

TECHNICKÁ SPECIFIKACE VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

s názvem

Provoz a správa Centrály Systému CzechPOINT –

1. pololetí 2012

Předmětem veřejné zakázky je provoz a správa Centrály CzechPOINT, spočívající v poskytování služeb v období ode dne podpisu smlouvy do 31.8.2012 (dále jen Smlouva) spočívající zejména v:

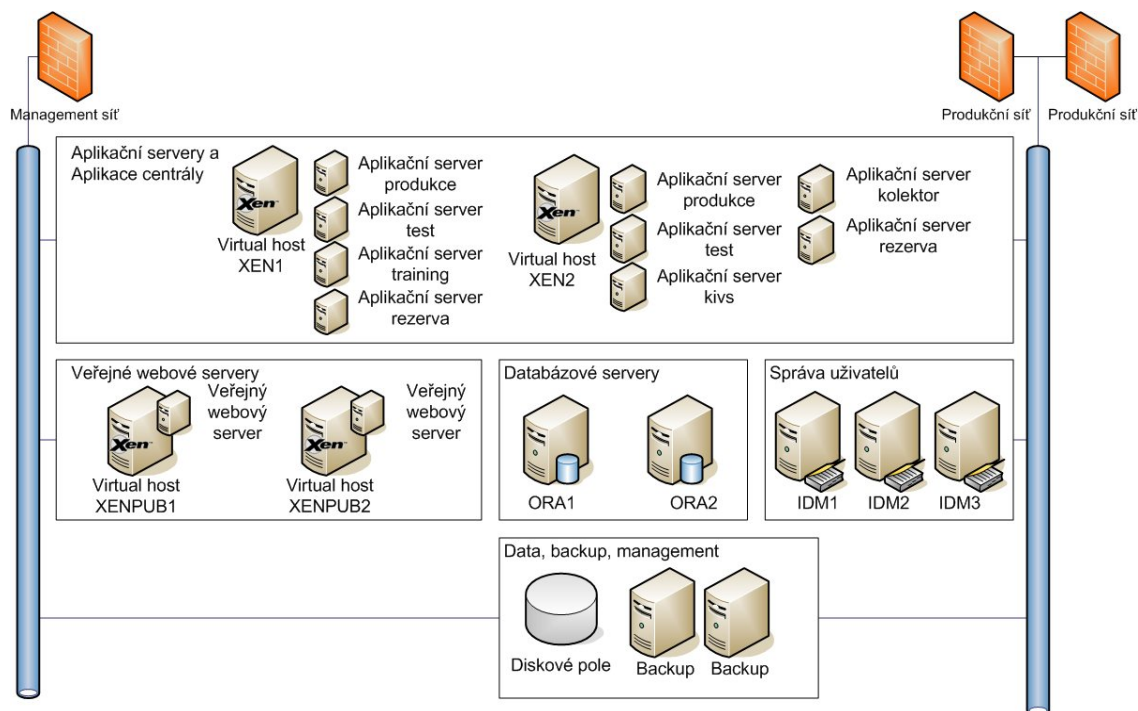
- A) zajištění provozu a vysoké dostupnosti Centrály CzechPOINT;
- B) poskytování služeb technické podpory včetně maintenance ke stávajícímu Systému CzechPOINT a ke všem produktům, nad kterými je Systém CzechPOINT provozován;
- C) poskytování služeb technické podpory včetně Helpdesku;
- D) zajištění provozu a dostupnosti testovacího, školícího a vývojového prostředí Systému CzechPOINT;
- E) zajištění správy obsahu identitního adresáře CzechPOINT;
- F) zajištění údržby www stránek CzechPOINT;
- G) zajištění souladu s legislativou Systému CzechPOINT v reálném čase.

1. Popis Systému CzechPOINT jako celku a popis Centrály Systému CzechPOINT

1.1 Systém CzechPOINT je komunikačním prostředím pro poskytování informací z vybraných informačních systémů veřejné správy. Systém CzechPOINT vyžádaná a přenášená data neukládá ani negarantuje jejich obsah. Systém CzechPOINT negarantuje provoz informačních systémů, ze kterých jsou požadovaná data přenášena. Systém CzechPOINT je vybudován jako technologická centrála s dílčími aplikačními moduly vykonávajícími požadované úkony.

1.2 Popis Centrály Systému CzechPOINT

Základní blokové schéma Centrály Systému CzechPOINT:



1.3 Popis HW prostředků, na kterých je Systém CzechPOINT provozován:

- Servery: Centrála Systému CzechPOINT je provozována na 3 ks Serverů IBM BladeCenter H, osazených 42 blade servery, na kterých je definováno 50 virtuálních strojů (virtualizační technologie XEN). Systém má dostatečnou kapacitu pro další rozšiřování výkonu.
- Diskové pole: Centrála Systému CzechPOINT využívá 1ks diskového pole EMC CLARiiON CX4-120, které je propojeno se servery prostřednictvím SAN.
- Infrastruktura: Centrála Systému CzechPOINT využívá infrastrukturní prvky Centrálního místa služeb (CMS).

1.4 Popis SW prostředků, na kterých je Systém CzechPOINT provozován:

a) Přehled SW produktů Centrály Systému CzechPOINT

Počet licencí	Název produktu	Maintenance zajištěna do
unlimited	Novell Identity Manager	30.6.2012
unlimited	Novell Identity Manager Roles Based Provisioning Module	30.6.2012
4 CPU	Oracle Database Standard Edition Processor License (2x2x4x0,5)	31.8.2012

Příloha č.1 k ZD č.j. MV-16467-3/VZ-2012

4 CPU	Veritas Storage Foundation Standard HA 5.0 SOL x64 per Processor Tier 1 Std Band S	31.12.2011
35	SUSE Linux Enterprise Server 10	31.8.2012
1	Windows Server 2003 R2 Std Sngl	-
1	Microsoft SQL Server Express Edition	-
1	Sentinel 6.0	31.12.2011
400	Novell Teaming+Conferencing	31.12.2011
1	EMC NetWorker Network Edition	31.12.2011
1	Software602XML Form License	30.6.2012

b) Aplikační software a moduly Systému CzechPOINT:

- aplikace CzechPOINT verze 0.68.1.

Dodavatelem výše uvedeného aplikačního software je společnost **Software602 a.s.**, Hornokřská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236.

- Výpis z Katastru nemovitostí (KN) – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokřská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236
- Výpis z Obchodního rejstříku (OR) – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokřská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236
- Výpis z Živnostenského rejstříku (ŽR) – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokřská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236
- Výpis z Rejstříku trestů (RT) – dodavatelem je společnost Deltax system a.s., Jankovcova 1569/2c, 170 00 Praha 7, IČ 49241451
- Přijetí podání podle živnostenského zákona (§72) – dodavatelem je společnost Deltax system a.s., Jankovcova 1569/2c, 170 00 Praha 7, IČ 49241451
- Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č.124/2008 Sb. (VRT) - dodavatelem je společnost Deltax system a.s., Jankovcova 1569/2c, 170 00 Praha 7, IČ 49241451
- Výpis z bodového hodnocení řidiče (BODY) – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokřská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236
- Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů (SKD) – dodavatelem je společnost ASD Software, s.r.o., Žerotínova 2981/55A, 787 01 Šumperk, IČ 623 63 930
- Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH (ISOH) – dodavatelem je společnost Deltax system a.s., Jankovcova 1569/2c, 170 00 Praha 7, IČ 49241451
- Hlášení nesouladu předložených dokladů na kontaktních místech CzechPOINT – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokřská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236

Příloha č.1 k ZD č.j. MV-16467-3/VZ-2012

- Napojení matričních úřadů na Centrálu CzechPOINT – dodavatelem je společnost KOMIX s.r.o., Radlická 751/113e, 150 00 Praha 5, IČ 47117087
- Centrální asistent Systému CzechPOINT – dodavatelem je společnost DATRON, a.s., Vachkova 3008, 470 01 Česká Lípa, IČ 43227520
- Samoobslužné rozhraní pro správu identit uživatelů – dodavatelem je společnost Novell Professional Services Česká republika, s.r.o., Na Žertvách 29/2247, 180 00 Praha 8, IČ 25625632
- POWER User Forum Systému CzechPOINT – dodavatelem je společnost Továrna na dokonalé programy, s.r.o., Bohuňova 1366, 140 00 Praha 4, IČ 45272638
- Kolektor terénních dat prostřednictvím Systému CzechPOINT – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokrčská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236
- SMS navigace – dodavatelem je společnost AutoCont CZ a.s., Poděbradská 55/88, 198 00 Praha 9, IČ 476 76 795
- Auditní software Centrály CzechPOINT – dodavatelem je společnost Novell Professional Services Česká republika, s.r.o., Na Žertvách 29/2247, 180 00 Praha 8, IČ 25625632
- Manuální výpis z rejstříku trestů – dodavatelem je společnost Deltax system a.s., Jankovcova 1569/2c, 170 00 Praha 7, IČ 49241451.

Podpora výše uvedeného aplikačního software a jednotlivých modulů je zajištěna do 31.12.2011.

- Výpis z Insolvenčního rejstříku (ISIR) – dodavatelem je společnost CCA Group a.s., Karlovo nám. 17, 120 00 Praha 2, IČ 25695312;
- Úschovna Centrály Czech POINT – dodavatelem je společnost DATRON, a.s., Vachkova 3008, 471 01 Česká Lípa, IČ 43227520;
- Aplikační vrstva pro konverzi dokumentů (AVK) – dodavatelem je společnost Profinit, s.r.o., Praha 6, Tychonova 2, PSČ 160 00, IČ 25650203;
- Centrální úložiště ověřovacích doložek Centrály Czech POINT – dodavatelem je společnost Novell Professional Services Česká republika, s.r.o., Na Žertvách 29/2247, 180 00 Praha 8, IČ 25625632;
- Agendy související se zajištěním provozu ISDS na kontaktních místech Czech POINT (AgISDS) – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokrčská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236;
- Konektor Centrály Systému Czech POINT na spisovou službu MV ČR – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokrčská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236;
- Rozhraní Czech POINT@office – dodavatelem je společnost Novell Professional Services Česká republika, s.r.o., Na Žertvách 29/2247, 180 00 Praha 8, IČ 25625632;
- Administrativní modul kontaktních míst Czech POINT – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokrčská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236;

Příloha č.1 k ZD č.j. MV-16467-3/VZ-2012

- Agenda „Dědictví“ v Systému Czech POINT (ISND) – dodavatelem je společnost KOMIX s.r.o., Radlická 751/113e, 150 00 Praha 5, IČ 47117087.

Podpora jednotlivých výše uvedených modulů již skončila a nebyla dosud obnovena.

- Internetové kontaktní místo veřejné správy Czech POINT (IKM) – dodavatelem je společnost ALWIL Trade, spol. s r.o., Průběžná 2397/76, 100 00 Praha 10, IČ 16188641;
- Katalog autentizačních a autorizačních služeb Jednotného Identitního Prostoru Czech POINT (JIP) – dodavatelem je společnost Novell Professional Services Česká republika, s.r.o., Na Žertvách 29/2247, 180 00 Praha 8, IČ 25625632;
- Systém DONES – dodavatelem je společnost Software602 a.s., Hornokřčská 15, 140 00 Praha 4, IČ 63078236.

Výše uvedené moduly jsou aktuálně uváděny do funkčního provozu a mají zajištěnu maintenance do 30.6.2012.

Zadavatel dále předpokládá, že během platnosti smlouvy uvede do běžného provozu minimálně následující funkcionality (samostatné moduly) Systému CzechPOINT:

- Online dokumentace Systému CzechPOINT;
- Obecné podací místo;
- Souhrnný formulář agend ISDS;
- Univerzální rozhraní k ISVS poskytovatelů dat.

Všechny nově zaváděné funkcionality (samostatné moduly) Systému CzechPOINT budou mít zajištěnu maintenance minimálně do 31.8.2012.

2. Struktura a popis požadovaných služeb zajištění vysoké dostupnosti Centrály CzechPOINT

Poskytovatel bude povinen zajistit vysokou dostupnost systému, který má zajištěno fungování v režimu 24x7. V rámci tohoto řešení Zadavatel požaduje využití technik Load Balancingu se zajištěním zvýšené dostupnosti infrastruktury a na každé úrovni (operační systém, infrastrukturní software (identity manager, databázová aplikace), aplikace Centrály CzechPOINT apod.) nezávisle na použitém hardware. Jednotlivé úrovně musí být odolné proti výpadku jedné komponenty dané úrovně. Řešení musí být škálovatelné ve všech úrovních bez zásadních zásahů do dané architektury systému.

A) V případě výpadku systému Zadavatel požaduje:

Příloha č.1 k ZD č.j. MV-16467-3/VZ-2012

- v době od 06:00 do 19:00 hodin v pracovních dnech (Standardní provozní doba) obnovení provozu nejpozději do 1 hodiny od nahlášení nefunkčnosti systému. Nefunkčností systému je myšlen výpadek funkcí Centrály Systému CzechPOINT podle čl. 3.3, a to Typu 1 a Typu 2.
- v době od 19:00 do 06:00 hodin v pracovních dnech a v průběhu víkendu obnovení provozu nejpozději do 7:00 hodin následujícího pracovního dne

B) Celková doba nefunkčnosti systému Typ 1 (viz. čl. 3.3. pro specifikaci typů nefunkčností) nesmí v průběhu poloviny kalendářního roku kumulativně přesáhnout 12 hodin ve Standardní provozní době. Přesáhnutí této doby bude hodnoceno stejně jako neobnovení funkčnosti systému.

Poskytovatel bude povinen:

- monitorovat stav systému, jeho vysoké dostupnosti a na základě výstupů a poznatků monitorování předkládat návrhy na zajištění vysoké dostupnosti.
V případě, že se projeví vzájemná nekompatibilita jakýchkoliv komponent v prostředí Centrály Systému CzechPOINT, včetně všech v reálném čase provozovaných modulů, zajistí Poskytovatel chod Systému CzechPOINT v plném rozsahu a přijme taková opatření, aby se důsledky takové nekompatibility potlačily nebo neprojevovaly;
- realizovat veškeré činnosti vedoucí k prosté údržbě systému mimo standardní provozní dobu;
- předkládat Zadavateli návrhy vedoucí k zajištění a optimalizaci provozu systému spolu s ekonomickými analýzami dopadů případné realizace předložených návrhů.

3. Struktura a popis požadovaných služeb technické podpory a maintenance

3.1 Technická podpora a maintenance HW

Poskytovatel bude povinen monitorovat stav HW prvků, na kterých je Systém CzechPOINT provozován.

- a) V případě hrozby nedostatečné HW kapacity předloží Zadavateli návrh opatření pro zajištění další funkčnosti bez omezení nebo rizika výpadku.
- b) V případě výpadku kterékoliv HW části v důsledku závady/poruchy bude povinen přijmout taková opatření, která zajistí funkčnost systému bez dalších omezení.
- c) V případě poruchy kterékoliv HW části v záruční době je povinen oznámit tuto skutečnost technickému zástupci Zadavatele a následně ve spolupráci s dodavatelem dané HW části řešit reklamační řízení až do doby odstranění problému.

Poskytovatel následně předloží Zadavateli návrh opatření k odstranění HW nedostatečnosti nebo závady/poruchy. Všechna takto předkládaná opatření musí být plně kompatibilní s provozovanými HW zařízeními a SW technologiemi v Centrále Systému CzechPOINT.

3.2 Technická podpora a maintenance SW

Poskytovatel bude povinen monitorovat rozvoj SW technologií, na kterých je Systém CzechPOINT provozován.

a) Bude povinen předkládat Zadavateli návrhy na:

- pořízování maintenance (např. software assurance, subscription atd.) k dílčím produktům, kde technologický rozvoj a cenové podmínky poskytovatele autorských práv zajistí optimální poměr cena/výkon při provozování Systému CzechPOINT;
- pořízování upgrade k dílčím provozovaným technologiím v souladu s požadavky na provoz a rozvoj Systému CzechPOINT;
- pořízování nových technologií spojených s provozováním Systému CzechPOINT tak, aby byla zajištěna vysoká míra dostupnosti a bezpečnosti při optimalizaci nákladů spojených s provozovanými nebo nově pořízovanými komponenty;
- změny licenčních modelů u produktů provozovaných Systémem CzechPOINT v případech, že bude jiný způsob licencování pro Zadavatele výhodnější nebo Zadavateli při provozování Systému CzechPOINT nebo jeho části bude hrozit překročení limitů stanovených pro daný typ licence.

b) V případě, že SW produkty uvedené v článku 1.4 budou mít v době uzavření Smlouvy zajištěno poskytování maintenance, Poskytovatel bude vůči Zadavateli plnit následující úkoly:

- zajistit pokračování maintenance po celou dobu platnosti smlouvy;
- zajistit poskytování všech služeb spojených s maintenance ze strany příslušného smluvního partnera (resp. vykonavatele autorských práv);
- provádět implementaci nových verzí, mezipatchů, záplat a patchů k dílčím částem Systému CzechPOINT tak, aby Systém CzechPOINT byl provozován v optimální konfiguraci vzhledem k výkonnosti HW a SW prostředků Centrály i obecně platným standardům na straně koncových uživatelů včetně všech požadavků na zajištění vysoké míry dostupnosti a bezpečnosti Systému CzechPOINT;
- provádět poradenství k implementaci nových modulů nebo jejich verzí v rámci Systému CzechPOINT.

3.3 Poskytování služeb technické pomoci při řešení technických problémů systému

Zadavatel předpokládá rozlišení základních typů technických problémů a nefunkčností systému:

- **Typ 1:** nefunkčnost systému jako celku nebo nefunkčnost klíčové součásti, která zabraňuje vystavování všech typů výpisů na kontaktních místech; nemožnost vystavování výpisů z klíčových agend, tj. IKM, RT, VRT, KN, BODY; nefunkčnost JIP;
- **Typ 2:** nefunkčnost infrastrukturní části systému, která ztěžuje nebo komplikuje vydávání výpisů na kontaktních místech, nebo výrazně omezuje množství kontaktních míst, která mohou aktivně pracovat;
- **Typ 3:** nefunkčnost části systému, která zamezuje vystavování výpisů z méně využívaných agend (OR, RŽP, MA_ISOHO apod.), nebo negativně

ovlivňuje vnitřní funkce systému (administrace, monitoring, statistiky apod.);

- **Typ 4:** nefunkčnost, která nemá žádný vnější projev, ale představuje riziko výskytu jednoho z předchozích typů (výpadek části clusterového řešení apod.).

A) Všechny typy závad mohou být nahlášeny následujícími mechanismy:

- Hlášení oprávněnou osobou Zadavatele, a to e-mailem nebo telefonicky. Poskytovatel bude povinen zpětně potvrdit přijetí hlášení, od kterého se počítá čas zahájení opravy.
- Hlášení helpdesku. Poskytovatel bude povinen poté, co vyhodnotí hlášení helpdesku jako nefunkčnost, neprodleně oznámit přijetí hlášení oprávněné osobě Zadavatele, od kterého se počítá čas zahájení opravy.
- Automatické monitorovací systémy. Poskytovatel bude povinen zpětně doložit čas zahájení opravy poté, co vyhodnotil informace z monitorovacích systémů jako nefunkčnost.

B) Doba zahájení a vyřešení opravy

- Typ 1: Oprava musí být zahájena neprodleně tak, aby byly dodrženy lhůty obnovy funkčnosti systému stanovené v článku 2.
- Typ 2: Oprava musí být zahájena do 2h v období od 8:00 do 18:00 v pracovních dnech.
- Typ 3: Oprava musí být zahájena do 6h v období od 8:00 do 18:00 v pracovních dnech.
- Typ 4: Oprava musí být zahájena do 1 pracovního dne. V případě, že se v průběhu opravy vyskytne jiný typ nefunkčnosti, je třeba postupovat podle lhůt stanovených u daného typu.

Ve všech případech nefunkčnosti bude Poskytovatel Zadavatele informovat následujícím způsobem:

- Neprodleně po nahlášení nefunkčnosti informovat helpdesk a kontaktní osoby Zadavatele o možných dopadech nefunkčnosti;
- Po nalezení příčiny nefunkčnosti informovat helpdesk a kontaktní osoby Zadavatele o pravděpodobném čase odstranění nefunkčnosti a případně alternativních způsobech řešení;
- Po odstranění nefunkčnosti informovat helpdesk a kontaktní osoby Zadavatele o způsobu vyřešení a případné úpravě konfigurace systému pro zamezení budoucího výskytu nefunkčnosti.

Problémy budou řešeny vzdáleně pomocí přístupu VPN kanálem, nebo v nutných případech v místě provozu Centrály Systému CzechPOINT.

Na řešení problému bude Poskytovatel pracovat až do doby, kdy bude splněno alespoň jedno z následujících kritérií:

- Vyřešení problému a obnovení funkce v plném rozsahu
- informování Zadavatele o tom, že nefunkčnost systému je způsoben známou, dosud nevyřešenou chybou. V takovém případě vytvoří

Poskytovatel popis alternativního řešení nebo navrhne úpravu systému tak, aby se chyba neprojevovala.

- informování Zadavatele o tom, že nefunkčnost je způsobena z pohledu Poskytovatele vnějším prostředím (infrastruktura apod.). V takovém případě Poskytovatel Zadavateli poskytne součinnost při řešení této nefunkčnosti s dodavatelem vnějšího prostředí.
- v případě problémů s produkty jiných výrobců. V takovém případě bude Poskytovatel výrobce informovat o vadě a poskytne Zadavateli informace, které získal jako odpověď po eskalaci problému tomuto výrobcí.

4. Poskytování služby HelpDesk

Zadavatel požaduje zajištění poskytování služby telefonické a e-mailové pomoci (HelpDesk) pro projekt Czech POINT pro přístupující uživatele ze strany orgánů veřejné moci (OVM), samosprávy, a uživatele na straně zákonem stanovených subjektů (např. advokátní komora, banky, soudní exekutoři). Předpokládané vytížení telefonických linek je cca 200 volání denně. Služba bude zabezpečována v souladu s následující specifikací:

- a) Zajištění provozu telefonické linky pro volání z celé ČR;
- b) Správa e-mailových schránek pro pokládání dotazů a hlášení problémů;
- c) Poskytování služby v pracovní dny od 8.00 hod do 18.00 hod. pondělí až pátek mimo státem uznávaných svátků;
- d) Služba bude poskytována minimálně pěti operátory, počet operátorů může být zkorigován tak, aby odpovídal skutečnému objemu poskytovaných služeb na základě statistických údajů;
- e) Zadavatel požaduje, aby byl Helpdesk připraven řešit následující problémy do 5 dnů ode dne podpisu Smlouvy:
 - i. Resetování účtu lokálního administrátora,
 - ii. Způsob přiřazování rolí uživatelů,
 - iii. Způsob přiřazování certifikátů uživatele,
 - iv. Správa certifikátů uživatele na různých operačních systémech,
 - v. Diagnostika problémů při přihlášení uživatele,
 - vi. Znalost struktury a zabezpečení datových zpráv,
 - vii. Znalost aktivace/deaktivace změn, zneplatnění přístupových údajů v datových schránkách;
 - viii. Poskytování informací o stavu jednotlivých poskytovaných služeb;
- f) Zadavatel může kdykoliv požadovat krátkodobé navýšení počtu operátorů nebo krátkodobou změnu rozsahu pracovní doby poskytování služby v případě mimořádných situací;
- g) Zadavatel požaduje možnost si vyžádat poskytnutí informací pracovníkům kontaktních míst a OVM interaktivním způsobem před zavedením významných změn funkcionality Systému Czech POINT;
- h) Zabezpečení zpětného doručení vyřešeného problému;

Příloha č.1 k ZD č.j. MV-16467-3/VZ-2012

- i) Vždy do 5. dne měsíce následujícího po měsíci v němž bylo plnění poskytováno, předání Zadavateli elektronickou formou (formát .XLS nebo .ODS) statických údajů o poskytování služby za měsíc, v němž bylo plnění poskytováno, a to ve formě předepsané tabulkou, která bude v elektronické formě předána Poskytovateli, a která obsahuje následující informace:
- Forma a kategorie dotazu,
 - Identifikace volajícího (minimálně na úrovni subjektu),
 - Datum a čas přijetí dotazu,
 - Datum a čas odpovědi na dotaz,
 - Datum a čas případné eskalace,
 - Samostatnou součástí statistik je popis nejčastěji se opakujících dotazů jako podklad pro informační FAQ dokumenty, a to elektronickou formou (formát .doc nebo .odt).

Poskytování součinnosti pro zajištění služeb Helpdesku

Zadavatel dále požaduje provádět podporu pro potřeby Helpdesku Systému CzechPOINT v případě nahlášení problému pověřenou osobou Zadavatele následovně:

- hlášení budou přijímána a podpora bude vykonávána v daném časovém pokrytí, tedy denně minimálně v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 a to telefonicky nebo emailem;
- hlášení budou předávána ověřeným mailem nebo faxem pověřenou osobou Zadavatele. Tyto osoby budou jmenovány Zadavatelem do 5-ti dnů ode dne podpisu smlouvy;
- Poskytovatel zahájí servisní zásah nebo práce na poskytnutí relevantní informace s dobou odezvy šest (6) hodin. Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne v době daného časového pokrytí od přijetí oznámení problému pracovníkem Poskytovatele do zahájení servisního zásahu, pokud nebude ze strany Zadavatele požadováno posunutí provedení servisního zásahu.

Specialista Poskytovatele bude po telefonu, faxem, nebo elektronicky usilovat o uspokojivé zodpovězení dotazu kontaktní osoby Zadavatele, nebo o vyřešení problému. Pokud to v kritických případech bude nezbytné, poskytne Poskytovatel podporu i na místě u Zadavatele. Poskytovatel zajistí, aby systém pracoval v souladu s technickou dokumentací, a to v co nejkratším čase, pokud nebude dohodnuto jinak.

5. Správa a provoz testovacího, školicího a vývojového prostředí

Zadavatel požaduje zajištění správy, provozu a dostupnosti testovacího, školicího a vývojového prostředí Centrály Systému CzechPOINT.

V případě výpadku Poskytovatel zajistí:

Příloha č.1 k ZD č.j. MV-16467-3/VZ-2012

- a) v den pracovního klidu a v pracovních dnech (mimo pracovní den předcházející dni pracovního volna) obnovení provozu nejpozději do 24 hodin od nahlášení nefunkčnosti systému.
- b) v den pracovního volna a v den jemu předcházející obnovení provozu nejpozději do prvního následujícího pracovního dne do 9.00 hodin.

Nefunkčností systému je myšlen úplný výpadek konkrétního prostředí.

6. Správu obsahu identitního adresáře Systému CzechPOINT

Zadavatel požaduje zajištění správy, provozu a podpory obsahu adresáře uživatelů Systému CzechPOINT minimálně v rozsahu:

- a) vzdálené služby pro prvotní import dat z připojovaných systémů;
- b) správa entit - založení, změna, zablokování, odblokování, zrušení, správa rolí, reset hesla, změna hesla, správa certifikátů;
- c) průběžná aktualizace údajů uživatelů (reautorizace uživatelských dat);
- d) aktualizace a autorizace adresních údajů ve vlastnictví provozovatelů Systému CzechPOINT;
- e) správa uživatelského rozhraní pro správu adresních údajů s ohledem na stávající architekturu uživatelských rolí;
- f) správa certifikátů – uživatelských, serverových;
- g) správa a podpora One Time Password (OTP) pro dvoustupňovou autentizaci;
- h) podpora aktualizace adresních údajů pracovišť;
- i) podpora vzdálené správy uživatelských účtů přes webové služby;
- j) zajištění auditních dat: systémových logů, bezvýznamných identifikátorů přistupujících uživatelů (AIFO), bezvýznamných identifikátorů připojených aplikací třetích stran (systémových certifikátů) a dalších podobných údajů.

7. Údržba www stránek Systému Czech POINT

Zadavatel požaduje zajištění údržby www stránek Czech POINT. Touto správou se rozumí zejména způsob udržování redakčního systému v bezvadném provozním stavu prostřednictvím pravidelných servisních výkonů, provádění pravidelných analýz stavu a funkce systému.

Náplní servisních úkonů je zejména:

- a) preventivní údržba a kontrola web stránek;
- b) řešení problémů vzniklých při práci redakčního týmu;
- c) provádění plánovaných změn systému po dohodě se Zadavatelem.

8. Soulad s legislativou

Zadavatel požaduje po celou dobu platnosti smlouvy zajistit na náklady Poskytovatele soulad Systému CzechPOINT s platnou legislativou. Poskytovatel bude povinen po celou dobu platnosti zajistit a garantovat chod systému i jeho dílčích modulů nebo funkcionalit tak, aby plně korespondoval se všemi legislativními normami České republiky.

9. Další požadavky Zadavatele

Poskytovatel po dobu platnosti smlouvy poskytne měsíčně 252 pracovních hodin zdarma na rozvoj Systému CzechPOINT. V případě jejich nevyčerpání se nevyužitý objem kumulativně přenáší do měsíce následujícího.