restartu serveru smazána.

Přístupová práva na klientských stanicích a vDesktop odpovídají defaultnímu nastavení od firmy Microsoft po instalaci MS Windows 10 Enterprise (v případě vDesktop se jedná o Windows Server 2016). Výjimky pro potřeby aplikací je v nezbytných případech možné povolit po přesném definování potřebných změn v adresářích a v registrech a po náležitém zdůvodnění požadovaných změn. Výjimky jsou centrálně řízeny a aplikovány na klientské stanice a vDesktop prostřednictvím GPO (politiky v Active Directory). Obdobné požadavky platí i pro registrování knihoven a vytváření nebo změny hodnot klíčů v registrech.

Na klientské stanici a vDesktop pracuje uživatel standardně pod právy přidělené lokální uživatelské skupině „Users“.

Při realizaci informačního systému je nutné zajistit, aby programové komponenty realizovaného IS nebyly v rozporu s komponentami dalších provozovaných IS. Realizovaný IS tedy musí být provozovatelný v systémovém prostředí ČNB a současně nesmí narušovat funkčnost ostatních IS.

## 2 Varianty implementace řešení do infrastruktury objednatele

Při realizaci řešení je nutné zajistit, aby programové komponenty realizovaného IS nebyly v rozporu s komponentami dalších provozovaných IS. Realizovaný IS tedy musí být provozovatelný v systémovém prostředí ČNB a současně nesmí narušovat funkčnost ostatních IS.

**Řešení musí být realizováno jako webová aplikace přístupná z prohlížečů Edge a Chrome ve výrobcem podporovaných verzích, která nebude vyžadovat instalaci doplňkových komponent na straně klienta (např. Silverlight, Java, Flash apod.)**

### Varianta 1

Poskytovatel plně akceptuje systémové prostředí tak, jak je specifikováno v kapitole 1.

Pro každé z prostředí řešení (viz kapitola 6) bude vyhrazen jeden virtuální server 1-4vCPU max 32GB RAM s adekvátním diskovým úložištěm. Poskytovateli nebudou poskytnuty administrátorské účty operačního systému (admin/root).

Pro ukládání dat bude použito samostatné schéma v databázi na Oracle RDBMS serveru verze 19 EE. Tyto databáze budou umístěny na konsolidovaném databázovém subsystému Oracle EXADATA. Databáze budou limitovány via. CPU Caging (maximální počet využitých CPU) na 8 CPU, respektive 4 CPU pro testovací a vývojové prostředí.

Objednatel zajišťuje:

- virtuální servery
- licence a instalace operačních systémů a virtualizačních platforem uvedených v kapitole 1 a jejich správu
- licence, přístupy do prostředí databáze Oracle a správu databáze (včetně instalace bezpečnostních záplat a upgrade na podporované verze)
- pravidelné zálohování virtuálních serverů formou zálohy virtuálního stroje, včetně případné obnovy ze záloh
- pravidelné zálohování databáze, včetně případné obnovy ze záloh

Poskytovatel zajišťuje:

- licence a instalace komponent řešení do systémového prostředí
- nastavení vlastního řešení a jeho komponent pro optimální provoz řešení
- provozní podporu dle přílohy 7

### Varianta 2

Poskytovatel akceptuje systémové prostředí s výjimkou databázové platformy, kterou dodá v rámci řešení.

Pro každé z prostředí (viz kapitola 6) bude vyhrazen jeden virtuální server 1-4vCPU max 32GB RAM s adekvátním diskovým úložištěm. Pro databázi bude vyhrazen navíc jeden virtuální server 1-4vCPU max 32GB RAM s adekvátním diskovým úložištěm pro každé prostředí. Poskytovateli nebudou poskytnuty administrátorské účty operačního systému (admin/root).

Objednatel zajišťuje:

- virtuální servery
- licence a instalace operačních systémů a virtualizačních platforem uvedených v kapitole 1 a jejich správu
- pravidelné zálohování virtuálních serverů formou zálohy virtuálního stroje, včetně případné obnovy ze záloh

Poskytovatel zajišťuje:

- licence, instalaci a nastavení přístupů k databázi
- licence a instalace komponent řešení do prostředí
- nastavení prostředí pro optimální provoz řešení

- správu databáze (včetně instalace bezpečnostních záplat a upgrade na podporované verze)
- pravidelné zálohování databáze, včetně případné obnovy ze záloh \*)
- provozní podporu dle přílohy 7

\*)

Zálohovaná data musí být uložena do centrálního zálohovacího systému Data Protector, poskytovatel zajistí ve verzi licencování „Traditional“ (pro online zálohy některých databází je např. požadována „online“ licence) licence centrálního zálohovacího systému pro všechna prostředí, pokud je pro zálohování zvolené databázové platformy nutná.

Běžná rychlost zálohování je u virtuálních serverů kolem 130 MB/s (soubory o velikosti desítek MB). Pokud poskytovatel navrhne řešení, které nedosáhne této rychlosti (např. velký počet malých souborů, čtení celé databáze místo rozdílů/increment/redologů/žurnálů apod.) je poskytovatel povinen dodat odpovídající licence pro zálohovací systém Data Protector (např. Data Protector Drive Extension UNIX/NAS/SAN) a to v počtu pro dvě lokality (probíhá zápis do dvou míst současně)

Poskytovatel zajistí kontinuální maintenance/support od výrobce k výše uvedeným licencím, náklady zahrne do ceny provozní podpory.

### 3 Bezpečnost IT

Řešení musí být zabezpečeno proti hrozbám ohrožujícím jeho dostupnost, důvěrnost, integritu a auditovatelnost (prokazatelnost) minimálně splněním požadavků v příloze 2b.

#### 3.1 Zajištění bezpečnosti v ČNB

Interní uživatelé se autentizují užitím čipové karty, pouze ve výjimečných a řádně zdůvodněných případech jménem a heslem OS Windows (SSO ve spolupráci s Active Directory). Servery a na nich instalované SW produkty jsou pravidelně monitorovány a skenovány produktem QUALYS (<http://www.qualys.com/>). Pokud jsou nalezeny zranitelnosti u instalovaných produktů hodnoty 4 a vyšší (hodnoty výstupu ze systému Qualys), jsou neprodleně odstraněny a to formou aplikací patchů či jiným doporučeným postupem.

Součástí akceptace informačního systému je provedení penetračního testu a skenu známých zranitelností. Testována jsou rozhraní dostupná z internetu, interním uživatelům i případná další (propojení s jinými systémy).

Všechna datová média (především pevné disky) použitá v informačním systému jsou před přemístěním mimo prostory ČNB bezpečně smazána nebo zničena.

K funkcím pro správu, změny, diagnostiku apod. informačního systému je s výjimkou výjimečných situací přístup pouze ze sítě ČNB (příp. prostřednictvím běžného vzdáleného přístupu zaměstnance ČNB do této sítě.) Operace provedené při správě jsou zaznamenávány nahráváním session.

#### 3.2 Vzdálený přístup

ČNB připojuje uživatele do sítě prostřednictvím technologie Citrix – klientské zařízení s instalovaným produktem Citrix WorkspaceApp navazuje Citrix session přes Citrix Netscaler umístěným v DMZ ČNB na cílové Citrix XenApp servery, které poskytují vypublikované vDesktopy uživatelům.

## 4 Vazby řešení na interní IS

System	Popis využití
MS Exchange/MTA	Microsoft Exchange Server je SW produkt společnosti Microsoft, který bude využit pro zaslání e-mailových notifikací a příjem zpráv. MTA je postaveno na bázi TrustVawe MailMarshal – SMTP protokol.
ŘDB	Informační systém provozovaný na platformě Oracle pro správu řízení přístupu uživatelů a skupin uživatelů domény ms.cnb.cz k IS ČNB.
IS e-Spis	Systém elektronické spisové služby, ve kterém jsou evidovány dokumenty v podatelně/výpravně ČNB a spisových uzlech jednotlivých sekcí. Systém splňuje všechny náležitosti spisové služby v souladu s Národním standardem (tvorba spisu, ukládání spisu, skartační řízení atd.) a zajišťuje také archivaci spisů v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě.
SIEM	Systém pro centrální sběr bezpečnostních logů (Security Information and Event Management), kde jsou ukládány detailní záznamy o přístupech uživatelů do systémů, popř. jejich dalších aktivitách v systému.
Software 602 LTD SecuSign metoda SealEx	Služba zajišťuje převody dokumentů do formátu PDF a PDF/A, možnost podepsání dokumentu elektronickým certifikátem, včetně vložení časového razítka. Je implementována jako plug-in do MS Office.
JERRS	Seznam regulovaných a registrovaných subjektů, který slouží jako základní datový zdroj pro řešení. Obsahuje základní informace o subjektech (IČO, Název ...) a jejich zařazení do rolí.
SDAT	SDAT je systém určený pro příjem a zpracování dat statistického a dohledového výkaznictví ČNB. Subjekty do něj pravidelně posílají strukturované informace o své činnosti (výkazy), které jsou jedním z hlavních datovým zdrojem pro Karty subjektů.
SIPReS	Informační systém SIPReS (Sběr Informačních Povinností Registrovaných Subjektů) slouží zejména k automatizovanému sběru, uchování a zpracování informací týkajících se subjektů působících na finančním trhu, které jsou regulovány ČNB. Dále pak zajišťuje prezentaci těchto informací na webových stránkách ČNB
RASII	Cílem Systému hodnocení rizikového profilu (dále jen RAS) je provádění komplexního hodnocení rizik bank, pojišťoven, obchodníků s cennými papíry a investičních společností tzv. ratingu.
REGIS	Informační systém REGIS (Pravomocná rozhodnutí) slouží pro příjem a zpracování žádostí subjektů finančního trhu o licenci, registraci nebo zápis do seznamu
Obchodní rejstřík	Obchodní rejstřík je registr, ve kterém jsou zapsané právnické osoby – obchodní společnosti. Jsou v něm registrované společnosti s právní formou a.s., s.r.o., k.s., ES, různá zájmová sdružení a další. Data Obchodního rejstříku jsou přístupná pomocí nagraňované DB tabulky

System	Popis využití
MIRANDA 2	Je redakční systém, který zajišťuje přístup do různých registrů např. „Pravomocná rozhodnutí“.

Data budou do řešení pouze přebírána. Přebíraná data budou uložena v rámci řešení (tj. propojení nebude realizováno pouze on-line zobrazením dat, ale data budou uložena v rámci datových struktur nového informačního systému).

#### **4.1 JERRS**

Seznam regulovaných a registrovaných subjektů, který slouží jako hlavní datový zdroj pro řešení. Obsahuje základní informace o subjektech (např. IČO, Název) a jejich zařazení do rolí. Při vložení subjektu do JERRS (přidělení role) vzniká v CRM karta subjektu.

Data budou zpřístupněna pomocí databázového linku.

K dispozici budou databázová view, obsahující primární data. Objednatel poskytne poskytovateli algoritmy pro transformace těchto primárních dat pro konkrétní potřeby řešení. Poskytovatel zajistí na straně řešení vytvoření příslušného interface (SQL dotazy nebo procedury, plánování spouštění, mechanismus kontroly apod.)

#### **4.2 SDAT**

SDAT je systém je určený pro příjem a zpracování dat statistického a dohledového výkaznictví ČNB. Subjekty do něj pravidelně posílají strukturované informace o své činnosti (výkazy), které jsou jedním z hlavních datovým zdrojem pro Karty subjektů.

Data budou zpřístupněna pomocí databázového linku.

K dispozici budou databázová view, obsahující primární data. Objednatel poskytne poskytovateli algoritmy pro transformace těchto primárních dat pro konkrétní potřeby řešení. Poskytovatel zajistí na straně řešení vytvoření příslušného interface (SQL dotazy nebo procedury, plánování spouštění, mechanismus kontroly apod.)

#### **4.3 SIPReS**

Informační systém SIPReS (Sběr Informačních Povinností Registrovaných Subjektů) slouží zejména k automatizovanému sběru, uchování a zpracování informací týkajících se subjektů působících na finančním trhu, které jsou regulovány ČNB. Dále pak zajišťuje prezentaci těchto informací na webových stránkách ČNB

Data budou přístupná prostřednictvím DB linku na konkrétní tabulku(y) kde CRM650 zajistí vhodný výběr a případnou agregaci (doplnění WHERE podmínky a případné joiny)

#### **4.4 RASII**

Hlavním úkolem Systému hodnocení rizikového profilu (dále jen RAS) je provádění komplexního hodnocení rizik bank, pojišťoven, obchodníků s cennými papíry a investičních společností tzv. ratingu. Toto hodnocení je založeno na zpracování kvantitativních ukazatelů a kvalitativních informací o jednotlivých finančních institucích. Veškeré výpočty a informace jsou uchovávány v databázi, která umožňuje provádět detailní rozbor rizikovosti, porovnání výsledků mezi finančními institucemi, sledování výsledků v časových řadách a agregaci výsledků v rámci skupin finančních institucí nebo celého sektoru.

Data budou přístupná prostřednictvím DB linku na konkrétní tabulku(y) kde CRM650 zajistí vhodný výběr a parametrizaci, tedy doplnění WHERE podmínky a případné joiny, agregace atd.

#### **4.5 REGIS**

Informační systém REGIS (Pravomocná rozhodnutí) slouží pro příjem a zpracování žádostí subjektů finančního trhu o licenci, registraci nebo zápis do seznamu. Data se z IS REGIS nebudou kopírovat, ale CRM650 jen vytvoří URL odkazující na subjekt (parametr IČO, ...).

Data Pravomocných rozhodnutí jsou přístupná pomocí nagrantované DB tabulky.

#### **4.6 Obchodní rejstřík**

Obchodní rejstřík je registr, ve kterém jsou zapsané právnické osoby – obchodní společnosti. Jsou v něm registrované společnosti s právní formou a.s., s.r.o., k.s., ES, různá zájmová sdružení a další.

Data Obchodního rejstříku jsou přístupná pomocí nagrantované DB tabulky

#### **4.7 MIRANDA 2**

Je redakční systém, který zajišťuje přístup do různých registrů např. „Pravomocná rozhodnutí“.

Data Pravomocných rozhodnutí (přístupná také v redakčním systému Miranada 2) jsou přístupná pomocí nagrantované DB tabulky

#### **4.8 Integrace s MS Exchange/MTA**

Integrace s MS Exchange bude sloužit k posílání notifikací a příjmu zpráv. Přijímané zprávy budou chodit do jedné příchozí Exchange schránky odkud se budou podle unikátního identifikátoru v předmětu zprávy (např. číslo případu) dávkově přesouvat do CRM. Zprávy, které nebylo možné automatizovaně přesunout, dořeší lidská obsluha. Pro odchozí zprávy bude v CRM připraveno tlačítko (např. url link mailto:), po jehož stisknutí se uživateli otevře Outlooková zpráva a doplní předmět (zejména unikátní identifikátor).

Pro komunikaci (odesílání mailových zpráv) bude možné využívat i případně SMTP protokol v rámci komunikace s definovaným MTA uzlem.

#### **4.9 Integrace s ŘDB**

Ke všem funkcím, programovému vybavení či službám systémového prostředí, a obvykle i DB rolím, je řízen přístup prostřednictvím interně vyvinuté aplikace „ŘDB – Řídicí databáze“ (aplikace nad DB Oracle), která uchovává seznam uživatelů a jejich skupin. Tyto informace jsou pak propagovány např. do Microsoft Active Directory nebo zpřístupněny přes LDAP z Active Directory či z tabulek aplikace ŘDB prostřednictvím views do jiných systémů a aplikací dle jejich potřeb. Ke každému aktivu (aplikace, zdroj, funkce, privilegium atd.) je zpravidla vytvořena tzv. aplikační skupina, do které jsou pak zařazovány uživatelské účty či účty klientských stanic / serverů a tím jsou jim dané komponenty, služby či funkce systémového prostředí ČNB, zpřístupněny. Organizační struktura ČNB má pak obraz v tzv. organizačních skupinách.

Integrace s ŘDB zajišťuje aktualizaci uživatelů a skupin z domény ms.cnb.cz. Na základě existence uživatele v aplikačních a organizačních skupinách vedených v ŘDB je uživatel autorizován pro vstup do systému DMS. CRM má přístup k informacím z ŘDB prostřednictvím nagrantovaných Oracle DB tabulek.

#### **4.10 Integrace s e-Spis**

IS e-Spis společnosti ICZ, a.s. splňuje Národní standard pro elektronické systémy spisové služby \*) Pro integraci CRM a e-Spis se využije REST rozhraní. Toto REST rozhraní umožňuje pomocí XML přenášet dokumenty (Base64 kódování) a řešit další operace se spisem.

\*) <https://www.mvcr.cz/clanek/narodni-standard-pro-elektronicke-systemy-spisove-sluzby.aspx>

## 4.11 Integrace s IS SIEM

Sběr a vyhodnocování bezpečnostních logů je v ČNB řešen centrálně systémem SIEM ArcSight.

Řešení musí podporovat některý z následujících způsobů logování a sběru logů:

- zaznamenávat logy ve strojově čitelné a zpracovatelné podobě, tzn. logy musí mít jednotnou strukturu, do souboru v operačním systému a tento v realtime sdílet pro systém SIEM. Soubor může rotovat, ale musí být zachováno jeho jméno
- zaznamenávat logy ve strojově čitelné podobě do DB a umožnit realtime přístup systému SIEM k daným tabulkám,
- odesílat logy ve strojově čitelné podobě na vzdálený server např. syslogem.

Pro správnou interpretaci a syntaktickou analýzu (parsing) poskytovatel musí dodat popis struktury logu.

## 4.12 Podepisování dokumentů

Pro podepisování dokumentů certifikátem z prostředí interního webového prohlížeče bude využita interní služba ICAPKIService dodaná ICA a volaná pomocí JavaScriptu. Rozšíření pro podepisování je v našich interních prohlížečích Chrome a Edge již instalované.

- Java scripty jsou v zip [https://ca.ica.cz/pub/ICAPKIService/distrib/ICAClientSign/2.2.0.0/ICAClientSign\\_2.2.0.0\\_CNB.zip](https://ca.ica.cz/pub/ICAPKIService/distrib/ICAClientSign/2.2.0.0/ICAClientSign_2.2.0.0_CNB.zip)
- v ICAClientSign.js bude nutné nastavit proměnou :  
var cnbConfigURL = "https://xxxxx/ICAClientSign\_v311v2200.xml.icf"; //TODO doplnit cestu k ICF souboru (CNB)
- Testovací stránka je zde <https://ca.ica.cz/pub/ICAPKIService/ICAClientSign/20210210/testpage.html>

## 5 Vazby na externí IS

### 5.1 Integrace s Insolvenčním rejstříkem

Insolvenční rejstřík (ISIR) je veřejný seznam, do kterého se zapisují zákonem stanovené údaje o subjektech, které v České republice procházejí insolvenčním řízením. V insolvenčním rejstříku lze vyhledat pouze dlužníky, proti kterým bylo zahájeno insolvenční řízení po 1. lednu 2008 a nebyli z rejstříku vyškrtnuti dle § 425 insolvenčního zákona. Rejstřík je veřejně dostupný na portálu justice.cz (<https://isir.justice.cz/isir/common/index.do>).

## 6 Testovací a provozní prostředí

Řešení zahrnuje samostatná testovací a provozní prostředí. Přenos změn (kódu) mezi prostředími je řízen. Přístupová práva k datům, funkcím i správě systému jsou v oddělených prostředích spravována samostatně. Testovací prostředí mají nastavena shodné nebo vyšší zabezpečení jako provozní prostředí.

### Testovací prostředí

Slouží k vývoji a testování. Je napojeno na další testovací systémy, ze kterých čerpá data. Po dobu implementace je plně přístupné dodavateli. Dodavatel zde nasadí release, připraví konfigurace workflow a provedou se zde základní testy.

### Preprodukční prostředí

Slouží k ověření funkčnosti s provozními daty. Dodavatel do něj má jen omezený přístup.

### Provozní prostředí

Obsahuje provozní data, je napojeno na provozní prostředí zdrojových systémů. Dodavatel do něj má jen omezený přístup.



## 7 Migrace dat

Pod pojmem „migrace dat“ jsou zahrnuty tyto akce a procesy:

- 1) Karty subjektů (cca 10 tisíc subjektů)
  - a) analýza zdrojových souborů karet (manuálně vyplnitelné položky karet) a transformační mapování na cílovou strukturu řešení,
  - b) vytvoření migračních procedur pro manuálně plněná pole
  - c) vlastní provedení migrace
- 2) Případy (stovky případů)
  - a) analýza složek s případy a transformační mapování na cílovou strukturu řešení
  - b) vytvoření migračních procedur
  - c) vlastní provedení migrace
- 3) Dokumenty (cca 700 tisíc souborů = 1TB)
  - a) analýza složek a souborů s případy a transformační mapování na cílovou strukturu řešení (dokumenty budou vztaženy k Případům)
  - b) vytvoření migračních procedur
  - c) vlastní provedení migrace

Analýzu a přípravu procesu uvedeného v bodech a) musí zajišťovat poskytovatel ve spolupráci objednatelem. Popis mapování a následné migrace bude zdokumentován v realizační studii.

Objednatel předpokládá, že procesy b) a c) mohou být opakovány několikrát. Detailní rozsah bude popsán v realizační studii.

## 8 Specifické požadavky

Tabulka specifických požadavků je uvedena v příloze č. 2b smlouvy.

## Specifické požadavky

Základní (ZAK)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
ZAK01	Webová aplikace	Řešení musí být realizováno jako webová aplikace přístupná z prohlížečů MS Edge Chromium a Chrome , která nebude vyžadovat instalaci doplňkových komponent na straně klienta (např. Silverlight, Java, Flash apod.).	Závazný

Migrace (MIG)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
MIG01	Migrace dat	Poskytovatel provede migraci dat, specifikovanou v příloze 2a.	Závazný

Dokumentace (DKM)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
DKM01	Uživatelská dokumentace	K systému je dodána kompletní elektronická uživatelská příručka popisující způsob práce s aplikací v českém jazyce. (tj. popisy podle uživatelských rolí).	Závazný
DKM02	Administrátorská dokumentace 1	K systému je dodána kompletní elektronická administrátorská příručka popisující způsob administrace aplikace a dále funkční a technická specifikace v českém nebo anglickém jazyce. (tj. postupy administrace řešni - správa uživatelů apod.).	Závazný
DKM03	Administrátorská dokumentace 2	K systému je dodána kompletní elektronická příručka technického správce (tj. zodpovědnosti a postupy aktualizací komponent řešení, spuštění, zastavení, případně restart systému, řešení chybových stavů apod.).	Závazný

Administrace (ADM)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
ADM01	Konfigurovatelnost systému	Systém administrátorovi umožní, aby řízením způsobem vyhledával, zobrazoval a rekonfiguroval parametry systému.	Závazný
ADM02	Evidence aktualizací a verzí	Systém musí evidovat vlastní verze a provedené aktualizace a tyto informace musí být dohledatelné technickým správcem aplikace.	Závazný
ADM03	Zpráva o stavu systému	Systém musí umožnit správci získat zprávy o stavu systému.	Závazný

Bezpečnost (SEC)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
SEC01	Autentizace	K přihlášení uživatele do systému je využita identita z přihlášení k desktopu/vDesktopu pomocí jeho doménového účtu v AD technologii SSO (Single Sign On).	Závazný
SEC02	Autorizace	Systém přebírá uživatele z ŘDB / AD, kde je zajištěna jejich aktualizace včetně jejich zařazení do organizační/aplikační skupiny ČNB. Na základě existence v těchto skupinách je uživatel autorizován pro práci v systému.	Závazný
SEC03	Role	Systém musí umožnit oprávněnému uživateli nadefinovat a upravit role - sady přístupových oprávnění (vytvoření, uložení, čtení, editace, mazání dat, změny nastavení atd.) k příslušným částem/funkcím a datům systému. Systém musí umožnit přiřazení/odebrání tyto role skupinám uživatelů nebo jednotlivým uživatelům. Systém musí obsahovat interní nástroj/modul, který zobrazuje aktuální nastavení rolí a jejich přiřazení uživatelům.	Závazný
SEC04	Uživatel má více rolí	Systém musí umožnit přiřadit jednomu uživateli více rolí.	Závazný
SEC05	Přiřazení individuálních oprávnění	Systém musí umožnit oprávněnému uživateli přiřadit konkrétním uživatelům jednotlivá přístupová oprávnění (vytvoření, uložení, čtení, editace, mazání atd.) k datům v příslušných částech systému. Systém musí obsahovat interní nástroj/modul, kde se takto přiřazená zobrazují a spravují. Takto individuálně přiřazené oprávnění umožňuje systém odebrat.	Závazný
SEC06	Zpracování informací mimo ČNB	Systém nesmí zpracovávat data (informace) mimo systémové prostředí ČNB.	Závazný
SEC07	Absence zranitelnosti	Systém neobsahuje žádné zranitelnosti obsažené v seznámech OWASP Top 10 (2021, <a href="https://owasp.org/www-project-top-ten/">https://owasp.org/www-project-top-ten/</a> ) a CWE Top 25 most dangerous software errors (2021, <a href="http://cwe.mitre.org/top25/">http://cwe.mitre.org/top25/</a> ).	Závazný
SEC08	Oddělená prostředí	Řešení zahrnuje tři samostatná prostředí: testovací, preprodukční a provozní. Přenos změn (kódu) mezi prostředími je řízen. Přístupová práva k datům, funkcím i správě systému jsou v oddělených prostředích spravována samostatně. Preprodukční prostředí má nastaveno shodné nebo vyšší zabezpečení než provozní prostředí.	Závazný
SEC09	Time - out	Systém musí umožnit nastavení automatického odhlášení při nečinnosti uživatele na PC (uživatelské stanici) po určité době, která je nastavitelná (např. 30 min), tj. vypršení tzv. session, kdy je nutno se znovu přihlásit.	Závazný
SEC10	Bezpečná komunikace	Komunikace a přenosy dat mezi stanicemi uživatelů a správců a dalšími částmi systému (servery) v síti ČNB i mimo ni jsou chráněny kryptografickými technikami proti odposlechu (důvěrnost) a modifikaci (integrita), například použitím TLS. Pro přenos dat musí být použity algoritmy dle § 26 písm. a) a d) vyhlášky 82/2018 Sb. Při použití TLS musí být možné použití verze 1.2 a nesmí být použita verze 1.0.	Závazný
SEC11	Hesla	Pokud bude v systému (např. pro administrátorské účty) k autentizaci použita hesla, musí a) systém umožňovat nastavení délky, complexity a časového omezení (expiraci) hesel v rozsahu zahrnujícím požadavky § 19 vyhlášky č. 82/2018 Sb., b) být splněny ostatní požadavky § 19 vyhlášky č. 82/2018 Sb., c) být zajištěno jejich bezpečné uložení (např. salted hash s využitím dostatečně silného algoritmu). Systém nesmí obsahovat hesla, která nelze měnit.	Závazný
SEC12	Povinná autentizace	Před přístupem k datům a funkcím systém mimo těch, které jsou výslovně označeny jako veřejné, je uživatel autorizován a je ověřen rozsah jeho oprávnění.	Závazný

Auditovatelnost systému (ADT)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
ADT01	Auditní log	Systém zaznamenává úspěšné i neúspěšné pokusy o přihlášení.	Závazný

ADT02	Obsah auditního logu	Systém musí udržovat nezměnitelný auditní log,-do kterého automaticky zaznamenává: a) úspěšné i neúspěšné přihlašování a odhlašování ke všem účtům, b) činnosti provedené administrátory, c) úspěšné i neúspěšné manipulace s účty, oprávněními a právy, d) neprovedení činností v důsledku nedostatku přístupových práv a oprávnění, e) činnosti uživatelů, které mohou mít vliv na bezpečnost informačního systému (Tyto činnosti a objekty budou specifikovány v rámci realizační studie) f) zahájení a ukončení činností technických aktiv, g) kritická i chybová hlášení technických aktiv, h) přístupy k záznamům o událostech, pokusy o manipulaci se záznamy o událostech a změny nastavení nástroje pro zaznamenávání činností, i) <b>informaci o všech operacích provedených s prvkem systému např. dokument, přínad</b>	Závazný
ADT03	Délka životnosti auditního logu	Systém musí udržovat auditní log minimálně po dobu 12 měsíců, popř. bez časového omezení.	Závazný
ADT04	Auditní záznamy	Každý auditní záznam musí obsahovat minimálně: a) datum a čas včetně specifikace časového pásma s přesností na sekundy, b) typ činnosti, c) identifikaci technického aktiva, které činnost zaznamenalo, d) jednoznačnou identifikaci účtu, pod kterým byla činnost provedena, e) jednoznačnou síťovou identifikaci zařízení původce, f) <b>úspěšnost nebo neúspěšnost činnosti</b>	Závazný
ADT05	Modifikace auditních logů	Záznamy a auditní logy jsou chráněny proti neoprávněné modifikaci a smazání.	Závazný
ADT06	Detekce smazání části záznamů auditních logů	Systém umožňuje detekovat smazání části záznamů auditních logů.	Závazný
ADT07	Prohlížečka auditních událostí	Systém umožní zobrazení a filtraci auditních záznamů	Závazný

Integrace (ITG)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
ITG01	Web services	Pro účely integrace systému se systémy třetích stran musí mít systém implementovány web services, které umožňují číst a zapisovat data objektů v systému.	Závazný
ITG02	Dokumentace web services	Dokumentace pro web services obsahuje: (1) výstižný popis hlavního smyslu služeb, (2) pro vlastnosti povinně popis významu hodnot, kterých mohou nabývat (konstanty, rozsahy), (3) podrobný popis užití a příklady implementace pro jednotlivé služby.	Závazný
ITG03	Integrace se Spisovou službou	Systém musí obsahovat propojení s IS spisové služby e-Spis dle Technického zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG04	Integrace MS Exchange	Integrace s MS Exchange Server dle Technického zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG05	RDB/Active directory	Integrace s RDB/AD pro aktualizaci uživatelů, uživatelských skupin a organizační struktury ČNB dle Technického zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG06	Napojení na SIEM	Napojení na systém pro centrální sběr bezpečnostních logů. Systém musí umožnit realtime přístup čtení auditních logů externímu systému (SIEM). Logy musí být strojově zpracovatelné, tzn. musí být strojově čitelné a mít jednotnou datovou strukturu. Podrobnosti viz Technické zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG07	Podpisování dokumentů certifikátem	Uživatelé budou podepisovat soubory z prostředí web prohlížeče (Edge nebo Chrome) pomocí JavaScriptu. Využívát se bude interní služba ICAPKIService dodaná ICA. Rozšíření pro podepisování je v našich prohlížečích již instalované. <b>Zajištění integrace je závazné pouze pokud se dodavatel zavázal k realizaci vitaného požadavku DOK15.</b>	Závazný
ITG08	Integrace JERRS	Podrobnosti viz Technické zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG09	Integrace SIPReS	Podrobnosti viz Technické zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG10	Integrace SDAT	Podrobnosti viz Technické zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG11	Integrace Obchodní rejstřík	Podrobnosti viz Technické zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG12	Integrace Miranda2	Podrobnosti viz Technické zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG13	Integrace Regis	Podrobnosti viz Technické zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný
ITG14	Integrace RAS2	Podrobnosti viz Technické zadání v příloze č. 2a smlouvy.	Závazný

Technická omezení (TOM)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
TOM02	Dostupnost 24x7	Systém musí být koncipován pro nepřetržitý provoz 24 hodin x 7 dní v týdnu, vyjma času na nezbytné provozní odstávky (v nočních hodinách, v rozsahu 1-2 hodiny).	Závazný
TOM03	Přístup k systému z mobilních zařízení	Systém podporuje responsivní design (počítač, tablet, mobil).	Závazný
TOM04	Velikost souboru	Systém musí umožnit uložit soubor i o velikosti minimálně <b>800MB</b> .	Závazný
TOM05	Kódování souborů	Systém musí být schopen zpracovávat data bez ohledu na jejich znakovou sadu (UTF8, WIN1250,...) - např. fulltext indexování, vytváření šablon dokumentů.	Závazný
TOM06	Standardní systémové prostředí ČNB	Systém je schopný provozu na standardním systémovém prostředí ČNB. Popis prostředí je uveden v příloze č. 2a Technické zadání v návrhu smlouvy.	Závazný

Obnova systému (OBN)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
OBN01	Doba obnovy systému	Řešení je možné obnovit ze zálohy do původního stavu (ne staršího než záloha z předšlého dne) v době kratší než 24 hodin. Obnova musí být součástí akceptačních testů.	Závazný
OBN02	Obnovitelnost	Systém používá pro zálohování centrální zálohovací systém ČNB a řešení lze ze zálohy obnovit. V případě varianty 2 implementace řešení dodavatel poskytl nutné licence centrálního zálohovacího dle specifikací v Příloze 2a.	Závazný
OBN03	Plánování záloh	Systém musí správci umožnit naplánování programů zálohování stanovením frekvence a času zálohování.	Závazný
OBN04	Podklady pro postup obnovy	Součástí dodané dokumentace (viz DKM02) musí být podklady pro vytvoření postupu obnovy systému po zničení provozního prostředí - postup konfigurace komponent, jejich vazby apod.	Závazný

Výkon (VYK)			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost

VYK01	Odezva systému	Systém musí umožnit otevření dokumentu do 3 sekund s výjimkou dokumentů s elektronickým podpisem (dokument MS Word o velikosti 50kB). Vyhledání dokumentů či případů do 5 sekund. Komplexní dotaz nad interními daty (karty a metadata dokumentů a případů) 15 sekund. Ruční spuštění aktualizace karty - aktualizace dat karty subjektu do 30 sekund, v případě manuálního vyžádání aktualizace. Měřeno vždy z pohledu uživatele Výsledek je závislý na průchodnosti sítě objednatele, může být měřeno na serveru.	Závazný
VYK02	Množství uchovávaných dat	Systém musí umožnit uchovat data o celkové velikosti alespoň <b>3 TB</b> a 2 miliony souborů s další možností rozšíření úložiště.	Závazný
VYK03	Zpracování e-mailů	Systém musí zajistit zpracování minimálně 10 e-mailů za minutu.	Závazný

<b>Licenční politika (LIC)</b>			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
LIC01	Počet uživatelů	V rámci řešení jsou dodány veškeré potřebné licence pro <b>130 uživatelů</b> .	Závazný
LIC02	Rozšiřitelnost počtu uživatelů	Systém musí být možné kontrolovaným způsobem rozšířit na <b>400</b> uživatelů (z toho nejvýše 300 současně pracujících) při pokračující efektivní dostupnosti služby a to bez navýšení cen výsledného SW řešení.	Závazný

<b>Školení (SKO)</b>			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
SKO01	Školení znalostí nutných k testování	Poskytovatel provede školení před akceptačními testy spočívající v seznámení s funkcionalitou dodaného řešení potřebnou k ověření testovacích scénářů.	Závazný
SKO02	Školení administrace a konfigurace řešení	Poskytovatel provede školení technických správců k administraci a konfiguraci dodaného řešení .	Závazný
SKO03	Školení klíčových uživatelů	Poskytovatel provede školení klíčových uživatelů k detailní znalosti funkcionalit - hlavních metodiků.	Závazný

<b>Ochrana důvěrných informací (ODI)</b>			
ID	Název	Popis požadavku	Důležitost
ODI02	Skartace dat	Systém zajistí možnost mazání dat po uplynutí doby skartace (17 let).	Závazný

# ORGANIZACE A ŘÍZENÍ PROJEKTU

## 1 ORGANIZACE PROJEKTU

- 1.1 Řídící komise
- 1.2 Projekční tým
  - 1.2.1 Vedoucí projektu
  - 1.2.2 Členové projekčního týmu
- 1.3 Personální složení Řídící komise a projekčního týmu
- 1.4 Práva a odpovědnosti objednatele
- 1.5 Odpovědnosti poskytovatele

## 2 ŘÍZENÍ PROJEKTU

- 2.1 Plánování projektu
- 2.2 Řízení projektu
- 2.3 Dokumentace projektu
- 2.4 Komunikace v projektu
- 2.5 Přejímky
- 2.6 Změnové řízení
  - 2.6.1 Žádost o změnu
  - 2.6.2 Vyhodnocení žádosti o změnu
  - 2.6.3 Vyřešení žádosti o změnu
- 2.7 Akceptace etap

### 1 Organizace projektu

Provedení díla bude realizováno projektem. Smluvní strany ustanoví společný Projekční tým a Řídící komisi, jejichž členové mají níže definované kompetence při realizaci implementace v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě či jejích přílohách.

#### 1.1 Řídící komise

Řídící komise je založena za účelem kontroly průběhu provádění díla a má následující kompetence:

- a) kontrolovat průběh realizace díla, zejména s ohledem na dodržování stanoveného harmonogramu a plnění jednotlivých fází vývoje (etap),
- b) projednávat připomínky každé ze smluvních stran k dodržování povinností druhé smluvní strany podle uzavřené smlouvy,
- c) řešit případné spory vznikající v souvislosti s uzavřenou smlouvou,
- d) řešit problémy eskalované z projekčního týmu.

Členy Řídící komise jsou Řídící pracovníci projektu a vedoucí projektu obou smluvních stran.

Řídící pracovníci projektu jsou osoby s rozhodovací pravomocí.

Předsedou Řídící komise je řídicí pracovník za stranu objednatele, který má následující povinnosti:

- a) svolávat zasedání Řídící komise ze své vůle nebo na základě návrhu člena Řídící komise,
- b) řídit jednání Řídící komise,
- c) rozhodovat na základě doporučení členů Řídící komise v otázkách týkajících se projektu.

Každý člen Řídící komise je oprávněn účastnit se jednání Řídící komise osobně, případně pověřit účastí na jednání Řídící komise svého zástupce.

#### 1.2 Projekční tým

Projekční tým zajišťuje projektové práce.

Objednatel a poskytovatel se zavazují, že složení projekčního týmu se po celou dobu realizace projektu nebude měnit bez závažného důvodu a vzájemného odsouhlasení.

Projekční tým jedná pravidelně, v termínech stanovených vedoucím projektu objednatele, případně dle potřeby, na základě výzvy vedoucího projektu objednatele nebo poskytovatele.

Písemný zápis z jednání projekčního týmu zpravidla vypracuje zástupce poskytovatele, není-li dohodnuto jinak, a je platný po odsouhlasení objednatelem a poskytovatelem.

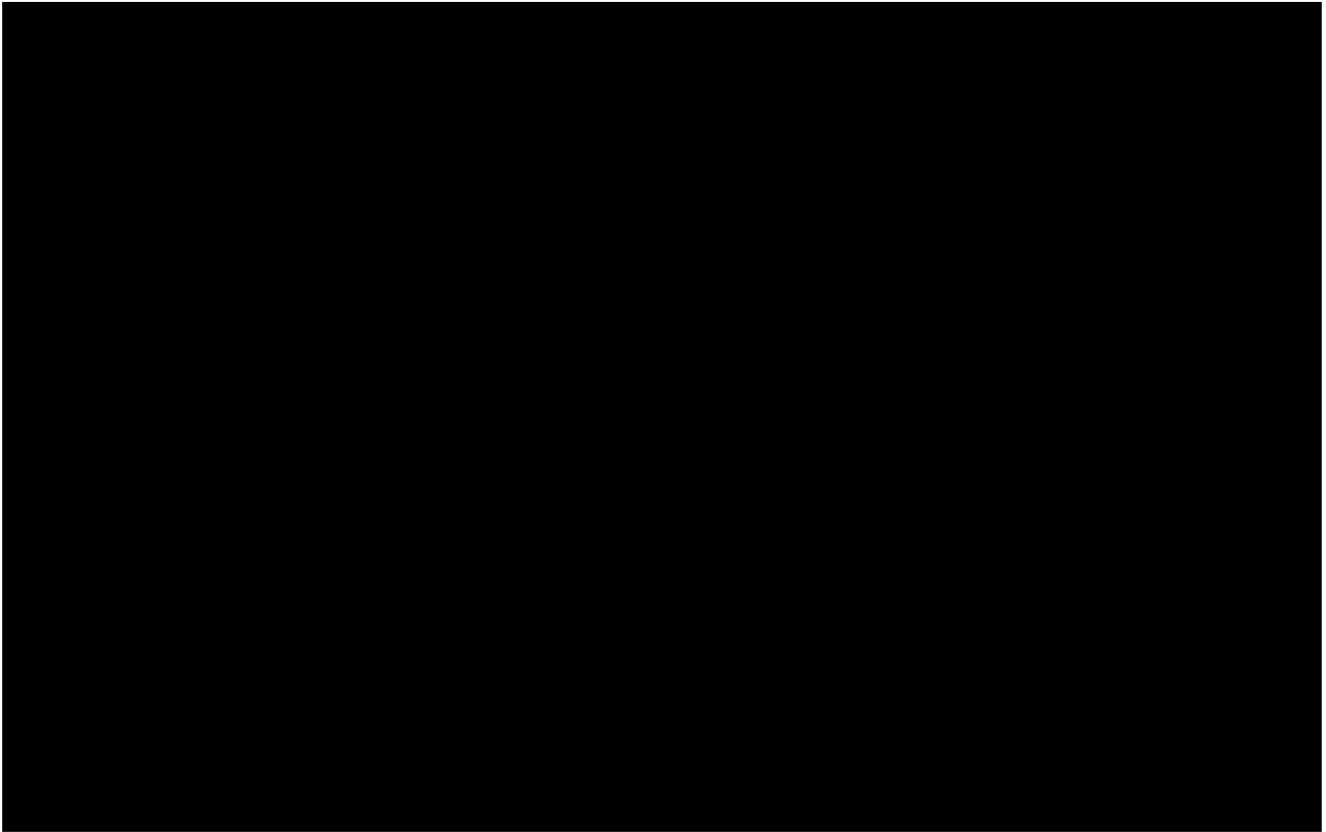
### ***1.2.1 Vedoucí projektu***

Vedoucí projektu plní výkonnou roli Řídící komise ve vztahu k projekčnímu týmu. Vedoucí projektu mají následující práva a povinnosti:

- a) zajišťují řízení, sledování a plánování úloh při realizaci díla,
- b) nastavují a dohlížejí na dodržování pravidel komunikace,
- c) zastřešují povinnosti vyplývající ze vzájemné součinnosti obou stran na realizaci díla,
- d) zajišťují svolání zasedání Řídící komise v případě řešení sporů nebo problémů eskalovaných z jednání projekčního týmu,
- e) vykonávají rozhodnutí Řídící komise učiněná v otázkách realizace díla.

### ***1.2.2 Členové projekčního týmu***

Členové projekčního týmu plní uložené úlohy související s realizací díla ve stanovených termínech a v požadované kvalitě.



### ***1.4 Práva a odpovědnosti objednatele***

Zástupci objednatele v projekčním týmu jsou odborní pracovníci se znalostmi potřeb a prostředí objednatele.

Členové týmu objednatele odpovídají za:

- formulaci požadavků na funkčnost a za správnost analytických zadání a stvrzují shodnost dodaného řešení (s případným výčtem chyb a návrhů) s analytickým zadáním/specifikací,
- poskytnutí veškerých dostupných podkladů nezbytných pro realizaci řešení, včetně údajů o standardním systémovém a databázovém prostředí objednatele, dokumentů a směrnic nebo jejich částí, které jsou klíčové pro realizaci řešení,
- technickou podporu realizace projektu, tzn. přípravu systémového prostředí pro instalaci řešení,
- včasné a úplné odevzdání všech dohodnutých podkladů v dohodnutých termínech,
- vytvoření nezbytných pracovních podmínek v místě objednatele.

Vedoucí projektu objednatele má právo:

- kontrolovat postup všech prací prováděných poskytovatelem,
- rozhodovat při formulaci specifikací/analytických zadání směrem k poskytovateli, v souladu s podmínkami uzavřené smlouvy.

### 1.5 Odpovědnosti poskytovatele

Členové projekčního týmu poskytovatele jsou odborní pracovníci se znalostmi dodávaného řešení, kteří garantují, že jsou schopni zajistit plnění zakázky v souladu se zadáním (smlouvou) a splňují kvalifikační kritéria, která objednatel požadoval v kvalifikačních požadavcích zadávacího řízení.

Členové týmu poskytovatele odpovídají:

- za správnou implementaci uživatelských požadavků na funkčnost řešení,
- v průběhu celého projektu za včasné a úplné odevzdání všech dohodnutých prací v dohodnutých termínech vedoucímu projektu objednatele.

Vedoucí projektu poskytovatele je odpovědný:

- za koordinaci činností související s projektem tak, aby výsledkem bylo včas realizované řešení, které bude obsahovat veškeré požadované vlastnosti.

Poskytovatel zajistí dokumenty v následujícím rozsahu:

Název dokumentace	Obsah	Zodpovědná osoba
Školící materiály	Školící materiály pro školení znalostí nutných k testování, pro školení administrátorů a klíčových uživatelů.	Poskytovatel
Uživatelská příručka	Uživatelská dokumentace popisující řešení z pohledu všech uživatelských rolí a funkcionality systému	Poskytovatel v součinnosti s věcným zadavatelem ze strany objednatele.
Testovací scénáře	Testovací scénáře dle přílohy č. 5 smlouvy.	Poskytovatel v součinnosti s věcným zadavatelem ze strany objednatele.
Administrátorská příručka	Administrátorská dokumentace obsahující: - popis web services, datových rozhraní, postupy konfigurace, technický popis a konfigurační soubory komponent systémového prostředí atd.	Poskytovatel v součinnosti s objednatel.
Příručka technického správce	Technická dokumentace obsahující popis:	Poskytovatel v součinnosti s objednatel.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- instalace, správu bezpečnostních funkcí (účty, role, zálohování, audit logy) a seznam chybových zpráv s postupem dalšího řešení problému, pokud tyto činnosti nejsou součástí administrátorské příručky,</li> <li>- principů obnovy funkčnosti v případě havárií, apod.</li> </ul>	
--	---	--

## 2 Řízení projektu

### 2.1 Plánování projektu

Harmonogram projektu bude poskytovatelem navržen v rámci realizační studie, dále pak může být upřesněn, ale **vždy musí být v souladu s termíny/lhůtami uvedenými ve smlouvě**. Všechny změny harmonogramu musí být akceptovány objednatelem. Aktualizované a schválené verze se stávají závaznými dokumenty projektu jako formulace dohody objednatele a poskytovatele.

### 2.2 Řízení projektu

Řízení projektu zahrnuje vlastní realizaci díla, tj. koordinaci postupu prací na díle, sledování, kontrolování, monitorování a dokumentování činností projektu a řízení změn. Hlavními aktivitami jsou: zadávání úloh zdrojům, vedení a řízení postupu práce, kooperace s členy týmů, kooperace s vedením, koordinace postupu prací na díle, přijímání rozhodnutí při vzniku problémů atd.

Průběh projektu je řízen podle harmonogramu realizace díla. Průběh projektu je pravidelně sledován a kontrolován.

### 2.3 Dokumentace projektu

Dokumentace průběhu díla a projektových výstupů je vedeno v souladu s postupem, který bude upřesněn a vzájemně odsouhlasen mezi poskytovatelem a objednatelem na prvních jednáních projekčního týmu.

### 2.4 Komunikace v projektu

Na prvním jednání projekčního týmu budou stanovena pravidla vzájemné komunikace. Veškerá komunikace bude probíhat tak, aby byli projektoví vedoucí informováni o všech probíhajících úlohách v projektu a jejich stavu.

### 2.5 Přejímky

Přejímky dokumentů, výstupů, předmětů plnění díla budou probíhat v předem stanovených termínech/lhůtách podle harmonogramu projektu nebo v termínech/lhůtách písemně dohodnutých u vstupů, podkladů, dílčích výsledků.

- Předmět plnění (dílčí plnění) přebírá vedoucí projektu nebo určený zástupce objednatele.
- Při předání bude zkontrolována kompletnost, případně fyzická neporušenost plnění (např. u dokumentů).
- Při akceptaci/předání bude sepsán akceptační/předávací protokol podepsaný oprávněnými zástupci obou stran.
- Předávací protokoly budou archivovány v listinné i elektronické podobě a budou uloženy jak u objednatele, tak u poskytovatele.

### 2.6 Změnové řízení

Dojde-li k potřebě změn (např. přehodnocení priority stávajících požadavků, kvalitativní změna dohodnutého rozsahu prací), je nutno vypracovat žádost o změnu a zahájit změnové řízení. Poskytovatel



zhodnotí důsledky těchto změn na dílo podle pravidel popsaných v následujících odstavcích.

Změnové řízení se týká zejména:

- změn dílčích lhůt/termínů,
- kvalitativních a kvantitativních změn dohodnutého rozsahu prací.

Posouzení závažnosti změn provádí vedoucí projektu na základě podkladů vypracovaných projekčním týmem.

Změnové řízení může být iniciováno jak objednatelem, tak poskytovatelem a realizováno jedině na základě společného písemného rozhodnutí smluvních stran.

Pro řešení realizovaná v rámci změnového řízení platí všechna ustanovení uzavřené smlouvy mezi objednatelem a poskytovatelem.

### **2.6.1 Žádost o změnu**

Žádost o změnu může předložit kterýkoliv člen projekčního týmu. Každá žádost o změnu se stává součástí projektové dokumentace. Žádost bude předána vedoucímu projektu. Všechny žádosti o změnu jsou archivovány v elektronické podobě.

### **2.6.2 Vyhodnocení žádosti o změnu**

Vedoucí projektu poskytovatele ve spolupráci s vedoucím projektu objednatele vyhodnotí, a je-li to nezbytné, revidují potřebu žádosti o změnu a určí její prioritu a cílové datum řešení.

Během vyhodnocení bude zkoumán dopad změny a úlohy nezbytné k jejímu provedení. Bude určeno, jak změna ovlivní realizaci díla z hlediska rozsahu a výstupů a budou definovány požadované zdroje na její realizaci na straně poskytovatele a na straně objednatele, termín realizace změny včetně změn termínů souvisejících nebo návazných úloh. Rovněž bude posouzen dopad případného neprovedení změny.

### **2.6.3 Vyřešení žádosti o změnu**

Vedoucí projektu vypracují doporučení ke každé žádosti o změnu. Pokud změna neovlivní zásadním způsobem rozsah díla a dílčí smluvní termíny/lhůty, rozhodnou vedoucí projektu na základě společné dohody o provedení nebo zamítnutí změny.

V případě, že se jedná o zásadní změnu, připraví vedoucí projektů podrobný odhad skutečných dopadů a se svým doporučením předají žádost k rozhodnutí řídicímu pracovníkovi projektu objednatele. Zásadní změnou je vždy změna týkající se cenového ujednání. Změny lhůt stanovených v čl. III odst. 1 jsou zásadními změnami a mohou být prováděny pouze v souladu se smlouvou, zejména čl. III smlouvy.

Po schválení zásadní změny bude zahájeno projednání změny smlouvy formou dodatku ke smlouvě. Výsledkem projednávání může být zamítnutí změny, např. z důvodu rozporu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Změna bude účinná ke dni účinnosti dodatku.

## **2.7 Akceptace etap**

K akceptaci jednotlivých etap provádění díla dojde po akceptačním řízení dle přílohy č. 5 smlouvy podpisem akceptačního protokolu, který podepíše na straně objednatele vedoucí projektu a věcný zadavatel a na straně poskytovatele vedoucí projektu, pokud smluvní strana nepověří jinou osobu.

## **Projekt 4018/2018**

***„CRM650 – IS pro podporu dohledových aktivit ČNB“***

### **Realizační studie**

Verze	
Datum verze	
Autor	
Vedoucí projektu poskytovatele	
Vedoucí projektu objednatele	

Tento dokument obsahuje informace důvěrného charakteru a informace v něm obsažené jsou vlastnictvím České národní banky. Žádná část dokumentu nesmí být kopírována, uchovávána v dokumentovém systému nebo přenášena jakýmkoliv způsobem včetně elektronického, mechanického, fotografického či jiného záznamu a uveřejněna či poskytnuta třetí straně bez předchozí dohody a písemného souhlasu vlastníků.

Některé názvy použité v tomto dokumentu mohou být registrovanými ochrannými známkami nebo obchodními značkami, které jsou majetkem svých vlastníků.

**Historie změn**

<b>Verze</b>	<b>Datum</b>	<b>Autor</b>	<b>Popis změny</b>

## Obsah

1	Úvod.....	4
1.1	Účel dokumentu .....	4
1.2	Seznam pojmů a zkratk.....	4
1.3	Přehled použitých symbolů .....	4
1.4	Legislativa, technické normy a standardy .....	4
2	Realizace věcného zadání.....	5
2.1	Analýza procesů .....	5
2.1.1	Karty .....	5
2.1.2	Případy.....	5
2.1.3	Dokumenty .....	5
2.2	Analýza funkčních požadavků .....	5
3	Technická realizace řešení.....	5
3.1	Analýza specifických požadavků .....	5
3.2	Integrace s IS ČNB.....	6
3.3	Migrace dat.....	6
3.4	Bezpečnost.....	6
3.4.1	Analýza bezpečnostních požadavků.....	6
3.4.2	Autentizace a autorizace, řízení přístupu.....	6
3.4.3	Logování.....	6
3.4.4	Zabezpečení síťové komunikace a uložených dat .....	6
3.4.5	Soulad s legislativou (Compliance).....	6
3.5	Návrh architektury technického řešení .....	6
3.5.1	Požadavky na systémové prostředí.....	6
3.6	Způsob implementace do systémového prostředí ČNB .....	7
4	Návrh projektové realizace.....	7
4.1	Detailní harmonogram realizace.....	7
4.2	Požadavky na součinnost ( <i>pro externí dodávku</i> ) .....	7
4.3	Akceptační testy .....	7
4.4	Školení.....	8
4.5	Dokumentace.....	8
5	Registr změn.....	8

# 1 Úvod

## 1.1 Účel dokumentu

*[Dokument realizační studie popisuje způsob realizace řešení včetně analýzy funkčních a specifických požadavků (závazných a vítaných, ke kterým se poskytovatel zavázal) a softwarové architektury tak, aby byla prokázána realizovatelnost všech požadavků. Celý dokument musí být zpracován v českém jazyce, nedohodnou-li se pověřené osoby smluvních stran jinak.]*

## 1.2 Seznam pojmů a zkratk

*[Výčet klíčových zkratk a pojmů s jejich vysvětlením]*

Termín/Zkratka	Popis/Význam

## 1.3 Přehled použitých symbolů

*[Popis použitých grafických symbolů v dokumentu]*

Grafický symbol	Význam

## 1.4 Legislativa, technické normy a standardy

*[Seznam legislativy, standardů a norem používaných při realizaci řešení.]*

Č. zákona/ ČSN..... ISO.....	Název/Popis

## 2 Realizace věcného zadání

### 2.1 Analýza procesů

*[Kapitola obsahuje analýzu procesů, pro jejich případné grafické znázornění lze použít buď UML Activity diagram, nebo BPMN (Business Process Model and Notation)].*

#### 2.1.1 Karty

*[Kapitola podrobněji analyzuje oblast Karet].*

#### 2.1.2 Případy

*[Kapitola podrobněji analyzuje oblast Případů].*

#### 2.1.3 Dokumenty

*[Kapitola podrobněji analyzuje oblast Dokumentů].*

#### 2.1.4 Reporting

*[Kapitola podrobněji analyzuje oblast Reportingu].*

### 2.2 Analýza funkčních požadavků

*[Kapitola obsahuje mapování funkčních požadavků na cílové řešení. Popis tak ve stručné formě představuje způsob realizace jednotlivých funkčních požadavků.]*

ID <sup>1</sup>	Popis požadavku	Název funkcionality	Poznámka

### 2.3 Návrh komponent uživatelského rozhraní (obrazovky)

*[Kapitola obsahuje mapování grafického uživatelského rozhraní tak, aby šlo ověřit pracovní postup koncových uživatelů v rámci zadaného pracovního procesu resp. postupu a to ve všech uživatelských rozhraní. Zobrazení jednotlivých formulářů a grafických obrazovek musí být doplněn o popis jednotlivých vstupně/výstupních polí a funkčních tlačítek (může být řešeno odkazem na existující dokumentaci)].*

### 2.4 Logický datový model

*[Kapitola obsahuje logický datový model řešení – Logical Data Model v EA nebo zde].*

## 3 Technická realizace řešení

### 3.1 Analýza specifických požadavků

*[Kapitola obsahuje mapování specifických požadavků na cílové řešení. Popis tak ve stručné formě představuje způsob realizace jednotlivých požadavků.]*

ID <sup>2</sup>	Popis požadavku	Popis realizace	Poznámka

<sup>1</sup> ID požadavku objednatele

<sup>2</sup> ID požadavku objednatele

ID <sup>2</sup>	Popis požadavku	Popis realizace	Poznámka

### 3.2 Integrace s IS ČNB

*[Kapitola obsahuje:*

*- detailní popis rozhraní pro pravidelné, automatizované předávání a přebírání dat z/do IS ČNB.]*

### 3.3 Migrace dat

*[Kapitola obsahuje analýzu a namapování datových struktur projektovaného IS z hlediska datové migrace]*

### 3.4 Bezpečnost

*[Kapitola obsahuje popis řešení z hlediska bezpečnosti, integrity a důvěrnosti dat.]*

#### 3.4.1 Analýza bezpečnostních požadavků

*[Podkapitola obsahuje analýzu bezpečnostních požadavků.]*

#### 3.4.2 Autentizace a autorizace, řízení přístupu

*[V podkapitole je popsán princip řízení přístupů k informacím resp. informačním aktivům: jakým prostřednictvím přistupují interní a externí uživatelé, popis technických (aplikačních) účtů – bez časového omezení; způsob automatického blokování účtů uživatelů při ukončení zaměstnaneckého poměru v ČNB, povolené protokoly apod.]*

#### 3.4.3 Logování

*[V podkapitole je popsán způsob logování a monitorování logů, napojení na SIEM.]*

#### 3.4.4 Zabezpečení síťové komunikace a uložených dat

*[V podkapitole je popsán způsob, jak je zabezpečena síťová komunikace mezi servery a klientem a zabezpečení uložených dat – FileSystem/DataBase.]*

#### 3.4.5 Soulad s legislativou (Compliance)

*[V podkapitole je popsán způsob, jak je zabezpečen soulad s legislativou – např. ZoKB, ISO20022 apod. V případě, že navrhované řešení nebude splňovat nějaké legislativní požadavky, uvede se to v této kapitole včetně zdůvodnění proč.]*

### 3.5 Návrh architektury technického řešení

*[Kapitola popisuje globální architekturu IS a fyzickou architekturu nasazení aplikace v infrastruktuře ČNB s ohledem na provoz, monitoring, zálohování a archivaci.]*

#### 3.5.1 Požadavky na systémové prostředí

*[Podkapitola obsahuje SW a HW specifikaci pro nasazení v prostředí ČNB. Součástí je i sizing HW prostředků pro účely implementace systému. Různá prostředí provoz/test/vývoj/školení/atd. jsou popsána zvlášť.]*

**Tabulka 1: HW specifikace**

Prvek	Typ	Výkon	RAM	Disková kapacita	Síťové rozhraní	Poznámka
APP1	Virtuální server	2 – 4 virtuální CPU, 2 – 3 GHz	4 – 8 GB	15 GB	100 Mbps	

Prvek	Typ	Výkon	RAM	Disková kapacita	Síťové rozhraní	Poznámka

Tabulka 2: SW specifikace

Prvek	OS	Databázové služby	Aplikační služby	Poznámka
APP1	Windows Server 2008 R2 ENG x64	Oracle client 10g	MS IIS 7.5 ASP.NET 3.5 SPI	

### 3.6 Způsob implementace do systémového prostředí ČNB

[Kapitola obsahuje postup nasazení řešení do cílového prostředí s ohledem na stanovení příslušné součinnosti ze strany ČNB.]

## 4 Návrh realizace řešení

### 4.1 Detailní harmonogram realizace

[Harmonogram realizace uvádí rozpad aktivit projektu. Harmonogram musí obsahovat milníky pro předání díla nebo jeho etap k akceptačnímu řízení.]

### 4.2 Požadavky na součinnost

[V kapitole je uveden rozsah kapacit požadovaných poskytovatelem po objednateli]

ID	Popis součinnosti	Rozsah	Čerpání

Legenda:

ID: jedinečný identifikátor požadované součinnosti

Popis součinnosti: popis aktivit, požadovaných poskytovatelem po objednateli

Rozsah: odhadovaný rozsah požadovaných kapacit v čld.

Čerpání: četnost, způsob čerpání kapacit např. 1x týdně; 2 hod. v Pá

### 4.3 Akceptační testy

[V kapitole je uveden seznam všech připravovaných akceptačních testů, které kompletně ověří požadovanou funkcionalitu systému a zodpovědnost za vypracování testovacích scénářů]

ID testu	Testovaná oblast	Testovací scénář	ID požadavku	Testovací scénář vypracovává

Legenda:

ID scénáře: jedinečný identifikátor testovacího scénáře

Testovaná oblast: oblast testování např.: Personalistika, ....

Testovací scénář: popis testovacího scénáře

ID požadavku: jedinečné identifikátory požadavků objednatele, které jsou daným testovacím scénářem ověřovány.

Testovací scénář vypracovává: jméno/firma autora testovacího scénáře



#### 4.4 Školení

*[Kapitola detailněji popisuje způsob zajištění školení a proškolení příslušných pracovníků, včetně harmonogramu školení.]*

#### 4.5 Dokumentace

*[V kapitole je uveden seznam technické, provozní a uživatelské dokumentace a zodpovědnost za její zpracování/aktualizaci.]*

### 5 Registr změn

*[V kapitole je uveden seznam změn zadávací dokumentaci, jejich akceptace a jejich dopady do projektu – časové, zdrojové a finanční.]*

<b>ID změny</b>	<b>Popis změny</b>	<b>Akceptována Ano/Ne</b>	<b>Realizace (termín, zdroje a finance)</b>

# AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ

1. [Úvod](#)
2. [Metoda](#)
3. [Předpoklady](#)
4. [Kategorizace vad](#)
5. [Akceptační testy](#)
6. [Šablona akceptačního protokolu](#)
7. [Šablona předávacího protokolu](#)
8. [Šablona testovacích scénářů](#)

## 1 Úvod

Akceptační řízení bude probíhat pro jednotlivé etapy díla takto:

- a) první etapa, tj. realizační studie - podle metody popsané v článku 2.1 této přílohy,
- b) druhá a třetí etapa - podle metody popsané v článku 2.2 a 2.3 této přílohy.

Akceptační řízení prověří, zda dodané řešení splňuje všechny příslušné požadavky uvedené v přílohách č. 1b a 2b smlouvy, ke kterým se poskytovatel zavázal, tj. všechny závazné požadavky a vítané požadavky, které poskytovatel potvrdil realizovat a popsal jejich řešení v dokumentu „Realizační studie“. Dále bude ověřeno, zda byly splněny i ostatní požadavky uvedené v této smlouvě a řešení je možné převzít objednatelem. Akceptační řízení také zahrnuje formální prověření předávané technické a provozní dokumentace, tzn. uživatelské příručky, administrátorské příručky, příručky technického správce, popisu web services, popř. API, dále podkladů k provoznímu řádu a havarijnímu plánu a dokumentace k akceptačním testům.

Za přípravu testovacích scénářů zodpovídá poskytovatel a potřebnou kontrolu a součinnost poskytne objednatel. Testovací data zajišťují zástupci objednatele ve spolupráci s poskytovatelem.

## 2 Metoda

Při akceptačním řízení se bude postupovat následovně:

### 2.1 Akceptace první etapy – realizační studie

- a) O zahájení akceptačního řízení požádá poskytovatel objednatele písemně minimálně 5 pracovních dnů před termínem započetí akceptačního řízení (prostřednictvím e-mailu zasláného pověřeným osobám objednatele).
- b) Akceptační řízení započne předložením dokumentu realizační studie. Dokument bude zaslán na e-mailové adresy pověřených osob objednatele ve formátu MS Word 2016.
- c) Objednatel je povinen se nejpozději do 10 pracovních dnů od obdržení realizační studie vyjádřit (uplatnit připomínky, popř. sdělit, že nemá připomínky). Vyjádření zašle na e-mailové adresy pověřených osob poskytovatele.
- d) Poskytovatel je povinen zapracovat vznesené připomínky do 5 pracovních dnů od jejich obdržení.
- e) Připomínkové řízení k realizační studii může být zopakováno max. 3x.
- f) Realizační studie může být akceptována pouze s výsledkem „Akceptováno“ – viz kapitola 6 – Šablona akceptačního protokolu.

### 2.2 Akceptace druhé etapy

- a) O zahájení akceptačního řízení požádá poskytovatel objednatele písemně minimálně 5 pracovních dnů před termínem započetí akceptačního řízení (prostřednictvím e-mailu

zaslaného pověřeným osobám objednatele). Musí být splněny podmínky pro zahájení akceptačního řízení, uvedené v kapitole 3.1.

- b) Dílčí akceptační testy mohou být po dohodě s objednatelem prováděny v průběhu etapy před zahájením akceptačního řízení.
- c) Testování se bude provádět pod účty jednotlivých procesních/uživatelských rolí a nikoliv pod účtem systémového administrátora, aby se projeví případné nekonzistence z hlediska přístupových práv apod.
- d) Testy budou klasifikovány buď „bez vad“ nebo „s vadou typu A/B/C“ (viz kapitola 4).
- e) Pokud dojde při testování k závadě, která zabrání pokračování dokončení testů, budou akceptační testy ukončeny, a po odstranění vady zopakovány.
- f) Vady zjištěné v průběhu akceptačního testování bude objednatel sdělovat poskytovateli průběžně. Poskytovatel bude tyto vady odstraňovat neprodleně tak, aby akceptační řízení mohlo být ukončeno ve stanovené lhůtě.
- g) V případě opakování testovacího scénáře lze v odůvodněných případech provádět testování pouze části scénáře, které vykazovaly chybu.
- h) Součástí akceptačního řízení je provedení penetračních testů, jejichž náklady hradí objednatel. Nalezené vady odstraňuje poskytovatel na vlastní náklady.
- i) Postup vyhodnocení akceptačního řízení je popsán v kapitole 5.

### **2.3 Akceptace třetí etapy**

- a) O zahájení akceptačního řízení požádá poskytovatel objednatele písemně minimálně 5 pracovních dnů před termínem započetí akceptačního řízení (prostřednictvím e-mailu zaslaného pověřeným osobám objednatele). Musí být splněny podmínky zahájení akceptačního řízení, uvedené v kapitole 3.2.
- b) Nalezené vady budou kategorizovány dle kapitoly 4.

## **3 Podmínky**

### **3.1 Podmínky zahájení akceptace druhé etapy**

Akceptační řízení druhé etapy lze zahájit pouze tehdy, budou-li splněny následující podmínky:

- Byla akceptována první etapa – realizační studie.
- Je k dispozici testovací prostředí s kompletně dokončeným nastavením pro akceptační testy.
- Byly předány následující dokumenty:
  - Uživatelská příručka.
  - Testovací scénáře (viz kap. 8).
  - Administrátorská příručka.
  - Příručka technického správce.
- Bylo provedeno školení.
- Jsou k dispozici testovací data.

### **3.2 Podmínky zahájení akceptace třetí etapy**

Akceptační řízení třetí etapy lze zahájit pouze tehdy, budou-li splněny následující podmínky:

- Byla akceptována druhá etapa, popř. akceptována s výhradami.
- Je k dispozici provozní prostředí s kompletně dokončeným nastavením.
- Byla dokončena migrace určených dat.
- Byla předána aktualizovaná dokumentace z druhé etapy.
- Byly vytvořeny a předány podklady k provoznímu řádu a havarijnímu plánu.
- Proběhl ověřovací provoz v délce 8 týdnů.

## 4 Kategorizace vad

Kategorizaci vad provádí objednatel. Pokud poskytovatel nebude souhlasit se zařazením vady do určité kategorie a vznesе námitku proti jejímu zařazení, rozhoduje o námitce s konečnou platností objednatel.

Jsou stanoveny tyto kategorie vad:

**A – Kritická vada** - velmi vážná vada, která znemožňuje práci se systémem nebo nesplňuje zadání, tzn., že splňuje alespoň jednu z níže uvedených charakteristik:

- a) vada řešení:
  - nedodržení či neprokázání realizace nebo jen částečná realizace požadavku uvedeného ve smlouvě a jejích přílohách,
  - znemožňuje používání dodaného řešení jako celku nebo znemožňuje používání základních funkcí dodaného řešení podle jeho dokumentace,
  - vyplývá z nedodržení závazných právních předpisů,
  - zapříčiní ztrátu dat nebo nekonzistenci dat,
  - způsobuje, že použití dodaného řešení by nebylo bezpečné nebo řešení vykazuje technickou zranitelnost při penetračním testu,
  - ohrožuje provoz nebo dostupnost ostatních aplikací nebo samotného dodaného řešení v provozním prostředí objednatele,
  - způsobuje, že dodané řešení není schopno pracovat při běžné provozní zátěži,
  - za provozních podmínek vede k omezení funkcionality systému s dopadem na významný počet uživatelů,
  - projevuje se stále, občas nebo náhodně a splňuje některou z výše popsaných charakteristik.

**B – Podstatná vada** - vada, kterou je možno dočasně vyřešit organizačním či jiným opatřením, tzn., že splňuje alespoň jednu z níže uvedených charakteristik:

- a) vada v dokumentaci:
  - chybějící textová část vyplývající z definované struktury,
  - textová část neodpovídá skutečnosti popisované entity (např. systému, procesu, chybové zprávě).
- b) vada řešení:
  - rozpor s některým z povinných požadavků, nebo vítaných požadavků, které se poskytovatel zavázal realizovat, na systém (příloha č. 1b - Funkční požadavky a příloha č. 2b - Specifické požadavky), ale je možné pro její překonání nalézt odpovídající alternativu, která je akceptovatelná objednatelem,
  - projevuje se stále, občas nebo náhodně a splňuje některou z výše popsaných charakteristik.

**C – Nepodstatná vada** - drobná vada, která nemá vliv na provoz systému, tzn., že splňuje alespoň jednu z níže uvedených charakteristik:

- a) vada v dokumentaci:
  - nejednoznačnost textové části, nevhodné formátování apod.
- b) vada SW:
  - její výskyt neovlivňuje zásadním způsobem aktivitu uživatelů a výstupy z těchto aktivit,
  - projevuje se stále, občas nebo náhodně a splňuje některou z výše popsaných charakteristik
  - ostatní vady výše nepopsané.

## 5 Vyhodnocení akceptačního řízení

### 5.1 Hodnocení vad

Nalezené vady budou klasifikovány dle kapitoly č. 4.

V případě výskytu stejné vady v různých místech řešení budou tyto vady posuzovány jako jedna a táž vada.

Vady způsobené neodborným zásahem uživatele objednatele nemohou být klasifikovány jako vady.

Kromě toho je možné oznámit/připomínkovat poskytovateli případné vedlejší efekty řešení a nedostatky zjištěné mimo akce popsané v akceptačních testech. Tyto nedostatky je objednatel oprávněn klasifikovat podle kategorie vad.

### 5.2 Výsledek Akceptace

Akceptační řízení může být uzavřeno s výsledkem:

- Neakceptováno
- Akceptováno s výhradami
- Akceptováno.

Akceptační řízení bude považováno za úspěšně ukončené pouze tehdy, pokud nebude obsahovat žádnou vadu, nebo nerozhodne-li se objednatel přijmout předmět akceptace s výhradami.

Akceptaci s výhradami **nelze provést**, pokud existuje více jak 5 vad kategorie B nebo více jak 10 vad kategorie C. V případě akceptace s výhradami bude přílohou akceptačního protokolu seznam vad včetně lhůt k jejich odstranění. Akceptace s výhradami není připuštěna u první etapy.

### 5.3 Náležitosti akceptačního protokolu

Po ukončení akceptačního řízení bude vytvořen akceptační protokol, který vystaví objednatel. Akceptační protokol musí obsahovat:

- Předmět akceptace.
- Seznam vad (budou-li takové) včetně kategorizace a lhůt pro jejich odstranění.
- Seznam akceptačních scénářů (pokud v rámci dané etapy existují).
- Výsledky jednotlivých testů včetně dílčích hodnocení (pokud v rámci dané etapy existují).
- Závěr s celkovým hodnocením.

K akceptačnímu protokolu vyhotovenému objednatelem vyjádří poskytovatel své stanovisko nejpozději do 3 pracovních dnů od jeho obdržení. Pokud tak neučiní, má se za to, že s uvedeným závěrem souhlasí.

## 6 Šablona akceptačního protokolu



### Akceptační protokol

Poskytovatel	Objednatel
IČO: DIČ:	Česká národní banka Na Příkopě 28 115 03 Praha 1  IČO: 48136450 DIČ: CZ48136450

Evidenční číslo smlouvy v ČNB:	
Název smlouvy:	
Předmět akceptace:	

#### Závěr akceptačního řízení

*Shrnutí obsahu akceptačního řízení.*

Z výše uvedených důvodů bylo akceptační řízení uzavřeno s výsledkem:

**Neakceptováno/Akceptováno s výhradami/Akceptováno**

Následné kroky, např.: *Poskytovatel akceptoval uvedené vady s tím, že odstraní vady **uvedené v příloze č. 1 akceptačního protokolu ve lhůtě tam stanovené.***

*Poskytovatel prohlašuje, že poskytl veškeré potřebné licence pro ....*

V Praze dne .....

**Za poskytovatele:**

....., vedoucí projektu

.....

Podpis

**Za objednatele:**

....., věcný zadavatel

.....

Podpis

....., vedoucí projektu

.....

Podpis

## Akceptační protokol – Příloha č.1

**Seznam vad**

<b>ID</b>	<b>Kategorie</b>	<b>Popis vady</b>	<b>Lhůta pro odstranění vady</b>

## 7 Šablona protokolu o předání a převzetí díla/předávacího protokolu



### Protokol o předání a převzetí díla/ předávací protokol\*

Poskytovatel	Objednatel
IČO: DIČ:	Česká národní banka Na Příkopě 28 115 03 Praha 1 IČO: 48136450 DIČ: CZ48136450

Evidenční číslo smlouvy ČNB:	
Název smlouvy:	
Důvod předání:	

#### Předmět předání

Níže uvedeného dne poskytovatel předal a objednatel převzal dílo blíže vymezené v čl. I odst. 1 smlouvy.

Dílo bylo převzato s vadami, blíže specifikovanými včetně lhůt pro jejich odstranění v akceptačním protokolu z třetí etapy ze dne ...../Dílo bylo převzato bez vad.

Současně s dílem poskytovatel předal objednateli:

- a) kompletní aktualizovanou dokumentaci,
  - b) v elektronické podobě na sjednaném datovém médiu (např. CD, DVD) elektronicky čitelné a kompletní zdrojové kódy oddělitelných, na základě požadavků objednatele vytvořených, doprogramovaných částí řešení a další podklady (např. datový model, programové knihovny) potřebné ke správě, údržbě a úpravám doprogramovaných částí včetně dokumentace
- a rovněž poskytl veškeré potřebné licence pro správný a bezproblémový provoz řešení v souladu s podmínkami zvolené varianty implementace dle přílohy č. 2a smlouvy, které odpovídají licenčním ujednáním dle čl. VIII smlouvy\*.

V Praze dne .....

**Za poskytovatele:**

....., vedoucí projektu

.....

Podpis

**Za objednatele:**

....., vedoucí projektu

.....

Podpis

\*Jedná se o vzor, nutno upravit ad hoc dle skutečnosti a dle charakteru předávaného plnění (předání vyžádaného rozvoje, dodávce dalších licencí, atp.)



## 8 Šablona testovacích scénářů



### Projekt 4018/2018

### “CRM650 – IS pro podporu dohledových aktivit ČNB“

### Testovací scénáře

Verze	
Datum poslední modifikace	
Autor	
Vedoucí projektu poskytovatele	
Vedoucí projektu objednatele	

Tento dokument obsahuje informace důvěrného charakteru a informace v něm obsažené jsou vlastnictvím České národní banky. Žádná část dokumentu nesmí být kopírována, uchovávána v dokumentovém systému nebo přenášena jakýmkoliv způsobem včetně elektronického, mechanického, fotografického či jiného záznamu a uveřejněna či poskytnuta třetí straně bez předchozí dohody a písemného souhlasu vlastníků.

Některé názvy použité v tomto dokumentu mohou být registrovanými ochrannými známkami nebo obchodními značkami, které jsou majetkem svých vlastníků.

**Historie změn**

<b>Verze</b>	<b>Datum</b>	<b>Autor</b>	<b>Popis změny</b>

## 1.1 ZDROJE

Firma	Jméno	Role

## 1.2 TERMÍN

Testy budou zahájeny dne ..... a ukončeny dne.....

## 1.3 PŘÍPRAVA A PODMÍNKY TESTŮ

### 1.3.1 TESTOVACÍ PROSTŘEDÍ

Testovacím prostředím je testovací prostředí [doplnit] instalované v ČNB dle specifikace uvedené v akceptované realizační studii. Testovací data zajišťují zástupci objednatele ve spolupráci s poskytovatelem.

### 1.3.2 OBSAH TESTOVACÍCH SCÉNÁŘŮ

Testovací scénáře musí obsahovat všechny závazné požadavky uvedené v přílohách č. 1b a 2b smlouvy a vítané požadavky, uvedené v přílohách č. 1b a 2b, které se poskytovatel zavázal realizovat. Jeden testovací scénář může obsahovat více požadavků.

### 1.3.3 PROVEDENÍ TESTU A JEHO VYHODNOCENÍ

Scénáře akceptačních testů budou prováděny v pořadí, ve kterém jsou uvedeny v „Seznamu testovacích scénářů“. Z provozních důvodů je možné toto pořadí změnit. Tester provede testy dle testovacích scénářů, vyhodnotí je, zapíše výsledky a případné chyby specifikuje a popíše. Dle potřeby vytvoří k danému testovacímu scénáři přílohu obsahující opisy obrazovek a chybových logů.

Testy budou probíhat pokud možno paralelně, s výjimkou testů administrace a dalších testů, které mohou ovlivnit průběh ostatních testů. Tyto testy budou provedeny samostatně na závěr.

### 1.3.4 ÚČAST POSKYTOVATELE

Testy proběhnou za účasti dostatečného počtu pracovníků poskytovatele.

## 1.4 SEZNAM TESTOVACÍCH SCÉNÁŘŮ

Vytvoří poskytovatel v rámci realizační studie.

ID scénáře	Testovací scénář	Testované požadavky	Výsledek <sup>1</sup>
			bez vad/s vadou

## 1.5 JEDNOTLIVÉ TESTOVACÍ SCÉNÁŘE

Vytváří poskytovatel, schvaluje objednatel.

### 1.5.1 POPIS POLÍ TESTOVACÍHO SCÉNÁŘE, KTERÁ VYPLŇUJE POSKYTOVATEL

- **Název** – název testovacího scénáře ve vazbě na testovanou oblast/proces
- **Verze** – verze testovacího scénáře
- **ID scénáře** – pořadové číslo scénáře ve formátu Txx
- **Popis** – stručný popis testované oblasti/procesu

<sup>1</sup> Klasifikaci provede objednatel na základě výsledků jednotlivých testů.

- **Testované požadavky** – seznam testovaných uživatelských požadavků (ID požadavku z příloh č.1b a 2b smlouvy)
- **Vstupní podmínky** - popis podmínek pro realizaci testovacího scénáře, např.: nastavení rolí, způsob přihlášení, dostupnost/připravenost dat apod.
- **Krok** - popis jednotlivých kroků postupu, které bude provádět tester při testování ve struktuře **A** – požadovaná akce, **R** – předpokládaná reakce systému

### 1.5.2 ŠABLONA TESTOVACÍHO SCÉNÁŘE

<b>Název</b>			
<b>ID scénáře</b>		<b>Verze</b>	
<b>Popis</b>			
<b>Testované požadavky</b>			
<b>Vstupní podmínky</b>			
<b>Popis kroků</b>			
<b>Krok</b>	<b>Činnost</b>		<b>Výsledek<sup>2</sup></b>
1.	<b>A:</b>		
	<b>R:</b>		
2.	<b>A:</b>		
	<b>R:</b>		
3.	<b>A:</b>		
	<b>R:</b>		
4.	<b>A:</b>		
	<b>R:</b>		
5.	<b>A:</b>		
	<b>R:</b>		
<b>Hodnocení<sup>3</sup></b>			
<b>Odůvodnění</b>			
<b>Poznámka</b>			
<b>Datum</b>		<b>Podpis testera</b>	

<sup>2</sup> Hodnota pole „výsledek“ nabývá hodnot „Ok“ pokud systém provedl očekávanou reakci. V opačném případě je hodnotou jedinečný identifikátor chyby v seznamu vad uváděných v Příloze č.1 Akceptačního protokolu..

<sup>3</sup> Nabývá hodnot „Bez vad“/“S vadou“. V případě hodnocení „S vadou“ se uvádí i kategorie vady A/B/C a odůvodnění klasifikace vady.

## **Obecná pravidla pro dodavatele v oblasti bezpečnosti IT**

- 1) Pokud jsou tato obecná pravidla v rozporu s ustanovením textu smlouvy nebo zadávací dokumentace nebo její jinou přílohou, má přednost ustanovení textu smlouvy nebo zadávací dokumentace nebo její jiná příloha.
- 2) Poskytovatel je povinen zajistit, že jeho pracovníci či poddodavatelé a jejich pracovníci, kteří se budou na plnění podle této smlouvy podílet, zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se u objednatele seznámí a které nejsou veřejně dostupné. Povinnost mlčenlivosti není časově omezena.
- 3) Poskytovatel je rovněž povinen chránit informace, které nejsou veřejně dostupné, zejména předanou dokumentaci, před jejich prozrazením a/nebo zpřístupněním neoprávněným osobám a dále použít získané informace výhradně pro účely plnění smlouvy s ČNB.
- 4) Poskytovatel bere na vědomí, že mu nebude kromě výjimečných případů, o kterých rozhoduje objednatel, umožněn vzdálený přístup k serverům objednatele.
- 5) Pracovníci poskytovatele, kteří budou samostatně přistupovat k informačním systémům a systémovému prostředí ČNB, se před nebo při prvním přístupu musí seznámit s bezpečnostními požadavky a svými povinnostmi vyplývajícími z vnitřních předpisů ČNB.
- 6) Poskytovatel a jeho pracovníci nejsou oprávněni:
  - a) obcházet bezpečnostní mechanismy prostředků výpočetní techniky;
  - b) sdělovat své přístupové údaje k systémům ČNB;
  - c) sdílet přístup k systémům ČNB (umožnit jinému pracovat pod uživatelským oprávněním);
  - d) provádět akce požadované třetí osobou (instalace softwaru, návštěva webových stránek apod.) bez ověření oprávněnosti požadavku.
- 7) Poskytovatel a jeho pracovníci jsou povinni:
  - a) okamžitě nahlásit sekci informatiky ČNB, pokud identifikují možnost obejít bezpečnostních mechanismů prostředků výpočetní techniky. To neplatí pro dodavatele, jejichž předmět smlouvy obsahuje tuto činnost;
  - b) při opuštění pracovní stanice stanici uzamknout (např. vytažením multifunkčního průkazu ze stanice) nebo se odhlásit, a ověřit, že k odhlášení/uzamčení opravdu došlo;
  - c) bezpečně zlikvidovat nepotřebná výměnná média (např. CD/DVD, flash disk, paměťová karta) prostřednictvím služby HelpDesku ČNB;
  - d) bez prodlení odebrat z tiskárny vytištěné dokumenty, popřípadě pro zajištění důvěrnosti použít zabezpečený tisk, pokud to nastavení tiskárny umožňuje;
  - e) v případě detekce viru nebo podezření na přítomnost škodlivého kódu neprodleně kontaktovat HelpDesk ČNB a stanici kompletně prověřit antivirovým programem za případné spolupráce HelpDesku ČNB.
- 8) Pracovníci poskytovatele nesmí:
  - a) zaznamenávat heslo tak, aby mohlo být snadno identifikováno (týká se i zapisování do elektronických dokumentů, např. Notepad). Pro uchování je možné použít například bezpečné úložiště na čipové kartě uživatele (SmartNotes);

- b) používat stejná hesla v systémech ČNB a pro přístup do dalších systémů a aplikací mimo ČNB (např. soukromá e-mailová schránka, Facebook, LinkedIn).

9) Pracovníci poskytovatele nejsou oprávněni:

- a) používat soukromou e-mailovou schránku pro činnosti související s plněním dle smlouvy, kromě výjimečné situace, která nesnese odkladu a při níž hrozí nebezpečí z prodlení v případě nedostupnosti nebo poruchy pracovního e-mailu;
- b) nastavovat automatické přeposílání e-mailů z pracovní e-mailové adresy mimo systémové prostředí ČNB;
- c) ukládat jiné než veřejné informace mimo úložiště pod správou ČNB nebo poskytovatele (případně pod správou smluvně zajištěného partnera), zejména do cloudových služeb (např. uloz.to, leteckaposta.cz, Google Disk, Microsoft OneDrive a další).

10) Poskytovatel a jeho pracovníci nejsou oprávněni:

- a) nepovoleně používat, kopírovat a šířit software, jako např.:
  - i) instalovat nebo spouštět na počítačích ČNB soukromě pořízený software (včetně softwaru licencovaného na uživatele jako soukromou osobu);
  - ii) instalovat nebo spouštět na počítačích ČNB z internetu stažený software (včetně komerčního software, software typu shareware, freeware, public domain a software licencovaného modelem GPL – General Public Licence). To neplatí v případech, kdy předmět smlouvy obsahuje tuto činnost;
  - iii) instalovat či přenášet software ve vlastnictví ČNB na jiné počítače ČNB, na své soukromé počítače nebo na počítače třetích stran nebo pořizovat kopie softwaru instalovaného v počítači ČNB. To neplatí
    - (1) pro situace výslovně schválené a popsané v jiném vnitřním předpisu (např. vzdálený přístup ze zařízení, které není ve vlastnictví ČNB) a
    - (2) v případech, kdy předmět smlouvy obsahuje tuto činnost;
- b) používat nebo poskytnout neoprávněně jiným uživatelům sériová čísla, licenční klíče, hardwarové klíče nebo jiné technické prostředky sloužící k zajištění ochrany nebo jednoznačné identifikaci vlastníka licence softwaru získané v ČNB;
- c) bránit spouštění nástrojů sloužících pro automatizované kontroly nainstalovaného a spouštěného softwaru a provádět činnosti, které by vedly ke zkradení získaných dat z těchto nástrojů.

#### **Archivace elektronické pošty**

- 1) Zpráva zasláná tak, že alespoň jedním z adresátů zprávy je emailová adresa ...@cnb.cz, se ukládá současně s přijetím i do dlouhodobého archivního úložiště.
- 2) Veškeré zprávy odesílané z emailové adresy ...@cnb.cz se ukládají do dlouhodobého archivního úložiště současně s odesláním.

#### **Kontrola přístupu na Internet**

Z důvodu zvláštní povahy činnosti ČNB a z toho plynoucí povinnosti zajištění bezpečnosti informačních systémů ČNB, z nichž některé jsou součástí kritické informační infrastruktury státu, jsou přístupy uživatelů na Internet ze sítě ČNB automaticky zaznamenávány na úrovni domén 2. řádu (tj. např. idnes.cz).

## PROVOZNÍ PODPORA

<b>1</b>	<b>ÚVOD.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>PROVOZNÍ PODPORA.....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>HOTLINE/HELPDESK .....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>DOKLADY PRO PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ SLUŽEB .....</b>	<b>2</b>
4.1	PŘEDÁNÍ AKTUALIZACE.....	2
4.2	ODSTRANĚNÍ VADY .....	3
4.3	POSKYTNUTÍ KONZULTACÍ.....	3
4.4	PROVEDENÍ DROBNÝCH ÚPRAV NA VYŽÁDÁNÍ .....	3
<b>5</b>	<b>ODSTRAŇOVÁNÍ VAD .....</b>	<b>3</b>
5.1	KATEGORIZACE VAD .....	3
5.2	ODSTRAŇOVÁNÍ VAD.....	3
<b>6</b>	<b>POVĚŘENÉ OSOBY PODPORY .....</b>	<b>4</b>

### 1 Úvod

Tato příloha stanovuje práva a povinnosti smluvních stran při poskytování provozní podpory řešení. Poskytovatel se zavázal implementovat řešení do standardního systémového prostředí objednatele podle varianty 2, blíže specifikované v příloze č. 2a smlouvy, podle které mu náleží i povinnost poskytovat příslušné služby týkající se správy a provozu řešení. Povinnosti uvedené v příloze č. 2a se stávají nedílnou součástí podmínek provozní podpory.

### 2 Provozní podpora

Poskytovatel bere na vědomí, že mu nebude kromě výjimečných případů, o kterých rozhoduje objednatel, umožněn vzdálený přístup k serverům objednatele.

Poskytovatel:

- a) poskytuje službu Hotline/Helpdesk dle kapitoly 3 této přílohy včetně vedení průkazné a poskytovateli i objednateli dostupné evidence požadavků a jejich řešení,
- b) udržuje metodickou a technologickou jednotnost a konzistentnost všech komponent systému,
- c) provádí opravy detekovaných vad v celém systému v dohodnutých reakčních časech závislých na kategorizaci vad dle kapitoly 5 této přílohy, přičemž o námitkách poskytovatele proti zařazení kterékoliv vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností objednatel,
- d) informuje v předstihu pověřené osoby objednatele dle kapitoly 6 této přílohy o všech připravovaných a realizovaných změnách v řešení,
- e) poskytuje objednateli aktualizace, nové verze a opravy vad řešení,
- f) zajišťuje ve spolupráci s objednatelům nasazení změn řešení do všech prostředí (testovací, preprodukční, provozní),
- g) aktualizuje v pravidelných intervalech testovací a preprodukční prostředí,
- h) poskytuje instrukce pro funkční konfiguraci všech komponent řešení (zejména databázového systému, aplikačního serveru, klientské části) při implementaci změn (aktualizace/oprava vady),
- i) poskytuje podporu řešení v souvislosti s pravidelným procesem implementace aktualizací standardního systémového prostředí ČNB, ve kterém je řešení provozováno (aplikace

bezpečnostních aktualizací vydávaných výrobcem operačního systému nebo aplikace, provozních komponent systémového nebo aplikačního prostředí),

- j) poskytuje ke všem aktualizacím a změnovým verzím dokumentaci,
- k) poskytuje konzultace na vyžádání formou elektronické komunikace, telefonicky nebo v nezbytných případech na místě v sídle objednatele v rozsahu do 12 čld./rok zahrnující zejména oblasti:
  - i. metodická podpora k procesům workflow,
  - ii. nastavení provozní konfigurace,
  - iii. funkčnost datových rozhraní, web services a API,
  - iv. výkonnostní optimalizace,
  - v. bezpečnostní konfigurace,
- l) poskytuje drobné úpravy, které lze zajistit v rozsahu do 12 čld./rok.

Nevyužití počet čld v rámci konzultací dle písm. k) a drobných úprav dle písm. l) této kapitoly v rámci roku (12 měsíců) se přesouvá do dalšího období - roku.

### 3 Hotline/Helpdesk

Služba Hotline/Helpdesk spočívá v povinnosti poskytovatele technicky, organizačně a personálně zajistit efektivní komunikaci objednatele s odbornými pracovníky poskytovatele prostřednictvím telefonického spojení, elektronické pošty, případně webového portálu a to o všech záležitostech provozní podpory systému. Oznámení učiněné telefonicky potvrzuje objednatel následně elektronickou poštou nebo prostřednictvím webového portálu.

Hotline/Helpdesk zahrnuje:

- příjem, evidenci, potvrzování a vyřizování hlášení o vadách řešení,
- konzultace k systémovým aktualizacím objednatele,
- příjem, evidenci, potvrzování požadavků na konzultace k věcným a technickým záležitostem provozu a rozvoje řešení,
- příjem zadání na vyžádaný rozvoj řešení,
- řízený přístup pověřených osob objednatele k evidenci výše uvedených hlášení a požadavků.

Služba Hotline/Helpdesk je objednateli k dispozici v pracovních dnech od 8:00 do 16:30 hodin, které jsou pracovními hodinami poskytovatele.

Kontaktní údaje na Hotline/Helpdesk jsou obsaženy v kapitole 6 této přílohy.

Poskytovatel je srozuměn s tím, že veškerá komunikace při hlášení a řešení požadavků bude mezi objednatelem a technickými pracovníky poskytovatele probíhat v českém nebo ve slovenském jazyce.

Poskytovatel potvrdí příjem požadavku objednatele nejpozději do 2 pracovních hodin od jeho přijetí.

### 4 Doklady pro předání a převzetí služeb

#### 4.1 Předání aktualizace

- Identifikace verze aktualizace.
- Popis změn řešení, které aktualizace obsahuje.
- Datum předání, nebo uvolnění ke stažení, pokud je aktualizace předávána prostřednictvím dohodnutého webového přístupu.
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.



#### **4.2 Odstranění vady**

- Jedinečný identifikátor hlášení vady objednatele poskytovateli.
- Popis vady včetně označení věcné oblasti a připojených příloh (např. obrázků).
- Datum nahlášení vady.
- Kategorie závažnosti vady.
- Lhůta pro odstranění vady v souladu s kap. 5 této přílohy.
- Datum odstranění vady.
- Akceptace řešení (odstranění vady) objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

#### **4.3 Poskytnutí konzultací**

- Identifikace konzultace.
- Předmět konzultace.
- Datum konzultace a délka trvání konzultace (počet čld., popř. člh.; 1 čld. se rovná 8 člh.).
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

#### **4.4 Provedení drobných úprav na vyžádání**

- Identifikace požadavku.
- Požadavek na provozní úpravu.
- Popis realizace požadavku (včetně harmonogramu a pracnosti v čld).
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

### **5 Odstraňování vad**

Odstraňování vad se řídí dále stanovenými zásadami:

#### **5.1 Kategorizace vad**

Kategorizaci vad provádí objednatel. Pokud poskytovatel systému nebude souhlasit se zařazením vady do určité kategorie a vznese námitku proti jejímu zařazení, rozhoduje o námitce s konečnou platností objednatel.

A) Havárie – funkce řešení, na které je objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a kritický dopad na činnost objednatele. Neexistuje způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem. Zahrnuje i případy, kdy objednatel nepovažuje provoz programového vybavení za bezpečný, činnost programového vybavení generuje významné bezpečnostní riziko.

B) Významná vada – funkce řešení, na které je objednatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Existuje způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, který je akceptovatelný objednatelem, nebo má tento stav minimální dopad činnost objednatele. Zahrnuje i případy, kdy objednatel nepovažuje provoz programového vybavení za bezpečný, činnost programového vybavení generuje bezpečnostní riziko.

C) Vada - chyby řešení, které do určité míry komplikují nebo omezují jeho využití. Zahrnuje i případy, kdy provoz řešení má nebo může mít dopad na jiné části IS objednatele, plně neodpovídá zásadám bezpečnostní politiky objednatele a dále ostatní vady výše nepopsané.

#### **5.2 Odstraňování vad**

Odstraňování vad při běžném provozu systému probíhá podle následujících zásad:

- a) Poskytovatel odstraní vadu co nejdříve, nejpozději však ve stanovené lhůtě, jak je uvedeno v tabulce č. 1. Dohodou pověřených osob smluvních stran ve věci podpory (alespoň jednou osobou

za každou smluvní stranu) může být tato lhůta prodloužena v případě, kdy poskytovatel prokáže objektivní důvody, které mu brání v odstranění vady, bez povinnosti uzavření dodatku ke smlouvě. Vady se odstraňují v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30 hodin.

- b) Poskytovatel je v souvislosti s řešením vad povinen zajistit provedení zásahů do provozního prostředí objednatele dle pokynů objednatele. Tyto zásahy nesmí mít dopad do provozu ostatních informačních systémů objednatele.

Tabulka č. 1

Kategorie vad	Lhůta pro dočasné řešení	Lhůta odstranění vady
A	Poskytovatel implementuje dočasné řešení vedoucí k odstranění vady bez zbytečného odkladu, a to nejpozději <b>do 8 pracovních hodin</b> od obdržení oznámení o vadě.	Poskytovatel odstraní vadu nejpozději <b>do 16 pracovních hodin</b> od jejího nahlášení.
B	Poskytovatel implementuje dočasné řešení vedoucí k odstranění vady bez zbytečného odkladu, a to nejpozději <b>do 2 pracovních dnů</b> od obdržení oznámení o vadě.	Poskytovatel odstraní vadu nejpozději <b>do 5 pracovních dnů</b> od jejího nahlášení.
C		Poskytovatel odstraní vadu nejpozději <b>do 20 pracovních dnů</b> od jejího nahlášení.

## 6 Pověřené osoby podpory

--

Změna v pověřených osobách či jejich kontaktních údajích bude neprodleně oznámena elektronicky na e-mailové adresy pověřených osob druhé smluvní strany, bez povinnosti uzavření dodatku k této smlouvě.

### **Bezpečnostní požadavky objednatele**

- 1) Poskytovatel odpovídá za to, že do objektů objednatele (dále jen „ČNB“) budou vstupovat nebo vjíždět pouze ti jeho pracovníci, kteří jsou jmenovitě uvedeni v písemném seznamu schváleném ČNB (dále jen „seznam“). Tato povinnost se vztahuje i na posádky vozidel poskytovatele vjíždějících do garáží ČNB za účelem složení a naložení nákladu. Seznam poskytovatel předloží ČNB nejpozději den před zahájením prací.
- 2) Seznam bude obsahovat tyto položky: jméno, příjmení a číslo průkazu totožnosti každého z pracovníků poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby všichni jeho pracovníci uvedení v seznamu byli ještě před předložením seznamu ČNB proškoleni o podmínkách zpracování osobních údajů a o právech subjektů údajů ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Poskytovatel se zejména zavazuje, že všichni jeho pracovníci uvedení v seznamu budou nejpozději do okamžiku předložení seznamu ČNB poučeni:
  - o tom, že poskytovatel předá jejich osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení a číslo průkazu totožnosti České národní bance, sídlem Na Příkopě 28, Praha 1 v rámci plnění této smlouvy, a to za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů ČNB (zajištění evidence osob vstupujících do budovy ČNB z důvodu ochrany majetku a osob a správy přístupového systému ČNB);
  - o veškerých právech subjektu údajů, která mohou uplatnit vůči poskytovateli a ČNB, zejména o právu na přístup k osobním údajům, které jsou o nich zpracovávány, právu na námitku proti zpracování osobních údajů, právu požadovat nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy, a to zejména formou zastavení nakládání s osobními údaji, jejich opravou, doplněním či odstraněním, jakož i o právu podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 3) Za poučení svých pracovníků ponese poskytovatel vůči ČNB následně odpovědnost. V případě nesplnění povinnosti podle odst. 2 této přílohy nahradí poskytovatel újmu, která v souvislosti s uvedeným ČNB vznikne, a to včetně případné nemajetkové újmy vzniklé poškozením dobrého jména a dobré pověsti, újmy vzniklé v důsledku postihu pravomocně uloženého ČNB správním nebo jiným k tomu oprávněným orgánem veřejné moci a újmy vzniklé ČNB v důsledku úspěšného uplatnění práv pracovníků poskytovatele vůči ČNB.
- 4) Požadavky na případné doplňky a změny schváleného seznamu je nutno neprodleně oznámit ČNB. Případné doplňky a změny seznamu podléhají schválení ČNB. Osoby neschválené ČNB nemohou vstupovat do objektů ČNB, přičemž ČNB si vyhrazuje právo neuvádět důvody jejich neschválení.
- 5) Při příchodu do objektů ČNB pracovníci poskytovatele sdělí důvod vstupu, prokáží se osobním dokladem a podrobí se bezpečnostní kontrole. Osoby, které nejsou uvedeny v seznamu, nebudou do objektů ČNB vpouštěny.
- 6) Schválení pracovníci poskytovatele musí dbát pokynů bankovních policistů, které se týkají režimu vstupu, pohybu a vjezdu do objektu ČNB. Pracovníci poskytovatele budou do prostor ČNB vstupovat a v těchto prostorách se pohybovat v režimu návštěv, to znamená vždy pouze v doprovodu zaměstnance ČNB nebo zaměstnance referátu bankovní policie ČNB.
- 7) V případě mimořádné události se pracovníci poskytovatele musí řídit pokyny bankovních policistů nebo dozorujícího zaměstnance ČNB, a dále instrukcemi vyhlášenými vnitřním rozhlásem.

- 8) Pracovníci poskytovatele nesmí vnášet do prostor ČNB nebezpečné předměty, jako jsou střelné zbraně, výbušniny apod. O tom co je a není nebezpečný předmět, rozhodují bankovní policisté v souladu s vnitřními předpisy ČNB.
- 9) ČNB si vyhrazuje právo nevpustit do objektů ČNB pracovníka poskytovatele, který je zjevně pod vlivem alkoholu, drog nebo jiné omamné látky.
- 10) Bez písemného povolení ČNB je zakázáno fotografování a pořizování videozáznamů z interiéru objektů ČNB.
- 11) Ve všech prostorech objektů ČNB je přísný zákaz kouření a používání otevřeného ohně. O povolení práce se zvýšeným požárním nebezpečím požádá poskytovatel písemnou formou vždy nejpozději jeden pracovní den před zahájením prací, dozorujícího zaměstnance ČNB. Dále se pracovníci poskytovatele musí zdržet poškozování či zcizení majetku ČNB, a dále zdržet se nevhodného chování vůči zaměstnancům a návštěvníkům ČNB.
- 12) Pracovníci poskytovatele uvedení na seznamu se musí před započítím výkonu práce v objektech ČNB prokazatelně seznámit, ve smyslu předpisů o požární ochraně, bezpečnosti a hygieně práce, se specifikami daných objektů ČNB (např. způsob vyhlášení požárního poplachu, určení ohlašovny požáru, seznámení s únikovými cestami, poplachovými směrnicemi, evakuačním plánem, umístěním věcných prostředků požární ochrany apod.). ČNB je oprávněna kdykoliv podrobit kontrole kterékoli pracovníka poskytovatele uvedeného na seznamu z dodržování těchto předpisů a ustanovení.

# **Příloha č. 9 Smlouvy**

## **Návrh realizace řešení**

# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Koncepce řešení</b> .....	<b>28</b>
<b>3</b>	<b>Seznam použitých licencí</b> .....	<b>36</b>
<b>4</b>	<b>Vybraná varianta řešení realizace do infrastruktury objednatele</b> .....	<b>37</b>
<b>5</b>	<b>Správa a evidence přístupových oprávnění</b> .....	<b>37</b>
<b>6</b>	<b>Migrace dat</b> .....	<b>38</b>
<b>7</b>	<b>Rozhraní na ostatní IS ČNB</b> .....	<b>39</b>
<b>8</b>	<b>Podpora</b> .....	<b>39</b>
8.1	Provozní podpora .....	39
8.1	Služba helpdesk .....	40
<b>9</b>	<b>Doklady pro předání a převzetí služeb</b> .....	<b>41</b>
9.1	Předání aktualizace .....	41
9.2	Odstranění vady .....	41
9.3	Poskytnutí konzultací .....	41
9.4	Provedení drobných úprav na vyžádání .....	41
<b>10</b>	<b>Odstraňování vad</b> .....	<b>42</b>
10.1	Kategorizace vad .....	42
10.2	Odstraňování vad .....	42
10.3	Slovník pojmů .....	43

# 1 Úvod

Dodavatel pro řešení využívá dvou produktů, jejichž klíčové vlastnosti a funkčnosti popisuje v dalších podkapitolách. Jedná se o produkt PHINTEgra, který je integrační komponentou, která zajistí komunikaci mezi procesním nástrojem PRODiGi a ostatními systémy Zadavatele. Do budoucna umožní tato komponenta integrovat další systémy, které budou v rámci digitalizace agent státní správy přibývat.

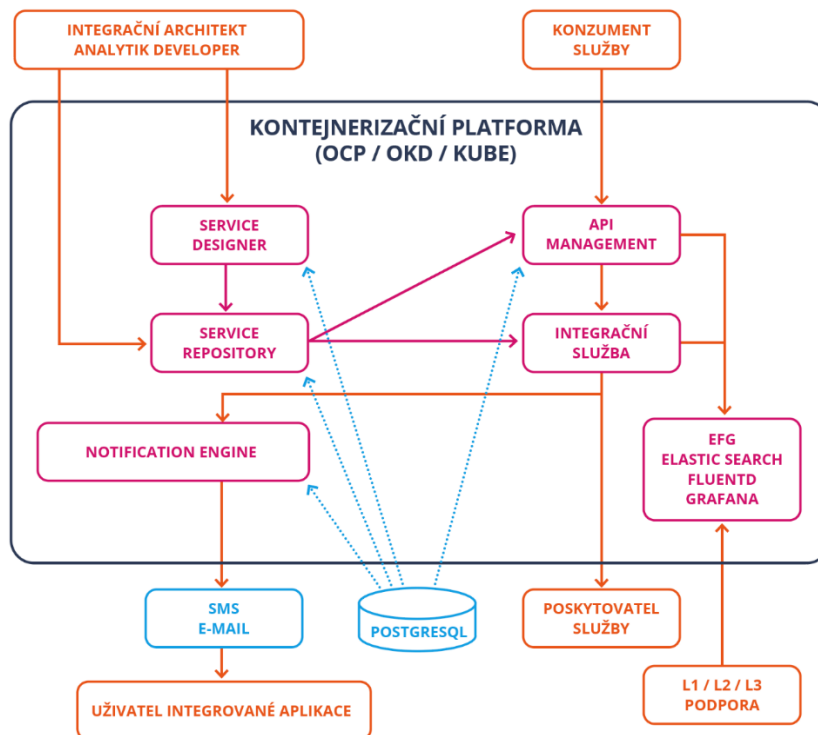
## 1.1 PHinTegra

Integrační platforma PHinTegra je složená z OpenSource komponent. Zajišťuje komunikaci mezi dodávanými částmi řešení a zbytkem stávajících aplikací. Zajišťuje překlad komunikace mezi API a databázemi a je také auditovatelnou a zabezpečenou komunikaci mezi systémy. Komponenta zajišťuje oddělitelnost jednotlivých aplikací a snižuje riziko vendor locku-inu, kdy pro danou aplikaci / doménu jsou jasně definovaná rozhraní a chování a v případě výměny systému / dodavatele není nutné měnit veškeré integrace nebo služby, ale jenom ty, které jsou mezi touto komponentou a novým systémem. Ostatní aplikace nebude nutné měnit, protože pro ně se rozhraní nemění.

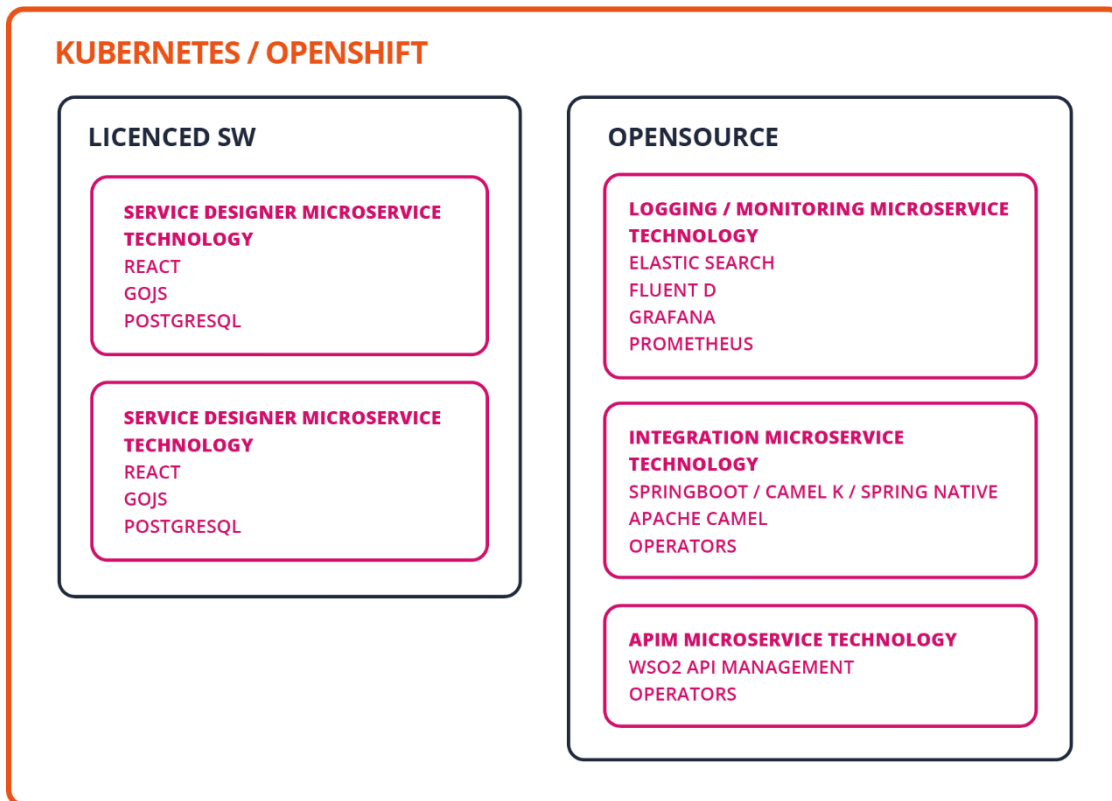
### Architektonické overview

Architektonicky a technologicky vychází integrační platforma PHinTegra z konceptu mikroservisní architektury a kontejnerizačních platform. Architektonicky se PHinTegra skládá z funkčních modulů:

Physter Designer (není součástí řešení), Physter Service Repository (není součástí řešení), API management, Logging a Monitoring, Notifikace a Integrace.



## Technologický stack platformy



PHinTegra nevyžaduje konkrétní kontejnerizační prostředí. Je možné využít OpenSource varianty Kubernetes, nebo OKD (OpenShift). Je také možné použít licencované řešení OpenShift.

Každou integrační mikroslužbu je možné konfigurovat (implementovat) prostřednictvím Service Designeru na principu low code programování, kdy kompletní proces od nasazení pro provoz služby dokáže zajistit integrační analytik / architekt. Dochází tak k časové a finanční úspoře, zároveň nejsou třeba seniorní vývojářské kapacity.

Každá služba je nasazena jako separátní autonomní kontejner, který lze škálovat a zajistit tak budoucí „neomezené“ změny performance potřeb.

Služby vytvářené v Service Designeru jsou verzovány a ukládány do Service Repository. Pomocí Kubernetes / OpenShift Operators jsou následně integrační mikroslužby ze Service Repository buildovány do runtime aplikací Camel K, Spring Boot, nebo Spring Nativ, dle konkrétního scénáře a potřeby použití.

Technologicky PHinTegra vychází z kontejnerizační platformy (Kubernetes / OpenShift), v aplikační části využívá řadu open source produktů (Camel K, Spring boot, Spring Native, Apache Camel, Grafana, Prometheus), databáze (PostgreSQL, Elastic Search) a pro API management WSO2.



## 1.2 PRODiGi

Platforma PRODiGi je postavená na licencovaném komerčním produktu Conclusion od společnosti Eller s.r.o. a doplněná o naše úpravy aplikace, tak aby byla použitelná i pro non-IT procesy. V návrhu řešení využíváme modul ServiceDesk a funkcionality CMDB, které reflektují IT procesy, ale je jednoduché je customizovat na požadavky projektu. Pro představení platformy používáme IT procesy.

PRODiGi ServiceDesk a CMDB plně pokrývají potřeby Zadavatele dle požadavků zadávací dokumentace, umožňují rychlý a efektivní návrh procesů a obrazovek přímo v nástroji, čímž značně urychlí analytickou část projektu. CMDB / Asset management umožňuje velmi rychlou implementaci instancí řízení a protokolů a jednoduché tvorby vztahů a vazeb mezi nimi.

### Conclusion

Conclusion je moderní nástroj a používá přední technologie jak pro backend, tak i pro uživatelské rozhraní. Umožňuje uživatelům pracovat v prostředí webového prohlížeče a zároveň mít rychlost a pohodlí klasických desktopových aplikací.

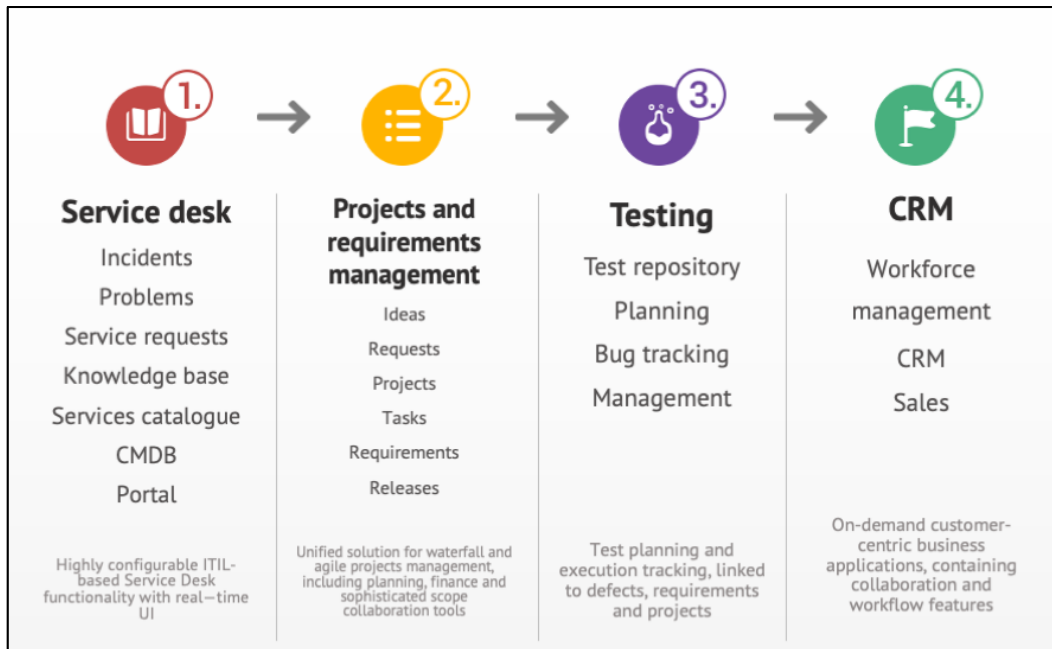
Důraz na ergonomii zpřístupňuje systém širokému okruhu uživatelů bez větších nákladů na zaškolení. Podpora všech nejpoužívanějších moderních prohlížečů zajišťuje vzájemnou komunikaci uživatelů z různých platforem (PC, Mac...) a centralizaci dat.

Pro zachování plynulého toku procesů a jejich sledovatelnost, aplikace poskytuje integrovaný textový editor. Eliminace dodatečné komunikace prostřednictvím e-mailu nebo importem / exportem dokumentů je zárukou konzistence a udržitelnosti historie záznamů.

Jedním z hlavních cílů zavádění automatizace procesů řízení změn v IT je zrychlení. Tohoto cíle nelze dosáhnout bez zapojení dodavatelů a jiných externích firem do automatizace, protože jsou významným článkem tohoto procesu. Uživatelské rozhraní Conclusion umožňuje poskytnout omezený přístup třetím stranám se zachováním bezpečnosti dat. Operace prováděné třetí stranou jsou součástí procesu workflow a nenarušují jeho konzistenci.

## Moduly Conclusion

Systém se skládá z několika modulů, které je možné vzájemně kombinovat. Moduly na sebe vzájemně navazují, např. modul testování je integrován s modulem řízení požadavků pro analýzu pokrytí. Jednotlivé moduly obsahují připravené procesy, obrazovky, životní cykly, notifikace aj. Je možné velmi rychle začít používat.



## Uživatelské rozhraní

Systém má velmi pochopitelné uživatelské prostředí s rychlou učící křivkou, jak pro samotné uživatele, tak pro administrátory aplikace. Znalost různých programovacích jazyků není třeba, plně si postačí se základní znalostí IT prostředí, klávesnicí a myší. Je tedy možné velmi efektivně zajišťovat L2 podporu aplikace.

Produkt má velmi široké možnosti uživatelských úprav a nastavení přímo z uživatelského rozhraní (low code / no code), jedná se například o:

- Životní cykly procesů (Workflow)
- Pokročilá automatizace (podmíněné spouštění požadavků, podmínkování vstupu a výstupu v jednotlivých částech workflow, automatické generování úkolů, aj.)
- Datový model a číselníky
- Katalog služeb / Servisní katalog
- Formuláře a obrazovky
- Nastavování SLA / OLA / UC
- Role / Zdroje / Oprávnění
- E-mailové šablony a notifikace
- JSON Export / Import (podpora přenášení konfigurací mezi různými prostředími / instancemi)

## Úpravy uživatelského rozhraní

Systém umožňuje rozsáhlé možnosti úpravy uživatelského rozhraní, kdy pro většinu z nich není třeba programátorských znalostí. Pověřený uživatel má velkou míru volnosti při definování vzhledu jednotlivých obrazovek nebo si může vytvořit obrazovky nové.

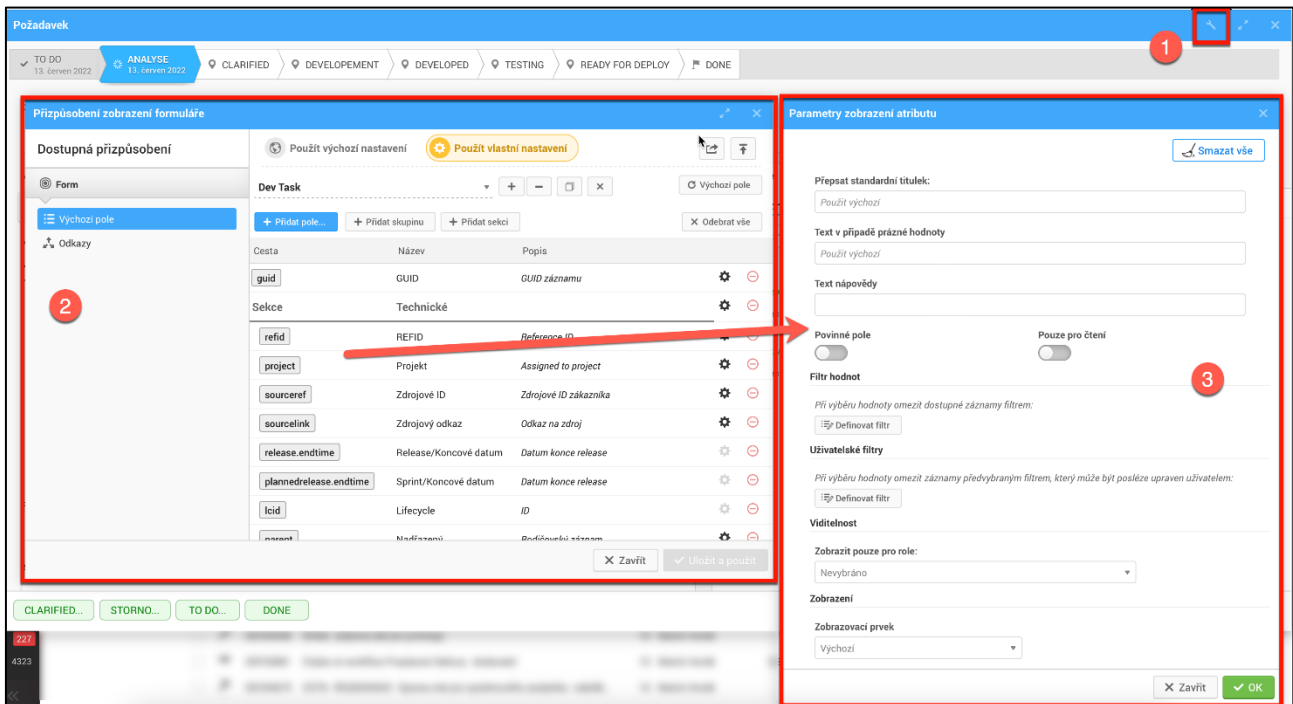
Vývojář nebo administrátor aplikace má k dispozici editory metamodelů, procesů, obrazovek a reportů. Většina nejčastějších požadavků uživatelů (přidat pole, export dat, notifikaci nebo report) je řešitelná přímo na produkčním prostředí, bez nutnosti vývoje.

U většiny obrazovek je možné vstoupit do administračního rozhraní (ikona klíče) a upravit si jejich obsah. Základními kameny jsou položky z datového modelu entity, pro kterou obrazovku upravují. Jednotlivé položky lze řadit seskupovat do skupin nebo sekcí.

Každou položku lze definovat následovně:

- Změnit název (nezávisle na názvu pole vyplývajícího z datového modelu)
- Doplnit nápovědu pro uživatele
- Definovat, zda se jedná o povinné pole nebo zda položka bude jen pro čtení
- Upravit viditelnost pro určitou roli
- Opatřit položku uživatelskými nebo systémovými filtry (např. definice hodnot nabízených ve výběrovém dialogu)
- Měnit formát zobrazení (např. zobrazení průběhu řešení různými způsoby – číslo, progressbar, semafor aj.)

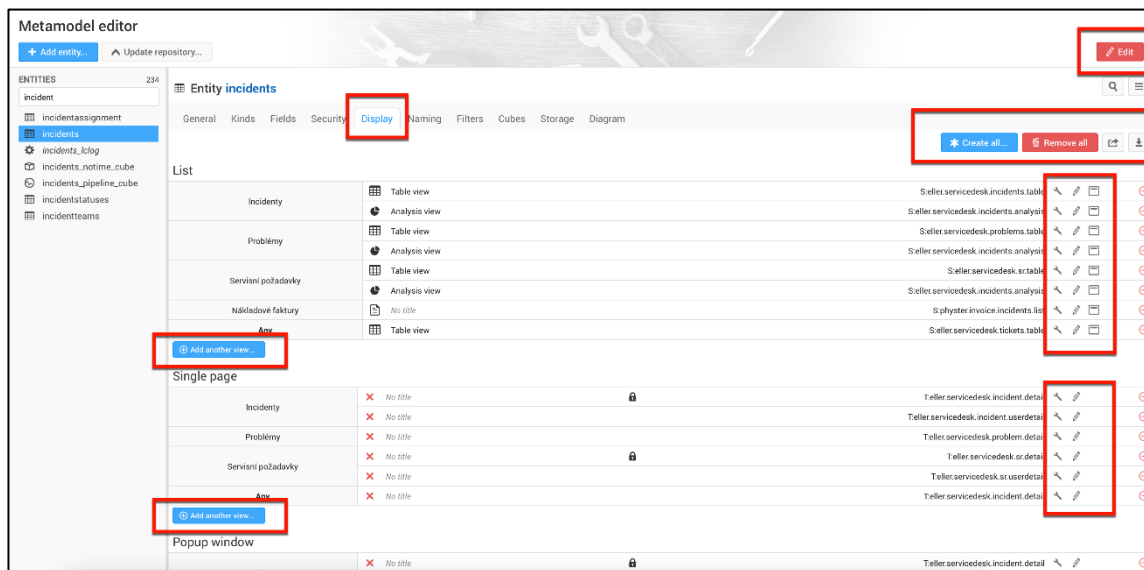
Jednotlivé položky lze seskupovat do skupin nebo sekcí a opět jim definovat různá pravidla, jako je například viditelnost nebo počet položek v řádku.



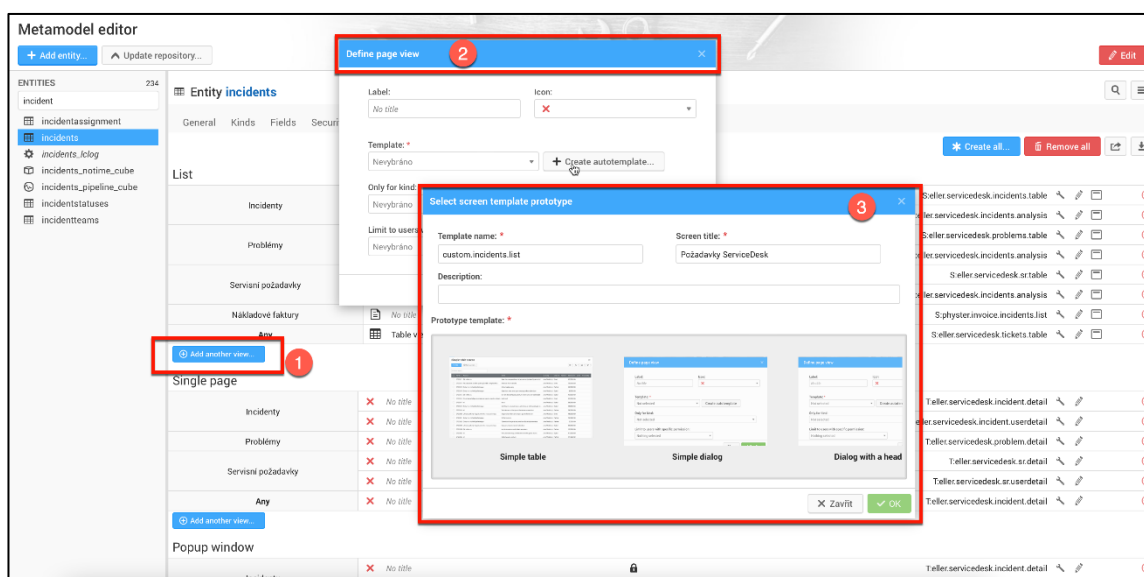
Souhrnné zobrazení uživatelského rozhraní (pageflow) je možné zobrazit v datovém modelu dané entity (v tomto případě pro tikety).

Systém standardně umožňuje několik typů zobrazení:

- Tabulkové pohledy
  - Pohledy pro práci s frontou, kdy je potřeba vidět více položek na jedné stránce
- Celostránkové zobrazení
  - Používá se pro práci s jedním komplexním procesem (projekt, release, aj.)
- Popup okno
  - Definuje zobrazení plovoucích oken nad tabulkovými pohledy
- Single page
  - Obsahově shodné s popup, ale obsah je zobrazený v celostránkovém pohledu

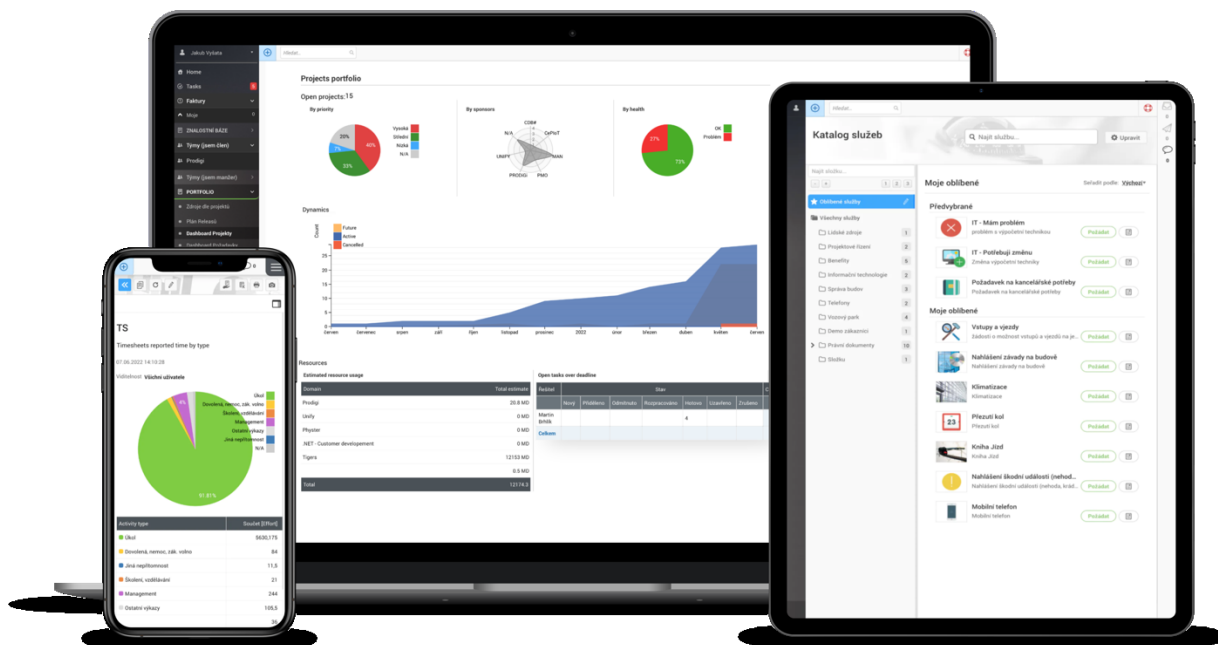


Z datového modelu je taktéž možné vytvářet nová zobrazení dle potřeby. Vše lze zvládnout z uživatelského rozhraní bez nutnosti vývojového zásahu. Vytvoření nového zobrazení je řešeno grafickým průvodcem.



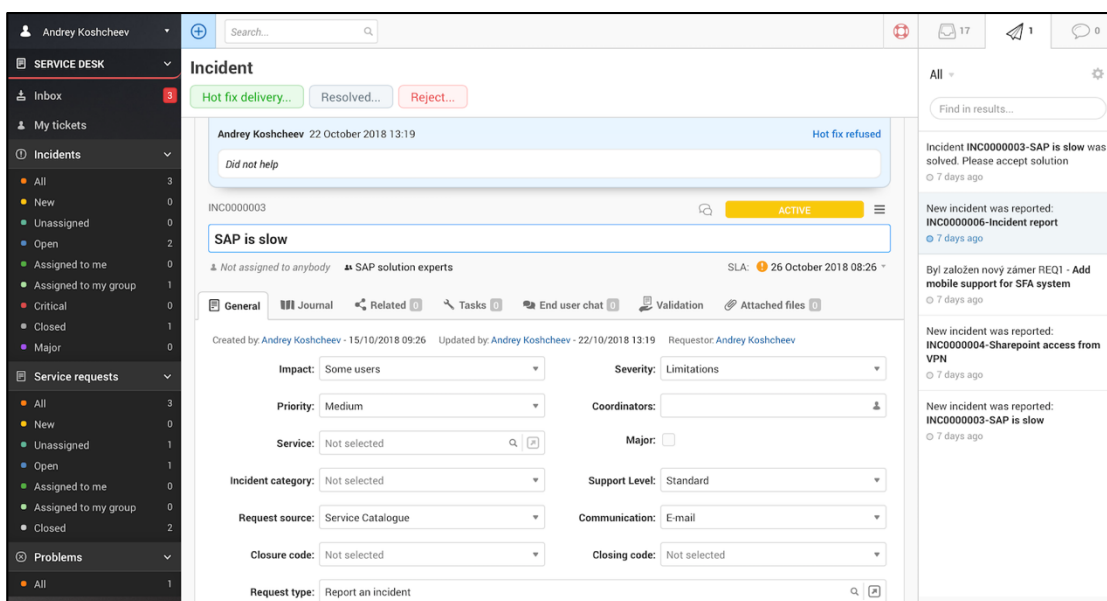
## Práce na všech typech zařízeních

Všechny funkcionality aplikace lze plnohodnotně používat na všech, dnes běžných zařízeních. Nezáleží, zda pracujete na počítači s Windows, macOS, Linux nebo tabletu či telefonu. Aplikace se vždy přizpůsobí danému prostředí a upraví ovládací prvky tak, abyste byli schopni zpracovat to, co zrovna potřebujete.



## Workflow

Modul workflow je součástí rodiny produktů Conclusion. Poskytuje kompletní pokrytí potřeb pro procesy provozu a podpory IT a business. Nabízí potřebné prvky pro stavbu procesně-orientované organizace. Kromě standardních předpřipravených scénářů pro řízení typizovaných organizací nabízí nástroj i širokou konfigurovatelnost, která umožňuje vytvořit a rozvíjet řešení na míru každému zákazníkovi.



## Hlavní obrazovka řešitele

### Přehled hlavních funkcionalit:

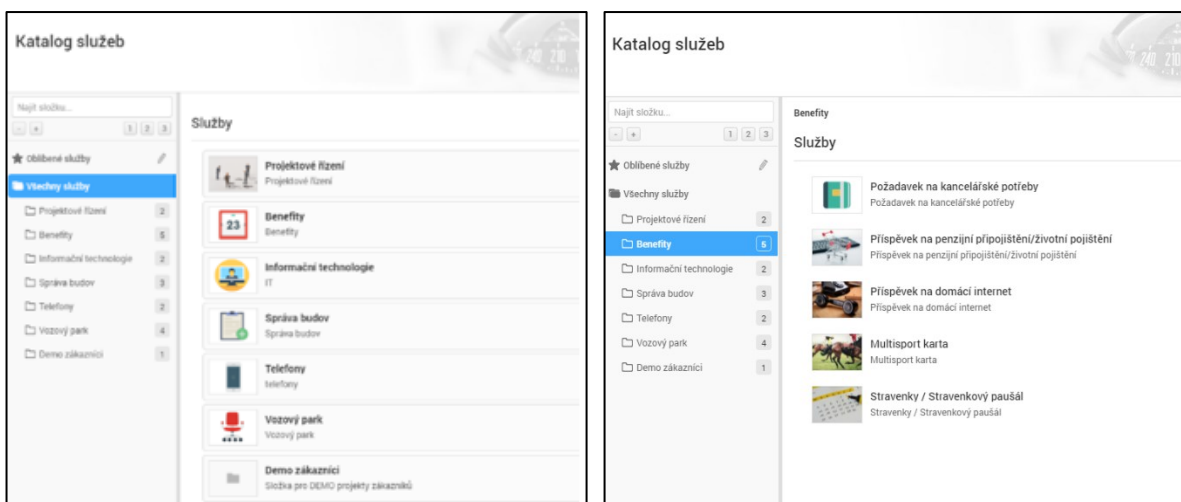
1. Konfigurovatelný katalog služeb pro koncové uživatele
2. Práce s incidenty, problémy, servisními požadavky, změnami
3. Fronty operátorů a řešitelů
4. Podpora pro kolaboraci mezi řešiteli, chat mezi zadavatelem a servisní organizací
5. Řízení lhůt v reálném čase
6. Znalostní báze
7. Schvalovací a revizní nástroje, podpora pro procesy
8. Automatizace úkolů, plány typizovaných služeb
9. Připravené integrace s LDAP (Active Directory), e-mail (inbound, outbound)
10. Integrovaná CDMB s editorem modelů
11. Editovatelné formuláře a dotazníky
12. Vestavený reporting a BI
13. Plnotextové vyhledávání
14. Řízení úkolů, kalendáře, vazba úkolů na tickety
15. Integrační a skriptovací nástroje, export a import dat
16. Komplexní systém rolí a oprávnění, umožňující granulární nastavení práv pro velkou organizaci a subdodavatele
17. Flexibilita a možnost přizpůsobení na míru, otevřený kód UI komponent

## Katalog služeb (Řízení poptávky)

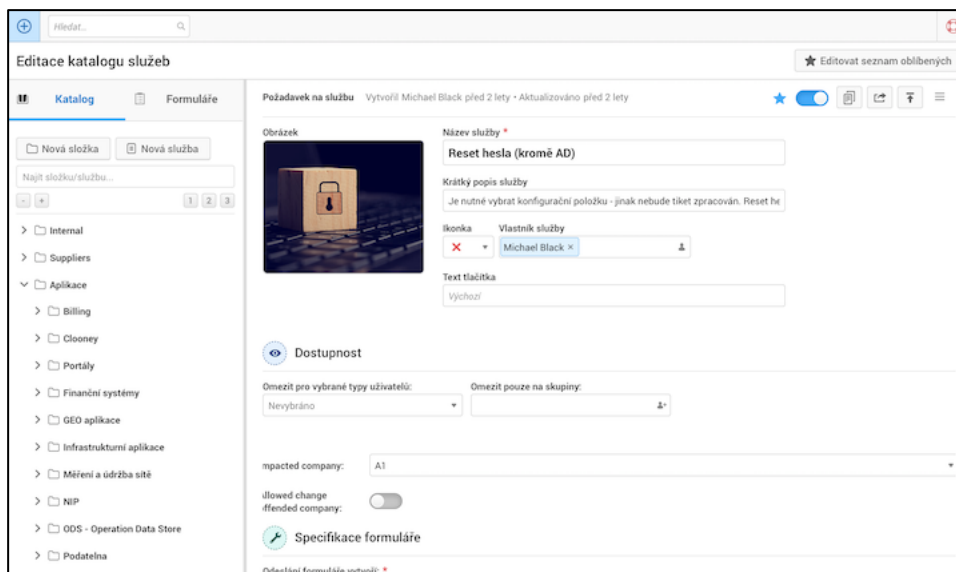
Katalog služeb je hlavní vstupní branou do modulu ServiceDesk, ale může být také využíván jinými způsoby, například pro benefitní služby, správu budov nebo služby spojené s vozovým parkem. Katalog služeb lze dále rozšiřovat o objednávky, ceníky a základní skladové hospodářství.

V katalogu je možné strukturovat jednotlivé typy služeb a na ně navázaných formulářů, obsahující různé doplňující otázky.

Veškeré takto zadané požadavky mohou být dále řešeny různými procesy a životními cykly. Požadavky jsou evidované a mají jednoznačný identifikátor, podle kterého je lze monitorovat, eskalovat a následně vyhodnocovat.



## Katalog služeb



### Editor katalogu služeb

Systém umožňuje zadávání nových požadavků prostřednictvím formulářů s možností využití katalogu služeb, vstupu z vnějšího API, e-mailů, call centra apod. Dle zadaných hodnot je možné automaticky stanovit počáteční prioritu (s využitím maticí priorit nebo vzorce), dopady a další parametry pro klasifikaci požadavku. Zadané žádosti jsou k dispozici ve frontách operátorů a řešitelů s možností filtrování a řazení.

#### Další funkce katalogu služeb:

- Restrikce dle uživatelů
- Možnost nahrávat obrázky
- Vícejazyčnost
- Rychlý přístup k nejčastěji používaným službám
- Možnost přímého URL na katalog služeb pro odkazy z e-mailové komunikace, externích systémů, intranetu...
- Integrace se znalostní bází

Sběrné formuláře jsou konfigurovatelné, nabízí možnost vkládání dalších polí, administrace číselníků a validačních pravidel.



## Práce s frontou

Pro příchozí požadavky všech druhů systém nabízí několik různých pohledů zobrazení, vyhledávání, vyhledávání uvnitř zobrazených výsledků, filtry a soukromé poznámky. Rozlišuje se typ požadavku, podle kterého se může lišit vzhled detailu, workflow a atributy. Všechny tabulky jsou uživatelsky konfigurovatelné.

**Všechny incidenty**

Hledat v zobrazených... Hledat dle ID... Vše | Přiřazené na mě | Nové | Kritické | Čeká na zadavatele | Uzavřené | A

<input type="checkbox"/>	ID	Titulek	Priorita	Vytvořen	Žadatel	Řešitel	SLA	Krok	
<input type="checkbox"/>	INC0000538	Vel ligula ultrices quam a	Medium	před 4 měsíci	Operations			ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000537	Test	High	před 4 měsíci	Developers	Michael Black		PROBÍHÁ ANALÝZA	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000536	Test	Low	před 4 měsíci	Testers	Michael Black		PROBÍHÁ ANALÝZA	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000535	In tempus amet urna mi neque ullamcorper lacus nascetur	High	před 4 měsíci	Bilek Martin			ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000534	Sodales ipsum tortor in maecenas arcu	Medium	před 4 měsíci	Developers			ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000533	Tellus interdum sit nec orci lacus	Vysoká	před 4 měsíci	Operations		🔴	ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000532	Sit laoreet ultrices volutpat ornare in	Medium	před 4 měsíci	Bubnik Jiří			ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000531	Tortor	Vysoká	před 4 měsíci	Testers		🔴	ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000530	Nulla arcu	Low	před 4 měsíci	Operations			ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000529	Augue	High	před 4 měsíci	Developers			ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000528	Proin dignissim tincidunt dictum id	Nizká	před 4 měsíci	system admin		🔴	ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000527	Eget vitae	Nizká	před 4 měsíci	Balej Miroslav		🔴	ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000526	Viverra enim	Vysoká	před 4 měsíci	Tomáš Vysušil		🔴	ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000525	Facilisi ut interdum	Kritická	před 4 měsíci	Bubnik Jiří		🔴	ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000524	Tempus aliquam massa vitae euismod nunc facilisis pellentesque	Střední	před 4 měsíci	Operations		🔴	ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000523	Bibendum	Medium	před 4 měsíci	Oleg Ivanchenko			ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰
<input type="checkbox"/>	INC0000522	Dui purus augue faucibus nunc quisque	Low	před 4 měsíci	Operations			ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰

**Moje tikety**

Hledat... Nový požadavek

Hledat v zobrazených... Vše | Přiřazené na mě | Nové | Kritické | Čeká na zadavatele | Uzavřené | A

🔍	Reset hesla (kromě AD)	ČEKÁ NA PŘEVZETÍ	☰		
ID	PRIORITA	TYP	ŘEŠITEL	DATUM VYTVOŘENÍ	DOTČENÉ KP
SRE0000554	Kritická	Service request	Nepřiřazen	před 3 dny	
					Převzít Akceptovat
🔍	Reset hesla (kromě AD)	SCHVALOVÁNÍ	☰		
ID	PRIORITA	TYP	ŘEŠITEL	DATUM VYTVOŘENÍ	DOTČENÉ KP
SRE0000553	Vysoká	Service request	Nepřiřazen	před měsícem	
					SCHVALOVÁNÍ
🔍	Reset hesla (kromě AD)	SCHVALOVÁNÍ	☰		
ID	PRIORITA	TYP	ŘEŠITEL	DATUM VYTVOŘENÍ	DOTČENÉ KP
SRE0000552	Critical	Service request	Nepřiřazen	před 4 měsíci	
					SCHVALOVÁNÍ
🔍	Reset hesla (kromě AD)	SCHVALOVÁNÍ	☰		
ID	PRIORITA	TYP	ŘEŠITEL	DATUM VYTVOŘENÍ	DOTČENÉ KP
SRE0000551	Medium	Service request	Michael Black	před 6 měsíci	

## Jednoduché zobrazení „Moje tickety“ pro zadavatele

Pro různé modely využití a různé typy zákazníků aplikace obsahuje připravené obrazovky, které jsou dále konfigurovatelné zákazníkem.

### Incident

Michael Black 13. březen 2018 11:08 Incident registrován

INC0000434 ČEKÁ NA PŘEVZETÍ

#### Problém při instalaci Office 365

*Nepřifazeno* *Skupina nepřifazena* SLA: 13. březen 2018 15:08

**Informace** Historie Související 0 Úkoly 0 Diskuze 0 Akceptace Přílohy 0

Vytvořil: Michael Black - 13.03.2018 11:08 Zmnil: space admin - 13.03.2018 15:08 Žadatel: Michael Black

Katalog: Nevybráno

Úroveň služby: Standard Priority: Nízká

Závažnost: Problém brání jakékoliv práci Dopad: Jednotky uživatelů

Dotčené KP: Nevybráno Dotčená společnost: Eller

Major:  Způsob komunikace: E-mail

Externí ID: External group:

External SLA: Kategorie: Obecný Incident

Převzít Odvolat... Zavřít Uložit

System umožňuje využívat různé typy zobrazení (tabulka, graf, trend, aj.)

Servisní požadavky na mou skupinu

Fulltext hledání...

Uzavřené | Vše | Přiřazené na mě | V řešení | Otevřené | Nové

ID	Titulek	Priorita	Vytvořen	Změněn	Žadatel	Řešitel	SLA	Stav
<b>Kritická</b>								
<input type="checkbox"/>	SRE0222299	Kritická	před měsícem	před měsícem				VE ZPRACOVÁNÍ
<b>Střední</b>								
<input type="checkbox"/>	SRE0213193	Střední	před 4 měsíce	před měsícem				VE ZPRACOVÁNÍ
<b>Nizká</b>								
<input type="checkbox"/>	SRE0224766	Nizká	před 12 dny	před 2 dny				VE ZPRACOVÁNÍ
<input type="checkbox"/>	SRE0224311	Nizká	před 16 dny	před 8 dny				VE ZPRACOVÁNÍ
<input type="checkbox"/>	SRE0198177	Nizká	před 9 měsíce	před 7 měsíce				VE ZPRACOVÁNÍ

### Filtrování:

Základní možnost filtrování v rámci tabulkového pohledu. Je možné filtrovat dle různých polí (název položky, žadatel, časového rozmezí, životního stavu, aj.) Filtry je možné ukládat pro další používání, případně je nasdílet jinému uživateli pro rychlejší komunikaci.

Filtry

Service request

Stav

Čeká na převzetí, Čeká na převzetí, Ve zpracování, Čeká na upře...

Krok procesu

Životní cyklus: Nevybráno | Krok: Nevybráno

Ostatní

Žadatel:

Řešitel:

Priorita: Nevybráno

Závažnost: Nevybráno

Dopad: Nevybráno

Dotčené KP:

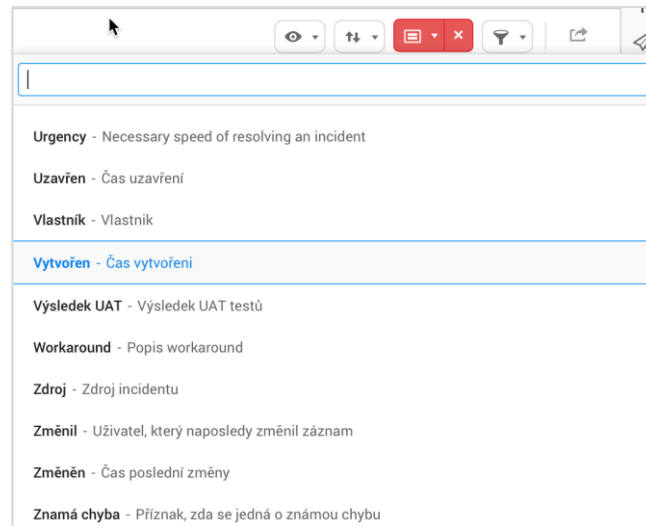
ID:

Katalog:

Uložit... | Zrušit filtr | Filtrovat 5

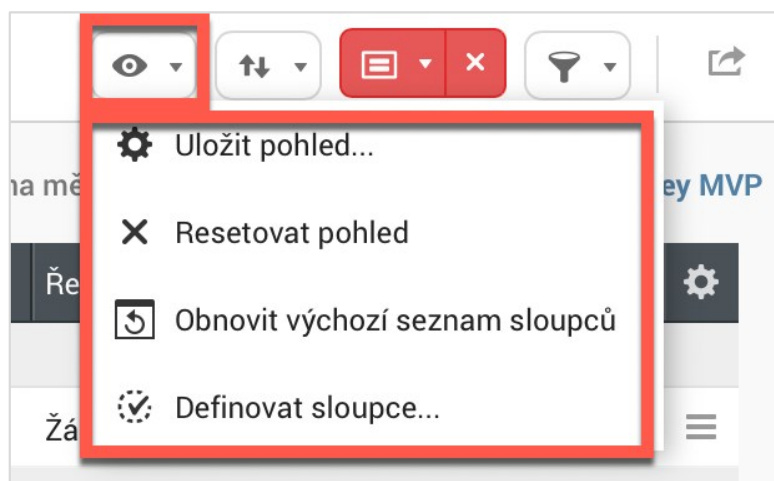
### Seskupení požadavků:

Veškeré zobrazené požadavky lze následně seskupit podle různých kritérií (priorita, zadavatel, zákazník, aj.)



### Vlastní (uživatelské) pohledy:

Uživatelský pohled kombinuje všechny předchozí možnosti (filtrování, seskupení nebo seřazení) v jeden pohled, který lze zapínat nebo vypínat dle aktuální potřeby daného uživatele.



Seznam správních řízení

+ Vytvořit Vytvořit několik...

Fulltext hledání...

KPI | Prostož | Pracovníci | Oddělení | Blíží se termín | Termín vypršel | Dokončená řízení

Č.řízení	Titulek	Smluvní strana	Vytvořen	SLA	Priorita	Stav řízení	Průběh řízení	Mílník
<b>FEA</b>								
110	Hloubková revize VaPÚ		18.07.2022 09:07	Nesplněno	High	VYDÁNÍ VYZVY K SOUČINNOSTI		Mílník
<b>KSŘ</b>								
101	Zalístování vakcíny COVID	Zentiva	09.06.2022 16:15		Medium	PROSTOJ		Mílník
105	MC+VaPÚ	Roche	10.06.2022 16:58	Nesplněno	Medium	STRATEGICKÁ SCHŮZKA		Mílník - Vydání hodnotící zprávy (125 dnů)
111	Hloubková revize VaPÚ		21.07.2022 10:51	Nesplněno	High	PŘEDÁNÍ SPISU NA KSŘ		Mílník - Předání spisu na KSŘ(60 dnů)
112	Hloubková revize VaPÚ		25.07.2022 12:30	Nesplněno	Medium	VALIDACE		Mílník - Validace(10 dnů)
<b>OHL</b>								
98	Žádost o zalístování nového léku		09.06.2022 15:14		Medium	PROSTOJ		
97	test		09.06.2022 11:59		Medium	PROSTOJ		
102	MC+VaPÚ		09.06.2022 16:18	Nesplněno	High	VALIDACE		Mílník - Validace(10 dnů)
103	MC+VaPÚ		10.06.2022 10:32	Nesplněno	Medium	PROSTOJ		Mílník - Validace(10 dnů)
104	MC+VaPÚ		10.06.2022 15:59	Nesplněno	Medium	VALIDACE		Mílník - Validace(10 dnů)

### Práce s textem

Vestavený textový editor je jednou s hlavních odlišností Conclusion od podobných systémů jiných výrobců. Editor umožňuje pracovat s formátovaným textem (formát písma, barvy, tabulky, obrázky, odrážky a odsazení), kopírování stylu, bezpečné operace copy-paste. Uživatelé mohou pracovat v editoru souběžně a změny se projevují okamžitě.

Editor umožňuje definovat a aplikovat šablony a vytvářet strukturované požadavky formou práce s odstavci a odsazením. Takto připravený dokument je možné přepnutím do jiného zobrazení sledovat jako hierarchickou strukturu záznamů, včetně jejich atributů a vazeb. Tento mechanismus umožňuje spojit uživatele, pracující převážně s textem (zadavatele požadavků), s týmem řešitelů, pracujícím se sadou záznamů. Při editaci z obou pohledů se zachovávají vzájemné vazby a historie.

Pro řešení konfliktu při souběžné editaci nabízí Conclusion hned několik nástrojů:

- Systém zamykání záznamů – změnu provede pouze první uživatel, který záznam začal editovat
- Systém přidělení práv pro jednotlivé role a uživatele dle stavu záznamu– zamezí se nežádoucí změně
- Privátní poznámky – každý uživatel vidí pouze svou vlastní poznámku
- Verzování – zachování stavu struktur odsouhlasených záznamů
- Porovnávání verzí – nástroj umožňující rychle zobrazit rozdíly mezi verzemi
- Omezení viditelnosti záznamů – záznamy v iniciálním stádiu rozpracovanosti vidí pouze autor a nedochází ke kolizím nebo publikaci neúplných požadavků

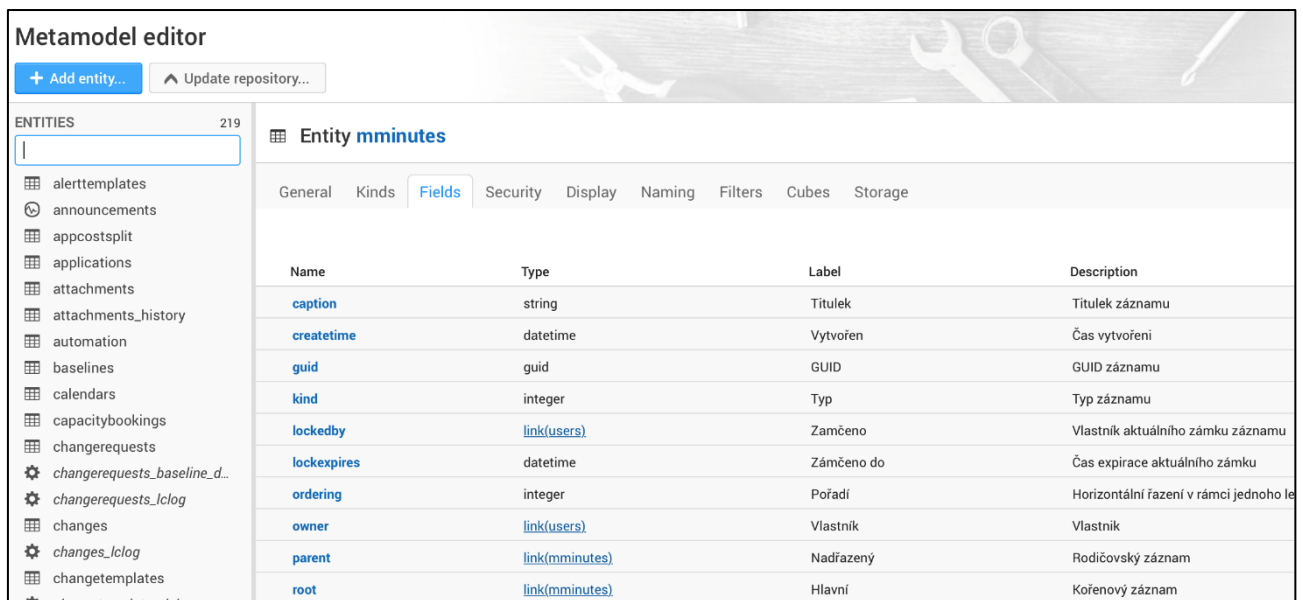
Textový editor umožňuje propojit text s dalšími atributy nebo záznamy a zobrazovat je v jednom pohledu. Tato schopnost vytváří prostor pro nové způsoby práce, které jsou aplikované v jednotlivých procesních modulech. Například, projektový manažer může zobrazit soubor požadavků ve formě textového dokumentu, a při tom nad každým požadavkem živě sledovat stav realizace, prioritu nebo odpovědnou osobu. Nebo při návrhu testovacích scénářů se celý scénář zobrazí jako souvislý text, přitom u každého jednotlivého testu budou viditelné doplňující pole, stav provedení, související defekty apod.

Výsledkem je propracované uživatelské prostředí, které spojuje obsah, úkoly a diskuse do jednotného, vzájemně propojeného pohledu.

Při integraci s externími nástroji (vč. JIRA) je většinou editace detailních požadavků pokrytá externím nástrojem, textový editor se potom používá pro práci se záměry a je uživatelsky přívětivým rozhraním jak pro externí dodavatele, tak i pro ne-IT uživatele.

### Datový model a správa číselníků

V rámci systému je možné přímo editovat datový model, z pohledu přímé úpravy, importu nebo exportu (např. mezi prostředími nebo ze zálohy), případně kontrolovat aktuální nastavení konkrétních entit.



**Metamodel editor**

+ Add entity... Update repository...

ENTITIES 219

Entity **mminutes**

General Kinds **Fields** Security Display Naming Filters Cubes Storage

Name	Type	Label	Description
<a href="#">caption</a>	string	Titulek	Titulek záznamu
<a href="#">createtime</a>	datetime	Vytvořen	Čas vytvoření
<a href="#">guid</a>	guid	GUID	GUID záznamu
<a href="#">kind</a>	integer	Typ	Typ záznamu
<a href="#">lockedby</a>	<a href="#">link(users)</a>	Zamčeno	Vlastník aktuálního zámku záznamu
<a href="#">lockexpires</a>	datetime	Zamčeno do	Čas expirace aktuálního zámku
<a href="#">ordering</a>	integer	Pořadí	Horizontální řazení v rámci jednoho le
<a href="#">owner</a>	<a href="#">link(users)</a>	Vlastník	Vlastník
<a href="#">parent</a>	<a href="#">link(mminutes)</a>	Nadřazený	Rodičovský záznam
<a href="#">root</a>	<a href="#">link(mminutes)</a>	Hlavní	Kořenový záznam

V rámci editoru lze podrobně nastavovat bezpečnostní pravidla pro jednotlivé uživatele. Pravidla jsou aplikována jak pro navigaci v rámci aplikaci, tak prostřednictvím REST API.

The screenshot shows the 'Metamodel editor' interface. On the left, a list of entities is shown, with 'projects' selected. The main area displays the 'Entity projects' configuration, specifically the 'Security' tab. It lists 'Entity access permissions' with columns for 'Action' and 'Allowed for'.

Action	Allowed for
Add new records	Role "eller.projects.manager"
Edit existing records	Role "eller.projects.pm", Value of "Manažer", Permission "101 - System developer", Permission "1 - Login as administrator"
Remove records	Role "eller.projects.pm", Permission "101 - System developer", Permission "1 - Login as administrator"
Change kind of a record	Everybody
Edit approval rules	Everybody
Edit execution tasks	Everybody
Selection of displayed fields in tables	Everybody
Add related tasks	Everybody
Remove relations to other records	Everybody

Přímo v aplikaci lze také vytvářet, editovat či jinak spravovat jednotlivé číselníky. Každý jednotlivý číselník lze exportovat a přenést na jiné prostředí nebo jej zálohovat či naopak vrátit ze zálohy.

The screenshot shows the 'Edit Lists of Values (LOV)' interface. On the left, a list of LOVs is shown, with 'Lifecycle\_requirements' selected. The main area displays the configuration for 'Lifecycle\_requirements', including a description, a 'Použití barvy' (Use color) toggle, and a 'Sada ikon' (Icon set) dropdown. Below this, a table lists the values and their corresponding colors and icons.

Value	Count	Color	Icon
New	0	Grey	Blue checkmark
Classification	1	Blue	Blue checkmark
Planned	2	Dark Blue	Blue checkmark
In progress	3	Yellow	Blue checkmark
Done	4	Green	Blue checkmark
Cancelled	5	Red	Blue checkmark
Testing	6	Orange	Blue checkmark
Closed	7	Grey	Blue checkmark
Roadmap	8	Black	Blue checkmark
Validation	9	Red	Blue checkmark
Analyzing	10	Green	Blue checkmark

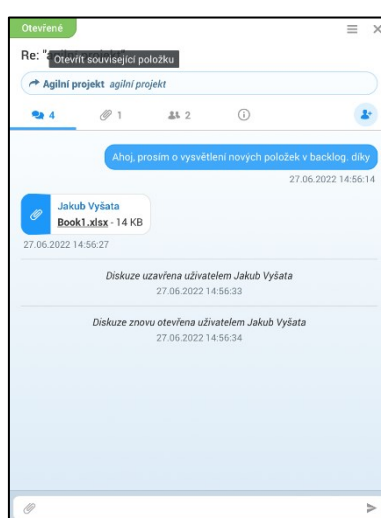
## Diskuse

Diskuse v pojetí Conclusion jsou tematicky vázané online konverzace.

### Slouží k těmto účelům:

- Možnost rychlého online chatu přímo z okna aplikace, s vazbou na požadavek nebo jinou entitu (projekt, release atd.)
- Evidence připomínek a vyjasnění připomínek k jednotlivým dokumentům
- Notifikace uživatelů, pracujících mimo Conclusion o dění v projektu, stavu řešení
- Řízená a auditovatelná komunikace s externími subjekty (zadavatel požadavku, iniciátor servisního zásahu, subdodavatelé)

Historie konverzací se ukládá do databáze a je dohledatelná fulltextem nebo odkazem ze záznamu, se kterým je spojená.



Diskuse jsou také jedním z nejdůležitějších prvků workflow, proto je přehled o všech otevřených diskusích a notifikace o nových zprávách součástí hlavní obrazovky všech uživatelů.

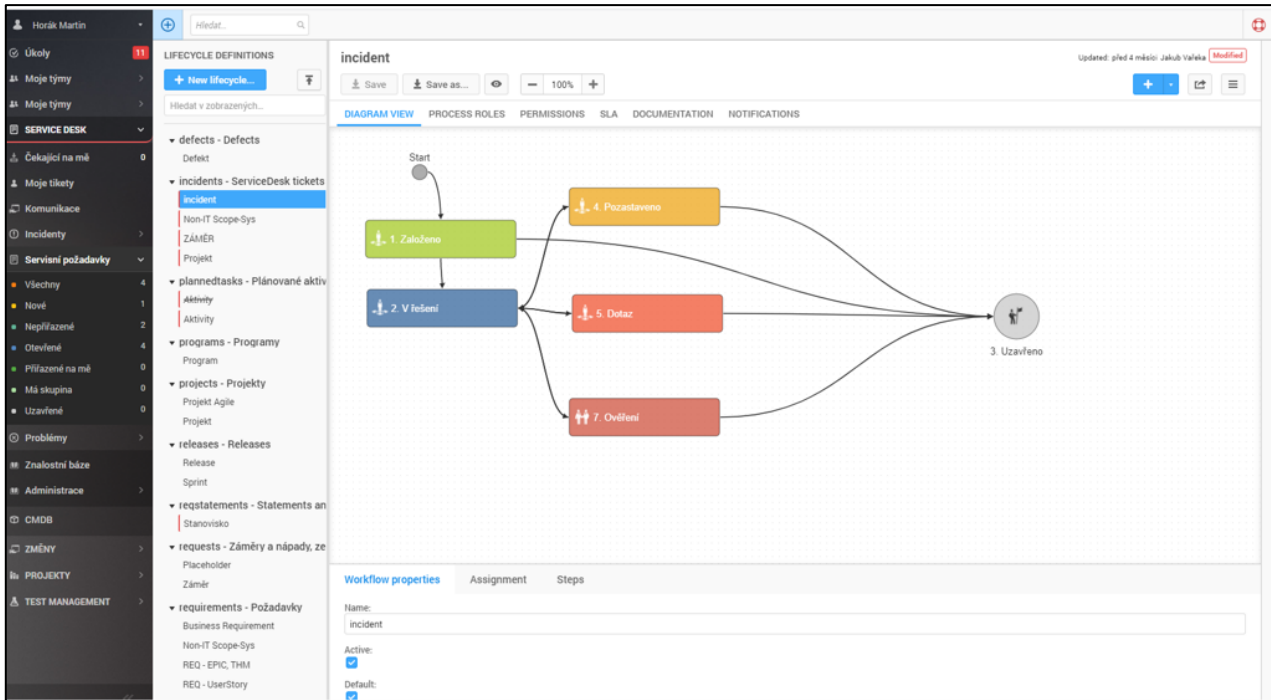
Pro uživatele mimo Conclusion existuje možnost využívat všech funkcí diskusí prostřednictvím e-mailu, včetně možnosti odpovědět na příspěvek, zasláním odpovědi na informační e-mail.



## Procesy

Návrh a implementace procesů je velmi jednoduchá. Produkt umožňuje definici různých životních cyklů pro jednotlivé procesy. Každý proces může mít vlastní životní cyklus, procesní role, oprávnění, SLA/OLA/UC a notifikace (e-mail i SMS).

Lze modelovat jednoduché procesy o několika krocích, nebo naopak velmi složité s desítkami kroků, zahrnující pokročilou automatizaci, viz obrázky níže.



## Práce s úkoly

Systém úkolů je bezprostředně provázán se všemi moduly. Využívá se v procesech workflow ke sledování plnění jednotlivých částí požadavků a také k evidenci vlastních úkolů uživatelů. Vazba úkolů na další entity umožňuje oddělit obsahové informace od časových. Stejně jako všechny entity, úkoly mají životní cyklus, je možné je delegovat, eskalovat, komentovat a jednoduše reportovat stav splnění.

Úkoly mohou být součástí projektu i vznikat ad-hoc dle potřeby.

The screenshot shows a 'Manuální úkol' (Manual Task) form. At the top, there is a text input field for 'Vložte název úkolu' (Enter task name). Below this, there are fields for 'Řešitel:' (Assignee) with a dropdown menu showing 'Vyšata Jakub', 'Termín:' (Deadline), and 'Priorita:' (Priority) with a dropdown menu showing 'Střední'. There are tabs for 'Informace', 'Přílohy', 'Historie', and 'Odběratelé'. A progress bar shows '0%'. The 'Popis úkolu:' (Task description) section has a text area for 'Poznámky k úkolu...'. The 'Další informace' (Additional information) section includes fields for 'Začátek:' (Start), 'Konec:' (End), 'Skutečný konec:' (Actual end), 'Plánovaná pracnost:' (Planned effort) with a dropdown menu showing 'MD', and 'Vyčerpáná pracnost:' (Consumed effort) with a dropdown menu showing 'MD'. At the bottom right, there are buttons for 'Zavřít' (Close) and 'Uložit' (Save).

The screenshot shows a Kanban board titled 'Kanban zobrazení úkolů'. It has a '+ Vytvořit' (Create) button and icons for settings, filters, and search. The board is divided into five columns: 'Nový' (New), 'Přiděleno' (Assigned) with 5 tasks, 'Odmítnuto' (Rejected), 'Rozpracováno' (In Progress) with 1 task, and 'Hotovo' (Done). The tasks in the 'Přiděleno' column are:

TSK ID	Task Name	Assignee	Due Date
TSK1	Dohoda s O2 na cenových podmínkách	Horák Martin	01.04.2022
TSK2	Marketingová kampaň	Horák Martin	01.04.2022
TSK4	Definice kampaně	Jakub Vařeka	06.04.2022
TSK27	Activity 1	Šárka Černochová	28.04.2022
TSK33	Business	Renáta Kučerová	10.05.2022

The task in the 'Rozpracováno' column is:

TSK ID	Task Name	Assignee	Due Date
TSK26	Activity 1	Hana Zemek	28.04.2022

## Bezpečnost

### **Autentizace uživatelů**

Autentizace typicky probíhá prostřednictvím centrálního systému (Active Directory), nebo s využitím lokálního seznamu uživatelů. Pomocí konfigurovatelných pravidel, je možné rozdělovat uživatele mezi „spaces“, v případě rozdělení systému na „spaces“.

### **Autorizace uživatelů**

Mechanismus autorizace může využívat rolí a skupin LDAP, nebo definovat role lokálně v systému Conclusion. Je podporována možnost připojení více Active Directory serverů nebo jiných uživatelských databází.

### **Procesní role**

Pro vykonání workflow se mohou skupiny uživatelů nebo i jednotliví uživatelé přiřadit procesním rolím, které jsou oddělené od skupin a organizační struktury. Např. v rámci konkrétního projektu může být definován vedoucí projektu, který má odpovídající práva k tomuto projektu. Přitom nemusí být součástí skupiny „Project managers“.

### **Přístup k záznamům**

Pro vybrané entity je možné řídit viditelnost jednotlivých záznamu individuálně. Každý záznam potom může mít jeden z následujících režimu viditelnosti, nastavitelný z GUI:

- Viditelný pouze pro vlastníka
- Viditelný pro vybranou skupinu uživatelů (možnost vyjmenovat uživatele)
- Viditelný pro všechny

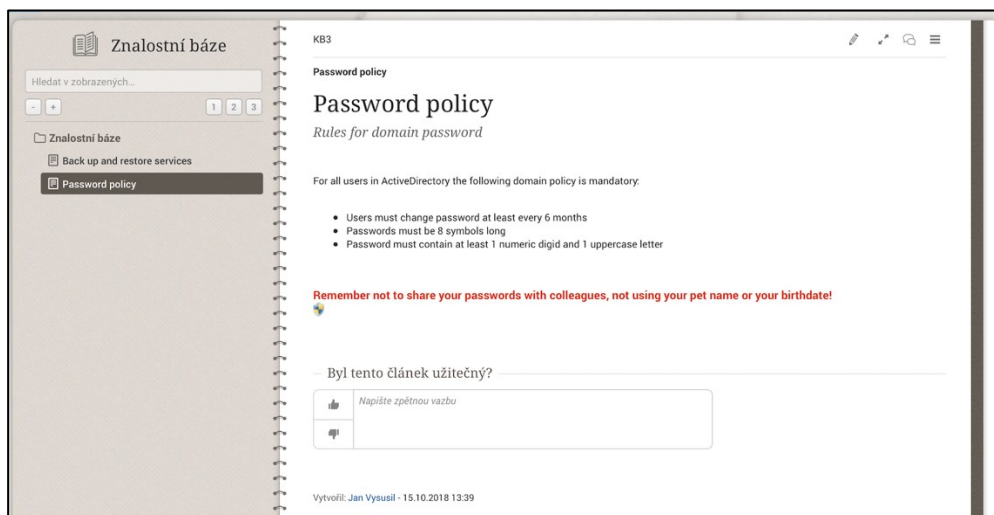
V kombinaci s výše uvedenými mechanismy autorizace se tato metoda využívá v různých modulech pro restrikci přístupu externích dodavatelů.

### **Audit a logování**

Veškeré akce uživatelů jsou logovány.

## Znalostní báze

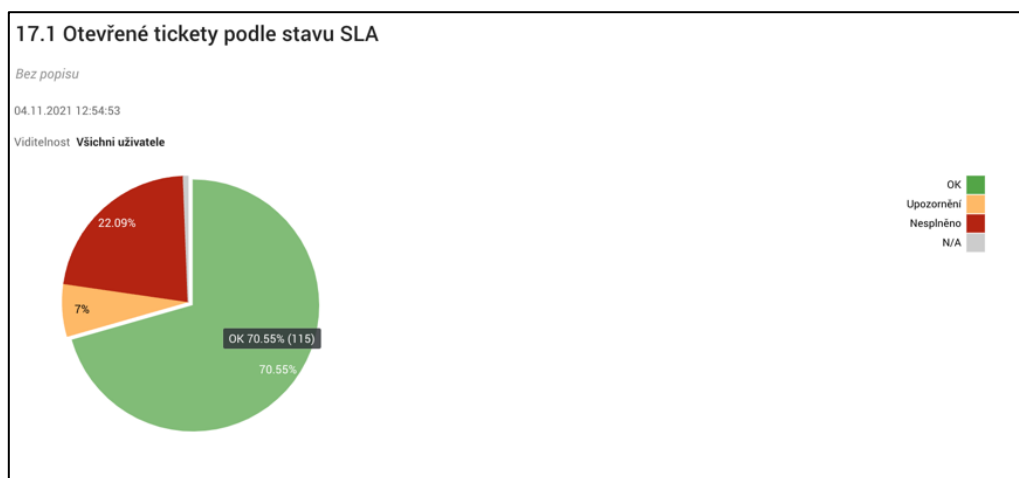
Vhodná struktura znalostní báze, propojitelnost s katalogem služeb a CMDB zajišťuje větší komfort uživatelů a schopnost samostatně vyřešit nejčastější problémy.



## Reporting

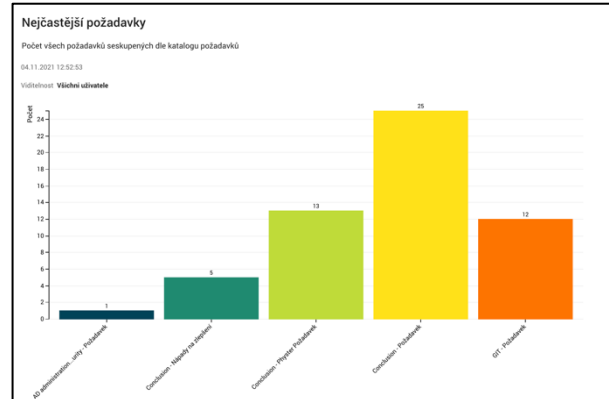
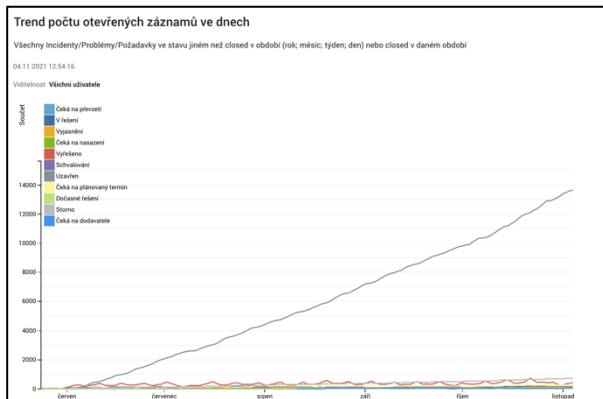
V rámci aplikace je k dispozici reportingový modul, ve kterém lze využívat připravené sestavy, nebo si vytvářet vlastní reporty nebo dashboardy. Reporty jsou vždy interaktivní, kdy se lze prokliknout na konkrétní oblast a podívat se na detail jednotlivých položek, ze kterých jsou grafy interpretovány.

Online reporting poskytuje okamžité informace o stavu testů, struktuře a množství nalezených a opravených defektů. Všechny reporty umožňují „drill-down“ s možností dohledat specifický požadavek.



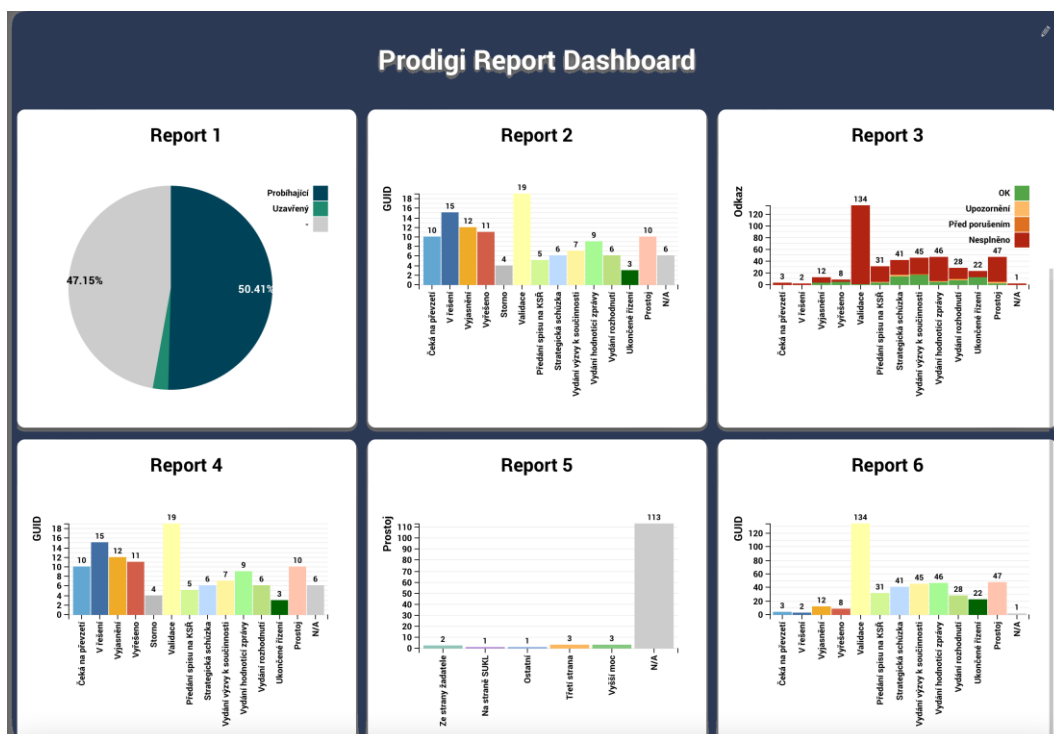
## Konfigurovatelné uživatelské reporty:

- Přehledy a grafy
- Časové trendy
- Kalkulace KPI
- Sdílení reportů
- Dashboards



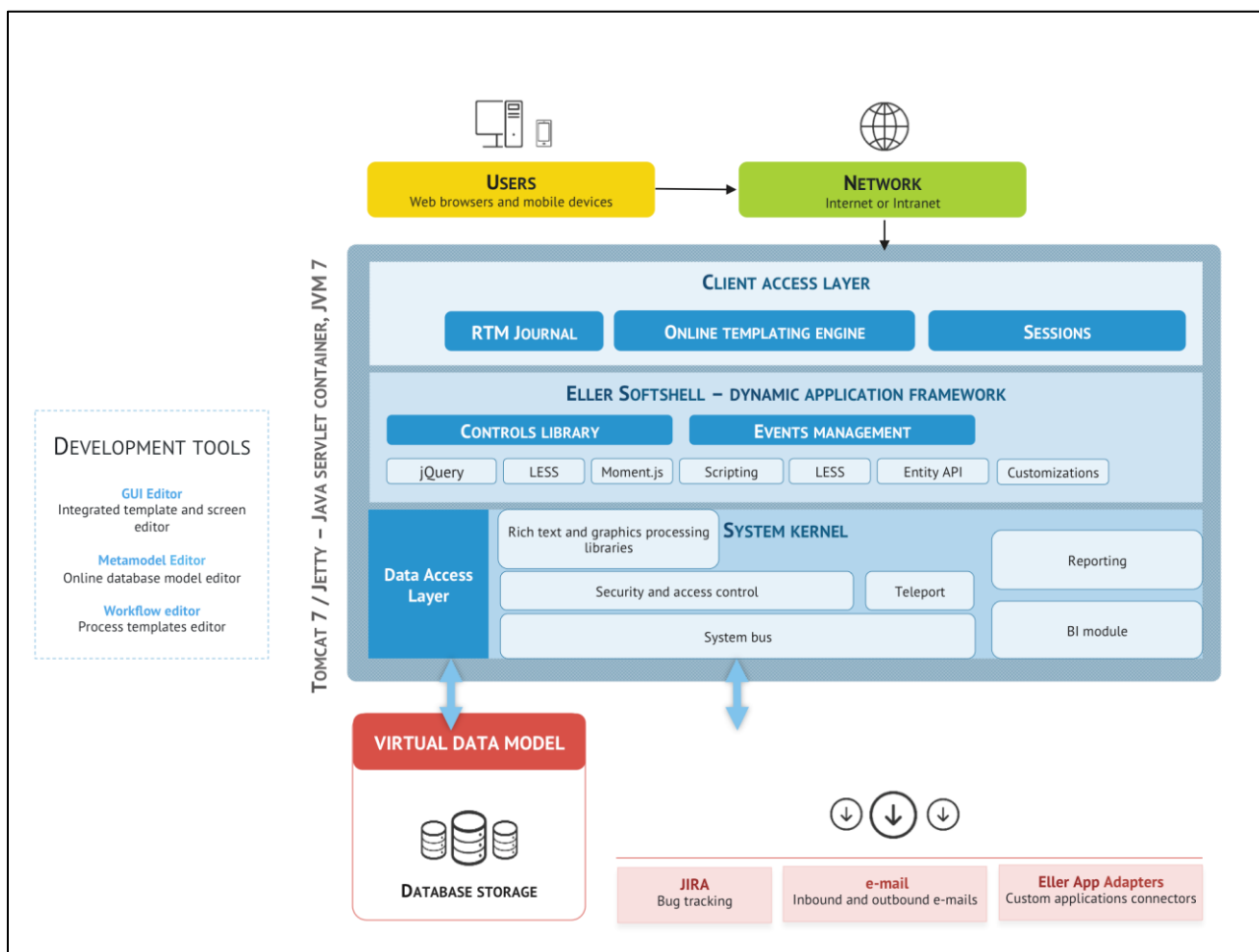
Editor reportů umožňuje administrátorům vytvářet šablony nad datovým modelem aplikace, které následně mohou využívat uživatelé ke tvorbě vlastních přehledů a grafů. Reporty je možné následně kombinovat do souhrnných dashboardů.

System umožňuje napojení na běžné datové sklady (DWH, ODS, aj.) prostřednictvím rest API rozhraní. Taková data lze následně zpracovat, např. prostřednictvím PowerBI, Tableau nebo jiné reportovací platformy.



## Architektura systému

Funkční moduly jsou provozovány v runtime části aplikace, která je znázorněna na obrázku. Pro účely oddělení externích dat zákazníků od interních dat společnosti je vhodné systém provozovat na dvou oddělených serverech.



## Škálovatelnost a výkon

Conclusion využívá specializovaného jádra, které přenáší část zpracování na stranu WEB klienta. Ve srovnání s klasickou architekturou, tento přístup zrychluje komunikaci a snižuje nároky na výpočetní kapacitu serveru. Pro malé a střední implementace postačuje jeden aplikační server, což zjednodušuje údržbu a správu.

## Systémové požadavky

Conclusion velmi efektivně využívá prostředky serveru a klientských zařízení, což se projevuje v nižších nákladech na provoz a spotřebě energie.

## Klient

Aplikace se používá prostřednictvím WEB prohlížeče. Klientské zařízení musí disponovat online připojením k síti Internet, dostatečnou pamětí a výbavou pro provoz jednoho z níže uvedených podporovaných prohlížečů v aktuální verzi.

### Podporované webové prohlížeče

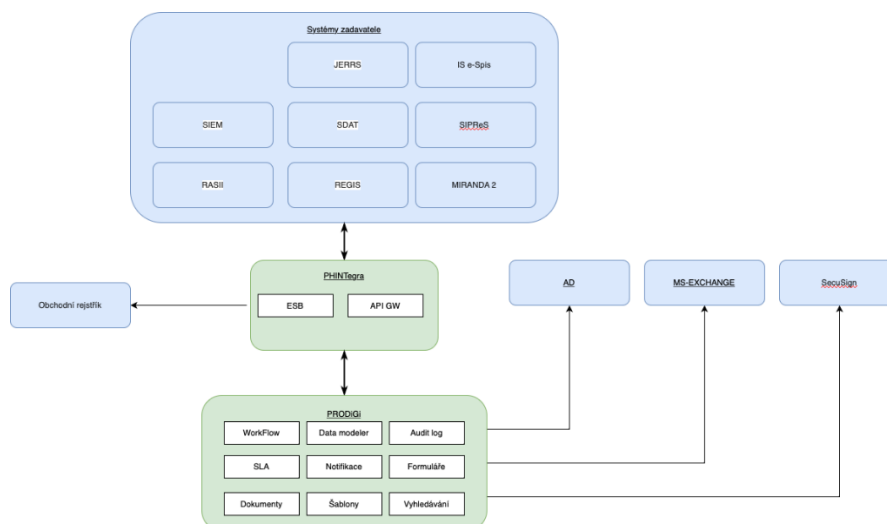
- Google Chrome (desktop, mobile)
- Apple Safari (Mac/Windows, iOS)
- Mozilla Firefox
- Opera
- Internet Explorer 9, 10, 11, Edge

## 2 Koncepce řešení

Nabízené řešení se skládá z implementace výše popisovaných produktů a bude se realizovat přizpůsobení na požadavky zadavatele.

V systému PRODIGI budou implementovány nové entity s atributy a k nim vydefinované procesy. V tomto systému se bude řešit veškerá evidence Subjektů, Případů, Dokumentů a jejich vazeb a historie. Velkou výhodou tohoto řešení je schopnost produktu většinu požadavků implementovat konfiguračně z GUI. Po zaškolení je možné následné úpravy realizovat vlastními Zadavatele. Systém má nativní integraci na Active Directory a MS Exchange. V rámci projektu budeme implementovat přímou integraci na SecuSign, dle požadavků Zadavatele.

Systém PHINTegra bude realizovat externí vazby na okolní systémy, a to jak On-line, tak i dávkové přenosy na systémy definované v zadávací dokumentaci.

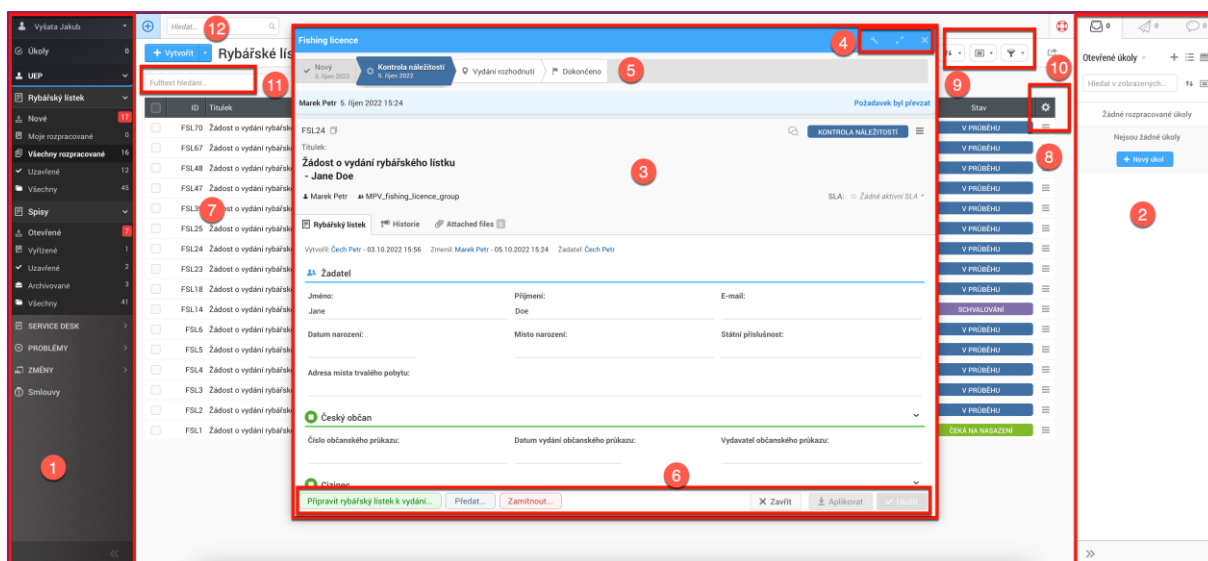




## 2.1 Karty subjektů

Subjekty budou evidovány v systému jako nová entita s příslušnými atributy. Subjekty budou mít vazbu na Případy a na Dokumenty. Dle požadavků se nastaví viditelnosti a oprávnění přístupu k datům na jednotlivých kartách subjektů. Nadefinuje se životní cyklus Subjektů a jeho rolí.

Založit Subjekt a jeho roli bude umožněno lokálně v systému anebo lze synchronizovat z externího systému, tak jak požaduje zadavatel.



1. Navigační menu
  - a. Lze definovat jednotlivé připravené fronty subjektů a karet. S možností řízení oprávnění dle příslušnosti ke skupině nebo role zobrazovat jiná menu s jiným obsahem. Tj. menu může být jednotné pro všechny role např. v řešení, ale každý přihlášený uživatel v tomto menu uvidí jen svoje karty k řešení
  - b. Navigační menu lze schovat do levé části (ikona šipky dole) pro větší obsah v centrální části. Menu následně vyjízdí při přiblížení kurzu do levé strany
2. Komunikační menu
  - a. Toto menu sdružuje všechny úkoly, diskuse nebo notifikace napříč aplikacemi. Lze tedy notifikovat jak do mailu, tak do pravého menu případně tyto volby kombinovat. Např. do mailu jen důležité informace o koncových stavech nebo urgencích.
3. Detail karty
  - a. V detailu karty lze vidět různá pole z datového modelu aplikace. Lze mít různá zobrazení pro různé typy subjektů. Lze upravovat zobrazení až do 4 sloupců a kombinovat je sbalovacími a rozbalovacími sekcemi. S bezpečnostním modelem lze, na úrovni každého jednotlivého pole, řídit jeho viditelnost dle role uživatele nebo jeho bezpečnostní třídy.
4. Ovládací prvky karty
  - a. V dolní části karty jsou ovládací prvky, kterými se řídí průchod procesem daného řízení. V bezpečnostním nastavení mohou určit roli, uživatele nebo skupinu kdo může daný krok udělat případně jestli mu bude vůbec daný krok zobrazován
5. Navigace v procesu
  - a. Křížkem lze detail karty zavřít. Šipkami otevřít na celou obrazovku a symbolem klíčku upravit nastavení zobrazení karty

6. Změna stavu karty dle procesu
  - a. Ve vrchní části je zobrazen lineární průchod procesem, který uživateli indikuje, v jaké části procesu se aktuálně nachází a co jej ještě čeká. Po najetí myši na konkrétní krok procesu je možné získat nápovědu pro uživatele (např. co daný krok znamená, jaké jsou vstupy a výstupy, aj.). v editoru Workflow lze nastavit jaké kroky procesu se budou ve vrchní části zobrazovat stále a jaké se zobrazí až ve chvíli, kdy se do něj daný požadavek dostane, např. storno nebo koncový stav
7. Seznam všech karet
  - a. Seznam všech karet je zobrazován jako tabulka, kanban nástěnka, filmový pás nebo jednoduché dlaždice. Mezi těmito možnostmi si může uživatel přepínat ikonami v horním rohu okna
8. Editace zobrazení všech karet
  - a. Každý uživatel si může nastavit vlastní seznam sloupců, jejich šířku a pořadí
9. Možnosti filtrace, seskupení a pohledů
  - a. V seznamu lze filtrovat dle různých kritérií, seskupovat dle různých možností např. dle subjektu, dle priority,
  - b. V seznamu lze jej seřadit dle hodnot v libovolném zobrazeném sloupci např. od nejnovějšího nebo od nejbližšího konce správní lhůty
  - c. Tyto možnosti lze spojit do jednoho zobrazení, kdy kombinujete filtraci dat, následné seskupení dle parametrů a seřazení dle potřeby.
  - d. Každý uživatel může mít takovýchto filtrů a zobrazení neomezené
  - e. Uložené filtry a zobrazení lze mezi uživateli sdílet nebo z něj jednoduše udělat systémový filtr pro všechny uživatele
10. Export seznamů karet (xlsx, pdf, xml, docx...)
  - a. Seznam, výsledky vyhledání lze exportovat do připravených šablon
11. Vyhledávání v aktuální seznamu
  - a. V každém zobrazeném seznamu karet lze vyhledávat fulltext ve všech zobrazených polích.
12. Fulltext vyhledávání v celé aplikaci
  - a. Aplikace podporuje full textové vyhledávání napříč všemi hodnotami ve všech kartách všech subjektů. Tento filtr podporuje bezpečnostní model, kdy lze omezit na roli nebo oprávnění přístup k takovýmto informacím. To znamená, pokud má uživatel konkrétní link nebo identifikační číslo požadavku který chce vyhledat, ale nemá na něj oprávnění tak se mu nenabídne žádný výsledek vyhledávání.

Aplikace je velmi dobře připravená na různé legislativní změny, které s sebou nesou aktualizace různých datových polí. Ve tvoření nebo změna datového pole je otázka několika minut, po provedené změně mohou pracovníci pole rovnou využívat. Není jí tady nutné čekat na změnový požadavek v aplikaci, takovéto změny je mě baví možné provést přímo na úrovni administrátora.

## 2.2 Případy

Podobně jako Subjekty, budou Případy řešeny v systému jako entita. Využije se maximálně procesu a funkcí Service Deskových Incidentů, které se upraví dle požadavků Zadavatele. Definiuje se životní cyklus, vazby mezi dalšími entitami (Dokumenty, rolemi, Subjekty) a vytvoří se integrační vazby v rámci procesu řízení případu.

Uživatelé mají pro každý subjekt dostupné důležité informace ve formě formulářového zobrazení tzv. „Karty subjektu“. Vzhledem k různému charakteru dohlížených subjektů bude pro každý typ subjektu možné definovat jiné výchozí zobrazení a jinou zobrazovanou sadu polí a informací (např. u obchodníků s cennými papíry se evidují jiné údaje než u směnárníků). Subjekt může mít více rolí.

Do popisu subjektu na dané kartě lze do pole popis vkládat jednoduché informace, HTML objekty jako jsou například tabulky formátovaný text nebo obrázky přímo vložené do textu. Toto výrazně zjednodušuje informovanost uživatelů nad daným případem a zpřehledňuje jejich práci.

Jednotlivé případy se dají seskupovat do větších celků, nebo různé případy provazovat mezi sebou. Lze tedy vytvořit nadřazenou složku pro určitý subjekt, pod kterým budou podvázány veškeré případy daného subjektu. Případně lze mezi sebou provazovat různé případy subjektů, které na sebe mají nějakou vazbu nebo spolu souvisí.

The screenshot shows a web application window titled "Fishing licence". At the top, there is a navigation bar with a "Nový" button (dated 5. říjen 2022) and a "Kontrola náležitosti" button (dated 5. říjen 2022). Below this, a breadcrumb trail shows "Vydání rozhodnutí" and "Dokončeno". The main content area displays a request for "Marek Petr" dated "5. říjen 2022 14:55". A search bar contains "etst". The request ID is "FSL48". The title is "Žádost o vydání rybářského lístku - Soňa Pěkná". The applicant is "Marek Petr" from an unassigned group. The SLA is "Žádné aktivní SLA". There are tabs for "Rybářský lístek", "Historie", and "Attached files (2)". The form details include: "Vytvořil: Systém Orbeon - 05.10.2022 09:21", "Zmenil: Marek Petr - 05.10.2022 14:55", "Žadatel: Systém Orbeon". The applicant's details are: Name: Soňa, Surname: Pěkná, E-mail: xyz@xyz.xyz, Birth date: 27.09.2022, Birth place: Praha, Nationality: ČR, Address: Podvodní 7, Praha 7, 17000. The applicant is identified as "Český občan". Their ID card details are: Number: 123456789, Issued: 02.10.2022, Issued by: ÚMČ Praha 7. At the bottom, there are buttons: "Přípravit rybářský lístek k vydání...", "Předat...", "Zamítnout...", "Zavřít", "Aplikovat", and "Uložit".

## Fáze případu

Každý případ může být rozdělen do několika fází, které definujeme v detailu každého případu.

Administrative procedure

Titulek: **MC+VaPÚ**

SLA: 13. červen 2022 10:03

Informace Historie Související Úkoly 1 Diskuse se zadavatelem 3 Exekuce Přílohy 0 Sledující Převody majetku Články KB 0 Výkazy

Editace

### 1. **Validate**

Název úkolu	Předchůdci	Plánovaný ... Text	Předpoklád... Trvání	Konec	IT Service	ID úkolu	Přiřazený f...	Stav úkolu
1.1 <b>×</b> Hodnocen...		Hodnotit--	3h		Nevybráno	TSK148	Hodnotitel 1	NOVÝ
1.2 <b>⌵</b> Hodnocen...	1.1	Pracovní--	7h		Nevybráno			?
1.3 <b>⌵</b> Finalizace...	1.1, 1.2	N/A			Nevybráno			?

### 2. **Předání spisu na oddělení KSŘ**

Název úkolu	Předchůdci	Plánovaný ... Text	Předpoklád... Trvání	Konec	IT Service	ID úkolu	Přiřazený f...	Stav úkolu
2.1 <b>✎</b> OHL		N/A			Nevybráno			?
2.2 <b>✎</b> FEA		N/A			Nevybráno			?
2.3 <b>✎</b> Výzva k s...		N/A			Nevybráno			?

### 3. **Strategická schůzka**

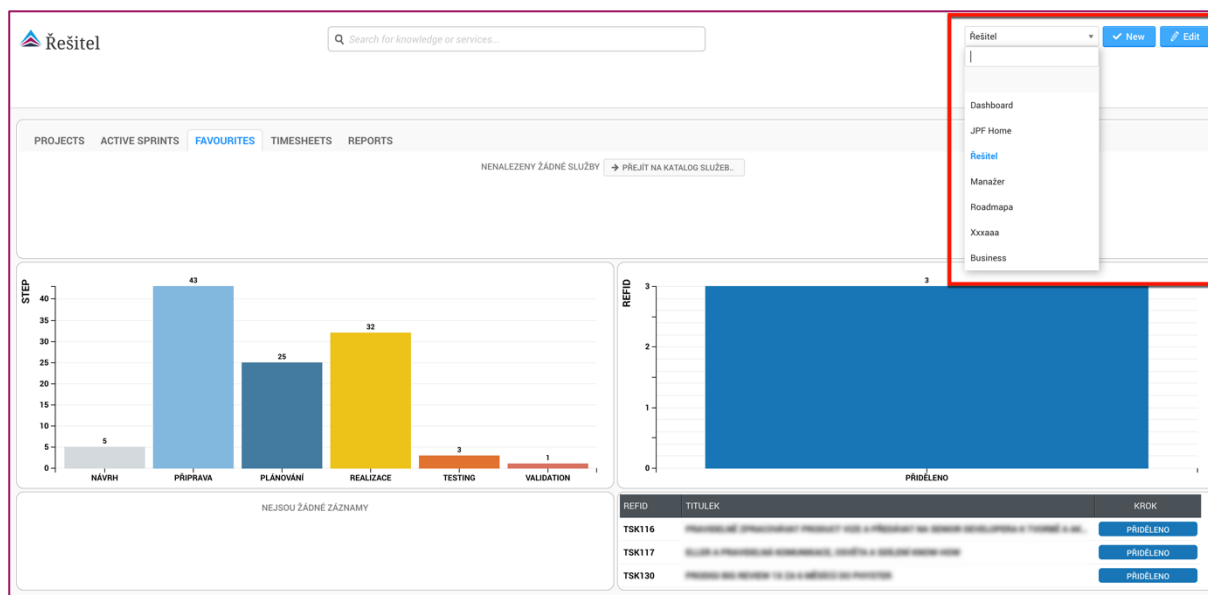
Název úkolu	Předchůdci	Plánovaný ... Text	Předpoklád... Trvání	Konec	IT Service	ID úkolu	Přiřazený f...	Stav úkolu
-------------	------------	--------------------	----------------------	-------	------------	----------	----------------	------------

Vydání výzvy k součinnosti Prostož...

Zavřít Aplikovat Uložit

## Úvodní stránka

Systém umožňuje úpravu vzhledu a obsahu úvodní stránky, která bude zobrazovat vybrané informace z jiných pohledů definovaných skupinám uživatelů. Takovýchto výchozích dashboardů může být vícero, kdy nejste limitováni počtem, ale je rozumné používat maximálně jednotky až nižší desítky. Taktéž lze přidat výchozí dashboard pro konkrétní roli v systému, s možností změny.



Příklad možnosti úpravy výchozí stránky.

The 'Edit dashboard' dialog box allows users to configure dashboard widgets. It includes fields for 'Name', 'Width', 'Height', 'Style', 'Default', and 'Visible'. Below these are fields for 'Title' and 'Logo'. A table lists available widgets with their dimensions and settings.

Width	Height	Type	Settings
12		Quick navigation	Caption: Style:
6		Report Chart	Caption: Style: Report: 13
6		Report Chart	Caption: Style: Report: 15
6		Entity table	Entity: requirements Fields: refid,caption,lesten

### Vlastní šablony

V aplikaci je možné vytvářet vlastní exportní šablony, podle kterých lze exportovat seznamy karet nebo celé karty, kdy je výsledný soubor poskládán z nějaké firemní šablony, doplněné o různá formulářová a datová pole z karty daného subjektu. Exportní šablony mohou být typu excel, Word, PDF.

### Notifikace

Aplikace disponuje velmi robustním systémem notifikací uživatelům, kdy je možné kombinovat notifikace do pravého notifikačního menu, emailu, historie daného případu nebo do SMS, pokud je nastaven SMS adaptér. Notifikovat lze podle různých životních událostí, například založení karty, uzavření karty, změna stavu karty, změna hodnoty nějakého pole nebo jeho vyplnění, případně posílat pravidelné hromadné notifikace seznamu subjektů. Takto lze například notifikovat jednou týdně manažera určité oblasti o počtu, množství seznamu vykonané práce jeho podřízenými. Taktéž toto může fungovat jako eskalační kanál, kdy aplikace sama hlídá časové plnění jednotlivých lhůt a lze tedy poslat například seznam všech karet, kde nebyla provedena žádná akce za předchozích 7 dní.

Notifikace taktéž podporují html zápis pro snadné strukturování textů. Pro různé případy lze používat různé HTML šablony emailu. Například je tedy možné mít jinou šablonu pro interní komunikaci a jinou pro externí komunikaci.

Mezi nejběžnější notifikace patří předání karet z jednoho řešitele na jiného řešitele, případně eskalační notifikace dle správních lhůt.

Součástí notifikací mohou být fyzické dokumenty, symbolické odkazy na dokumenty nebo excelové exporty dle zadaných parametrů.

## 2.3 Dokumenty

Produkt disponuje samostatným Dokument Management Systémem, který se stará o životní cyklus dokumentů. Ke každé entitě lze přiřadit dokument, ale v navrhovaném řešení vytvoříme novou entitu Dokument, která sebou ponese údaje o metadatech, stavu dokumentu a oprávněných osobách s přístupem k dokumentům a složkám dokumentů.

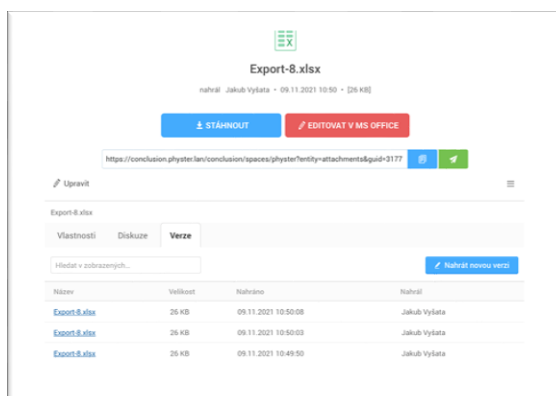
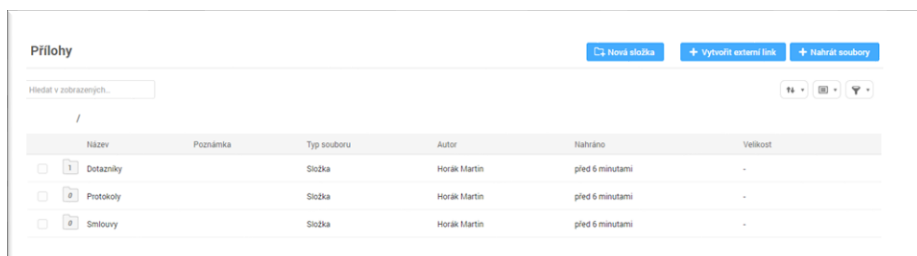
Aplikace umožňuje správu dokumentů dvojího typu, dokumenty uložené přímo v aplikaci případně dokumenty uložené na externím úložišti například SharePoint. Pro dokumenty uložené lokálně existuje samostatné zobrazení, kde lze vidět aktuální verzi dokumentů, kdo daný dokument naposledy upravil, jaká je jeho poslední verze, seznam předchozích verzí, ke kterým se lze vrátit. Taktéž jsou zobrazena metadata dokumentů jako je jeho typ, kdo jej naposledy upravil, a další. Dokumenty lze opatřovat uživatelskými štítky, lze k nim otevírat diskuze s různými uživateli a lze řídit kolaboraci nad daným

dokumentem. V rámci nastavení lze upravit přístup jednotlivých uživatelů k danému dokumentu, ať už na konkrétní dokument, nebo lze přístup určovat na základě oprávnění ke kartě subjektů, kde je daný dokument uložen. Dokumenty uložené v aplikaci lze bezešvě otevírat přímo v aplikacích MS Office, kdy po uložení se automaticky nahraje nová verze dokumentů do úložiště Karty subjektů, aby byla zajištěna vždy poslední verze daného dokumentu.

Pro dokumenty uložené mimo aplikaci lze využívat vlastnost aplikace, kdy se vytvoří pouze symbolický link na daný dokument, aby bylo zajištěno jednotné zobrazení dokumentů, kdy se pro uživatele jeví ikona přílohy, která je vždy přítomná. Až po jeho otevření se otevře buď dokument v dané aplikaci nebo se otevře dokument z jiného externího úložiště (SharePoint).

Jak pro dokumenty uložené lokálně, tak pro dokumenty uložené na externím úložišti jsme schopni zajistit fulltextové vyhledávání i v těle daného dokumentu. Pro dokumenty uložené lokálně využíváme interní komponentů a napojení na úložiště, kde lze definovat jaký typ dokumentů se bude indexovat a prohledávat, pro dokumenty uložené mimo aplikaci se využívá API rozhraní daného poskytovatele, například MS graph API pro přístup na SharePoint dokumenty.

Uživatel si může nad dokumentem zapnout notifikace, upozorňující na změny dokumentu. V rámci práce se soubory je možné tvořit složky a soubory upravovat přímo v MS Office online. Také jsou uchovávány všechny verze. K dokumentu je možné vést i diskuse.



### 3 Seznam použitých licencí

Licence použité v řešení jsou od dvou dodavatelů a část technologií jsou open source (OKD, PostgreSQL).

#### **PHinTegra**

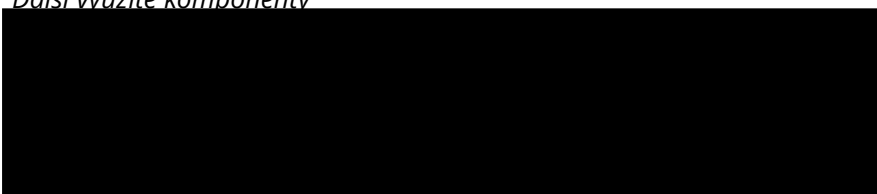
Service Designer a Service Repository

Dodavatel: PHYSTER TECHNOLOGY a.s.

Typ licence: serverová

Popis: Licence pokrývá návrhové a evidenční komponenty dodávané společností PHYSTER TECHNOLOGY a.s. Komponenty slouží pro jednoduchý návrh integračních rozhraní s jejich následnou evidencí a řízením životního cyklu.

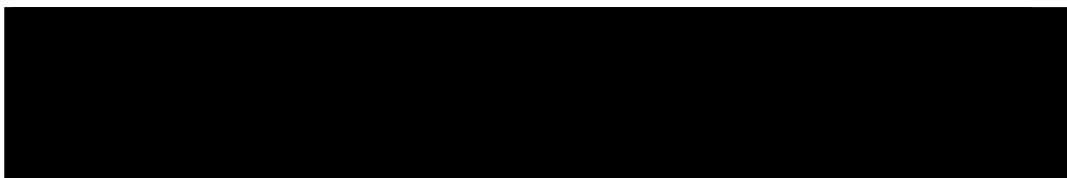
*Další využití komponenty*



#### **ProDigi**

PRODIGI je obchodní název řešení společnosti PHYSTER TECHNOLOGY a.s. postaveném na licencovaném SW Conclusion společnosti Eller s.r.o.

#### **Conclusion**



Typy použitých licencí:

- End-User Concurrent licence = licence na současně pracující uživatele
- Operator Concurrent licence = licence na současně pracující uživatele

Popis: Uživatelé systému „CRM650 – IS pro podporu dohledových aktivit ČNB“ s licencí typu End-User mají přístup ke všem dokumentům, případům a kartám a mohou plně využívat požadované funkcionality systému (např. editovat karty subjektů nebo dokumenty).

Licence typu Operátor je systémová licence pokrývající vyšší funkcionality pro běh systému (např. úprava systémových filtrů, úprava životních cyklů nebo definice nástěnek). Navržený počet Operátor concurrent licencí pokrývá provozní potřeby až 400 licencí typu End-User. Systém tuto licenci přiděluje dynamicky dle potřeb zpracovatele jen na dobu nezbytně nutnou pro vykonání akce vyžadující vyšší oprávnění.

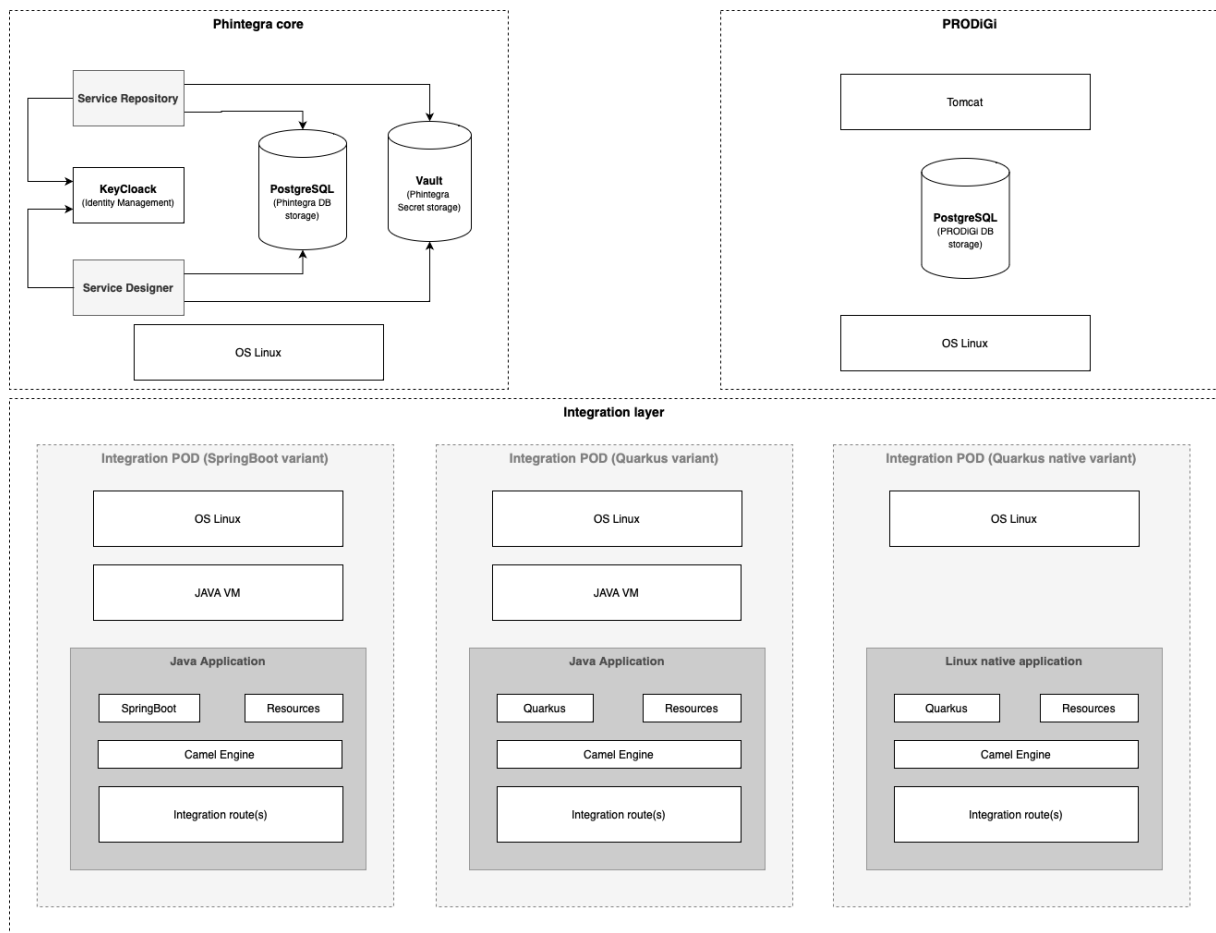
Licence pro testovací a preprodukční prostředí jsou poskytovány zdarma k zakoupeným licencím pro produkční prostředí.





## 4 Vybraná varianta řešení realizace do infrastruktury objednatele

Dodavatel si vybral variantu 2, nabízenou Zadavatelem. Důvodem jsou provozované technologie jako OKD a PostgreSQL.



## 5 Správa a evidence přístupových oprávnění

Systém disponujeme následující strukturou oprávnění a jejich správou.

### Uživatelé

Uživatelé jsou synchronizováni buď z externího systému anebo jsou lokální. Jako externí systém lze použít jakýkoliv LDAP systém, včetně Active Directory. Synchronizace může být prováděna z několika LDAP současně.

### **Ověřování**

Ověřování se děje vůči zdrojovému LDAP anebo vůči lokální databázi. V našem návrhu se budou uživatelé ověřovat vůči Active Directory Zadavatele.

### **Oprávnění**

Rozdělujeme na systémové a uživatelské.

### **Role**

Role seskupuje oprávnění a přiděluje se uživateli na základě příslušnosti ve skupině. Skupiny je možné administrovat přímo v aplikaci anebo použít koncept Resource Group v Active Directory, kdy se v AD přidělí uživatel do Resource Group a v systému je obraz této skupiny, uživatelé se přiřazují dle AD.

### **Skupiny**

Do skupin se přiřazují uživatelé a skupinám se dá přiřadit oprávnění a role.

## **6 Migrace dat**

Hlavním migračním nástrojem budou vstupní excely, které dle struktury vyexportovaných a vyčištěných dat budou importovány do cílového řešení. Produkt má v sobě silný importní nástroj, který pokrývá většinu popsaných potřeb. Pro migraci souborů a vazeb bude implementován jednorázový program, který zajistí uložení dat do systému a vytvoří patřičné vazby v systému.

Hromadný import dat ze souboru

Analýza ukončena. Záznamů: 6120

Uložit... Vyvolat...

TYP IMPORTU  
Aktualizovat (vytvořit nebo změnit pokud existuje)  
Přidat (ponechat existující)  
Aktualizovat (vytvořit nebo změnit pokud existuje)

SEZNAM KLÍČOVÝCH ATRIBUTŮ PRO KONTROLU DUPLICIT  
Titulek

Náhled

	A	B	C	D	E
	GUID	Titulek	Neimportovat	Typ	Neimportovat
1	GUID	Titulek	Vytvořen	Typ	Vlastník
2	6748	ASST0206-1241 - Eliminace starého obsahu	2022-10-25T13:55:27.000+02:00	Dev Task	Spencer Adkins
3	6747	PHINT - Portálu - vada z SSP a PHU na stránku	2022-11-04T16:20:14.000+01:00	Dev Task	Marko Hudec
4	6746	Notifikace odpočet Appliances při incident Numbering plans	2022-11-04T15:29:52.000+01:00	Defect	Chetan Kojan
5	6745	SSP - Kapsle linky služby pro TSPF prostředí	2022-11-04T14:21:01.000+01:00	Dev Task	Adam Housky
6	6744	SSPT_01-INC-057400 - Návazí služba incident	2022-11-04T12:58:48.000+01:00	Ticket	Spencer Adkins

Analyzovat Zavřít

## 7 Rozhraní na ostatní IS ČNB

Implementace rozhraní na systémy ČNB bude realizována skrze integrační platformu PHINTEgra, která je součástí nabízeného řešení. Integrační platforma zajistí technologický překlad mezi systémy (DB vs API) a zajistí auditovatelnou komunikaci mezi systémy a nabízeným řešením.

Integrace na MS Exchange, Active Directory a systém podepisování bude implementována přímým rozhraním z aplikace Conclusion a nebude realizována prostřednictvím integrační platformy.

## 8 Podpora

### 8.1 Provozní podpora

Služba provozní podpora zahrnuje

- službu Hotline/Helpdesk včetně vedení průkazné a poskytovateli i objednateli dostupné evidence požadavků a jejich řešení,
- udržuje metodickou a technologickou jednotnost a konzistentnost všech komponent systému,
- provádí opravy detekovaných vad v celém systému v dohodnutých reakčních časech závislých na kategorizaci vad dle definovaných SLA,
- informuje v předstihu pověřené osoby objednatele o všech připravovaných a realizovaných změnách v řešení,
- poskytuje objednateli aktualizace (jsou-li potřeba), nové verze a opravy vad řešení,

- f) zajišťuje ve spolupráci s objednatelem nasazení změn řešení do všech prostředí (testovací, preprodukční, provozní),
  - g) udržuje testovací a preprodukční prostředí aktuální,
  - h) poskytuje instrukce pro funkční konfiguraci všech komponent řešení (zejména databázového systému, aplikačního serveru, klientské části) při implementaci změn (aktualizace/oprava vady),
  - i) poskytuje podporu řešení v souvislosti s pravidelným procesem implementace aktualizací standardního systémového prostředí ČNB, ve kterém je řešení provozováno (aplikace bezpečnostních aktualizací vydávaných výrobcem operačního systému nebo aplikace, provozních komponent systémového nebo aplikačního prostředí),
  - j) poskytuje ke všem aktualizacím a změnovým verzím dokumentaci,
  - k) poskytuje konzultace na vyžádání formou elektronické komunikace, telefonicky nebo v nezbytných případech na místě v sídle objednatele v rozsahu do 12 čld./rok zahrnující zejména oblasti:
    - i. metodická podpora k procesům workflow,
    - ii. nastavení provozní konfigurace,
    - iii. funkčnost datových rozhraní, web services a API,
    - iv. výkonnostní optimalizace,
    - v. bezpečnostní konfigurace,
  - l) poskytuje drobné úpravy, které lze zajistit v rozsahu do 12 čld./rok.
- a) Nevyužití počet čld v rámci konzultací se přesouvá do dalšího období - roku.

## 8.1 Služba helpdesk

Služba Hotline/Helpdesk spočívá v povinnosti poskytovatele technicky, organizačně a personálně zajistit efektivní komunikaci objednatele s odbornými pracovníky poskytovatele prostřednictvím telefonického spojení, elektronické pošty, případně webového portálu a to o všech záležitostech provozní podpory systému. Oznámení učiněné telefonicky potvrzuje objednatel následně elektronickou poštou nebo prostřednictvím webového portálu.

Hotline/Helpdesk zahrnuje:

- příjem, evidenci, potvrzování a vyřizování hlášení o vadách řešení,
- konzultace k systémovým aktualizacím objednatele,
- příjem, evidenci, potvrzování požadavků na konzultace k věcným a technickým záležitostem provozu a rozvoje řešení,
- příjem zadání na vyžádaný rozvoj řešení,
- řízený přístup pověřených osob objednatele k evidenci výše uvedených hlášení a požadavků.

Služba Hotline/Helpdesk je objednateli k dispozici v pracovních dnech od 8:00 do 16:30 hodin, které jsou pracovními hodinami poskytovatele.

Kontaktní údaje na Hotline/Helpdesk budou obsaženy v příloze smlouvy

Poskytovatel je srozuměn s tím, že veškerá komunikace při hlášení a řešení požadavků bude mezi objednatelem a technickými pracovníky poskytovatele probíhat v českém nebo ve slovenském jazyce.

Poskytovatel potvrdí příjem požadavku objednatele nejpozději do 2 pracovních hodin od jeho přijetí.

## 9 Doklady pro předání a převzetí služeb

### 9.1 Předání aktualizace

- Identifikace verze aktualizace.
- Popis změn řešení, které aktualizace obsahuje.
- Datum předání, nebo uvolnění ke stažení, pokud je aktualizace předávána prostřednictvím dohodnutého webového přístupu.
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

### 9.2 Odstranění vady

- Jedinečný identifikátor hlášení vady objednatele poskytovateli.
- Popis vady včetně označení věcné oblasti a připojených příloh (např. obrázků).
- Datum nahlášení vady.
- Kategorie závažnosti vady.
- Lhůta pro odstranění vady v souladu s kap. 5 této přílohy.
- Datum odstranění vady.
- Akceptace řešení (odstranění vady) objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

### 9.3 Poskytnutí konzultací

- Identifikace konzultace.
- Předmět konzultace.
- Datum konzultace a délka trvání konzultace (počet čld., popř. člh.; 1 čld. se rovná 8 člh.).
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

### 9.4 Provedení drobných úprav na vyžádání

- Identifikace požadavku.
- Požadavek na provozní úpravu.
- Popis realizace požadavku (včetně harmonogramu a pracnosti v čld).
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

## 10 Odstraňování vad

Odstraňování vad se řídí dále stanovenými zásadami:

### 10.1 Kategorizace vad

Kategorizaci vad provádí objednatel. Pokud poskytovatel systému nebude souhlasit se zařazením vady do určité kategorie a vznese námitku proti jejímu zařazení, rozhoduje o námitce s konečnou platností objednatel.

A) Havárie – funkce řešení, na které je objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a kritický dopad na činnost objednatele. Neexistuje způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem. Zahrnuje i případy, kdy objednatel nepovažuje provoz programového vybavení za bezpečný, činnost programového vybavení generuje významné bezpečnostní riziko.

B) Významná vada – funkce řešení, na které je objednatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Existuje způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, který je akceptovatelný objednatelem, nebo má tento stav minimální dopad činnost objednatele. Zahrnuje i případy, kdy objednatel nepovažuje provoz programového vybavení za bezpečný, činnost programového vybavení generuje bezpečnostní riziko.

C) Vada - chyby řešení, které do určité míry komplikují nebo omezují jeho využití. Zahrnuje i případy, kdy provoz řešení má nebo může mít dopad na jiné části IS objednatele, plně neodpovídá zásadám bezpečnostní politiky objednatele a dále ostatní vady výše nepopsané.

### 10.2 Odstraňování vad

Odstraňování vad při běžném provozu systému probíhá podle následujících zásad:

- Poskytovatel odstraní vadu co nejdříve, nejpozději však ve stanovené lhůtě, jak je uvedeno v tabulce č. 1. Dohodou pověřených osob smluvních stran ve věci podpory (alespoň jednou osobou za každou smluvní stranu) může být tato lhůta prodloužena v případě, kdy poskytovatel prokáže objektivní důvody, které mu brání v odstranění vady, bez povinnosti uzavření dodatku ke smlouvě. Vady se odstraňují v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30 hodin.
- Poskytovatel je v souvislosti s řešením vad povinen zajistit provedení zásahů do provozního prostředí objednatele dle pokynů objednatele. Tyto zásahy nesmí mít dopad do provozu ostatních informačních systémů objednatele.

Tabulka č. 1

Kategorie vad	Lhůta pro dočasné řešení	Lhůta odstranění vady
A	Poskytovatel implementuje dočasné řešení vedoucí k odstranění vady bez zbytečného odkladu, a to nejpozději <b>do 8 pracovních hodin</b> od obdržení oznámení o vadě.	Poskytovatel odstraní vadu nejpozději <b>do 16 pracovních hodin</b> od jejího nahlášení.

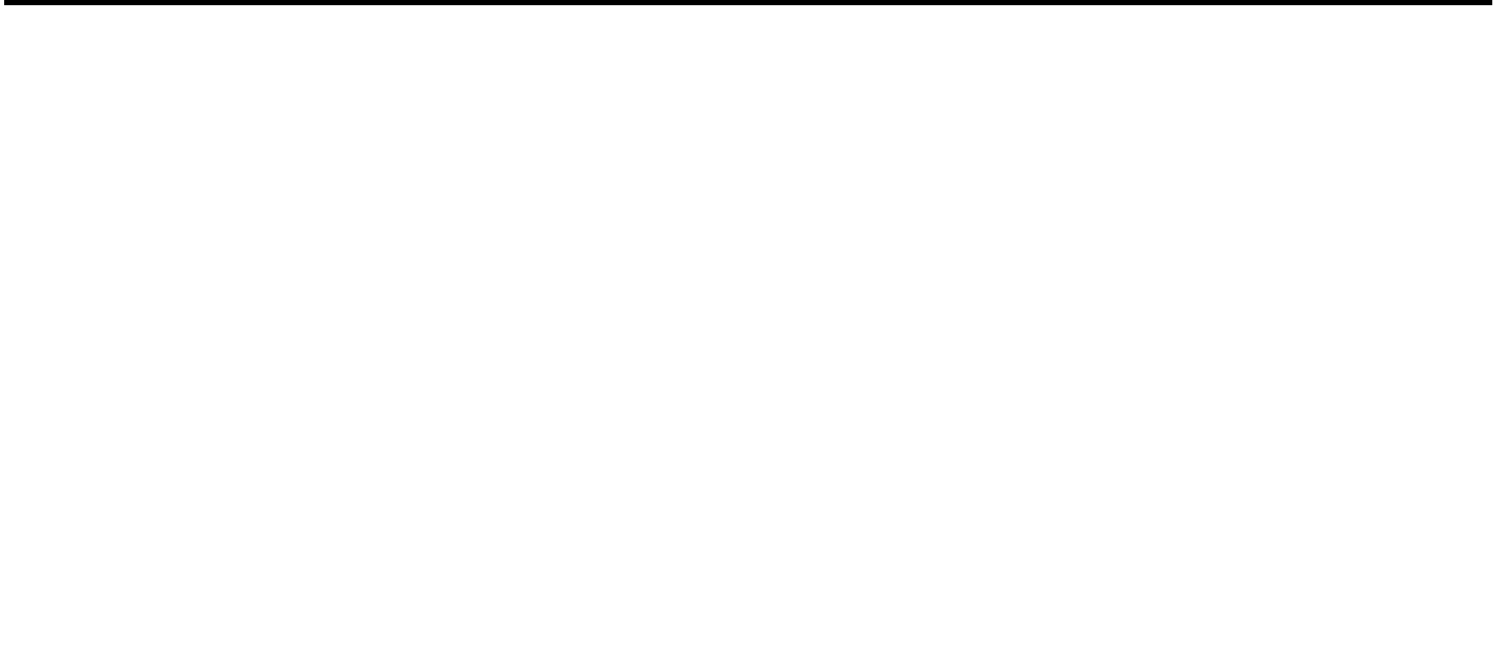
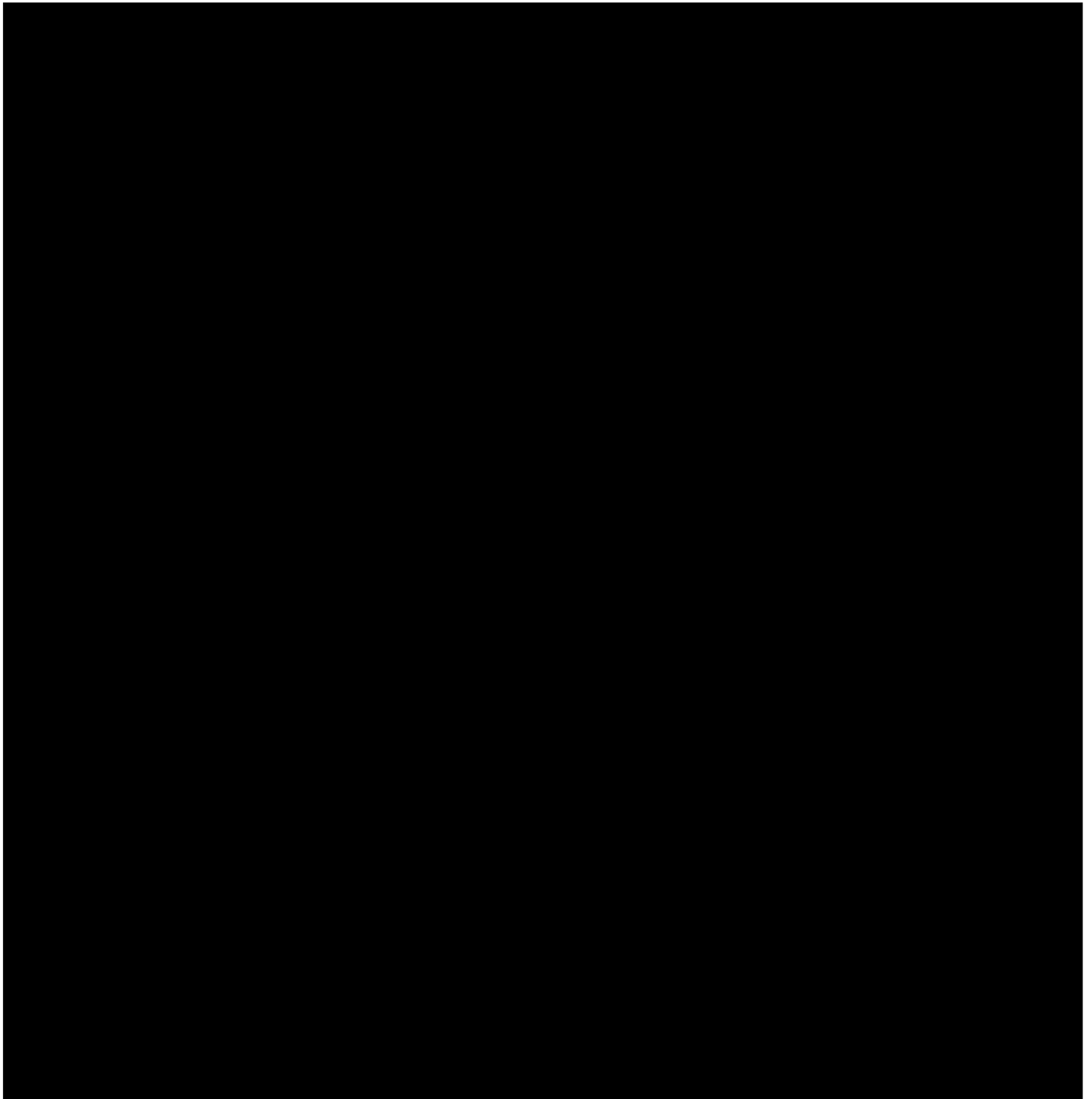
Kategorie vad	Lhůta pro dočasné řešení	Lhůta odstranění vady
B	Poskytovatel implementuje dočasné řešení vedoucí k odstranění vady bez zbytečného odkladu, a to nejpozději <b>do 2 pracovních dnů</b> od obdržení oznámení o vadě.	Poskytovatel odstraní vadu nejpozději <b>do 5 pracovních dnů</b> od jejího nahlášení.
C		Poskytovatel odstraní vadu nejpozději <b>do 20 pracovních dnů</b> od jejího nahlášení.

## 10.3 Slovník pojmů

Pojem/Zkratka	Popis
„den“	znamená kalendářní den, bez ohledu na státní svátky nebo ostatní svátky podle platných a účinných právních předpisů České republiky
„defekt“	jedná se o vadu ve standardním softwaru, který může být součástí poskytnutého Systému, na takovou vadu se vztahují pouze takové záruky, jaké nabízí Dodavatel standardního softwaru
„doba podpory“	doba, ve které se nám dovoláte, a ve které jsou spuštěna počítaďla pro výpočet parametrů SLA, obvykle v pracovních dnech mezi 9:00 – 17:00
„doba provozu“	doba, ve které je dostupný poskytovaný Systém, obvykle 24x7x365, pro potřeby výpočtu dostupnosti se používá v minutách, z doby provozu vypočítáváme dostupnost Systému
„náhradní řešení“	odborně workaround, je dočasný způsob vyřešení vady, který neodstraňuje její příčinu, ale umožňuje Objednateli dále využívat systém s omezením, či zcela bez omezení
„průměrná měsíční / roční dostupnost“	dostupnost Systému vyjádřená v procentech, vypočítává se jako: $dostupnost = \frac{(doba\ provozu - součet\ doby\ odstávek - součet\ doby\ výpadků)}{(doba\ provozu - součet\ doby\ odstávek)} \times 100$
„incident“	neplánované přerušeni chodu Systému, nebo částečné omezení chodu Systému, incident může být vyřešen pomocí „náhradního řešení“
„problém“ / „Znamá chyba“	za problém označujeme příčinu, nebo možnou příčinu jednoho nebo více Incidentů, která ještě nebyla analyzována, pokud je problém již analyzován a je určena konkrétní příčina problému, ale ještě není nalezeno řešení, označujeme takový problém za Znamou chybu
„odstávka“	plánovaná nedostupnost Služby / Systému, měří se v minutách
„pracovní den“	znamená kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky
„RTO“	„Recovery Time Objective“ – nejzazší termín, ve kterém obnovíme Službu po incidentu s Prioritou 1
„RPO“	„Recovery Point Objective“ – bod v čase, ke kterému obnovíme data v Systému poskytovaném v rámci Služby
„selhání“	neplánované přerušeni chodu Systému, při kterém došlo ke ztrátě dat Objednatele, selhání řešíme podle parametrů „RPO“ a „RTO“

<b>„servisní okno“</b>	čas, ve kterém můžeme provádět odstávky, a ve kterém nemusí být Služba / Systém dostupný
<b>„Servisní služby“</b>	znamená služby provozu, rozvoje a údržby Systému. Zejména podporu plynulého a stabilního provozu, dále pak analýzy, konzultace, programování a testování poskytované Dodavatelem v souladu s rámcovou smlouvou, dílčí smlouvou, nebo objednávkou
<b>„parametry SLA“</b>	měřitelné parametry, podle kterých vyhodnocujeme kvalitu poskytované Služby
<b>„Timesheet“</b>	výkaz provedených prací / činností
<b>„vada“</b>	obecné označení pro faktický stav, který brání řádnému užívání Systému Objednatelem. Za účelem dodávání Servisních služeb může být použito přesnějšího rozdělení vad, a to „selhání“, „výpadky“, „incidenty“, „problémy“ a „defekty“
<b>„výpadek“</b>	neplánované přerušení dodávky Služby, nedostupnost Systému, bez ztráty uživatelských dat Objednatele, měří se v minutách







### Dohlížené subjekty ČNB

- banky poskytující spotřebitelské úvěry dle § 1/1b zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů,
- banky poskytující spotřebitelské úvěry dle Směrnice Evropského parlamentu a Rady EU 2013/36/EU,
- družstevní záložny a spořitelny poskytující spotřebitelské úvěry dle §1/2b zákona č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech, ve znění pozdějších předpisů,
- stavební spořitelny poskytující spotřebitelské úvěry dle §1b zákona č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření, ve znění pozdějších předpisů,
- nebankovní poskytovatelé spotřebitelských úvěrů poskytující spotřebitelské úvěry dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů,
- obchodníci s cennými papíry podle § 5 odst. 1 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů,
- mateřské investiční holdingové společnosti v Unii podle čl. 4 odst. 1 bod 57 nařízení Evropského parlamentu a Rady 2019/2033 o obezřetnostních požadavcích na investiční podniky a o změně nařízení (EU) č. 1093/2010, (EU) č. 575/2013, (EU) č. 600/2014 a (EU) č. 806/2014,
- pobočky zahraničních obchodníků s cennými papíry podle § 24 odst. 1 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů,
- poskytovatelé služeb skupinového financování podle čl. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady 2020/1503 o evropských poskytovatelích služeb skupinového financování pro podniky a o změně nařízení (EU) 2017/1129 a směrnice (EU) 2019/1937,
- osoby oprávněné poskytovat platební služby podle § 5 písmene d) až l) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů,
- osoby oprávněné vydávat elektronické peníze podle § 6 písmene d) až f) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů,
- osoby oprávněné provozovat směnářenskou činnost podle ustanovení § 3 písm. c) zákona č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti, ve znění pozdějších předpisů,
- investiční společnosti podle § 7 zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů,
- samosprávné investiční fondy podle § 8 zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů,
- pobočky zahraničních investičních společností podle § 10 zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů,
- hlavní administrátoři podle § 41 zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů,
- depozitáři investičních fondů podle § 60 zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů,
- samostatní zprostředkovatelé dle ust. § 6 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů,
- akreditované osoby dle ust. § 61 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů,
- vázaní zástupci dle ust. § 15 odst. 1 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů,
- doplňková pojišťovací zprostředkovatelé dle ust. § 24 odst. 1 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů,

- osoby, nabízející možnost stát se pojištěným dle ust. § 4 odst. 1 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů,
- samostatní zprostředkovatelé dle ust. § 17 odst. 1 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů,
- akreditované osoby dle ust. § 62 odst. 1 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů,
- vázaní zástupci dle ust. § 27 odst. 1 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů,
- samostatní zprostředkovatelé dle ust. § 77 odst. 1 zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů,
- akreditované osoby dle ust. § 85 odst. 1 zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů,
- vázaní zástupci dle ust. § 78 odst. 1 zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů,
- investiční zprostředkovatelé dle ust. § 29 odst. 1 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů,
- akreditované osoby dle ust. § 14c odst. 2 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů,
- vázaní zástupci dle ust. § 32a odst. 1 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů
- distributoři panevropského penzijního produktu dle ust. § 4 odst. 1 zákona č. 91/2022 Sb., o panevropském osobním penzijním produktu

*Jedná se výčet dohlížených subjektů ČNB ke dni uzavření smlouvy. Změna této přílohy bude prováděna písemným oznámením poskytovateli.*

## Ujednání o zpracování osobních údajů (vzor)

(dále také jen „*Ujednání*“)

Smluvní strany se dohodly na tomto Ujednání, které naplňuje požadavky stanovené pro smlouvu o zpracování osobních údajů podle ustanovení čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „*GDPR*“).

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Česká národní banka**, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, IČO: 48136450 (dále též „*správce*“) v souladu se **smlouvou o poskytnutí, implementaci a podpoře SW řešení CRM650 – IS pro podporu dohledových aktivit ČNB**, evidenční číslo smlouvy ČNB: 92-358-21 (dále jen „*smlouva*“) určuje účel a prostředky **zpracování osobních údajů zaměstnanců objednatele**, zejména uživatelů SW řešení CRM650 – IS pro podporu dohledových aktivit ČNB (dále jen „*interní uživatelé*“) a **jiných osob než zaměstnanců objednatele**, zejména dohlížených subjektů (dohlížené subjekty FO či FOP, vlastníci, zaměstnanci, zástupci či spolupracovníci dohlížených subjektů PO a dalších společností zahrnutých do jejich obezřetnostní konsolidace nebo skupinového kapitálového testu), klientů dohlížených subjektů, stěžovatelů **dohlížených subjektů** (dále jen „*externí osoby*“) (společně dále jen „*subjekty údajů*“) a je tedy v **postavení správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 GDPR**.
- 1.2. PHYSTER TECHNOLOGY, a.s.**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl 8937, vložka B, se sídlem Novodvorská 368/65, 142 00 Praha 4, IČO: 27091937 (dále též „*zpracovatel*“) bude na základě smlouvy zpracovávat osobní údaje subjektů údajů a **bude ve vztahu ke správci v postavení zpracovatele osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 8 GDPR**.

### 2. Předmět Ujednání

Toto Ujednání upravuje vztahy mezi správcem a zpracovatelem a určuje jejich práva a povinnosti při zpracování osobních údajů zpracovatelem a v souvislosti s ním, zejména pak vymezuje rozsah osobních údajů, které bude zpracovatel zpracovávat, prostředky a účel, pro který bude osobní údaje zpracovávat, dobu zpracování osobních údajů, jakož i podmínky a záruky zpracovatele z hlediska technického a organizačního zabezpečení ochrany osobních údajů tak, aby zpracování probíhalo v souladu s právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

### 3. Účel zpracování a rozsah zpracovávaných osobních údajů

- 3.1.** Zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje subjektů údajů pouze v rozsahu nezbytném pro zajištění realizace smlouvy. Za osobní údaje jsou podle tohoto Ujednání považovány informace uvedené ve výčtu v odstavci 3.2 tohoto Ujednání („*osobní údaje*“).

**3.2.** Zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje předané či zpřístupněné ze strany správce pro účely zajištění vývoje, zejména realizace testů, a provozu, zejména podpora 3. úrovně (např. odstranění chyb), v rámci SW řešení CRM650 – IS pro podporu dohledových aktivit ČNB (*specifikace účelu zpracování osobních údajů*) pouze v následujícím rozsahu nezbytném pro výkon práv a povinností podle smlouvy:

- a) identifikační údaje;
- b) identifikační číselné údaje;
- c) kontaktní údaje;
- d) kvalifikační údaje;
- e) profesní údaje;
- f) pracovněprávní údaje;
- g) finanční údaje,
- h) finanční údaje vysoce osobní povahy,
- i) údaje o bezúhonnosti;
- j) údaje týkající se rozhodnutí ve správních věcech;
- k) údaje týkající se rozsudků v trestních věcech a trestných činů;
- l) objem zprostředkovaných spotřebitelských úvěrů;
- m) objem majetku zákazníků;
- n) objem zpracovaných pokynů a obchodů zákazníků;
- o) obrazový záznam;
- p) zvukový záznam.

**3.3.** Zpracovatel bude osobní údaje zpracovávat následujícími způsoby ve smyslu čl. 4 odst. 2 GDPR: shromážděním, zaznamenáním, uspořádáním, strukturováním, uložením, přizpůsobením nebo pozměněním, vyhledáním, nahlédnutím, použitím, zpřístupněním, seřazením či zkombinováním, zničením, výmazem nebo jiným způsobem v souvislosti s účelem zpracování osobních údajů podle odstavce 3.2 tohoto Ujednání.

**3.4.** Zpracovatel je ve všech případech při zpracování osobních údajů vázán prokazatelnými pokyny správce. Zpracovatel nesmí bez předchozího prokazatelného výslovného souhlasu anebo pokynu správce zpracovávané osobní údaje upravit nebo pozměnit, třídít nebo kombinovat, zpřístupnit ani předat třetí osobě, šířit ani zveřejňovat, ani jakýmkoli způsobem použít pro vlastní potřebu.

#### **4. Doba zpracování**

**4.1.** Zpracovatel bude osobní údaje zpracovávat po dobu nezbytnou pro účel zajištění realizace smlouvy.

**4.2.** Po uplynutí doby zpracování podle odstavce 4.1 tohoto Ujednání bude zpracovatel osobní údaje zpracovávat v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) a f) GDPR pouze v nezbytném rozsahu a výhradně za účelem plnění právními předpisy uložených povinností a ochrany práv a právem chráněných zájmů správce, zpracovatele, příjemce nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle po dobu vyplývající z příslušných zvláštních právních předpisů.

## 5. Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1. Správce pověřuje zpracovatele zpracováním osobních údajů výhradně za účelem podle odstavce 3.2 tohoto Ujednání.
- 5.2. Osobní údaje nebudou zpracovatelem zpracovávány ani s nimi nebude nakládáno jinak, než pouze za účelem, pro který byly osobní údaje zpracovateli poskytnuty, a vždy v souladu s pokyny správce; to platí i pro zpřístupnění či poskytnutí osobních údajů třetí osobě nebo předání mimo území EU.
- 5.3. Zpracovatel je povinen při každém případném využití cloudové služby předem informovat správce o tom, ve kterých zemích budou zpracovávány osobní údaje umístěny, a to i v případě jakékoli změny. Zařízení, na nichž budou osobní údaje uchovávány nebo jinak zpracovávány, se budou nacházet výlučně v zemích EU a osobní údaje budou předávány a uchovávány pouze v těchto zemích. Zpracovatel je zároveň povinen zajistit zpracování osobních údajů správce odděleně od případných osobních údajů jiných klientů zpracovatele.
- 5.4. Zpracovatel je povinen zabezpečit osobní údaje a zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a řídit se pokyny správce ve všech případech, kdy se jedná o zpracování či zabezpečení osobních údajů. Zpracovatel přijme technická, organizační a personální opatření adekvátní způsobu zpracování a v souladu s pokyny správce – přičemž toto zabezpečení bude odpovídat příslušným aktuálním používaným bezpečnostním standardům (podrobněji v odstavci 5.5 a násl. tohoto Ujednání).
- 5.5. Správce stanoví opatření, která považuje za dostatečná pro technické a organizační zabezpečení osobních údajů následovně:
  - a) Technické zabezpečení osobních údajů bude zajištěno pomocí prostředků:
    - (i) **počítačové bezpečnosti**; zpracovatel se zavazuje ke zpracování používat výhradně takové technické a programové prostředky, jejichž používání při vyloučení nepředvídatelných okolností eliminuje možnost narušení, ztráty, zničení či poškození osobních údajů, neoprávněného přístupu k nim, či neoprávněného nakládání s osobními údaji;
    - (ii) **komunikační bezpečnosti**; zpracovatel se zavazuje dodržovat taková opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů při jejich přenosu telekomunikačními kanály (včetně datových nosičů), jejichž povaha eliminuje při vyloučení nepředvídatelných okolností možnost narušení (šifrování);
    - (iii) **fyzické bezpečnosti**; v tomto ohledu zpracovatel prohlašuje, že místo, ve kterém budou osobní údaje zpracovávány a ve kterém budou uchovávány spisy a dokumenty, bude mít charakter prostoru zabezpečeného před možnostmi narušení bezpečnosti;

Zpracovatel bude plnit všechny povinnosti stanovené v tomto ustanovení písm. a) využíváním prostředků odpovídajících dosaženému stupni technického pokroku a nárokům odborné péče.

### b) Organizační zabezpečení:

- (i) osobní údaje budou zpřístupněny pouze určeným osobám z oprávněného personálu zpracovatele a případně oprávněným osobám, které odpovídají za zajištění bezpečnosti systému, kde jsou osobní údaje uloženy, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;

- (ii) zpracovatel je povinen zabezpečit poučení osob, které mají v rámci zpracování osobních údajů přístup k těmto údajům, aby všechny tyto osoby byly řádně poučeny o svých povinnostech při zpracovávání osobních údajů, zejména pak o povinnosti mlčenlivosti ve vztahu k těmto osobním údajům;
- c) Dále je zpracovatel povinen:
- (i) zabránit neoprávněným osobám v přístupu k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování, a také zabránit neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje.
- 5.6.** Zpracovatel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s právními předpisy, zejména s GDPR a dalšími předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, jakož i provádět nejméně jednou ročně hodnocení efektivnosti přijatých opatření, a to včetně vedení a zpřístupnění následující dokumentace:
- a) seznamu osob, které jsou oprávněny přistupovat k osobním údajům (včetně rozsahu oprávnění);
  - b) elektronického přehledu informací o veškerých přístupech jednotlivých osob k osobním údajům.
- 5.7.** Zpracovatel bude neprodleně písemně informovat správce v případě jakýchkoliv potíží při plnění povinností vyplývajících z tohoto Ujednání, jakož i o všech okolnostech týkajících se porušení povinností při zpracování a ochraně osobních údajů, zejména o případech, kdy dojde k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či změně zpracovávaných osobních údajů nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění zpracovávaných osobních údajů. V takovém případě zpracovatel přijme v nejkratším možném termínu veškerá nezbytná opatření k zajištění dostatečné ochrany osobních údajů, notifikuje správce o těchto skutečnostech prostřednictvím kontaktních osob uvedených ve smlouvě a následně postupuje v souladu s GDPR a pokyny správce, budou-li mu sděleny.
- 5.8.** V případě, že v souvislosti se zpracováním osobních údajů zpracovatelem bude zahájeno řízení ze strany orgánu veřejné správy, zpracovatel poskytne správci v těchto řízeních veškerou potřebnou součinnost.
- 5.9.** Zpracovatel je správci na jeho žádost nápomocen při posuzování vlivu zpracovávání osobních údajů na ochranu osobních údajů a při konzultacích správce s dozorovým orgánem, při zohlednění povahy zpracovávání a informací, jež má zpracovatel k dispozici.
- 5.10.** Zpracovatel nezapojí do zpracovávání osobních údajů dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení správce. V případě, že jakákoliv část zpracovávání osobních údajů bude vykonávána dalším zpracovatelem po předchozím písemném povolení správce, zůstává zpracovatel plně odpovědný vůči správci za zpracovávání osobních údajů.
- 5.11.** Správce je oprávněn kontrolovat dodržování pravidel stanovených pro zpracování v GDPR či v tomto Ujednání u zpracovatele, resp. i na jiném místě, kde dochází ke zpracování osobních údajů. Zpracovatel za tímto účelem zajistí zástupcům správce, kteří budou provedením kontroly pověřeni, přístup ke všem relevantním informacím a na všechna příslušná místa tak, aby mohlo být řádně provedeno hodnocení oprávněnosti zpracování. Zpracovatel poskytne správci na jeho vyžádání veškeré podklady o přijatých a provedených technických a organizačních opatřeních k zajištění ochrany osobních údajů.



**5.12.** Po ukončení poskytování služeb podle smlouvy zpracovatel neprodleně vrátí veškeré osobní údaje správci, s výjimkou údajů, které je zpracovatel povinen uchovávat na základě platných právních předpisů.

## **6. Odpovědnost za újmu a smluvní pokuty**

- 6.1.** Článek 6 upravuje odpovědnost za újmu a nárok na smluvní pokuty v případě porušení podmínek tohoto Ujednání. Znění tohoto článku 6 se nevztahuje na smluvní pokutu a úrok z prodlení podle článku VIII smlouvy, ve znění pozdějších dodatků, jehož platnost a účinnost zůstává v plném rozsahu zachována.
- 6.2.** Zpracovatel se zavazuje nahradit správci jakoukoliv újmu, včetně nemajetkové, která vznikne z důvodu porušení tohoto Ujednání ze strany zpracovatele. V tomto závazku zpracovatele je zahrnuta i povinnost odškodnit správce za (i) jakékoliv nároky, a to zejména zadostiučinění, peněžité náhrady nebo pokuty, úspěšně uplatněné v soudním popř. správním řízení, ze strany třetích osob, (ii) za správní pokuty uložené správci pravomocně dozorovým orgánem, nebo (iii) jakoukoli újmu utrpěnou poškozením dobré pověsti v příčinné souvislosti s porušením povinností stanovených právními předpisy nebo tímto Ujednáním ze strany zpracovatele.
- 6.3.** Pokud dojde k porušení GDPR nebo jiných právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů pouze v důsledku jednání té smluvní strany, které je v souvislosti s tímto porušením uložena správní pokuta, hradí náklady na uhrazení správní pokuty plně ta strana, která GDPR nebo jiný právní předpis v oblasti ochrany osobních údajů prokazatelně porušila a již současně byla uložena pokuta.
- 6.4.** V případě, že zpracovatel správci neumožní kontrolu ohlášenou v souladu s odstavcem 5.11 tohoto Ujednání, anebo během kontroly správci neposkytne pro předmět kontroly potřebnou součinnost, je správce oprávněn po zpracovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý pracovní den takto trvajícího prodlení na straně zpracovatele.
- 6.5.** Zpracovatel je povinen odstranit kontrolou zjištěné nedostatky ve lhůtě 5 pracovních dnů, není-li mezi zpracovatelem a správcem dohodnuto jinak. V případě, že zpracovatel neodstraní kontrolou zjištěné nedostatky, je správce oprávněn po zpracovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení na straně zpracovatele.
- 6.6.** V případě, že zpracovatel poruší kteroukoli z povinností sjednaných v čl. 5 (vyjma odstavce 5.11) tohoto Ujednání, je správce oprávněn po zpracovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 6.7.** Ujednáním o smluvní pokutě podle tohoto článku není dotčeno právo správce na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti.
- 6.8.** Zpracovatel prohlašuje, že má platně uzavřeno pojištění v dostatečném rozsahu pro případ škody vzniklé porušením jeho povinností z tohoto Ujednání, a bude jej udržovat po celou dobu trvání závazků z tohoto Ujednání.

## **7. Trvání závazků**

- 7.1.** Závazek ke zpracování osobních údajů se sjednává pouze na dobu existence závazkového vztahu vzniklého ze smlouvy, nejpozději do dne likvidace posledního zpracovávaného osobního údaje zpracovatelem ve smyslu povinnosti zlikvidovat osobní údaje podle příslušných ustanovení GDPR.

- 7.2. V případě ukončení smlouvy předá zpracovatel veškeré osobní údaje správci na dohodnutém datovém nosiči a následně neprodleně zlikviduje veškeré záznamy (s výjimkou upravenou v odstavci 4.2 tohoto Ujednání) v jím spravovaných datových úložištích a na datových nosičích, včetně provozně-bezpečnostních záloh zpracovatele i datových záloh uložených u jeho případného poddodavatele.

## 8. Další ujednání

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vstoupit v jednání o doplnění tohoto Ujednání, pokud vyjde najevo potřeba takového doplnění zejména s ohledem na nově přijaté právní předpisy, stanoviska dozorových orgánů, nebo rozhodování soudních či správních orgánů, a poskytnout si veškerou potřebnou součinnost ke sjednání dodatku smlouvy, pokud bude pro potřeby plnění požadavků obecného nařízení či jiných právních předpisů potřebný.
- 8.2. Za písemnou formu se pro účely tohoto Ujednání nepovažuje e-mailová ani jiná elektronická forma. Výjimkou je situace, v níž zpracovatel informuje správce ve smyslu odstavce 5.7 (potíže při plnění povinností vyplývajících z tohoto Ujednání a okolnosti týkající se porušení povinností při zpracování a ochraně osobních údajů), a také oznámení kontroly ve smyslu odstavce 5.11, které lze provést i elektronickým oznámením prokazatelně doručeným druhé smluvní straně. V případě oznámení kontroly postačuje prokazatelné odeslání oznámení správcem na e-mailovou adresu \_\_\_\_\_ určenou pro tento účel zpracovatelem.

V Praze dne .....

V Praze dne .....

Za správce:

Za zpracovatele:

.....

.....