# Smlouva č. CTU/2023_0099
# o vybudování samoobslužného portálu ČTÚ a zajištění jeho podpory, údržby a rozvoje po dobu 48 měsíců

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

mezi těmito smluvními stranami:

**1. Česká republika – Český telekomunikační úřad**

| | |
|---|---|
| Se sídlem: | Sokolovská 58/219, Vysočany, 19000 Praha 9 |
| Adresa pro doručování: | poštovní přihrádka 02, 22502 Praha 025 |
| ID datové schránky: | a9qaats |
| Bankovní spojení: | ČNB Praha |
| Číslo účtu: | 725001/0710 |
| IČO: | 701 06 975 |
| DIČ: | CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani) |
| Jejímž jménem jedná: | Ing. Marek Ebert, předseda Rady ČTÚ |

(dále jen „objednatel“ nebo „ČTÚ“) na straně jedné

a

**2. KAKTUS Software, spol. s r.o.**

| | |
|---|---|
| Se sídlem: | Semilská 181/2, 19700 Praha 9 |
| Zastoupená: | Davidem Kalousem, jednatelem |
| ID datové schránky: | uk4esvb |
| Bankovní spojení: | Komerční banka |
| Číslo účtu: | 19-5456210287/0100 |
| IČO: | 256 04 198 |
| DIČ: | CZ25604198 |

Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 54096

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé,

společně označované také jako „strany“ nebo jednotlivě též jako „strana“,

na základě výsledku zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Vybudování samoobslužného portálu ČTÚ a zajištění jeho podpory, údržby a rozvoje na 48 měsíců“ (dále jen „zadávací řízení“).

## 1
## Účel a předmět smlouvy

1. Účelem této smlouvy je zajistit realizaci veřejné zakázky s názvem „Vybudování samoobslužného portálu ČTÚ a následné zajištění jeho podpory, údržby a rozvoje po dobu 48 měsíců“ pomocí stanovení obsahových požadavků, postupů, obchodních podmínek a dalších smluvních ujednání, na jejichž základě dojde k realizaci dodávky softwaru a následného poskytování služeb vývoje, rozvoje a servisní podpory samoobslužného portálu ČTÚ (dále též „plnění“), to vše v návaznosti na výsledek zadávacího řízení.

2. Předmětem této smlouvy je na straně jedné závazek poskytovatele zajistit za podmínek stanovených touto smlouvou:
   a) dodávku samoobslužného portálu ČTÚ (dále jen „SOP“),
   b) servisní podporu a údržbu SOP po dobu 48 měsíců,
   c) rozvoj SOP,

   a to v rozsahu a za podmínek podle příloh této smlouvy.
3. Na straně druhé je předmětem této smlouvy závazek objednatele za řádně a včas poskytnuté či poskytované plnění, potažmo za poskytnuté služby, uhradit poskytovateli sjednanou cenu v rozsahu a za podmínek podle této smlouvy.

**2**
**Specifikace dodávky SOP**

1. V rámci dodávky SOP dle čl. 1 odst. 2 písm. a) této smlouvy budou realizována následující dílčí plnění:
   a) zpracování detailní analýzy dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (Rámcové vymezení předmětu VZ),
   b) vytvoření webových formulářů a jejich implementace,
   c) vytvoření SOP a jeho implementace,
   d) zpracování dokumentace skutečného provedení a provozní dokumentace v souladu s účinnou právní úpravou.
2. Poskytovatel se zavazuje pro poskytování plnění dle tohoto článku smlouvy provozovat vývojové prostředí, tj. zajistit si veškerý software včetně příslušných licencí, který je nutný pro vytvoření webových formulářů a SOP a tento provozovat mimo infrastrukturu objednatele.

**3**
**Specifikace provozní údržby SOP**

1. Zajištění servisní podpory a údržby SOP dle čl. 1 odst. 2 písm. b) této smlouvy (dále jen „provozní údržba“) znamená řešení a odstraňování provozních problémů a havárií tak, aby nebyl v žádném okamžiku ohrožen provoz SOP. Provozní údržba sestává z činností, které je nutno zajišťovat po celou dobu trvání smlouvy a které budou hrazeny paušálními platbami. Podrobná specifikace provozní údržby je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy (Specifikace plnění servisní podpory a údržby).
2. Provozní údržba zahrnuje:
   a) zajištění bezproblémového plynulého provozu a údržby SOP dle dohodnutých SLA parametrů, včetně bezpečnostních a vývojových aktualizací, úhrady tzv. maintenance poplatků za licence produktů třetích stran, sledování parametrů provozu produkčního prostředí objednatele využitím dohledových nástrojů a včasné informování o případných incidentech, monitoring systémových, aplikačních a API logů, monitoring, údržbu databáze a její optimalizaci v součinnosti s objednatelem, správu komponent systému včetně virtuálních serverů poskytnutých pro správu SOP (pro některé části SOP lze sdílet dohledový nástroj Zabbix provozovaný ČTÚ), výměnu provozních certifikátů,
   b) provádění pravidelných a proaktivních činností administrace a dohledu, včetně kontroly volného místa na serveru pro datové soubory, optimalizace výkonu s narůstajícím objemem dat, kontrolu řádného chodu a spolupráce při zálohování databáze a aplikačního serveru (zálohování probíhá jednotným způsobem pro

všechny IS ČTÚ provozované v datovém centru ČTÚ prostřednictvím technologie EMC AVAMAR),

c) vyhodnocování a zpracování logů o běhu SOP. V oblasti logování musí být naplněny požadavky na strukturu a náležitosti záznamů o poskytnutí a využití údajů a o přístupu do informačního systému veřejné správy stanovené prováděcím právním předpisem podle § 12 odst. 3 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,

d) pravidelnou údržbu operačního systému na aplikačním serveru včetně provádění aktualizací SOP a dalších servisních úkonů, které jsou nezbytné pro bezproblémový provoz SOP; instalace aktuálních bezpečnostních záplat včetně používaných produktů třetích stran,

e) vytvoření, provozování a zajištění pravidelné údržby testovacího, ověřovacího a produkčního prostředí, které zahrnuje zejména aktualizaci operačních systémů, přičemž objednatel může na žádost poskytovatele vytvořit virtuální servery a provést základní instalaci operačního systému. Testovací ani ověřovací prostředí neslouží k dodavatelskému vývoji. Na testovacím prostředí se testují připravované verze v rámci standardního rozvoje SOP, ověřovací prostředí je vždy kopií (může být i částečnou) produkčního prostředí a primárně slouží k ověření/testování oprav kritických vad z produkčního prostředí před jejich nasazením/instalací na produkční prostředí.

f) analýzu a řešení hlášených vad, udržování aplikačního programového vybavení nutného pro běh SOP,

g) odstraňování vad s garancí dohodnutých SLA parametrů; SLA parametry se nevztahují na vady programového vybavení třetích stran, které nejsou součástí dodávky poskytovatele,

h) přijímání, validace, řešení a uzavírání (případně zamítání) vad,

i) zajištění HelpDesk k zaznamenávání vad, incidentů a požadavků,

j) zajištění Hotline telefonní podpory a emailové podpory v pracovní dny od 9 do 17 hod.,

k) řešení požadavků na uživatelskou podporu (viz příloha č. 3 této smlouvy),

l) nasazování opravných verzí/patchů, reinstalace a implementace nových verzí SOP (viz příloha č. 3 této smlouvy),

m) identifikaci požadavku, kterou se rozumí analýza příčin problému nahlášeného objednatelem,

n) kategorizaci požadavku, v návaznosti na identifikaci požadavku, kterou se rozumí stanovení, zda jde o:

   - vadu,
   - chybu z testování,
   - provozní údržbu,
   - jinou činnost dle požadavků objednatele,

o) odhad pracnosti požadavku v ČLD,

p) zajištění dostupnosti SOP prostřednictvím internetu min. 99,9 % veškerého času v kalendářním měsíci (do tohoto parametru se nezapočítávají plánované odstávky, které budou oznámeny nejméně 5 pracovních dní předem). V případě nedostupnosti SOP bude poskytovatel o tomto stavu neprodleně informovat objednatele,

q) součinnost při provádění pravidelného zálohování kompletního SOP a dat včetně konfigurace min. 1x za 24 hodin. Dostupnost záloh pro možné obnovení SOP či dat je min. 14 dní zpětně. Musí být možné samostatné obnovení SOP a dat, tedy v max. míře nezávisle na sobě,

r) spolupráci s objednatelem ve všech oblastech, která musí být prováděna na základě zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZoKB“), a prováděcí vyhlášky 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 také jen „VoKB“). Podrobná specifikace plnění požadavků v oblasti kybernetické bezpečnosti je uvedena v příloze č. 7 této smlouvy (Specifikace plnění požadavků v oblasti kybernetické bezpečnosti),

s) pravidelnou aktualizaci provozní dokumentace SOP zpracované v souladu s požadavky vyhlášky č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy, či v souladu s požadavky jiného účinného právního předpisu, zohledňující vývoj SOP. Tyto výstupy budou provedeny v českém jazyce. Aktualizace bezpečnostní dokumentace informačního systému veřejné správy a systémové příručky je požadována vždy k 30. 6. a 31. 12. v daném kalendářním roce. Spolu se systémovou příručkou budou předávány zdrojové kódy použité a/nebo vzniklé v rámci plnění povinností dle této smlouvy ve smyslu čl. 10 této smlouvy. Uživatelská příručka bude aktualizována s nasazením každé nové verze SOP s dopadem do uživatelského rozhraní. Dokumentace bude předávána poskytovatelem objednateli v elektronické podobě do sdíleného úložiště za tím účelem zřízeného.

t) zajištění podpůrných a souvisejících činností s plněním veřejné zakázky (zejména komunikace s objednatelem, účast na schůzkách, spolupráce poskytovatele s dodavateli a výrobci stávající technické infrastruktury, programového vybavení a souvisejících či spolupracujících interních či externích aplikací či informačních systémů, integrační testování, konzultace apod.).

## 4
## Pravidla a způsob poskytování podpory v případě vad

1. Poskytováním podpory v případě vad se rozumí činnosti provozní údržby dle čl. 3 odst. 2 písm. f) až n) této smlouvy.
2. Primárním komunikačním kanálem pro hlášení vad zjištěných při provozu SOP je HelpDesk ve smyslu v čl. 15 odst. 4 této smlouvy.
3. Sekundární komunikační kanály (Hotline dle čl. 15 odst. 5 této smlouvy) lze pro hlášení vad využít toliko v případech nedostupnosti primárního komunikačního kanálu.
4. SLA lhůty začínají plynout od okamžiku ohlášení vady. Je-li vada ohlášena prostřednictvím sekundárního komunikačního kanálu v souladu s odstavcem 3 tohoto článku smlouvy, za následné zanesení ohlášené vady do HelpDesk odpovídá poskytovatel.
5. Klasifikace vad a lhůty pro jejich odstranění jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy (Specifikace plnění servisní podpory a údržby).
6. Do SLA lhůty na odstranění vady se nezapočítává čas potřebný na zajištění součinnosti objednatele, případně třetích stran, ani čas na odstranění chyb v datech primárních zdrojů.
7. V případě, že je vada ohlášena mimo pracovní den a pracovní hodiny, uvedené lhůty na zahájení prací na odstranění vady začnou běžet od 9 hod. následujícího pracovního dne.
8. V případě vady identifikuje kategorii závažnosti (A, B nebo C) zásadně objednatel dle svého odhadu. Poskytovatel buď tuto kategorii potvrdí, nebo provede překvalifikaci tak, aby kategorie odpovídala zařazení dle přílohy č. 3 této smlouvy (Specifikace plnění

servisní podpory a údržby). V případě nesouhlasu objednatele s překvalifikací rozhodne některá z kontaktních osob uvedených v čl. 15 odst. 1 písm. a) této smlouvy.

9. V případě, kdy nebude možno opakovatelným postupem nebo doloženou dokumentací docílit navození vady, může poskytovatel tuto vadu odložit a k jejímu řešení se vrátit znovu až v okamžiku, kdy bude možno vadu spolehlivě navodit. Toto se netýká vad kategorie „A“.
10. Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od převedení vady do stavu „Vyřešeno“ sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu s řešením poskytovateli prostřednictvím HelpDesk. V případě, že objednatel toto stanovisko v dané lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen a automaticky považován za vyřešený.
11. Poskytování podpory se nevztahuje na vady způsobené:
    a) konfigurací zařízení objednatele, která je v rozporu s požadavky uvedenými v platné dokumentaci SOP na provozní prostředí objednatele,
    b) zavirováním nezaviněným poskytovatelem,
    c) chybou dat primárních zdrojů,
    d) nefunkčností nebo omezenou funkčností technického vybavení (hardware, vizualizační platforma apod.), které není v odpovědnosti poskytovatele,
    e) činnostmi, které nejsou v odpovědnosti poskytovatele (zálohování provozního prostřední, činnosti v oblasti bezpečnosti, implementace komponent v odpovědnosti objednatele apod.).

## 5
## Specifikace rozvoje SOP

1. Rozvojem SOP dle čl. 1 odst. 2 písm. c) této smlouvy se rozumí zejména zapracování potřebných změn vyplývajících ze změny právních předpisů, přizpůsobování SOP obecnému vývoji v informačních systémech veřejné správy a další rozvoj s cílem jeho dalšího rozšiřování o nové funkcionality a zkvalitňování za účelem poskytování lepších služeb a funkcí pro interní i externí uživatele.
2. Rozvoj SOP zahrnuje zejména analýzu, návrh, vývoj, testování, a implementaci veškerého aplikačního programového vybavení.
3. Rozvoj SOP bude na základě této smlouvy probíhat po dobu účinnosti této smlouvy dle požadavků objednatele a v rozsahu objednatelem stanoveném postupem dle odstavce 4 a násl. tohoto článku smlouvy, kdy požadované činnosti mohou zahrnovat jak předem plánované, tak aktuálně vzniklé, požadavky na úpravy SOP, které vyžadují zpracování podrobné analýzy, testování a implementaci. Objednatel je oprávněn požadovat realizaci činností v celkovém rozsahu 1200 ČLD za dobu účinnosti smlouvy s tím, že objednatel předpokládá rovnoměrné čerpání po dobu účinnosti této smlouvy.
4. Jednotlivé požadavky rozvoje SOP zadává objednatel výhradně prostřednictvím HelpDesk. Na základě zaevidovaného požadavku poskytovatel provede odhad pracnosti. Přesáhne-li odhad pracnosti 30 ČLD, je poskytovatel povinen odhad pracnosti podrobně rozepsat a jednotlivé položky rozpisu (včetně souvisejícího počtu ČLD) kvalifikovaně zdůvodnit. Poskytovatel je povinen odhad pracnosti zpřístupnit objednateli.
5. Každý změnový požadavek je poskytovatelem zpracován do změnového listu, který je přílohou č. 4 této smlouvy (Změnový list). Smluvní strany mohou o specifikaci změnového požadavku objednatele dále jednat a poskytovatel je povinen obsah výsledku jednání reflektovat ve změnovém listu.
6. O realizaci činností specifikovaných ve změnovém listu rozhoduje objednatel v souladu se svými vnitřními předpisy. V případě souhlasu objednatele jsou tyto činnosti následně

realizovány poskytovatelem na základě objednatelem podepsaného změnového listu. V tomto případě má změnový list funkci jako dílčí objednávka.

7. Na žádost objednatele vytvoří poskytovatel k jednotlivým rozvojovým požadavkům testovací scénáře pro potřeby testování objednatelem i uživateli.
8. Poskytovatel se zavazuje pro poskytování plnění dle tohoto článku smlouvy provozovat vývojové prostředí, tj. zajistit si veškerý software včetně příslušných licencí, který je nutný pro rozvoj SOP a tento provozovat mimo infrastrukturu objednatele.

## 6
## Místo plnění

Místem plnění je především sídlo objednatele, nebude-li dohodnuto jinak.

## 7
## Termín a doba plnění

1. Poskytovatel se zavazuje plnění dle této smlouvy poskytovat v termínech v ní stanovených, jsou-li v ní specifikovány, resp. v termínech dle harmonogramu obsaženého v příloze č. 1 této smlouvy (Rámcové vymezení předmětu VZ), nebo v termínech specifikovaných v objednatelem podepsaných změnových listech.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění v podobě dodávky SOP dle čl. 2 této smlouvy v termínech dle harmonogramu v příloze č. 1 této smlouvy (Rámcové vymezení předmětu VZ).
3. Poskytování plnění v podobě provozní údržby SOP dle čl. 3 této smlouvy bude zahájeno dnem zahájení rutinního provozu SOP pro veřejnost na produkčním prostředí a potrvá po dobu 48 měsíců.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění v podobě rozvoje SOP dle čl. 5 této smlouvy po dobu účinnosti této smlouvy řádně nejpozději do termínů stanovených v objednatelem podepsaných změnových listech.

## 8
## Předání, převzetí, implementace a testování

1. Plnění dle čl. 2 a 5 této smlouvy bude poskytovatel objednateli poskytovat v termínech ve smyslu čl. 7 odst. 1 této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje nejméně 2 pracovní dny předem písemně uvědomit kontaktní osoby objednatele uvedené v čl. 15 odst. 1 písm. a) této smlouvy o předpokládaném termínu předání, instalace či implementace plnění nebo jeho části.
3. Plnění dle čl. 2 odst. 1 písm. a) a d) této smlouvy bude v termínech stanovených v harmonogramu v příloze č. 1 této smlouvy (Rámcové vymezení předmětu VZ) poskytnuto objednateli k připomínkám a následné akceptaci. Akceptace detailní analýzy a dokumentace skutečného provedení a provozní dokumentace proběhne dle odstavce 9 tohoto článku smlouvy.
4. Plnění dle čl. 2 odst. 1 písm. b) a c) této smlouvy musí být ve stanoveném termínu poskytnuto řádně k akceptačnímu řízení, tj. v takovém stavu a kvalitě, aby byl výsledkem navazujícího akceptačního řízení závěr Akceptováno bez výhrad. Neposkytne-li poskytovatel ve stanoveném termínu plnění, které bude akceptováno v souladu s požadavkem dle předchozí věty, je v prodlení (tzn. uplatní se sankce z prodlení dle čl. 17 odst. 3 této smlouvy, potažmo sankce dle čl. 17 odst. 9 této smlouvy) až do poskytnutí plnění v takovém stavu a kvalitě, že bude akceptováno se závěrem Akceptováno bez

výhrad. Neposkytne-li poskytovatel ve stanoveném termínu plnění žádné, je v prodlení a současně má objednatel nárok na smluvní pokutu dle čl. 17 odst. 4 této smlouvy.

5. O poskytnutí plnění dle čl. 2 této smlouvy (nebo jeho části), jeho převzetí, potažmo implementaci do produkčního prostředí objednatele (je-li plnění určeno k implementaci), bude sepsán předávací protokol podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran.

6. Plnění určená k implementaci dle čl. 2 a čl. 5 této smlouvy budou prvotně implementována do testovacího prostředí. Cílem testování, probíhajícího v rámci testovacího prostředí, je poskytnout prostor pro identifikaci možných vad a jejich opravu, a to před implementací plnění do produkčního prostředí. Výsledek testování plnění dle č. 2 této smlouvy bude zaznamenán v protokolu o testování. Výsledek testování plnění dle čl. 5 této smlouvy bude zaznamenán v HelpDesku. Ukončení testovacího provozu schválením objednatele je předpokladem pro implementaci na produkční prostředí

7. Výsledkem testování pro plnění dle čl. 2 odst. 1 písm. b) a c) této smlouvy, zaznamenaném v protokolu o testování, mohou být následující závěry:

   a) „Schváleno“ (tj. při testování nebyly shledány vady či nedostatky bránící převzetí (užití) plnění); a to buď „bez výhrad“ (tj. při testování nebyly shledány žádné vady či nedostatky), anebo „s výhradou“ (tj. při testování byly shledány vady či nedostatky nebránící převzetí (užití) plnění); objednatel všechny vady a nedostatky specifikuje, projedná s poskytovatelem a stanoví způsob a termín jejich odstranění.

   b) „Neschváleno – vráceno“ (tj. při testování byly shledány vady či nedostatky bránící převzetí (užití) plnění); objednatel všechny vady a nedostatky specifikuje, projedná s poskytovatelem a stanoví způsob a termín jejich odstranění; odstranění zjištěných vad a nedostatků bude ověřeno opětovným testováním a výsledek bude zaznamenán formou dodatku k protokolu o testování.

8. Ukončení testovacího provozu pro plnění dle čl. 2 odst. 1 písm. b) a c) této smlouvy schválením bez výhrad, anebo schválením s výhradou, v objednatelem podepsaném protokolu o testování či dodatku k protokolu o testování, je předpokladem implementace plnění na produkční prostředí objednatele.

9. Počátkem akceptačního řízení plnění dle čl. 2 odst. 1 písm. b) a c) a čl. 5 této smlouvy je den implementace na produkční prostředí objednatele, v případě plnění dle čl. 2 odst. 1 písm. a) a d) této smlouvy den předání detailní analýzy nebo dokumentace skutečného provedení a provozní dokumentace k akceptačnímu řízení. V rámci akceptačního řízení objednatel posuzuje, zda plnění nevykazuje vady v rámci běžného provozu, nebo zda je detailní analýza v souladu s požadavky objednatele, či zda je dokumentace skutečného provedení a provozní dokumentace v odpovídající kvalitě. Výsledkem akceptačního řízení může být:

   a) „Akceptováno“ (tj. při kontrole kvality nebyly shledány vady či nedostatky bránící převzetí (užití) plnění), a to buď „bez výhrad“ (tj. při kontrole kvality nebyly shledány žádné vady či nedostatky), anebo „s výhradou“ (tj. při kontrole kvality byly shledány vady či nedostatky, které samy o sobě nebo ve spojení s jinými nebrání převzetí (užití) plnění); objednatel všechny vady a nedostatky specifikuje, projedná s poskytovatelem a stanoví způsob a termín jejich odstranění; termín k odstranění vad a nedostatků nemá vliv na povinnost poskytovatele dodat řádné plnění nejpozději do termínů ve smyslu čl. 7 této smlouvy; odstranění zjištěných vad a nedostatků bude v akceptačním řízení dále ověřeno a výsledek bude zaznamenán formou dodatku k akceptačnímu protokolu.

   b) „Neakceptováno“ (tj. při kontrole kvality byly shledány vady či nedostatky bránící převzetí (užití) plnění); objednatel všechny vady a nedostatky specifikuje, projedná s poskytovatelem a stanoví způsob a termín jejich odstranění; termín k odstranění vad a nedostatků nemá vliv na povinnost poskytovatele dodat řádné plnění nejpozději do termínů ve smyslu čl. 7 této smlouvy; odstranění zjištěných vad

a nedostatků bude v akceptačním řízení dále ověřeno a výsledek bude zaznamenán formou dodatku k akceptačnímu protokolu.

10. Plnění musí být akceptováno nejpozději 15 pracovních dnů ode dne implementace na produkční prostředí, nebude-li dohodnuto jinak, potažmo nebude-li se jednat o akceptační řízení v rámci aktivity 21 harmonogramu, který je obsažen v příloze č. 1 této smlouvy (Rámcové vymezení předmětu VZ). Akceptační řízení je ukončeno podpisem akceptačního protokolu oprávněnými osobami obou smluvních stran, nebyly-li v rámci akceptačního řízení shledány vady, jinak podpisem dodatku k akceptačnímu protokolu, z nějž bude vyplývat, že vady zjištěné v rámci akceptačního řízení byly odstraněny. Součástí akceptačního protokolu nebo dodatku k akceptačnímu protokolu bude vyčíslení smluvní pokuty poskytovatele ve smyslu čl. 17 odst. 3 této smlouvy, byl-li poskytovatel v prodlení s plněním.
11. Vady plnění zjištěné po akceptaci předmětu plnění musí objednatel uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění a poskytovatel je povinen je odstranit neprodleně.
12. Plnění nebo jeho části budou předány poskytovatelem objednateli v elektronické podobě v souladu s obsahem čl. 3 odst. 2 písm. s) této smlouvy. Jeho součástí budou výstupy potřebné pro další rozvoj a údržbu SOP, nejedná-li se o plnění dle čl. 2 odst. 1 písm. a) a d) této smlouvy.

## 9
## Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.
2. Objednatel se v rámci zajištění provozu SOP zavazuje zajistit nezbytnou součinnost poskytovateli a rovněž poskytovateli/provozovateli systémů spolupracujících nebo předávajících si data se SOP.
3. Objednatel souhlasí, aby hovory v rámci služby Hotline mohly být za účelem zkvalitnění služeb zachyceny na záznamové medium. O této skutečnosti je zástupce poskytovatele povinen včas poučit volajícího zaměstnance objednatele.
4. Poskytovatel se v rámci plnění předmětu této smlouvy zavazuje:
   a) poskytnout objednateli, popřípadě jím určené třetí osobě, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení výzvy, nebude-li stanoveno jinak, nezbytnou technickou součinnost při převádění činností podle této smlouvy či jejich příslušné části na objednatele nebo jím určenou třetí osobu tak, aby objednateli nevznikla škoda; technická součinnost zahrnuje i případnou pomoc týkající se zdrojového kódu a dokumentace; poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a v přiměřené lhůtě, stanovené objednatelem ve výzvě; maximální rozsah součinnosti je stanoven na 30 ČLD,
   b) informovat objednatele o plánovaných úpravách a změnách SOP, jejichž povaha může mít vliv na bezpečnost a stabilitu systému, či integritu dat, např. provedení významných aktualizací dílčích komponent SOP, a to elektronicky e-mailem zaslaným minimálně 48 hodin předem; kontaktními osobami pro tato hlášení jsou všechny kontaktní osoby na straně objednatele podle čl. 15 odst. 1 písm. a) této smlouvy,
   c) využívat toliko osoby, které v rámci nabídky identifikoval jako členy realizačního týmu (viz příloha č. 6 této smlouvy) zastávající jednotlivé objednatelem požadované či v zadávací dokumentaci bonifikované pozice s tím, že případnou změnu je oprávněn učinit až po písemném oznámení kontaktním osobám objednatele dle

čl. 15 odst. 1 písm. a) této smlouvy, a to jen za takovou osobu, u které poskytovatel objednateli doloží splnění původně stanovených požadavků na danou pozici v realizačním týmu,

d) informovat objednatele o významné změně ovládání poskytovatele ve smyslu § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů (např. případy, kdy dojde k významné změně kontroly nad poskytovatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládání či řízení či ekvivalentní postavení) nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popř. změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívanými poskytovatelem k plnění dle této smlouvy,

e) po celou dobu trvání této smlouvy zajistit:

- plnění veškerých povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak předpisů pracovněprávních, předpisů v oblasti zaměstnanosti, a dále oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se budou podílet na plnění této smlouvy,
- dodržování zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- řádné a včasné plnění finančních závazků vůči svým případným poddodavatelům.

Plnění uvedených povinností zajistí poskytovatel i u svých případných poddodavatelů

5. Poskytovatel negarantuje zajištění plnění podle této smlouvy v případě, že v průběhu trvání této smlouvy bude SOP bez vědomí a souhlasu poskytovatele upravován či rozvíjen objednatelem nebo jím pověřenou třetí osobou.

## 10
## Práva k duševnímu vlastnictví

1. Vytvoří-li poskytovatel pro objednatele v rámci plnění povinností dle této smlouvy autorské dílo, jako konečný výsledek jeho činnosti podle této smlouvy, ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), (tj. např. grafické komponenty, databáze, počítačové programy), postupuje objednateli okamžikem jeho vytvoření právo výkonu veškerých majetkových autorských práv k tomuto autorskému dílu. Právo objednatele k výkonu majetkových práv k autorským dílům zahrnuje veškeré možné způsoby užívání díla, zejména rozmnožování, distribuci, pronájem, půjčování, vystavování, sdělování veřejnosti a třetím osobám a další způsoby. Poskytovatel prohlašuje, že k postoupení má souhlasy autorů díla. Smluvní strany předpokládají vytvoření autorského díla především ve fázi vytvoření SOP a v rámci rozvoje SOP; autorské dílo může být vytvořeno také v rámci poskytování provozní údržby SOP.

2. V rozsahu, ve kterém nemohou být majetková autorská práva k dílu převedena objednateli v souladu s odstavcem 1 tohoto článku smlouvy, poskytovatel poskytuje okamžikem úhrady ceny plnění objednateli územně a časově neomezenou, výhradní a neodvolatelnou licenci v neomezeném množstevním rozsahu, a to ke všem způsobům užití díla. Objednatel má právo zcela nebo zčásti poskytnout oprávnění tvořící součást licence třetí osobě (podlicence). Objednatel je oprávněn vykonávat všechna práva k dílu, včetně, bez omezení, práva upravit, zpracovat či jinak změnit dílo, či jej spojit s jiným dílem nebo jej zařadit do díla souborného (to vše i prostřednictvím třetí osoby), jakožto i právo uvádět dílo na veřejnost pod svým jménem. Objednatel není povinen licenci využít, přičemž nevyužíváním licence nemohou být nijak dotčeny jeho oprávněné zájmy.

3. Pro případ, že by se na straně poskytovatele jednalo o vytvoření zaměstnaneckého díla ve smyslu § 58 autorského zákona, prohlašuje poskytovatel, že je v plném rozsahu oprávněn individuálními autory vykonávat veškerá majetková autorská práva k dílu včetně oprávnění dílo postoupit na objednatele i třetí strany, resp. že je oprávněn udělit objednateli všechna práva v rozsahu předvídaném v tomto článku smlouvy.
4. Objednatel má vždy také právo autorská díla upravovat, zpracovávat, spojovat s jinými díly, zařazovat do souborného díla, dokončovat, lokalizovat díla nebo překládat díla do jiného jazyka atd.
5. Objednatel je oprávněn vykonávat veškerá majetková autorská práva výlučně svým jménem a na svůj účet.
6. Strany prohlašují, že veškerá zvláštní práva ke všem databázím vytvořeným při plnění smlouvy náležejí objednateli jako pořizovateli databáze. Pokud by objednatel nebyl pořizovatelem jakékoliv databáze vytvořené při plnění této smlouvy, poskytovatel postupuje objednateli veškerá práva pořizovatele databáze k takové databázi okamžikem jejich vzniku.
7. Součástí plnění této smlouvy mohou být také autorská díla jiných osob (výrobců), případně poskytovatele (nebo jeho poddodavatelů) vytvořená před uzavřením této smlouvy nikoliv přímo pro objednatele, která jsou potřebná pro naplnění účelu této smlouvy a u kterých poskytovatel nemůže objednateli poskytnout oprávnění dle odstavců 1 nebo 2 tohoto článku smlouvy, nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat (dále jen „proprietární software“). Objednatel nabude k proprietárnímu software nevýhradní oprávnění užít jej způsobem potřebným pro účely a cíle této smlouvy nejméně po dobu trvání této smlouvy a po jejím skončení až do uplynutí 10 kalendářních let po roku, ve kterém skončila účinnost této smlouvy, na území České republiky; další podmínky užití proprietárního software se budou řídit příslušnými licenčními podmínkami.
8. V případě autorského díla jako konečného výsledku činnosti poskytovatele dle této smlouvy, ke kterému nabývá objednatel práva dle odstavců 1 a 2 tohoto článku smlouvy, se poskytovatel zavazuje předat objednateli 1x za kalendářní pololetí veškerou a úplnou dokumentaci ke zdrojovým kódům (v editovatelném formátu) použitým a/nebo vzniklým při plnění povinností dle této smlouvy, nebyla-li již objednateli předána v souladu s čl. 8 odst. 12 této smlouvy, potažmo s čl. 3 odst. 2 písm. s) této smlouvy. Dále se poskytovatel zavazuje předávat objednateli 1x za kalendářní čtvrtletí výkaz práce, obsahující evidenci všech provedených úkonů, které byly na základě této smlouvy za uplynulé kalendářní čtvrtletí provedeny.
9. V případě, že poskytovatel použije při plnění závazků podle této smlouvy jakékoliv open source, free, otevřené, svobodné, veřejné či jiné neproprietární materiály (dále jen „open source“), je povinen zajistit, aby dílo nebylo podřízeno omezujícím open source licenčním podmínkám. Dále se poskytovatel zavazuje zajistit, aby v důsledku použití open source materiálů nebyly porušeny licenční podmínky třetích stran. V případě, že poskytovatel povinnosti podle tohoto odstavce nedodrží, je povinen objednatele chránit a plně odškodnit proti všem nárokům třetích stran.
10. Práva a povinnosti podle tohoto článku zůstávají skončením tohoto smluvního vztahu nedotčena.
11. Pro případ záměru objednatele zajistit budoucí podporu a případný rozvoj SOP jako celku, případně jeho části (tj. po skončení této smlouvy), otevřenou formou zadávacího řízení podle zákona o zadávání veřejných zakázek, deklaruje poskytovatel připravenost umožnit třetím osobám (ať již formou subdodávky, pronájmem či zakoupením licence, příp. zpřístupněním tzv. development kitu) seznámení se s prostředím SOP.

## 11
## Cena a platební podmínky

1. Cena za celkový rozsah plnění podle této smlouvy činí 26.950.700 Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 5.659.647 Kč, cena včetně DPH činí 32.610.347 Kč, z toho:

   a) cena za zpracování detailní analýzy dle čl. 2 odst. 1 písm. a) této smlouvy činí 2.657.200 Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 558.012 Kč, cena včetně DPH činí 3.215.212 Kč,

   b) cena za vytvoření webových formulářů a jejich implementaci dle čl. 2 odst. 1 písm. b) této smlouvy činí 4.320.000 Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 907.200 Kč, cena včetně DPH činí 5.227.200 Kč**,**

   c) cena za vybudování SOP a jeho implementaci dle čl. 2 odst. 1 písm. c) této smlouvy činí 3.940.500 Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 827.505 Kč, cena včetně DPH činí 4.768.005 Kč,

   d) cena za licence k SOP podle čl. 1 odst. 2 písm. a) této smlouvy činí 490.000 Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 102.900 Kč, cena včetně DPH činí 592.900 Kč,

   e) cena za zpracování dokumentace skutečného provedení a provozní dokumentace dle čl. 2 odst. 1 písm. d) této smlouvy činí 495.000 Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 103.950 Kč, cena včetně DPH činí 598.950 Kč,

   f) cena za provozní údržbu SOP podle čl. 3 této smlouvy za 48 měsíců činí 4.248.000 Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 892.080 Kč, cena včetně DPH činí 5.140.080 Kč, z toho cena za 1 měsíc provozní údržby SOP činí 88.500 Kč bez DPH,

   g) cena za rozvoj SOP dle požadavků objednatele po dobu účinnosti této smlouvy podle čl. 5 této smlouvy v rozsahu 1200 ČLD činí 10.800.000 Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 2.268.000 Kč, cena včetně DPH činí 13.068.000 Kč, z toho cena za 1 ČLD činí 9.000 Kč bez DPH.

2. Celková cena za plnění dle odstavce 1 písm. a), b), c) d), e) a f) tohoto článku smlouvy je stanovena jako konečná, pevná a nepřekročitelná, přičemž zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s předmětem plnění a lze ji měnit pouze při změně sazby DPH. K ceně bude při její fakturaci připočtena DPH v aktuální výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, je-li poskytovatel plátcem DPH.

3. Celková cena za plnění dle odstavce 1 písm. g) tohoto článku smlouvy je stanovena jako maximální a nepřekročitelná, přičemž zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s předmětem plnění a lze ji měnit při změně sazby DPH. K ceně bude při její fakturaci připočtena DPH v aktuální výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, je-li poskytovatel plátcem DPH. Skutečně uhrazená cena za plnění podle čl. 5 této smlouvy však může být s ohledem na odstavec 9 tohoto článku smlouvy nižší než celková cena za toto plnění specifikovaná v odstavci 1 písm. g) tohoto článku smlouvy.

4. Celková cena za plnění dle odstavce 1 tohoto článku smlouvy nezahrnuje hodnotu plnění dle čl. 9 odst. 4 písm. a) této smlouvy. Cena za 1 ČLD tohoto plnění nesmí přesáhnout cenu za 1 ČLD stanovenou v odstavci 1 písm. g) tohoto článku smlouvy. Co do úhrady tohoto plnění se bude přiměřeně postupovat podle odstavce 7 tohoto článku smlouvy.

5. Cena za jednotlivá plnění dle odstavce 1 písm. a), b), c), d) a e) tohoto článku smlouvy bude hrazena v plné výši připadající na dané jednotlivé plnění v případě, kdy bude výsledkem akceptačního řízení daného jednotlivého plnění závěr „Akceptováno bez výhrad“, jinak bude hrazena po částech takto:

   a) první část ceny jednotlivého plnění po akceptování se závěrem „Akceptováno s výhradou“, a to ve výši 80 % ceny jednotlivého plnění uvedené v odstavci 1 písm. a), b), c), d) a e) tohoto článku smlouvy,

b) druhá část ceny jednotlivého plnění po ukončení akceptačního řízení ve smyslu čl. 8 odst. 10 této smlouvy, a to ve výši 20 % ceny jednotlivého plnění uvedené v odstavci 1 písm. a), b), c), d) a e) tohoto článku smlouvy s tím, že objednatel je oprávněn započíst oproti těmto pohledávkám poskytovatele smluvní pokuty dle čl. 17 této smlouvy.

6. Cena za plnění dle odstavce 1 písm. d) tohoto článku smlouvy bude hrazena spolu s cenou za plnění dle odstavce 1 písm. c) tohoto článku smlouvy v souladu s předchozím odstavcem tohoto článku smlouvy.

7. Podkladem pro úhradu cen za plnění podle odstavce 1 písm. a), b), c), d), e), f) a g) tohoto článku smlouvy bude daňový doklad – faktura (dále jen „faktura“) se splatností 30 dnů od jejího doručení objednateli, která musí obsahovat veškeré náležitosti účetního dokladu předepsané příslušnými právními předpisy (zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku) a číslo této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu až na základě objednatelem podepsaného výkazu práce servisní podpory (pro plnění dle odstavce 1 písm. f) tohoto článku smlouvy), potažmo na základě podepsaného akceptačního protokolu či případných dodatků k akceptačnímu protokolu (pro plnění dle odstavce 1 písm. a), b), c), d) e) a g) tohoto článku smlouvy). Kopie výkazu práce servisní podpory anebo akceptačního protokolu včetně případných dodatků k akceptačnímu protokolu bude tvořit nedílnou součást faktury. Faktury budou vystavovány zvlášť v případě paušálních plateb (plnění dle odstavce 1 písm. f) tohoto článku) a zvlášť v případě plateb za plnění dodávek a rozvojových požadavků (plnění dle odstavce 1 písm. a), b), c), d), e) a g) tohoto článku). V případě, že bude faktura objednateli doručena v době rozpočtového provizoria, je splatná do 15 dnů ode dne přidělení finančních prostředků do rozpočtu objednatele.

8. Cena za předmět plnění dle odstavce 1 písm. f) tohoto článku smlouvy bude hrazena čtvrtletně vždy v poměrné částce odpovídající kalendářnímu čtvrtletí, tj. v částce 265.500 Kč bez DPH, a to na základě faktur vystavených poskytovatelem k poslednímu dni vykazovaného období, ve kterém byly služby údržby poskytnuty. Ve vztahu ke splatnosti faktur a jejich náležitostem se bude postupovat podle odstavce 7 tohoto článku smlouvy.

9. Cena za plnění podle odstavce 1 písm. g) tohoto článku smlouvy bude hrazena měsíčně vždy za ta plnění, která byla v rámci daného kalendářního měsíce řádně akceptována, a to v poměrné částce odpovídající skutečně využitému počtu ČLD v rámci těchto plnění, tj. v částce odpovídající násobku počtu skutečně využitých ČLD a ceny za 1 ČLD stanovené v čl. 1 písm. g) tohoto článku smlouvy. Cena bude hrazena na základě faktur, které je poskytovatel oprávněn vystavit na základě objednatelem potvrzeného akceptačního protokolu včetně případného dodatku k akceptačnímu protokolu (viz čl. 8 této smlouvy), jehož kopie bude tvořit nedílnou součást faktury. Ve vztahu ke splatnosti faktur a jejich náležitostem se bude postupovat podle odstavce 7 tohoto článku smlouvy. Objednatel je oprávněn nevyužít celý rozsah 1200 ČLD, neboť rozvoj SOP bude prováděn podle skutečných potřeb objednatele, a to na základě individuálních požadavků.

10. V případě faktury doručené objednateli mezi 10. prosincem a 10. lednem je taková faktura splatná nejdříve následujícího 10. února.

11. V případě, že faktura nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí či bude obsahovat chyby v psaní či počtech, je objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu poskytovateli k doplnění či opravě. Lhůta splatnosti se v takovém případě přerušuje a počíná znovu běžet od vystavení opravené či doplněné faktury.

12. Platba bude uhrazena bezhotovostním převodem na účet poskytovatele. Platební povinnosti objednatele plynoucí z této smlouvy jsou splněny dnem odepsání částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

13. V případě, že průměrný roční index spotřebitelských cen dle údajů Českého statistického úřadu, publikovaných na jeho internetových stránkách, uvedený ke kalendářnímu měsíci odpovídajícímu měsíci, v němž byla smlouva podepsána, vzroste o více než 3 %, zvýší se neuhrazená část smluvní ceny dle odstavce 1 tohoto článku smlouvy o výši tohoto indexu, a to v každém roce trvání smlouvy. Taková změna smlouvy bude formálně zachycena formou dodatku smlouvy dle čl. 18 odst. 4 této smlouvy.

## 12
## Vyšší moc a okolnosti vylučující odpovědnost

1. Smluvní strany nebudou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem okolností vylučujících odpovědnost v případech tzv. vyšší moci.
2. Výraz vyšší moc znamená a zahrnuje zejména: přírodní katastrofu, požár, záplavy, zemětřesení a dále povstání, stávky, epidemie, pracovní boje jakéhokoliv druhu nebo terorismus, které mají přímou souvislost a brání plnění povinností ze smlouvy a plnění povinností nelze zajistit jinak nebo je nahradit, nehody, pád letadla včetně nehod, kterým se nedalo vyhnout v souvislosti s plněním této smlouvy včetně přijetí zákona nebo mimořádného rozhodnutí příslušného úřadu v souvislosti se zásahem vyšší moci, pokud příčiny a události mají vliv na plnění povinností stran ze smlouvy a plnění povinností vyplývajících ze smlouvy nelze zajistit jinak.
3. Vyskytne-li se působení překážky v důsledku vyšší moci, s níž jsou spojeny účinky vylučující odpovědnost, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu trvání takové překážky. Smluvní strana, která je postižena takovou překážkou, je však povinna okamžitě, písemně, uvědomit druhou smluvní stranu o této skutečnosti, o začátku trvání této překážky a předpokládané době jejího trvání.

## 13
## Salvátorské ustanovení

Obě smluvní strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným nebo se neplatným stane, že tato skutečnost neovlivní platnost smlouvy jako celku. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují nahradit neprodleně neplatné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků smlouvy či souvisejících ujednání.

## 14
## Povinnost mlčenlivosti, důvěrnost informací, kybernetická bezpečnost a ochrana osobních údajů

1. Objednatel a poskytovatel se zavazují, že obchodní, technické, jakož i netechnické informace, které mají nebo by mohly mít potenciální hodnotu, a které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle podmínek této smlouvy. Za důvěrnou informaci se pokládá vždy taková informace, která je takto kteroukoliv smluvní stranou kdykoliv označena. To však neplatí v případě, že by se stala tato informace, k níž se zavazují k povinnosti mlčenlivosti či k povinnosti zachovat důvěrnost informace, podle tohoto ustanovení smlouvy, obecně známou či dostupnou. To se nevztahuje na výstupy z plnění podle této smlouvy.
2. Poskytovatel se výslovně zavazuje, že informace získané v souvislosti s plněním předmětu smlouvy nezneužije k jinému účelu než výlučně k plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje, že neposkytne bez souhlasu objednatele žádné informace třetím stranám ohledně plnění této smlouvy, včetně informací o konfiguraci SOP, které

mohl poskytovatel zjistit při implementaci a konfiguraci, nebo jiných prvků, které nejsou součástí plnění této smlouvy. Zároveň se poskytovatel zavazuje, že bude uchovávat citlivé informace ohledně plnění této smlouvy, jako jsou logy, konfigurace a topologie jen po nezbytně nutnou dobu, potřebnou pro řádné a efektivní plnění této smlouvy. Veškeré takové informace je také poskytovatel povinen chránit proti odcizení, či zneužití.

4. Ve vztahu k předmětu plnění smluvní strany prohlašují, že:
   - plnění smlouvy bude probíhat na aktivech představujících soubor technických a programových prostředků, jež jsou významnou a nedílnou součástí více informačních systémů naplňujících definici významného informačního systému (VIS) dle § 2 písm. d) ZoKB;
   - objednatel je v pozici správce těchto významných informačních systémů dle § 3 písm. e) ZoKB;
   - poskytovatel je v pozici provozovatele významného informačního systému dle § 3 písm. e) ZoKB;
   - poskytovatel vystupuje jako významný dodavatel ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VoKB
5. Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění této smlouvy naplnit všechny kybernetické požadavky a dodržovat tyto po celou dobu trvání smlouvy (pakliže příloha č. 7 této smlouvy nestanoví jinou dobu dodržování kybernetického požadavku).
6. Poskytovatel se současně zavazuje poskytovat plnění dle této smlouvy v souladu se ZoKB, VoKB a přílohou č. 7 smlouvy a s opatřeními, která na jeho základě přijmou k tomu oprávněné orgány veřejné moci, a to včetně opatření, která mají pouze doporučující charakter.
7. Poskytovatel je povinen zajistit dostatečnou bezpečnost provozovaných aktiv a souvisejících dat v souladu s účinnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ZoKB, VoKB a dalšími závaznými normativními akty vydanými ze strany orgánů veřejné moci (Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost či jiného správního orgánu).
8. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené ZoKB a VoKB. Jestliže poskytovatel při plnění smlouvy zjistí rozpor postupů objednatele se ZoKB nebo VoKB, je povinen takový rozpor objednateli neprodleně ohlásit a poskytnout objednateli součinnost k jeho odstranění.
9. Smluvní strany spolu v průběhu plnění smlouvy vzájemně komunikují za účelem dosažení požadované úrovně bezpečnosti. V případě ohrožení anebo porušení kybernetické bezpečnosti, zejména v případě výskytu kybernetické bezpečností události anebo incidentu, jsou smluvní strany povinny ihned po zjištění takových skutečností hlásit jejich výskyt druhé smluvní straně a společně podnikat potřebné kroky k zajištění obnovení požadované úrovně bezpečnosti.
10. Po uzavření smlouvy objednatel protokolárně oznámí poskytovateli osoby zastávající bezpečnostní role dle § 6 VoKB a jejich kontaktní údaje – jméno, příjmení, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, včetně způsobu komunikace s těmito osobami.
11. Poskytovatel je povinen informovat objednatele o případném bezpečnostním incidentu souvisejícím s plněním této smlouvy. V případě závažného bezpečnostního incidentu, jehož povaha může mít další vliv na bezpečnost systému či integritu dat, musí poskytovatel informovat objednatele neprodleně telefonicky na objednatelem určenou osobu. O každém bezpečnostním incidentu souvisejícím s plněním této smlouvy je poskytovatel také povinen informovat objednatele elektronicky e-mailem, a to nejpozději do 24 hodin od jeho vzniku. Kontaktní osobou pro hlášení bezpečnostních incidentů jsou

všechny kontaktní osoby na straně objednatele podle čl. 15 odst. 1 písm. a) této smlouvy. V případě změny kontaktní osoby pro hlášení bezpečnostních incidentů bude objednatel předem písemně (elektronicky) informovat všechny kontaktní osoby poskytovatele podle čl. 15 odst. 1 písm. b) této smlouvy.

12. Poskytovatel bere na vědomí, že plnění této smlouvy bude spojeno se zpracováním osobních údajů, jak je definováno v zákoně č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a 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“). Ve vztahu ke zpracování osobních údajů se poskytovatel zavazuje uzavřít s objednatelem současně s touto smlouvou smlouvu o zpracování osobních údajů, jejíž vzor je přílohou č. 5 této smlouvy.
13. Poskytovatel se zavazuje, že všechny povinnosti stanovené mu v tomto článku (s výjimkou odstavce 12) nebo v souvislosti s ním ve stejné podobě uplatní vůči svým zaměstnancům, resp. tyto povinnosti přenese v rámci svých smluvních vztahů na případné poddodavatele.

## 15
## Kontaktní (pověřené) osoby a komunikace

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních (pověřených) osob, jimiž v dané věci jsou:

   a) na straně objednatele:

| Jméno | E-mail | Telefon | Mobil |
|---|---|---|---|
| [redacted] | | | |

   b) na straně poskytovatele:

| Jméno | E-mail | Telefon | Mobil |
|---|---|---|---|
| [redacted] | | | |

2. Kontaktní osoby projednávají a dohlížejí na provádění plnění podle této smlouvy, zejména předávají a přijímají informace, podklady, jakož i výsledky plnění, podepisují změnové listy, akceptační protokoly, výkazy práce, prezenční listiny apod.
3. Kontaktní osoby nejsou oprávněny ke změnám této smlouvy a k jejím doplňkům ani k jejich zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí (pověřením) udělenou jim k tomu statutárním orgánem příslušné smluvní strany.
4. Komunikace mezi objednatelem a poskytovatelem související s testováním a implementací SOP a se zajišťováním jeho provozní údržby bude po celou dobu trvání této smlouvy probíhat primárně prostřednictvím poskytovatelem zajišťovaného tzv. HelpDesk nástroje [redacted], a to v režimu 24x7x365 (on-line nástroj zaznamenávající požadavky včetně času jejich plnění). Poskytovatel se zavazuje zprovoznit HelpDesk do 1 měsíce od účinnosti této smlouvy. Požadavky na funkčnost HelpDesku jsou specifikovány v příloze č. 3 této smlouvy (Specifikace plnění servisní podpory a údržby). Provoz HelpDesk je zahrnut v ceně dle čl. 11 odst. 1 písm. c) této smlouvy, potažmo po zahájení poskytování plnění v podobě provozní údržby SOP dle čl. 3 této smlouvy v ceně dle čl. 11 odst. 1 písm. f) této smlouvy.
5. Jako další komunikační kanál bude poskytovatelem zajištěn Hotline na telefonním čísle [redacted] a e-mailové adrese [redacted], a to v pracovních dnech v době 9 do 17 hod.; telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.

6. Poskytovatel se zavazuje zřídit projektové úložiště a objednateli do něj zajistit přístup do 14 dnů od účinnosti této smlouvy. Projektovým úložištěm se rozumí místo, kam se ukládají oficiální verze projektových dokumentů. Přístup do projektového úložiště budou mít vybraní členové projektového týmu.
7. Veškeré dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy musí být podepsány alespoň jednou kontaktní osobou k tomu příslušnou za smluvní stranu podle dané oblasti a odbornosti (příp. jeho zástupcem), která úkon činí.
8. Změnu své kontaktní osoby, resp. jejích kontaktních údajů, je daná smluvní strana povinna písemně oznámit nejpozději do 3 dnů ode dne změny. V těchto případech nemusí být změna prováděna postupem podle čl. 18 odst. 4 této smlouvy.

## 16
## Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena splněním, písemnou dohodou obou smluvních stran, odstoupením od smlouvy nebo výpovědí ze strany objednatele podle odstavce 10 tohoto článku smlouvy.
2. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených občanským zákoníkem či touto smlouvou.
3. Kterákoliv ze smluvních stran může odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší podstatným nebo neodstranitelným způsobem své povinnosti vyplývající z této smlouvy.
4. Za podstatné porušení smluvních povinností objednatelem se podle této smlouvy považuje prodlení objednatele s uhrazením ceny plnění o více než 30 dnů.
5. Za podstatné porušení smlouvy poskytovatelem se podle této smlouvy považuje zejména:
   a) nedodržení termínů řádného plnění smlouvy stanovených ve smlouvě, v harmonogramu obsaženém v příloze č. 1 této smlouvy (Rámcové vymezení předmětu VZ) či v objednatelem podepsaných změnových listech o více než 30 dnů,
   b) neplnění povinností spojených s poskytováním provozní údržby SOP podle čl. 3 této smlouvy po dobu delší než 1 kalendářní měsíc,
   c) nedodržení povinnosti mlčenlivosti či zachování důvěrných informací,
   d) neodstranění vad a nedodělků ve lhůtě překračující 15 dnů počítané od uplynutí stanovených lhůt pro jejich odstranění.
6. Stanoví-li oprávněná smluvní strana druhé smluvní straně pro splnění jejího závazku náhradní (dodatečnou) lhůtu, vzniká jí právo odstoupit od smlouvy až po marném uplynutí této lhůty, to neplatí, jestliže druhá smluvní strana v průběhu této lhůty prohlásí, že svůj závazek nesplní.
7. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Právní účinky nastávají dnem doručení odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
8. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud:
   a) bylo vydáno pravomocné rozhodnutí o úpadku poskytovatele nebo bylo zahájeno insolvenční řízení proti poskytovateli na jeho návrh nebo v případě, že soud pravomocně rozhodl o zrušení poskytovatele a nařídil jeho likvidaci nebo poskytovatel přijme rozhodnutí o vstupu do likvidace; nebo
   b) dojde k významné změně kontroly nad poskytovatelem, přičemž kontrolou se rozumí vliv, ovládání či řízení dle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů, či ekvivalentní postavení ve smyslu čl. 9 odst. 4 písm. d) této

smlouvy a tato změna bude objednatelem vyhodnocena jako bezpečnostní riziko ve smyslu ZoKB.

9. V případě, že tato smlouva zanikne odstoupením, nemají smluvní strany povinnost vracet si již poskytnuté plnění. V případě realizace díla (SOP nebo služeb rozvoje SOP) má poskytovatel právo na poměrnou úhradu za část díla již provedeného podle této smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy z důvodu na straně poskytovatele.
10. Objednatel může vypovědět smlouvu bez udání důvodu na základě doručení písemného oznámení o výpovědi smlouvy druhé smluvní straně, není-li stanoveno jinak. Výpovědní lhůta v takovém případě začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli a končí uplynutím posledního dne třetího měsíce.
11. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vypořádat veškeré své vzájemné závazky do 60 dnů ode dne ukončení smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy z důvodů na straně poskytovatele.
12. V případě skončení smlouvy z jakéhokoli důvodu, poskytovatel na žádost učiněnou objednatelem do uplynutí až 3 měsíců ode dne skončení této smlouvy a dle pokynů objednatele poskytne objednateli veškerou vyžádanou součinnost, dokumentaci a informace, předá objednateli nebo jím určené třetí osobě data z výstupů implementace a rozvoje SOP a zúčastní se jednání s objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s plněním této smlouvy poskytovatelem na objednatele a/nebo jím určenou třetí osobu, ke kterému dojde po skončení smlouvy (dále jen „exit“). Vyžádá-li si to objednatel, bude součástí exitu i poskytnutí odborného školení osobám určeným objednatelem v rozsahu nejméně 5 hodin, na kterém poskytovatel určeným osobám zejména
    a) předá přístup do všech administrátorských rozhraní SOP a vysvětlí, k čemu slouží a jaké mají funkce,
    b) popíše obsah veškeré písemné dokumentace, vzniklé v souvislosti s implementací a rozvojem SOP a vysvětlí, k čemu slouží a jak s ní dále pracovat,
    c) popíše architekturu počítačových programů a dalších prvků tvořících SOP a vysvětlí vazby mezi jejich částmi,
    d) pomůže navázat na jakýkoli nedokončený vývoj tím, že zdokumentuje jeho aktuální stav,
    e) předá objednateli veškeré zálohy software a pomůže objednateli s migrací software na novou infrastrukturu.

## 17
## Sleva z ceny, smluvní pokuty, odpovědnost za škody

1. V případě prodlení objednatele s uhrazením řádně fakturovaných částek podle podmínek stanovených touto smlouvou má poskytovatel nárok na úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, nejvýše však v součtu do výše 5 % z fakturované částky.
2. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním provozní údržby SOP podle čl. 3 této smlouvy oproti reakčním dobám stanoveným v příloze č. 3 této smlouvy (Specifikace plnění provozní podpory a údržby) je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli uhrazení slevy z ceny paušální platby (viz čl. 11 odst. 8 této smlouvy) v následujícím čtvrtletí po výskytu takového porušení, a to ve výši 10.000 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení v případě vady Kategorie A, ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení v případě vady Kategorie B a ve výši 2.000 Kč za každý započatý den prodlení v případě vady Kategorie C.

3. V případě prodlení poskytovatele s plněním podle čl. 2 této smlouvy v podobě prodlení s hlavními milníky, které jsou v harmonogramu v příloze č. 1 této smlouvy (Rámcové vymezení předmětu VZ) vyznačeny tučně, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč bez DPH za každý i započatý den prodlení až do řádného předání plnění. V případě prodlení poskytovatele s plněním podle čl. 5 této smlouvy uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 0,3 % z ceny plnění dle změnového listu v Kč bez DPH, a to za každý i započatý den prodlení až do řádného předání plnění. Objednatel je oprávněn smluvní pokutu započíst oproti pohledávce poskytovatele vůči objednateli.
4. V případě, kdy poskytovatel ve stanovených termínech neposkytne žádné plnění ve smyslu čl. 8 odst. 4 této smlouvy, má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 200.000 Kč.
5. V případě porušení své povinnosti mlčenlivosti či důvěrnosti informací stanovené v čl. 14 této smlouvy poskytne poskytovatel v následujícím čtvrtletí po výskytu takového porušení objednateli slevu z ceny paušální platby (za plnění podle čl. 3 této smlouvy stanovené v čl. 11 odst. 8 této smlouvy), a to ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
6. Přesáhnou-li slevy z ceny paušální platby dle odstavců 2 a 5 tohoto článku smlouvy samotnou paušální platbu dle čl. 11 odst. 8 této smlouvy stanovenou pro následující období, je objednatel oprávněn tyto slevy započíst v následujících čtvrtletích. Nebude-li možné slevy dle odstavců 2 a 5 tohoto článku smlouvy započíst v době účinnosti této smlouvy v celé výši, je poskytovatel povinen nezapočtenou část slevy objednateli vyplatit tak, jako by se jednalo o smluvní pokutu.
7. V případě porušení nějakého z ustanovení čl. 10 této smlouvy, má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč.
8. V případě porušení závazku poskytovatele stanoveného v čl. 14 odst. 2 nebo 3 této smlouvy uhradí poskytovatel objednateli (nad rámec slevy sjednané v odstavci 5 tohoto článku smlouvy) smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
9. Za porušení jiné povinnosti stanovené smlouvou uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti. Toto ustanovení se vztahuje i na případy prodlení poskytovatele s plněním podle čl. 2 této smlouvy v podobě prodlení s vedlejšími milníky, které jsou v harmonogramu v příloze č. 1 této smlouvy (Rámcové vymezení předmětu VZ) vyznačeny běžným písmem.
10. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k její úhradě, není-li objednatelem započtena oproti pohledávce poskytovatele vůči objednateli. Dnem úhrady smluvní pokuty se rozumí den, kdy je částka odpovídající její výši připsána ve prospěch účtu objednatele. Úrok z prodlení je splatný ve lhůtě 21 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jeho úhradě.
11. Objednatel nemá právo uplatnit smluvní pokutu či slevu z ceny, jestliže poskytovatel prokáže, že objednatel neposkytl poskytovateli součinnost nezbytnou k tomu, aby poskytovatel mohl splnit svůj závazek.
12. Zaplacením slevy z ceny či smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu skutečné škody v celém rozsahu způsobené škody. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou jako následek vyšší moci.

## 18
## Závěrečná ustanovení

1. Jestliže bude mít objednatel jakékoli výhrady ať již ve vztahu k poskytovanému plnění předmětu této smlouvy nebo k osobám podílejícím se na straně poskytovatele na plnění předmětu této smlouvy, sdělí je důvěrným způsobem kontaktní osobě poskytovatele

uvedené v čl. 15 odst. 1 písm. b) této smlouvy. Jestliže se bude domnívat, že tyto výhrady nejsou adekvátně řešeny nebo že jejich charakter či vážnost to vyžadují, bude výslovně kontaktovat odpovědnou osobu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

2. Jestliže výhrada podle odstavce 1 tohoto článku smlouvy nebude vyřešena způsobem uspokojivým pro obě smluvní strany, jmenují obě smluvní strany po jednom vedoucím zaměstnanci, který bude oprávněn vyvolat jednání a s vynaložením veškeré dobré vůle vyřešit spornou záležitost. Schůzka se musí uskutečnit v přiměřeně krátké době po písemném vyzvání jedné ze smluvních stran. Pokud nedojde k dohodě, je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu s čl. 16 odst. 2 této smlouvy.
3. Tato smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí českým právem. Práva a povinnosti smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto smlouvou, se řídí občanským zákoníkem, autorským zákonem a dalšími předpisy souvisejícími.
4. Veškeré změny a doplnění této smlouvy (s výjimkou změn kontaktních osob podle čl. 15 odst. 1 této smlouvy) lze činit pouze se souhlasem obou smluvních stran písemnou formou, a to prostřednictvím vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě potvrzených oběma smluvními stranami, a to osobami oprávněnými jednat za smluvní strany ve věcech smluvních, jinak jsou neplatné.
5. Poskytovatel se zavazuje, že bude respektovat požadavky vyplývající ze ZoKB a VoKB.
6. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této smlouvy, případných dodatků k této smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění zajistí objednatel.
7. Objednatel a poskytovatel se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neučiní informace získané při plnění této smlouvy v žádné podobě dostupné třetí straně, ani že je nepoužijí k jiným účelům než k účelům plnění této smlouvy, s výjimkou informací nezbytných pro nastavení systémů spravovaných třetí stranou. Toto ustanovení platí i po dobu 5 let od ukončení účinnosti této smlouvy, nemá však vliv na případné povinnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
8. Jakékoli oznámení ve smyslu této smlouvy od druhé smluvní strany musí být učiněno písemně.
9. Smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnosti dnem zveřejnění smlouvy podle zákona o registru smluv.
10. Tato smlouva se vztahuje na právní nástupce smluvních stran.
11. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, kdy bude příslušný dokument opatřen elektronickými podpisy zástupců obou smluvních stran.
12. Obě smluvní strany prohlašují, že se s textem této smlouvy seznámily, obsahu porozuměly, souhlasí s ním a na důkaz toho připojují své podpisy.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

    Příloha č. 1 smlouvy – Rámcové vymezení předmětu VZ

    Příloha č. 2 smlouvy – Studie proveditelnosti

    Příloha č. 3 smlouvy – Specifikace plnění servisní podpory a údržby

    Příloha č. 4 smlouvy – Změnový list

    Příloha č. 5 smlouvy – Smlouva o zpracování osobních údajů

    Příloha č. 6 smlouvy – Realizační tým

Příloha č. 7 smlouvy – Specifikace plnění požadavků v oblasti kybernetické bezpečnosti

V Praze dne

Objednatel:

[redacted]
Digitálně podepsal [redacted]
Datum: 2024.01.09 16:39:40 +01'00'

……

Ing. Marek Ebert
předseda Rady ČTÚ
Českého telekomunikačního úřadu

V Praze dne

Poskytovatel:

[redacted]
Digitálně podepsal [redacted]
Datum: 2024.01.05 14:55:21 +01'00'

……

David Kalous
jednatel
KAKTUS Software, spol. s r.o.

# Rámcové vymezení předmětu veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je vybudování samoobslužného portálu ČTÚ (dále jen „SOP“). Klient dle § 4 odst. 1 zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, má právo činit digitální úkony vůči orgánu veřejné moci prostřednictvím tří digitálních kanálů, konkrétně prostřednictvím: své datové schránky, sítě elektronických komunikací dokumentem podepsaným uznávaným elektronickým podpisem a prostřednictvím informačního systému veřejné správy umožňujícího prokázání totožnosti uživatele služby s využitím elektronické identifikace. ČTÚ dnes většinu služeb umožnuje klientům realizovat prostřednictvím prvních dvou kanálů. SOP v prostředí ČTÚ chybí.

## I. Kompetence úřadu

ČTÚ vykonává státní správu v oblasti elektronických komunikací, poštovních služeb a služeb přeshraničního dodávání balíků, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání za účelem nahrazení chybějících účinků hospodářské soutěže. Působnost ČTÚ, podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, je stanovena v § 108 tohoto zákona. Podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, provádí ČTÚ státní správu v oblasti poštovních služeb v rozsahu podle § 36a tohoto zákona. Na základě zákona č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zajišťuje ČTÚ zejména funkci jednotného informačního místa, rozhoduje ve sporech, stanoví-li tak tento zákon, je exekučním správním orgánem pro vymáhání povinností uložených rozhodnutími podle tohoto zákona a projednává přestupky. ČTÚ dále projednává správní delikty a přestupky a vybírá a vymáhá pokuty podle zákona č. 206/2005 Sb., o ochraně některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

Vedle zmíněných právních předpisů vykonává ČTÚ i další činnosti, např. podle § 23b odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vykonává dozor nad dodržováním některých povinností. Podle § 10a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je ČTÚ dozorovým orgánem nad dodržováním nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 ze dne 20. června 2019 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb. Na základě § 5 zákona č. 67/2023 Sb., o některých opatřeních proti šíření teroristického obsahu online, ČTÚ vykonává dohled nad prováděním zvláštních opatření podle čl. 5 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/784 ze dne 29. dubna 2021 o potírání šíření teroristického obsahu online.

## II. Základní požadavky na vybudování SOP

SOP bude novým informačním systémem veřejné správy ve správě ČTÚ a vztahují se na něj povinnosti dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o informačních systémech veřejné správy“). Současně bude významným informačním systémem podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů.

V souvislosti s vybudováním SOP si ČTÚ nechalo zpracovat studii proveditelnosti (viz příloha č. 2 smlouvy), v rámci které jsou popsány hlavní požadavky na vybudování SOP. Tyto

požadavky budou ze strany poskytovatele dále rozpracovány v detailní analýze, přičemž musí zohledňovat vývoj na straně objednatele a v oblasti IT od doby zpracování studie proveditelnosti.

SOP by měl klientovi umožnit, aby v konkrétní agendě a v rámci konkrétní služby mohl vůči ČTÚ vykonat stejné úkony, které dnes činí papírově nebo datovou schránkou. SOP musí být integrován na interní informační systémy ČTÚ. Jejich přehled je uveden v tab. 5 a tab. 6 studie proveditelnosti. Objednatel v této souvislosti požaduje úzkou spolupráci poskytovatele s dodavateli souvisejících či spolupracujících interních či externích aplikací či informačních systémů.

Klient, který prokáže svoji totožnost prostřednictvím národního bodu pro identifikaci a autentizaci (dále jen „NIA“), by měl v SOP získat informace o řízeních a rozhodnutích, které o něm úřad vede/vedl, spolu s informací, jaké povinnosti má směrem k úřadu a zda jsou, nebo nejsou z jeho strany splněny. SOP by měl umožnit klientům vzdálený přístup do spisu správního řízení vedeného ČTÚ. SOP dále musí umožnit klientům ČTÚ zpřístupnit formuláře pro elektronické podání, úhradu platby aj.

Klientem ČTÚ může být fyzická osoba, právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba.

Ve studii proveditelnosti jsou popsány dvě varianty řešení (cloud, on-premise). Na základě výsledků TCO bylo rozhodnuto, že SOP bude provozován v infrastruktuře ČTÚ. Poskytovatel musí respektovat možnosti infrastruktury objednatele popsané ve studii proveditelnosti.

Samoobslužný portál musí umožnit komunikaci prostřednictvím API. Ke dni spuštění SOP na produkčním prostředí by mělo být přes API umožněno předávání údajů z formuláře „Návrh na rozhodnutí sporu o povinnosti k peněžitému plnění podle § 129“.

Dodavatel si musí zajistit veškerý software (dále také jen „SW“) včetně příslušných licencí, který je nutný pro vytvoření a rozvoj SOP a který bude provozovaný mimo infrastrukturu objednatele.

Předpokládá se, že SOP bude využívat až 500 současně pracujících uživatelů.

SOP musí zprostředkovat všem uživatelům aktuální provozní informace ve smyslu: odstávek, výpadků, nových funkcionalit, uživatelské dokumentace apod.

## III. Formulářové řešení

Součástí vybudování SOP je požadavek na převedení všech formulářů ČTÚ do webové podoby. Převážná část formulářů je umístěna na stránkách ČTÚ - Přehled formulářů | Český telekomunikační úřad (ctu.cz). Menší část formulářů je umístěna na jiných místech www ČTÚ. Přehled dotčených formulářů je uveden v tab. č. 1. Výčet formulářů nemusí být konečný a je potřeba vzít na vědomí, že bude pravděpodobně potřeba vytvořit další webové formuláře v souvislosti s novými povinnostmi svěřenými ČTÚ. Počet takových formulářů nebude vyšší než 5 a jejich celková pracnost nepřesáhne 30 MD. Vytvoření formulářů nad rámec tohoto počtu a MD bude řešeno jako další rozvoj SOP a hrazeno z rozvojových hodin SOP.

Tab. č. 1: Přehled formulářů ČTÚ

| Název formuláře | OZNAČENÍ | TYP |
|---|---|---|
| **Návrh na rozhodnutí sporu o povinnosti k peněžitému plnění podle § 129** | **-** | **ZFO** |
| Námitka proti vyřízení reklamace na neposkytnutí/špatné poskytnutí služby, vyúčtování ceny | 2 | ZFO |
| Ostatní spory | 3 | ZFO |

| | | |
|---|---|---|
| Formulář pro zaslání podnětu nebo stížnosti podle správního řádu | 4* | ZFO |
| Formulář pro zaslání dotazu nebo podnětu | 5* | ZFO |
| Žádost o udělení, změnu, prodloužení, odnětí, převod oprávnění k využívání čísel nebo vrácení přeplatku | 7 | ZFO |
| **Žádost o prodloužení doby platnosti / vydání průkazu odborné způsobilosti k obsluze rádiových zařízení námořní a letecké pohyblivé služby** | **9** | ZFO |
| Žádost o uznání odborné způsobilosti držitele průkazu členské země EU | 9a | ZFO |
| Žádost o duplikát / změnu osobních údajů průkazu odborné způsobilosti | 9b | ZFO |
| **Přihláška ke zkoušce odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení** | **10** | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů pozemní pohyblivé služby | 13BCD | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů zařízení pevné služby systému bod–multibod | 13E | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů rozhlasové služby | 13F | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů letecké pohyblivé služby (letadlová stanice) | 13G | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů letecké pohyblivé služby (letecká stanice) | 13H | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů námořní pohyblivé služby (lodní stanice) | 13I | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů námořní pohyblivé služby (pobřežní stanice) | 13J | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů radionavigační a radiolokační služby | 13K | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů družicové služby | 13L | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů amatérské radiokomunikační služby (neobsluhovaná stanice) | 13M | ZFO |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů amatérské radiokomunikační služby (klubové stanice a stanice jednotlivců) | 13N | ZFO |
| **Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů pevné služby (systém bod–bod)** | **13P** | ZFO |
| Oznámení o rušení rádiového příjmu | 6 | ZFO |
| Evidenční list vysílací stanice bezdrátového místního informačního systému (BMIS) | 12 | ZFO |
| Oznámení o závažném narušení bezpečnosti sítě a služby a ztrátě integrity sítě, o přerušení poskytování služby nebo odepření přístupu k této službě | - | PDF |
| Formulář pro předkládání informací podle čl. 4 odst 1 nařízení (EU) 2018/644 | - | word, online |
| Formulář „Oznámení poskytování poštovních služeb a zajišťování zahraničních poštovních služeb“ | - | word |
| Žádost o poskytnutí souboru minimálních údajů o fyzické infrastruktuře | - | word |
| **Oznámení podnikání podle § 13 zákona č. 127/2005 Sb.**** | **8** | **webový formulář** |
| Oznámení nekvalitního příjmu TV signálu** | - | webový formulář |

**formuláře 4 a 5 budou poskytovatelem sloučeny do jednoho formuláře*

***existující webové formuláře budou převedeny do nového řešení, resp. vytvořeny nově.*

V případě ZFO formulářů a stávajících webových formulářů musí zůstat u nových webových formulářů zachovány všechny funkcionality nebo být nahrazeny obdobnou funkcionalitou. Ve formulářích bude nutné provést úpravy na základě požadavků věcných útvarů. Tyto požadavky budou blíže specifikovány na workshopech a zaznamenány v analýze. Úpravy formulářů se předpokládají v rozsahu 30 MD. V případě překročení 30 MD budou takové úpravy řešeny jako další rozvoj a hrazeny z rozvojových hodin SOP.

U formulářů, u kterých v současnosti dochází k automatickému zpracovávání/načítání údajů (formuláře v tab. č. 1 vyznačeny tučně) do příslušných informačních systémů ČTÚ, musí automatické zpracování/načítání zůstat zachováno, proto je nutné zachovat jejich datovou větu.

Webové formuláře musí být stejně jako SOP responzivní a splňovat požadavek na technologickou neutralitu, jejich vyplnění musí být možné i v mobilních zařízeních. Stejně jako SOP budou webové formuláře respektovat požadavky Design systém Gov.cz. Požaduje se jednotná správa formulářů, flexibilní škálovatelnost systémových požadavků na formulářové řešení a nezávislá funkčnost na lokálních hardwarových a softwarových prostředcích klienta.

Formuláře mohou využít jak klienti přihlášení přes NIA, tak klienti, kteří NIA nepoužijí (nepřihlášení klienti). Vybraný způsob přihlášení bude vyznačen na formuláři. Současně bude tato informace přenesena do datové věty.

Klientům přihlášeným přes NIA se webový formulář předvyplní. V první fázi, kterou se rozumí aktivita č. 10 v tab. č. 2, budou minimálně přebírány údaje poskytované rozhraním NIA (jméno, příjmení, adresa, datum narození, kontaktní údaje). Tyto údaje nebude možné upravovat.

V cílovém řešení, kterým se rozumí aktivita č. 21 v tab. č. 2, budou klientům přihlášeným přes NIA automatizovaně do formulářů doplňovány/načítány požadované údaje, které se o nich vedou v základních registrech nebo AIS, které jsou ČTÚ zpřístupněné pro výkon agendy nebo využívané ČTÚ na základě souhlasu uživatele služby a dále budou do formulářů načítány požadované údaje vedené o klientovi v interních IS ČTÚ, a to prostřednictvím webových služeb.

Pokud klient nepoužije přihlášení přes NIA, budou do formulářů načteny pouze veřejné údaje, kterými se rozumí název a adresa sídla právnické osoby nebo podnikající fyzické osoby, pokud součástí formuláře bude nezaměnitelný veřejný identifikátor IČO.

U všech českých adres ve formulářích (s výjimkou automaticky načtené adresy trvalého pobytu uživatele přihlášeného prostřednictvím NIA) bude využit našeptávač adres. V případě našeptávače adres bude využita webová služba ČTÚ, jejíž technický popis poskytovatel obdrží po podpisu smlouvy.

Vyplnění formuláře by mělo být rozděleno do několika logických kroků. Formulář by měl obsahovat určitá povinná pole, logické kontroly (např. pro formát telefonních čísel, e-mailů, dat, vzájemné vazby mezi poli apod.) bez jejichž vyplnění nebude možno přecházet do následujících kroků nebo v závěru formulář odeslat.

Formuláře budou obsahovat identifikátory agendy, informačního systému a činnostní role pro automatizované zpracování.

Uživatel (přihlášený i nepřihlášený) by měl mít možnost odeslat formulář přes datovou schránku, portál nebo e-mailem bez nutnosti spouštění lokálního mailového klienta na podatelnu ČTÚ. Takové webové formuláře (vč. jeho příloh) přijdou do podatelny jako soubor *.pdf s vnořeným souborem *.xml (jako kontejner do obálky PDF), který bude obsahovat strukturovaná data, aby bylo možné jejich další automatizované zpracování.

Předmět e-mailu a název datové zprávy (věci) se bude u vybraných formulářů generovat automaticky v podobě definované objednatelem, která umožní automatické třídění formulářů na straně podatelny.

Klient bude mít možnost si vyplněný formulář stáhnout/uložit (minimálně ve formátu PDF). Stažený formulář si následně bude moci vytisknout a podat na úřad jinými komunikačními kanály (osobně, poštou).

Klient bude mít možnost si rozpracovaný formulář uložit na svoje zařízení a zpětně jej načíst a pokračovat ve vyplňování.

Každý webový formulář bude možné vygenerovat do PDF bez vyplněných údajů k prostému tisku a následnému ručnímu vyplnění (např. pro odeslání poštou či pro předání na podatelně úřadu).

V případě nepřihlášených uživatelů bude mít SOP ochranu proti automatickým útokům a vytěžování, tak aby byla minimalizována falešná podání a nebyla vytěžována infrastruktura SOP.

Nové formuláře musí být možné integrovat na jakoukoliv veřejně poskytovanou službu, případně interní službu poskytovanou ČTÚ.

## IV. Harmonogram

SOP bude schopen ostrého provozu do 24 měsíců od účinnosti smlouvy. Nejzazší termíny plnění jednotlivých klíčových aktivit jsou uvedeny v tab. 2.

Tab. č. 2: Harmonogram vybudování SOP (nejzazší termíny plnění jednotlivých aktivit)

| **Pořadí aktivit** | **Název aktivity** | **Nejzazší termín plnění** |
|---|---|---|
| 1 | Účinnost smlouvy | T0 |
| 2 | Odsouhlasená metodika řízení projektu oběma smluvními stranami<br>Návrh podrobného harmonogramu plnění, který bude respektovat obsah tab. č. 2.; | T0 + 20 pracovních dní |
| 3 | Ukončené workshopy | T0 + 3 měsíce |
| 4 | Zpracování a předání 1. verze detailní analýzy objednateli k připomínkám | T0 + 4,5 měsíce |
| **5** | **Předání konečné verze detailní analýzy k akceptačnímu řízení (viz fakturační milník dle čl. 11 odst. 1 písm. a) smlouvy)** | **T0 + 6 měsíců** |
| 6 | Předání prototypu webového formuláře | T0 + 7 měsíců |
| 7 | Schválení prototypu webového formuláře | T0 + 8 měsíců |
| 8 | Předání všech webových formulářů k testování objednateli, vč. základního zaškolení | T0 + 9,5 měsíce |
| 9 | Odstranění chyb zjištěných při testování webových formulářů | T0 + 11,5 měsíce |
| **10** | **Implementace formulářů na produkční prostředí a zahájení akceptačního řízení (viz fakturační milník dle čl. 11 odst. 1 písm. b) smlouvy)** | **T0 + 12 měsíců** |

| | | |
|---|---|---|
| 11 | Předání prototypu SOP vytvořeného na základě detailní analýzy, vč. základního zaškolení | T0 + 11 měsíců |
| 12 | Schválení prototypu SOP objednatelem | T0 + 12,5 měsíce |
| 13 | Vývoj SOP | T0 + 16 měsíců |
| 14 | Předání testovacích scénářů objednateli | T0 + 16 měsíců |
| 15 | Školení testerů objednatele | T0 + 16 měsíců |
| 16 | Předání SOP k testování objednateli | T0 + 16 měsíců |
| 17 | Předání první verze provozní dokumentace a dokumentace skutečného provedení k připomínkám | T0 + 17 měsíců |
| 18 | Odstranění chyb zjištěných při testování SOP | T0 + 19 měsíců |
| 19 | Školení uživatelů objednatele | T0 + 19,5 měsíce |
| **20** | **Zpracování a předání provozní dokumentace a dokumentace skutečného provedení k akceptačnímu řízení (viz fakturační milník dle čl. 11 odst. 1 písm. e) smlouvy)** | **T0 + 19,5 měsíce** |
| **21** | **Zahájení zkušebního provozu na produkčním prostředí a zahájení akceptačního řízení (reakce na vady a chyby díla dle SLA definovaném v příloze č. 3 smlouvy) (viz fakturační milník dle čl. 11 odst. 1 písm. c) smlouvy)** | **T0 + 22 měsíců** |
| 22 | Rutinní/produkční provoz (zahájení plnění servisní smlouvy) | T0 + 24 měsíců |

Bližší popis vybraných aktivit uvedených v tab. č. 2

Metodika řízení projektu (aktivita 2) – Účelem zpracování dokumentu je identifikace projektových rolí a jejich obsazení konkrétními osobami a určení základních pravidel a postupů komunikace mezi objednatelem a poskytovatelem v rámci projektu. Metodika bude současně obsahovat vzory dokumentů typu vzor zápisu, předávací a akceptační protokol apod.

Workshopy (aktivita 3) – Detailní analýzu nelze zpracovat bez analytických workshopů, kterých se zúčastní odpovědní zaměstnanci objednatele a poskytovatele. Workshopy se budou konat prezenční formou v sídle poskytovatele. Objednatel předpokládá realizaci minimálně 10 workshopů. Poskytovatel nejpozději do měsíce od účinnosti smlouvy předá objednateli termíny pro konání workshopů vč. sdělení jakých témat se budou jednotlivé workshopy týkat, aby byl objednatel schopen zajistit účast odpovědných zaměstnanců a předání nezbytných podkladů. Workshopy povede poskytovatel. Z každého workshopu bude vyhotoven zápis.

Detailní analýza (aktivita 4, 5) – V rámci projektu byla zpracována studie proveditelnosti na vybudování SOP. Detailní analýza bude vycházet z této studie, přičemž zohlední změny, které nastaly od zpracování studie, spolu s novými požadavky objednatele, které vyplývají např. z nově přijatých právních předpisů nebo vyplynou z pořádaných analytických workshopů.

V detailní analýze bude dále podrobně popsáno zejména:

- Stanovení parametrů hardwaru (dále také jen „HW“) a soupis SW potřebného pro budoucí běhové prostředí SOP. Poskytovatel tyto požadavky předá objednateli formou seznamu SW licencí (včetně požadované verze, případně edice) a seznamu požadovaného HW. Předpokládá se, že požadavky na HW budou vyřešeny především formou virtualizace na stávajícím HW objednatele;
- Integrace na interní IS ČTÚ a načítání údajů z nich;
- Způsob přihlašování uživatelů;
- Způsob odesílání podání;
- Řešení administrace SOP;
- Návrh grafického uživatelského rozhraní;
- Úvodní posouzení vlivu na ochranu osobních údajů dodávaného produktu (aplikace, informačního systému, programového vybavení, operace zpracování atd.).
- Popis řešení bezpečnosti;
- Popis způsobu a rozsahu testování v jednotlivých fázích projektu, a to jak na straně objednatele, tak na straně poskytovatele. Způsob zpracování a podoba testovacích scénářů;
- Popis způsobu zajištění školení jednotlivých skupin uživatelů;
- Implementační a integrační plán;
- Finální pverze harmonogramu plnění, která bude respektovat obsah tab. č. 2.;

Samostatnou kapitolou analýzy bude vytvoření webových formulářů.

1. verzí analýzy (aktivita 4) se rozumí analýza zpracovaná v odsouhlasené struktuře, ve které bude dokončeno minimálně 80 % kapitol.

Prototyp webového formuláře a SOP (aktivity 6, 7, 11, 12) – Objednatel požaduje vytvoření prototypu jak webového formuláře, tak SOP. Prototypy budou vytvořeny na základě oběma stranami odsouhlasené detailní analýzy. Primárním účelem je zejména odsouhlasení uživatelského rozhraní/designu, rozložení prvků na webu, funkčních navigačních tlačítek, základní funkčnosti a odezvy. Odzkoušení, jak bude fungovat na mobilu, tabletu (responzivní prototyp). U prototypů musí být funkční minimálně přihlašování prostřednictvím národního bodu pro identifikaci a autentizaci (NIA) a implementován našeptávač adres.

Prototypy nemusí být napojeny na IS objednatele (netýká se možnosti odeslání formuláře prostřednictvím datových schránek a e-mailu na podatelnu ČTÚ). Testování bude probíhat s testovacími daty, které připraví poskytovatel. Prototypy budou instalovány k testování na vývojovém prostředí poskytovatele. Poskytovatel pro tyto účely poskytne vybraným zástupcům objednatele přístup na toto prostředí.

Implementace formulářů na produkční prostředí (aktivita 10) – V této fázi musí formuláře načítat min. veřejné údaje (název a adresu sídla právnické osoby nebo podnikající fyzické osoby, pokud součástí formuláře bude nezaměnitelný veřejný identifikátor IČO), údaje o uživateli přihlášeného přes NIA (jméno, příjmení, adresa, datum narození, kontaktní údaje) a využívat našeptávač adres. Formulář bude klient moci odesílat přes datovou schránku a e-mailem.

Předání SOP k testování objednateli (aktivita 16) – SOP musí být napojen na testovací prostředí všech dotčených IS, identifikovanému a autentizovanému uživateli se budou do formulářů načítat známé údaje vedené o něm v interních IS ČTÚ, resp. v základních registrech/agendových informačních systémech, které sdílí své údaje přes informační systém základních registrů/informační systém sdílené služby.

Školení testerů a uživatelů objednatele (aktivity 8, 11, 15, 19) – Všechna školení budou realizována v sídle objednatele prezenční formou, pokud nebude domluveno jinak.

Provozní dokumentace a dokumentace skutečného provedení (aktivita 20) – Provozní dokumentace bude zpracována podle účinných právních předpisů. K datu vypsání VZ byla účinná vyhláška 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy), podle které provozní dokumentaci ISVS tvoří bezpečnostní dokumentace, systémová příručka, uživatelská příručka. Nicméně v době vypsání VZ byl v meziresortním připomínkovém řízení návrh vyhlášky o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy, který provozní dokumentaci výrazně rozšiřuje. Dodavatel musí s tímto počítat.

Zahájení zkušebního provozu (aktivita 21) – Objednatel má podle § 5 odst. 2 písm. c) zákona o informačních systémech veřejné správy povinnost předložit Digitální a informační agentuře (dále jen „DIA“) provozní dokumentace před zahájením poskytování služby IS. Dle § 5 odst. 2 písm. i) zákona o informačních systémech veřejné správy lze zahájit poskytování služby informačního systému veřejné správy až po vyjádření DIA, že určený informační systém odpovídá jeho projektu nebo projektu jeho architektonických změn, v podobě, v jaké k nim bylo učiněno souhlasné vyjádření DIA nebo vlády.

Po vyjádření DIA bude zahájen zkušební provoz na produkčním prostředí. V rámci zkušebního provozu je poskytovatel povinen odstraňovat vady a chyby SOP dle SLA definovaném v příloze č. 3 smlouvy (Specifikace plnění servisní podpory a údržby). Orgán veřejné správy má podle § 5 odst. 2 písm. h) zákona o informačních systémech veřejné správy povinnost oznámit DIA zahájení zkušebního provozu určeného informačního systému souvisejícího s jeho pořízením nebo architektonickými změnami před tím, než tato skutečnost nastane, vést záznam o průběhu zkušebního provozu a zpřístupnit záznam DIA dálkovým přístupem.

PragoData Consulting

# Studie proveditelnosti

# Vybudování samoobslužného portálu ČTÚ

# Obsah

# 1 Úvodní informace

**Tabulka 1: Základní identifikační údaje zpracovatele studie proveditelnosti**

| **Zpracovatel** | **PragoData Consulting, s.r.o.** |
|---|---|
| Sídlo | Vranovská 1570/61, 614 00 Brno |
| IČ | 45280576 |
| DIČ | CZ45280576 |
| Statutární orgán | [redacted] |
| Kontaktní osoba ve věcech technických | [redacted] |
| Email | [redacted] |
| Tel. | [redacted] |
| Zpracovatelský tým | [redacted] |
| Datum zpracování | 23. 11. 2022 |

**Tabulka 2: Základní identifikační údaje zadavatele studie proveditelnosti**

| **Zadavatel** | **Česká republika – Český telekomunikační úřad** |
|---|---|
| Adresa | Sokolovská 58/219, Praha 9 – Vysočany |
| IČ | 701 06 975 |
| DIČ | CZ70106975 |
| Vztah k DPH | Osoba identifikovaná k dani |
| Zástupce ČTÚ | [redacted] ředitel odboru informatiky ČTÚ<br>Sokolovská 58/219, Praha 9 – Vysočany<br>[redacted] |
| Osoba pověřená přípravou projektu | [redacted]<br>Sokolovská 58/219, Praha 9 – Vysočany<br>[redacted], telefon: +420 [redacted] |

| **Projekt** | **Vybudování samoobslužného portálu ČTÚ** |
|---|---|

# 2 Manažerské shrnutí

Na základě výzvy Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“) byla zpracována „Studie proveditelnosti vybudování samoobslužného portálu ČTÚ“.

Zpracovatel studie proveditelnosti provedl analýzu prostředí a v návaznosti na ni návrh technické a funkční specifikace. Dále bylo provedeno posouzení možných modelů zajištění provozu budoucího řešení samoobslužného portálu ČTÚ (dále jen “SOP”), na základě, kterého je doporučeno provozovat SOP v režimu on-prem na stávající infrastruktuře ČTÚ s tím, že provozní infrastruktura bude přesunuta do dobře zajištěných prostor poskytovatele služeb server housingu.

Režimem provozu on-prem na vlastní infrastruktuře bude podpořeno zajištění kybernetické bezpečnosti řešení, zvýšení reakčních schopností na případné kybernetické bezpečnostní incidenty a minimalizována možnost úniků dat. Ekonomicky výhodnější bude on-prem varianta také z pohledu integrace SOP na další interní systémy ČTÚ, které jsou na infrastruktuře ČTÚ provozovány. Navíc se způsob provozu on-prem na stávajících technických prostředcích jeví jako efektivnější i z nákladového hlediska, a to i v dlouhodobém horizontu s nezbytnou obměnou HW prostředků, a to zejména proto, že vlastní infrastruktura musí být nadále udržována z důvodu zajištění operability dalších systémů ČTÚ i v případě, že by řešení SOP bylo přesunuto do cloudu. Zpracovatel upozorňuje, že zejména z hlediska vzájemných integrací vnitřních systémů ČTÚ se SOP prostřednictvím Mediátoru se bude jednat o komplexní a organizačně složitý projekt zahrnující i nezbytnost koordinace třetích stran. Zpracovatel tak doporučuje ČTÚ zvážit zajištění řízení projektu a administrativní podpory formou externích služeb a tím přenést část odpovědnosti za organizaci projektu, dodržování kvality, termínů a ceny, důslednou dokumentaci a dosažení jeho cílů na dodavatele, který má s řízením integračních projektů prokazatelné zkušenosti.

Při výběru dodavatele řešení SOP bude vhodné klást zřetel na zkušenosti dodavatele s obdobnými projekty budování samoobslužných portálů klientů nebo portálů občana ve státní správě tak, aby byla minimalizována rizika selhání implementačního projektu. Zpracovatel tedy doporučuje do hodnotících kritérií zanést, kromě ceny, i další hodnotící kritéria, dle kterých budou hodnoceny kvalita nabízeného řešení či zkušenosti implementačního týmu s projekty obdobného charakteru pro veřejné zadavatele.

Závěrem zpracovatel studie proveditelnosti na základě provedených analýz konstatuje, že projekt vytvoření SOP je podle uvedené technické a funkční specifikace vycházející z potřeba a požadavků ČTÚ realizovatelný a bude významným přínosem ve zvýšení kvality služeb veřejné správy poskytovaných ze strany ČTÚ fyzickým i právnickým osobám.

Na základě výsledků analýzy byly navrženy a posuzovány 3 možné varianty řešení. Společným jmenovatelem všech variant je identifikovaná potřeba vybudování nového SOP, který zjednoduší procesy elektronického podání klientem vůči ČTÚ.

1. Nulová varianta
2. Vývoj SOP na míru požadavkům ČTÚ
3. Dodávka standardního řešení portálu a customizace na SOP

Z posouzení variant vyplývá, že varianta Dodávky standardního řešení portálu a jeho customizace na SOP je z dlouhodobého hlediska pro ČTÚ nejvýhodnější. Tato varianta nejvíce ze všech variant snižuje dlouhodobou provozní a investiční náročnost SOP, umožňuje implementaci systému jako standardního

řešení, při zachování specifických požadavků ČTÚ. To umožní minimalizovat specifické úpravy programového vybavení a odlišnosti proti jiným veřejným zadavatelům, umožňuje pružně reagovat na změny legislativních a uživatelských požadavků. Nejvíce ze všech variant naplňuje projektové cíle a zvyšuje efektivnost a užitnou hodnotu systému.

Doporučujeme ke schválení realizaci SOP dodávkou standardního řešení portálu a jeho customizace s režimem provozu on-prem na vlastní infrastruktuře.

V rámci návrhových činností byl rozpracován projektový záměr zahrnující funkční a technickou specifikaci SOP.

Harmonogram realizace projektu je rozdělen do následujících etap:

1. Projektová příprava (studie proveditelnosti, výběr dodavatelů…),
2. Projektování (prováděcí projekt…),
3. Realizace (dodávka, customizace, parametrizace, integrace, a nastavení…),
4. Testování a školení,
5. Zkušební provoz.

# 3 Východiska

ČTÚ byl zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, ke dni 1. května 2005 jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

ČTÚ je právním nástupcem Českého telekomunikačního úřadu, který byl jako samostatný správní úřad zřízen zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů ke dni 1. července 2000.

Sídlem Úřadu je Sokolovská 58/219, 19000 Praha 9. ČTÚ vykonává působnost prostřednictvím útvarů, tj. sekcí, odborů a samostatných oddělení. Odbory pro oblast jihočeskou a západočeskou, severočeskou, východočeskou, jihomoravskou, severomoravskou sídlí jako dislokovaná pracoviště mimo Prahu.

V současnosti ČTÚ umožňuje klientům činit digitální úkony pouze prostřednictvím datových schránek nebo e-mailem. Digitální kanál v podobě SOP není vybudován.

## 3.1 Rozhodnutí vedení ČTÚ

Zpracovat „Studii proveditelnosti vybudování samoobslužného portálu ČTÚ“, s cílem definovat nejvhodnější způsob postupu pořízení a implementace SOP vč. nastavení vazeb mezi spolupracujícími interními/externími IT systémy na základě:

- analýzy současného stavu informačních systémů ČTÚ, vč. externích, a vazeb mezi nimi
- analýzy IT infrastruktury ČTÚ,
- analýzy potřeb ČTÚ a klientů ČTÚ,

- výsledku hodnocení ekonomické výhodnosti způsobu provozu ve variantách on-prem a cloud na základě kalkulace TCO.

Výchozími dokumenty pro zpracování studie proveditelnosti jsou:

- projektový záměr „Samoobslužný portál ČTÚ“,
- formulář žádosti o stanovisko Hlavního architekta eGovernmentu (typ A) k záměru projektu „Samoobslužný portál ČTÚ“, - Informační koncepce ČTÚ.

### 3.1.1 Analytické schůzky

Cílem analytických schůzek bylo rozvést a doplnit informace získané vlastním studiem a analýzou poskytnutých podkladů a dokumentů.

Předmětem těchto jednání bylo zjistit co možná nejvíce o technických vlastnostech, procesech a podmínkách potřebných k vybudování samoobslužného portálu, které bezprostředně ovlivňují chování budoucího SOP.

V průběhu analytických a návrhových prací byly realizovány následující schůzky:

**Tabulka 3 – Realizované analytické schůzky**

| | Termín | Součást/ Dodavatel | Respondenti |
|---|---|---|---|
| 1 | 30. 9. 2022 | IT ČTÚ | vedení odboru informatiky ČTÚ |
| 2 | 10. 10. 2022 | IT ČTÚ | vedení odboru informatiky ČTÚ |
| 3 | 17. 10. 2022 | IT ČTÚ | IT ČTÚ, garanti za APV, mySPECTRA |
| 4 | 19. 10. 2022 | IT ČTÚ | IT ČTÚ, garanti za MOSS |

# 4 Analýza současného stavu

## 4.1 Přehled celkové architektury ČTÚ

Hlavní součásti celkové architektury ČTÚ jsou vytvořeny a implementovány podle schváleného architektonického modelu celkové architektury IS/ICT. Zájem ČTÚ je tvořit architekturu IS/ICT ČTÚ podle principů Service Oriented Architecture. Z metodologického hlediska byl využit rámec TOGAF pro podnikovou architekturu, který poskytuje přístup pro navrhování, plánování, implementaci a řízení architektury podnikových informačních technologií.

Podle metodiky Národního architektonického rámce (NAR) jsou rozlišovány čtyři horizontální domény (vrstvy) architektury výkonu veřejné správy:

- Byznys (popisuje procesy a služby);
- Informačních systémů (aplikace a data);

- IT technologické infrastruktury (popisuje technické vybavení, tj. veškeré výpočetní prostředky, datová úložiště, aktivní prvky sítě apod.);
- Komunikační infrastrukturu (Infrastrukturní/síťová);

a čtyři vertikální domény motivační architektury:

- Strategie a směrování (neboli motivační);
- Výkonnosti (měření plnění strategie a provozní efektivity);
- Rizik a bezpečnosti;
- Shody s pravidly (standardizace a dlouhodobá udržitelnost).

### 4.1.1 Klíčové transformační cíle

V oblasti HW infrastruktury je zajištění kontinuity poskytování služeb řešeno paralelním projektem budování nového datového centra ČTU u poskytovatele služeb server housingu.

Z pohledu velkého počtu informačních systémů (dále také IS) by měl ČTÚ směřovat k jejich konsolidaci do několika robustních systémů. Optimálního nastavení vazeb mezi jednotlivými IS by mělo být dosaženo prostřednictvím jednotné vrstvy pro sdílení a komunikaci, tzv. Mediátoru, který se vyvíjí v rámci projektu mySPECTRA.

Významným transformačním cílem je poskytování přívětivých digitálních služeb pro klienty ČTÚ prostřednictvím nově vybudovaného samoobslužného portálu ČTÚ.

Z pohledu řízení provozu a rozvoje velkého počtu IS se jako klíčové jeví zavedení jednotného Help-Desku, který povede ke zlepšení hlášení incidentů a řízení požadavků, vč. sledování a automatického vyhodnocování SLA.

## 4.2 Agendy

### 4.2.1 Stav agend ohlašovaných ČTÚ

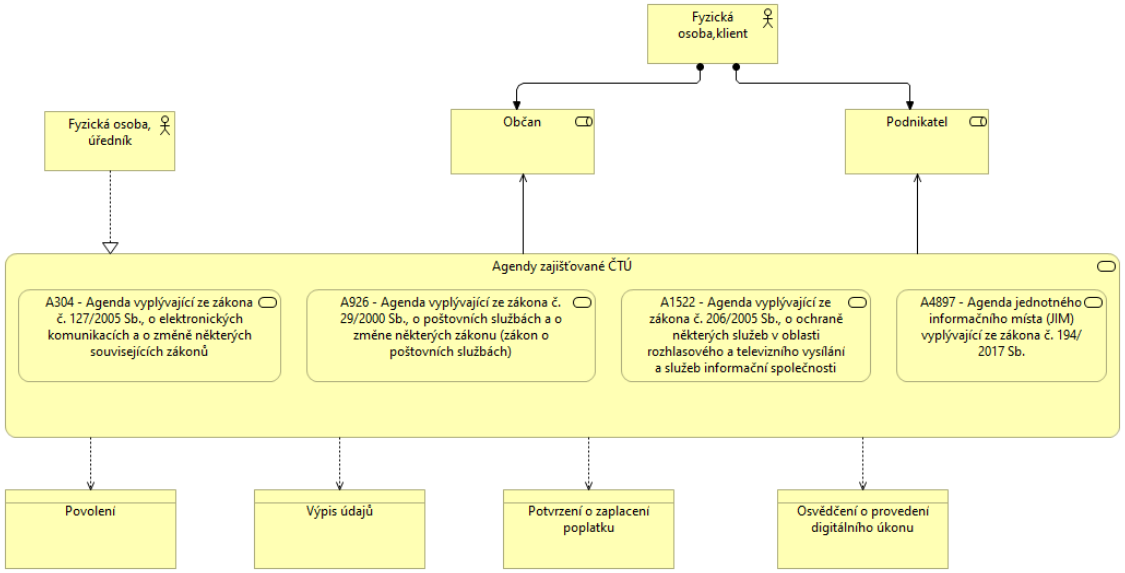
ČTÚ je gestorem/ohlašovatelem čtyř agend registrovaných v základním registru agend, orgánů veřejné moci, soukromoprávních uživatelů údajů a některých práv a povinností (dále jen „RPP").

Součástí přehledu ohlášených agend je informace, jakým způsobem jsou podpořeny službami IS. Orientační hodnocení úrovně digitalizace nabývá následujících hodnot:

- Výborný (všechny činnosti jsou prováděny v souladu s principy IK ČR)
- Uspokojivý (činnosti a procesy jsou automatizované, elektronicky podepisované, data a informace se sdílejí a neduplikují)
- Nedostatečný (některé činnosti jsou prováděny elektronicky, některé papírově)
- Žádný (většina činností je prováděna papírově nebo prostřednictvím MS Office)

**Tabulka 4 - Přehled ohlášených agend**

| Ohlášená agenda | Stav digitalizace |
|---|---|
| A304 (Agenda vyplývající ze zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů) | uspokojivý |
| A926 (Agenda zákona o poštovních službách) | uspokojivý |
| A1522 (Agenda vyplývající ze zákona č. 206/2005 Sb., o ochraně některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti) | uspokojivý |
| A4897 (Agenda jednotného informačního místa (JIM) vyplývající ze zákona č. 194/2017 Sb.) | uspokojivý |




Obrázek 1 – Model byznys architektury – pohled služeb veřejné správy

## 4.3 Přehled IS ČTÚ s vazbou na budoucí SOP

Informační systém ČTÚ je tvořen mnoha vzájemně provázanými systémy, aplikacemi a dalšími komponentami. Za jádro systému lze považovat IS MOSS, který je modulově nejrozsáhlejší a IS GINIS – spisová služba.

Následující tabulky podávají výčet IS, u kterých je plánována vazba na SOP. Nejedná se tedy o úplný výčet všech IS systémů provozovaných na ČTÚ.

V tabulce „Tabulka **5**“ jsou uvedeny klíčové IS ČTÚ, které je z principu funkčnosti SOP nutno integrovat pomocí Mediátoru v první implementační fázi. Detailní harmonogram a návrh integrace těchto systémů bude součástí Prováděcího projektu SOP po výběru dodavatele SOP.

**Tabulka 5 – Přehled klíčových IS ČTÚ integrovaných na SOP**

| **Název komponenty** | **Účel** | **Dodavatel / Servisní smlouva** | **Rok zahájení provozu** |
|---|---|---|---|
| GINIS SSL<br>Spisová služba | Komplexní vedení spisové služby, automatizovaná evidence a oběh písemností v celém jejich životním cyklu, včetně e-Podatelny. | GORDIC spol. s r.o. | 2004 |
| MOSS<br>Modulární správní systém | Modulární správní systém v ČTÚ je informační systém, jehož jádrem je funkcionalita pro vedení správních řízení ČTÚ. Na tuto funkcionalitu navazují moduly pro evidenci subjektů, evidenci podnikatelů, správu poplatků a pokut a funkcionality plnící specifické potřeby jednotlivých odborů ČTÚ (např. přidělování čísel podle číslovacích plánů, evidence bezdrátových místních IS, správa plátců na účet univerzální služby) nebo problematika průkazů odborné způsobilosti vč. zkoušek. | Solitea a.s. | 2008 |
| SKS<br>Společný katalog subjektů a komunikační rozhraní | SKS slouží jako jednotná brána pro přístup do základních registrů a zajišťuje, že komunikace splňuje všechny požadavky pro připojení k základním registrům. SKS poskytuje ostatním IS sadu funkcí zaměřených na správu subjektů, se kterými ČTÚ přichází do styku. Zajišťuje, že nedochází ke vzniku duplicitních subjektů a že dochází ke sdílení jednou zadaných informací napříč napojenými IS. | Solitea, a.s. | 2014 |
| Helios Fenix<br>Ekonomický systém | Ekonomický systém (ekonomika, majetek, smlouvy, workflow). K 1.1.2023 bude Helios nahrazen novým EKIS (dodavatel Gordic). Stávající IS Helios byl limitován z pohledu možnosti dalšího rozvoje, vč. napojování na ostatní IS ČTÚ.<br>Poznámka: v době realizace SOP bude zprovozněný nový EKIS | Asseco Solutions, a.s. | 2014 |
| LJIP-CTU<br>Lokální jednotný identitní prostor ČTÚ | Systém řízení identit v ČTÚ, na který jsou integrovány vybrané informační systémy ČTÚ. Lokální JIP zajišťuje pravidelnou synchronizaci agend a agendových činnostních rolí, k nimž se ČTÚ přihlásil v základním registru RPP. V roce 2023 má dojít k jeho napojení na JIP Czech Point ve správě MV za účelem synchronizace identit oběma směry. Do JIP Czech Point se budou synchronizovat všechny aktivní identity v LJIP, do LJIP se budou z JIP Czech Point naopak synchronizovat údaje subjektu ČTÚ a přiřazené role. | NEWPS.CZ s.r.o. | 2014 |
| SPECTRA Plus<br>Správa a plánování | IS řeší komplexní agendu výkonu správy rádiového spektra podle § 15 zákona o elektronických komunikacích.<br>Podporuje všechny kroky při vydávání, změně, prodloužení doby platnosti, převodu a odnětí individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, jejich evidenci včetně evidence a vyměření ročních poplatků za využívání rádiových kmitočtů | Rohde & Schwarz – Praha, s.r.o. | 2000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| kmitočtového spektra | a jejich plateb. Jednotlivé integrované výpočetní moduly umožňují výpočetní funkce a grafické rozhraní včetně map terénu pro kmitočtovou koordinaci rozhlasového vysílání vč. výpočtu pokrytí a dále v rámci pozemní pohyblivé a pevné služby. K 1. 1. 2024 by IS SPECTRA Plus měl být nahrazen IS mySPECTRA. Projekt na vybudování IS mySPECTRA je v realizaci. | | |

V tabulce „Tabulka 6“ jsou uvedeny ostatní IS ČTÚ, které bude potřeba integrovat na SOP, a jejich postupná integrace bude probíhat v souladu s harmonogramy jednotlivých implementačních projektů.

**Tabulka 6 – Přehled ostatních IS ČTÚ integrovaných na SOP**

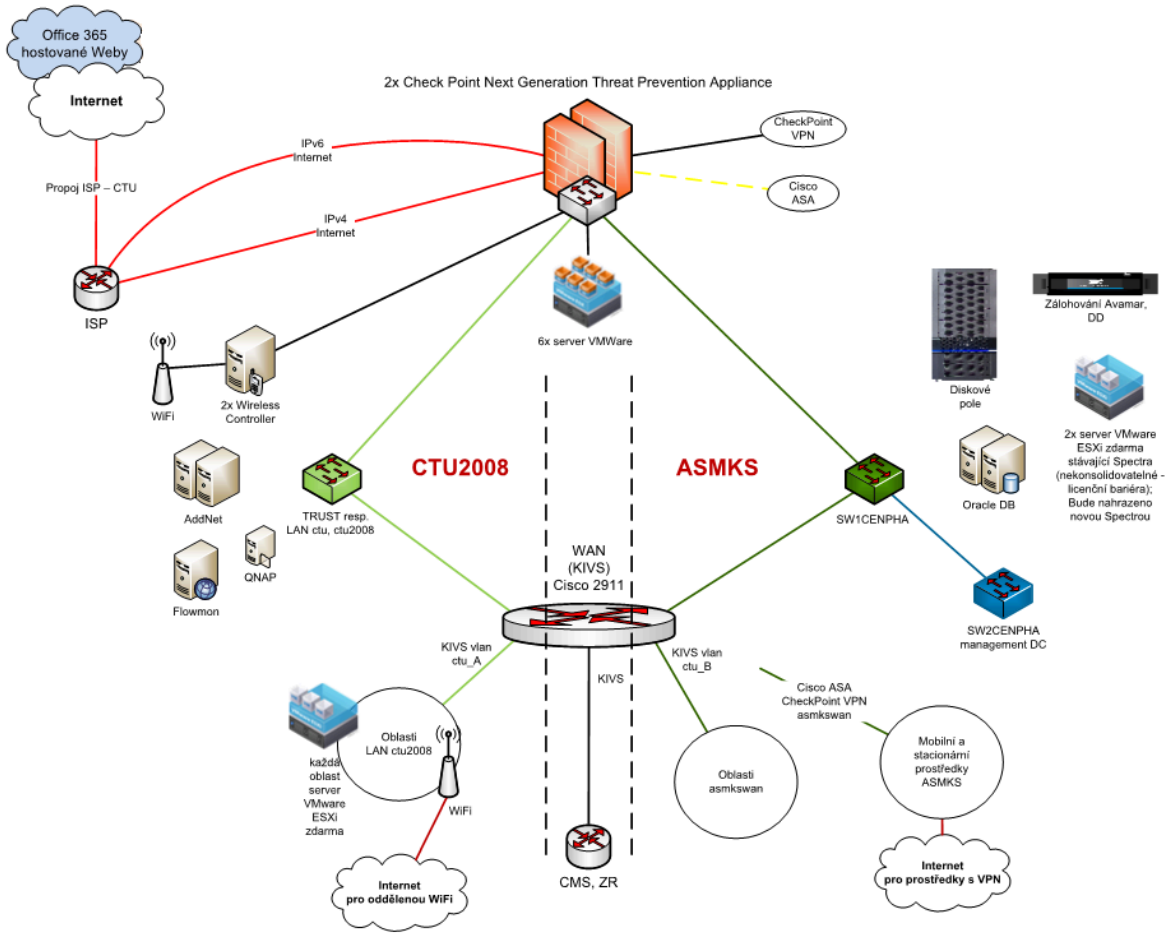
| Název komponenty | Účel | Dodavatel / Servisní smlouva | Rok zahájení provozu |
|---|---|---|---|
| ESD<br>Elektronický sběr dat | Informační systém zajišťuje příjem a následné zpracování dat od podnikatelů v elektronických komunikacích, od provozovatelů poštovních služeb a od poskytovatelů služeb přeshraničního dodávání balíků pro jejich následné využití pro analýzy relevantních trhů, výkon statní statistické služby, mezinárodní vykazování a výkon dalších kompetencí ČTÚ stanovených zákonem o elektronických komunikacích a zákonem o poštovních službách. | KAKTUS Software, s.r.o. | 2021 |
| APV ASMKS<br>Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra | APV ASMKS je součástí systému ASMKS, který je tvořen několika prvky. Všechny prvky ASMKS jsou propojeny datovou sítí do jednoho systému, který umožňuje automatizované sledování kmitočtového spektra a nalezení případných odchylek od jeho běžného užívání. APV ASMKS představuje základní nástroj pro řízení a monitoring systému ASMKS. Pracují s ním pouze interní uživatelé (zaměstnanci ČTÚ). | TECHNISERV, spol. s r.o. | 2009 |
| ESD II<br>Elektronický sběr dat II | IS, který se využívá k naplnění oznamovací povinnosti využívání kmitočtových pásem 71-76 GHz a 81-86 GHz stanovené v příslušném všeobecném oprávnění. Prostřednictvím IS provozovatelé oznamují technické parametry provozovaných pevných rádiových spojů typu bod-bod. Následně je podmnožina oznámených dat exportována a zveřejněna na webových stránkách ČTÚ. | bez servisní smlouvy | 2009 |
| BALÍK<br>Služby přeshraničního dodávání balíků | IS slouží k evidenci poskytovatelů služeb přeshraničního dodávání balíků podle nařízení EU 2018/644. | bez servisní smlouvy | 2019 |

## 4.4 Analýza stávající IT infrastruktury ČTÚ

### 4.4.1 Provozní infrastruktura ČTÚ

ČTÚ provozuje jedno hlavní datové centrum (dále jen „DC ČTÚ“) a jednu lokalitu pro ukládání záloh jako Disaster Recovery (dále jen „DR“). DC ČTÚ je umístěno v sídle ČTÚ. Zálohy jsou pravidelně ukládány do DR lokality Karlovice 404, Kostelec u Holešova. Dále ČTÚ využívá pro projekt MSEK hostingové služby v Datovém centru DC TOWER, Mahlerovy sady 2699/1, Žižkov, 13000 Praha 3.

DC ČTÚ je vybudováno v logickém členění na dvě části. Jedna část je označena jako „CTU2008“ – produkční síť a druhá část je označena jako „ASMKS“ – automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra.




*Obrázek 2 – IT technologická a síťová architektura ČTÚ*

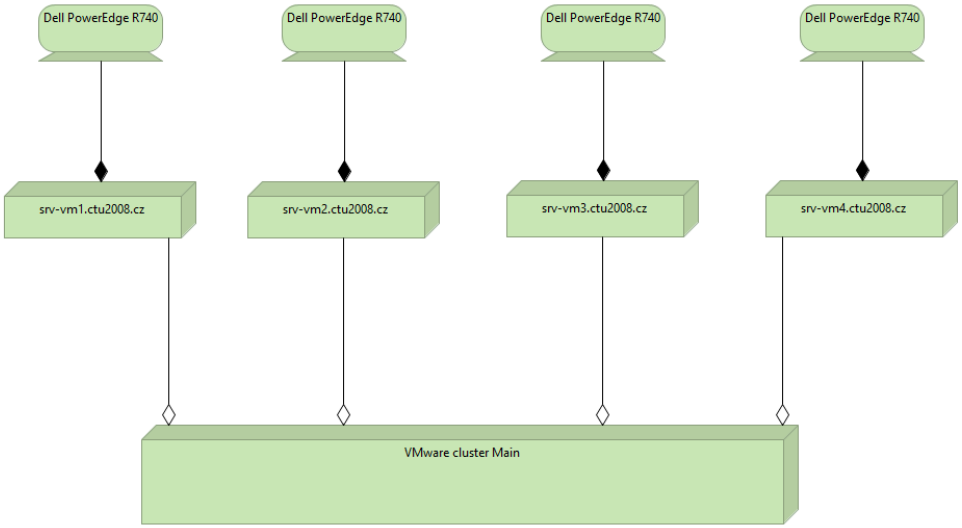
Pro ukládání dat z obou částí DC ČTÚ je k dispozici jedno centrální diskové pole IBM FlashSystem 9200 s celkovou kapacitou 600 TiB. V rámci DC je možné přistupovat ke sdílenému datovému prostoru prostřednictvím Storage Area Network (SAN).

ČTÚ provozovalo do srpna 2021 několik vzájemně oddělených virtualizačních struktur VMware. Tyto struktury v minulosti vznikly dle aktuálních potřeb, byly různého stáří, používaly rozdílný HW a SW, výkonově byly nesouměřitelné a jejich správa nebyla centralizovaná.

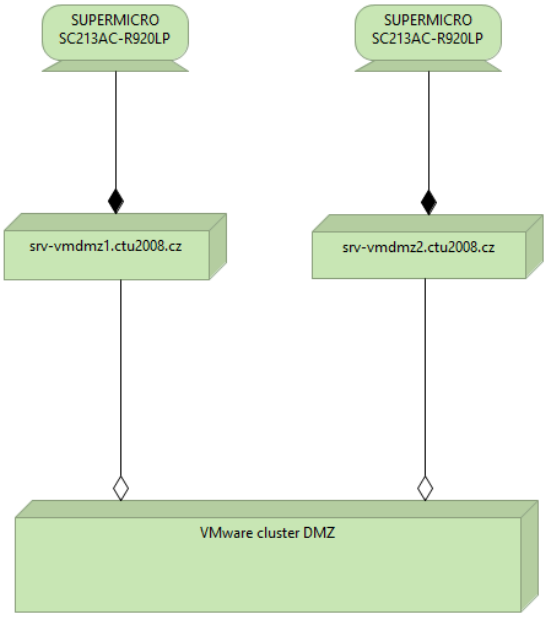
Během července a srpna 2021 došlo ke konsolidaci virtualizačního prostředí ČTÚ a ASMKS. Výsledkem je efektivnější využití HW a SW, licencí, snížení nákladů na energii, efektivnější a jednodušší správa a

údržba jednotlivých systémů. Došlo ke sloučení tří stávajících vCenter (vCenter CTU2008.cz, vCenterdmz a srvvc.asmks.ctu.cz). Z důvodu nutnosti oddělení interní a DMZ části infrastruktury až na úroveň hostů byly vybudovány dva clustery (Cluster Main, Cluster DMZ). V Cluster Main bylo v prosinci 2022 provozováno 117 VMware virtuálních serverů, v Cluster DMZ je prozatím v provozu 8 VMware virtuálních serverů (v budoucnu se počítá s rozšířením v řádu jednotek).

V prostředí ČTÚ je provozována virtualizační struktura na platformě VMware (ve verzi 7.0). Zdroji Cluster Main CTU2008 jsou 4 hosty Dell PowerEdge R740, každý s výkonem CPU 48 jader a s RAM 766,5 GB. Pro Cluster DMZ jsou používány 2 hosty SUPERMICRO SC213AC-R920LP, každý s výkonem CPU 28 jader a s RAM 192 GB.




*Obrázek 3 – Cluster Main*




*Obrázek 4 – Cluster DMZ*

Souběžně s projektem SOP, bude v rámci ČTÚ iniciován projekt „Vybudování Nového datového centra“, které bude mít lepší a modernější zabezpečení než stávající datové centrum. V tomto projektu doporučujeme ověřit či realokovat HW prostředky pro SOP. Konkrétní HW požadavky SOP zapracuje dodavatel do Nabídky svého řešení.

### 4.4.2 Zálohování

Jako úložiště databází (produkční DB server) slouží dva Oracle databázové servery (2x ORACLE SPARC T8-1).

Centrální zálohování a obnova dat je řešena zálohovacím systémem Avamar Gen4S M2400 node + EMC Data Domain DD2500. Zálohování a obnova dat na jednotlivých lokalitách je řešeno systémem Avamar od EMC (Avamar EUROPA 12 DRIVE CHASSIS TLA). Pro ASMKS je použit také host Lenovo X3550 M5, jako ESX Hypervisor pro Avamar Repliku DC Praha do Karlovic, a host Dell PowerEdge R740xd jako WMware struktura pro zálohování Avamar.

Součástí sítě ČTÚ jsou dále i dva hosty Dell PowerEdge R640, ESXi pro aplikační servery SPECTRA.

Centrální sdílené a zabezpečené připojení sítě ČTÚ k internetu je v lokalitě DC ČTÚ (aktuálně s rychlostí 150 Mbps). Dále je v sídle ČTÚ dostupná konektivita prostřednictvím Wi-Fi.

V prostředí ČTÚ je jeden centrální firewall složený ze dvou uzlů postavený na technologii CheckPoint (2x Check Point 6500 Next Generation Appliance). Pro připojení mobilních stanovišť je využíván VPN server, na kterém jsou ukončovány šifrované VPN kanály.

Na jednotlivých oblastech jsou používány servery WMware ESXi (FUJITSU PRIMERGY RX2540 M4). Zálohování je zde řešeno systémem Avamar (Avamar EUROPA 12 DRIVE CHASSIS TLA), kromě oblasti Brno – Lesná, kde je zálohování prováděno pomocí hostu HPE ProLiant DL380 G7.

Dále je v prostředí ČTÚ provozována adresářová služba MS Active Directory s úrovní funkčnosti domény Windows Server 2016. Kancelářské aplikace zajišťuje cloudová služba Office M365 s licencí E3. Lokální Identity Management poskytuje IS LJIP.

## 4.5 Celkové hodnocení současného stavu

ČTÚ v současnosti provozuje většinu svých produkčních systémů v jedné lokalitě, v jednom datovém centru. Výjimkou je „distribuovaný“, systém zálohování, který zálohuje jednak produkční data z datového centra a dále i distribuovaně vznikající data v podružných lokalitách. Dalším systémem fungujícím mimo datové centrum ČTÚ je již dříve zmíněný IS MSEK využívající hostingové služby v Datovém centru DC TOWER.

Hlavní součásti celkové architektury ČTÚ jsou vytvořeny a implementovány podle schváleného architektonického modelu celkové architektury IS/ICT.

S ohledem na poměrně malou velikost ČTÚ v porovnání s ostatními ústředními správními úřady, ČTÚ disponuje velkým počtem IS, které mezi sebou komunikují navzájem. Velký počet IS je náročný z hlediska jejich provozu, údržby i rozvoje.

ČTÚ při výkonu svých agend využívá data základních registrů. Z IS ČTÚ komunikuje s informačním systémem základních registrů (dále jen „ISZR”) pouze IS Společný katalog subjektů a komunikačních rozhraní (dále jen „SKS”). V současnosti ČTÚ nevyužívá žádné další sdílené služby (s výjimkou Komunikační infrastruktury veřejné správy, dále jen „KIVS“, a Centrálního místa služeb, dále jen „CMS“). Využití dalších sdílených služeb je plánováno se zavedením samoobslužného portálu ČTÚ (např. eGON Service Bus, dále jen „eGSB“).

Produkční systémy jsou sice provozované jako vysoce dostupné, nicméně v případě katastrofy nebo zásadního problému s centrálním diskovým polem nebude ČTÚ schopen provozovat své systémy a poskytovat služby. Z uvedeného důvodu je nutná změna architektury IT provozu a distribuce systémů do více oddělených datových center, protože jen tak je možné zajistit kontinuitu poskytování služeb i v případě „katastrofického“ scénáře.

Z předložených provozních informací ČTÚ vyplývá, že virtualizační struktura na platformě VMware využívá dva zdroje, kde kapacita Cluster Main CTU2008 je u CPU využita na 5 - 20 % a RAM na 47 % a kapacita zdroje Cluster DMZ je u CPU využita na 4 - 20 % a RAM na 16 %. Lze tedy konstatovat, že infrastruktura disponuje dostatečnou volnou kapacitou pro provoz SOP, která pokrývá HW požadavky SOP (viz kapitola 10.3). V průběhu realizace SOP se plánuje vytvoření nového datového centra, proto bude muset být SOP zprvu provozován na původním datovém centru a do nového datového centra se přesune, jakmile bude v provozu.

# 5 Analýza potřeb ČTÚ a klientů ČTÚ

Požadavek na vybudování SOP vychází z § 4 odst. 1 zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 12/2020 Sb.). SOP musí naplňovat všechny požadavky dle zákona č. 12/2020 Sb., a současně splňovat požadavky kladené Národním architektonickým plánem (dále jen „NAP“), který slouží jako navigace pro zpracování, sjednocování, řízení a rozvoj architektury jak na centrální úrovni, tak v jednotlivých úřadech.

Klient ČTÚ dle tohoto zákona má právo činit digitální úkony vůči orgánu veřejné moci prostřednictvím digitálních kanálů, které zahrnují informační systém datových schránek (dále jen „ISDS“ nebo „DS“), dokument podepsaný uznávaným elektronickým podpisem a SOP. ČTÚ již dnes většinu úkonů umožnuje klientům realizovat prostřednictvím prvních dvou kanálů. SOP však v prostředí ČTÚ chybí a je potřeba jej vybudovat.

Na základě těchto podnětů je nutné služby evidované v Katalogu služeb veřejné správy a jejich úkony vykonávané klientem povinně zpřístupnit prostřednictvím každého z výše jmenovaných digitálních kanálů, a to v souladu s Plánem digitalizace, který schválila vláda svým usnesením č. 84 ze dne 1. 2. 2021, a který byl aktualizován usnesením vlády č. 826/2021. Aktualizovaný harmonogram a technické způsoby provedení digitalizace služeb veřejné správy na období 2022-2025, kterého se mají orgány veřejné moci držet, byl následně vládě předložen pro informaci dne 9. 11. 2022.

SOP by měl klientovi umožnit, aby v konkrétní agendě a v rámci konkrétní služby, mohl vůči ČTÚ vykonat stejné úkony, které dnes činí v listinné podobě nebo pomocí DS. SOP by měl dále sloužit k tomu, aby zde klient našel informace, které se o něm vedou v informačních systémech spravovaných ČTÚ.

# 6 Legislativní požadavky

Projekt vychází z platných legislativních norem a pro jeho realizaci není potřeba přijetí žádných specifických zákonů či jejich novel. Realizace projektu poskytne potenciál pro úpravu legislativy v oblasti zakotvení elektronizace některých úkonů spojených se správními řízeními ČTÚ. Projekt přináší významné zjednodušení, zefektivnění a zvýšení srozumitelnosti komunikace klient – ČTÚ dle zásad eGovernmentu a zefektivnění výkonu státní správy v této oblasti.

Nutné je však vzít v úvahu současně probíhající projekt na změnu formulářů již nyní dostupných na stránkách ČTÚ, které jsou přepracovávány z formátu ZFO na standardní webové formuláře použitelné v SOP. Protože však tímto projektem nedojde ke změně všech formulářů používaných v ČTÚ, bude muset dojít k novele vyhlášky č. 360/2010 Sb. a to přinejmenším v § 2 odst.1 „formát formuláře“, kde se budou muset doplnit nové formáty formulářů, které budou integrovány do SOP.

# 7 Cíle projektu SOP

## 7.1 Hlavní cíl projektu

Hlavním cílem projektu je vybudovat bezpečný a plně integrovaný SOP ve správě ČTÚ, který zefektivní komunikaci s klientem a přiblíží mu služby poskytované ČTÚ v elektronické podobě (vč. zprostředkování vzdáleného přístupu do spisu vedených řízení či ověření stavu žádostí). Dále přispěje k digitální

transformaci služeb, které ČTÚ bude poskytovat svým klientům prostřednictvím webového portálového řešení (on-line digitalizovaných služeb).

Základními funkčními službami SOP pro klienty ČTÚ budou:

1. zpřístupnění formulářů pro elektronické podání,
2. přehled vydaných oprávnění, rozhodnutí, stavy řízení, platby,
3. vzdálený přístup do spisu správního řízení vedeného ČTÚ,
4. Integrační rozhraní na Mediátor, který zprostředkuje informace a data z/do dalších informačních systémů ČTÚ. Za tímto účelem musí v Mediátoru vzniknout některá rozhraní do dalších informačních systémů a SOP musí umět data z dalších IS zpracovat.

SOP musí naplňovat všechny požadavky dle zákona č. 12/2020 Sb., a současně splňovat požadavky kladené NAP, který slouží jako navigace pro zpracování, sjednocování, řízení a rozvoj architektury jak na centrální úrovni, tak v jednotlivých úřadech. NAP definuje např. minimální standardy kladené na portály veřejné správy (např. ztotožnění klienta, v případě autentizovaného přístupu předvyplnění známých informací ze základních registrů (dále jen „ZR“) a agendových informačních systémů (dále jen „AIS“), strojové čtení doručeného podání, osvědčení o digitálním úkonu).

## 7.2 Dílčí cíle

Dílčí cíle projektu pak jsou:

- Zajištění funkčního a technického rozvoje SOP v souladu s rozvojem nových technologií a legislativy a s tím spojených nových funkcí systému,
- Zajištění průběžného rozvoje SOP na základě uživatelských požadavků,
- Poskytování nových verzí SOP zahrnující zlepšení stávající funkčnosti a její rozšíření,
- Splnění bezpečnostních standardů SOP, jak z hlediska ochrany dat před neoprávněným přístupem, tak z hlediska ochrany dat a ochrany systému před zneužitím nebo před zničením.

## 7.3 Očekávané přínosy

Mezi hlavní přínosy vybudování SOP patří:

- Naplňování cíle č. 1 Informační koncepce ČR.
- Digitální transformace poskytovaných služeb ČTÚ – klient získá na jednom místě přehled všech informací, které jsou o něm vedeny a které ho zajímají a bude moci vybrané úkony vůči ČTÚ realizovat prostřednictvím SOP.
- Jednotná podoba se SOP ve správě jiných OVM, neboť SOP bude navržen a vyvíjen v souladu s doporučeními dle Design systém Gov.cz.
- Používání nových formulářů podporující princip „Once only“. Na straně ČTÚ bude docházet k automatickému přenášení obsahu formulářů do příslušných AIS, které mj. povede k odstranění chyb, které vznikaly při přepisování údajů z formulářů do AIS ČTÚ.

## 7.4 Stručný popis variant řešení

U všech variant je nutno vzít v úvahu, že SOP musí splňovat požadavky NAP a design systému gov.cz.

### 7.4.1 Nulová varianta

#### 7.4.1.1 Popis varianty

Nulová varianta znamená „nerealizace projektu SOP“ a zachování současného stavu popsaného v kapitole 4.

Současný stav však nesplňuje požadavky legislativy v oblasti digitalizace orgánů veřejné moci – zejména pak není možné ve stávajícím stavu bez dalších investic reagovat na požadavky zákona č. 261/2021 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s další elektronizací postupů orgánů veřejné moci, ve znění pozdějších předpisů.

Současný stav také neznamená nulové investice, neboť by vyžadoval investice na údržbu a úpravy dílčích/roztříštěných řešení, případně vytváření webových formulářů a vytváření „malých“ portálů pro účely zveřejňování informací z jednotlivých IS.

Z dlouhodobého hlediska je tento stav neudržitelný zejména s ohledem na práva občanů v oblasti digitálních služeb daný zákonem č. 12/2020 Sb. a tato varianta je tedy pro ČTÚ nepřijatelná.

### 7.4.2 Vývoj SOP na míru požadavkům ČTÚ

#### 7.4.2.1 Popis varianty

Bude vybrán dodavatel pro vývoj SOP na míru požadavkům ČTÚ.

Bude zpracován Prováděcí projekt SOP, který stanoví parametry vývoje SOP na míru, včetně integračního rozhraní. Projekt také stanoví plán vývoje a kontrolní milníky, testování, akceptace a náběhu SOP.

Proběhnou vývojové práce a realizace integračních rozhraní na okolní systémy.

Proběhne instalace vyvinutého SOP a jeho nastavení. Proběhnou implementační práce dle Prováděcího projektu.

Bude zaveden systém technické podpory a podpory uživatelů.

#### 7.4.2.2 Harmonogram a náklady

V následující tabulce je uveden rámcový harmonogram a odhad nákladů na realizaci varianty projektu Vývoj SOP na míru požadavkům ČTÚ.

| Etapa / Aktivita | Zahájení | Ukončení | Náklady/Kč |
|---|---|---|---|
| **Příprava projektu** | **24.08.2022** | **31.01.2023** | **405 000,00** |
| Studie proveditelnosti | 24.08.2022 | 24.11.2022 | 405 000 |
| Zpracování žádosti o vydání finálního stanoviska OHA | 01.12.2022 | 31.01.2023 | |
| **Výběr dodavatele řešení** | 01.02.2023 | 31.08.2023 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Realizace projektu SOP bez podpory a rozvoje | 01.09.2023 | 31.12.2024 | 17 420 000,00 |
| Zpracování prováděcího projektu | 01.09.2023 | **31.01.2024** | 1 200 000,00 |
| **Implementace samoobslužného portálu** | **01.02.2024** | **30.09.2025** | **15 320 000,00** |
| Vývoj SOP | 01.02.2024 | 31.10.2024 | 10 240 000,00 |
| Vývoj Integrace na Klíčové IS | 01.06.2024 | 31.12.2024 | 1 680 000,00 |
| Instalace a nastavení, implementace | 01.01.2025 | 31.03.2025 | 800 000,00 |
| Školení a testování | 01.04.2025 | 30.06.2025 | 600 000,00 |
| Vývoj Integrace na Ostatní IS, implementace, testování | 01.01.2025 | 30.06.2025 | 1 800 000,00 |
| Akceptační řízení (testování a akceptace) | 01.07.2025 | 30.09.2025 | 200 000,00 |
| **Zkušební provoz se zvýšenou podporou** | **01.10.2025** | **31.12.2025** | **900 000,00** |
| **Rutinní provoz** | **01.01.2026** | | |
| **Provozní podpora samoobslužného portálu (za 4 roky)** | **01.01.2026** | **31.12.2029** | **16 464 000,00** |
| **Rozvoj dle uživ. požadavků samoobslužného portálu, včetně integrace nových IS (za 4 roky)** | **01.01.2026** | **31.12.2029** | **15 920 000,00** |
| **Náklady celkem v cenách bez DPH** | | | **50 209 000,00** |

**Tabulka 7 – Harmonogram a náklady – Vývoj SOP na míru požadavkům ČTÚ**

Ceny v rozpočtu varianty jsou uvedeny bez DPH.

Náklady na realizaci varianty včetně provozní podpory a rozvoje v cenách bez DPH činí 50 209 000,-Kč.

#### 7.4.2.3 Silné stránky

- Navržené řešení umožňuje plné vlastnictví Licence SOP v majetku ČTÚ s autorskými právy,
- Umožňuje realizaci optimálního řešení z hlediska požadavků na SOP.

#### 7.4.2.4 Slabé stránky

- Bude nutné věnovat velkou erudici a obezřetnost při tvorbě zadání,
- Přenos odpovědnosti a rizika výsledku na ČTÚ,
- Vývojové práce se mohou prodloužit a komplikovat,
- Větší časová a tím i finanční náročnost řešení,
- Složitá akceptace a obavy z neúplnosti a nedostatečnosti navrženého řešení.

#### 7.4.2.5 Rizika

- Nebude dosaženo základního cíle – funkčního a bezpečného SOP,
- Časté změny a vysoká náročnost dohledu nad stavem vývoje SOP,
- Specifické řešení, neověřené v prostředí jiných zákazníků,
- Velké požadavky na součinnost ČTÚ,
- Nepřipravenost integrační platformy – Mediátoru k integraci s vyvinutým SOP v daném čase,
- Úpravy jednotlivých IS související s jejich napojováním na SOP přes mediátor,
- Nevybudování mandátního registru v potřebném termínu,
- Nenapojení na eGSB/ISSS a neschopnost sdílet údaje z AIS ve správě jiných OVM.

#### 7.4.2.6 Klíčové faktory úspěchu

- Důsledná tvorba Zadávací dokumentace a smluvního vztahu,
- Výběr zkušeného a kvalifikovaného dodavatele vývojových prací v portálových řešeních,
- Důsledná implementace závěrů prováděcího projektu,
- Důsledná průběžná kontrola stavu vývoje a akceptace výstupů,
- Důsledné řízení včasné realizace integrační platformy – Mediátoru,
- Efektivní proškolení uživatelů na straně ČTÚ.

### 7.4.3 Dodávka standardního řešení portálu a customizace na SOP

#### 7.4.3.1 Popis varianty

Bude vybráno standardní řešení jádra SOP od zkušeného a kvalifikovaného dodavatele pro portálová řešení.

Bude zpracován Prováděcí projekt SOP, který stanoví parametry customizace, navrhne integrační rozhraní a stanoví požadavky na úpravy standardního řešení. Projekt také stanoví plán testování, akceptace a náběhu SOP. Podrobněji v kapitole 11.3.1 Prováděcí projekt.

Proběhnou vývojové práce při realizaci rozhraní a customizace.

Proběhne instalace SOP v ČTÚ a jeho nastavení. Proběhnou všechny kroky implementace podle Prováděcího projektu. Bude zaveden systém technické podpory SOP a podpory uživatelů.

#### 7.4.3.2 Harmonogram a náklady

V následující tabulce je uveden rámcový harmonogram a odhad nákladů na realizaci varianty projektu Dodávka standardního řešení portálu a customizace na SOP.

| Etapa / Aktivita | Zahájení | Ukončení | Náklady/Kč |
|---|---|---|---|
| **Příprava projektu** | **24.08.2022** | **31.01.2023** | **405 000,00** |
| Studie proveditelnosti | 24.08.2022 | 24.11.2022 | 405 000 |
| Zpracování žádosti o vydání finálního stanoviska OHA | 01.12.2022 | 31.01.2023 | |
| **Výběr dodavatele řešení** | 01.02.2023 | 31.08.2023 | |
| **Realizace projektu SOP bez podpory a rozvoje** | **01.09.2023** | **31.01.2025** | **12 080 000,00** |
| Zpracování prováděcího projektu | 01.09.2023 | **31.12.2023** | 900 000,00 |
| **Implementace samoobslužného portálu** | **01.01.2024** | **31.10.2024** | **10 280 000,00** |
| Licence, Vývoj, integrace na Mediátor | 01.01.2024 | 30.06.2024 | 7 000 000,00 |
| Vývoj Integrace na další Klíčové IS, implementace, testování | 01.03.2024 | 30.09.2024 | 1 680 000,00 |
| Instalace a nastavení, implementace | 01.07.2024 | 31.07.2024 | 800 000,00 |
| Školení a testování | 01.08.2024 | 30.09.2024 | 600 000,00 |
| Akceptační řízení (testování a akceptace) | 01.10.2024 | 31.10.2024 | 200 000,00 |
| **Zkušební provoz se zvýšenou podporou** | **01.11.2024** | **31.01.2025** | **900 000,00** |
| **Rutinní provoz** | **01.02.2025** | | |
| **Provozní podpora samoobslužného portálu (za 4 roky)** | **01.02.2025** | **31.01.2029** | **13 888 000,00** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Rozvoj dle uživ. požadavků samoobslužného portálu (za 4 roky), včetně Vývoje Integrace na Ostatní IS** | **01.02.2025** | **31.01.2029** | **12 380 000,00** |
| **Náklady celkem v cenách bez DPH** | | | **38 753 000,00** |

**Tabulka 8 – Harmonogram a náklady – Dodávka standardního řešení portálu a customizace na SOP**

Ceny v rozpočtu varianty jsou uvedeny bez DPH.

Náklady na realizaci varianty včetně provozní podpory a rozvoje v cenách bez DPH činí 38 753 000,- Kč.

#### 7.4.3.3 Silné stránky

- Standardní a ověřené jádro řešení SOP se zkušeným a kvalifikovaným dodavatelem,
- Umožňuje pružně reagovat na změny legislativních a uživatelských požadavků, protože probíhá standardní Maintenance standardního řešení pro široké portfolio zákazníků,
- Nižší kapacitní a odborné nároky na tvorbu zadání,
- Snazší implementace s ohledem na zavedení standardního řešení SOP.

#### 7.4.3.4 Slabé stránky

- Nutné úpravy a přizpůsobení standardního produktu požadavkům ČTÚ,
- Navýšení ceny licence,
- Bude nutné udržovat specifické řešení standardního produktu,
- Specifická podpora řešení.

#### 7.4.3.5 Rizika

- Nechuť dodavatele k významným úpravám standardního řešení,
- Potenciálně omezené možnosti úprav základního standardního řešení,
- Nepřipravenost integrační platformy – Mediátoru k integraci s dodaným SOP v daném čase
- Úpravy jednotlivých IS související s jejich napojováním na SOP přes mediátor,
- Nevybudování mandátního registru v potřebném termínu,
- Nenapojení na eGSB/ISSS a neschopnost sdílet údaje z AIS ve správě jiných OVM.

#### 7.4.3.6 Klíčové faktory úspěchu

- Důsledná tvorba Zadávací dokumentace a smluvního vztahu,
- Výběr zkušeného a kvalifikovaného dodavatele SOP,
- Důsledná implementace závěrů prováděcího projektu,
- Důsledné řízení včasné realizace integrační platformy – Mediátoru,
- Efektivní proškolení uživatelů na straně ČTÚ.

## 7.5 Posouzení variant řešení SOP

Varianty byly posuzovány zejména z hlediska dosaženého efektu, silných a slabých stránek variant a investičních a provozních nákladů varianty.

### 7.5.1 Nulová varianta

Nulová varianta je variantou nerealizace SOP a zachování současného stavu, nicméně tato varianta není přípustná z důvodů legislativy, a nejedná se o variantu, která by znamenala nulové investice Další posouzení tedy není relevantní a není mu přiřazeno žádné pořadí.

### 7.5.2 Vývoj SOP na míru požadavkům ČTÚ

Přináší možnost plného vlastnictví Licence SOP v majetku ČTÚ s plnými autorskými právy k dalšímu nakládání a umožňuje realizaci optimálního řešení z hlediska požadavků na SOP.

Vyžaduje však velkou pozornost a obezřetnost při tvorbě zadání. Hrozí přenos odpovědnosti a rizika výsledku na ČTÚ. Vývojové práce se mohou prodloužit a komplikovat a hrozí větší časová a tím i finanční náročnost řešení. Dále hrozí, že nebude dosaženo základního cíle – funkčního a bezpečného SOP, protože se bude jednat o specifické řešení, neověřené v prostředí jiných zákazníků na trhu. To vyvolává velké požadavky na součinnost ČTÚ.

Z hlediska dosažení cílů projektu a celkové funkčnosti a efektivnosti systému, rizik vývoje a požadavků na zdroje a náklady tuto variantu řadíme na 2. místo.

### 7.5.3 Dodávka standardního řešení portálu a customizace na SOP

Nejvíce ze všech variant snižuje dlouhodobou provozní a investiční náročnost SOP.

Umožňuje implementaci systému jako standardního řešení portálu a customizace na SOP, při zachování specifických požadavků ČTÚ. To umožní minimalizovat specifické úpravy programového vybavení a odlišnosti proti jiným veřejným zadavatelům.

Umožňuje pružně reagovat na změny legislativních a uživatelských požadavků a naplňuje projektové cíle.

Řadíme ji na 1. místo.

## 7.6 Doporučení nejvhodnější varianty

Na základě výše uvedeného posouzení variant řešení SOP vychází pořadí variant takto:

1. Dodávka standardního řešení portálu a customizace na SOP
2. Vývoj SOP na míru požadavků ČTÚ

Nulová varianta bez pořadí

# 8 Požadavky na SOP

## 8.1 Obecné požadavky na SOP

ČTÚ požaduje, aby SOP byl vyvinut a udržován jako standardizovaný SW balík. To znamená, že bude existovat jediná aktuální verze programového kódu pro všechny zákazníky dodavatele. Její přizpůsobení pro potřeby ČTÚ (customizace), se zajistí nastavením parametrů SOP a přidáním nadstavbových modulů a integračních vazeb. ČTÚ také požaduje, aby dodavatel měl jasnou politiku a metodiku pro provádění jakýchkoliv změn, oprav a úprav živého systému. Předpokládá se, že ošetření opravnými patches, či přechod na vyšší verzi budou z hlediska uživatelů bezobslužné operace a budou v souladu s bezpečnostními standardy.

- SOP bude průběžně rozvíjen na základě uživatelských požadavků.
- Budou poskytovány nové verze SOP zahrnující zlepšení stávající funkčnosti a její rozšíření.
- SOP bude splňovat vysoké bezpečnostní standardy jak z hlediska ochrany dat před neoprávněným přístupem, tak z hlediska ochrany dat a ochrany systému před zneužitím nebo před zničením.

SOP musí respektovat aktuální webové standardy a aktuální verze prohlížečů (EDGE, Chrome, Safari, Firefox, Opera) a musí být optimalizována i pro korektní zobrazení a pohodlné ovládání z mobilních verzí prohlížečů (EDGE, Chrome, Safari, Firefox, Opera).

SOP bude respektovat stávající technické a technologické vybavení IT ČTÚ.

Aplikace i data SOP budou zálohována standardními mechanismy IT ČTÚ, jiná řešení nebudou přípustná.

## 8.2 Další požadavky

SOP bude naplňovat také další požadavky ČTÚ:

- SOP nabídne uživatelský Dashboard – inteligentní rozcestník ke všem podáním a úkonům včetně zobrazení jejich stavů, které jsou s autentizovaným klientem vedeny (přehled a platnost dokladů a povolení, termín úhrady poplatků, výše aktuálních poplatků, pokut).
- Sdílení dat (klient nebude muset vypisovat stejné údaje, které již jednou vložil), SOP musí být integrován s dalšími agendovými systémy ČTÚ, a prostřednictvím SKS rovněž na systém základních registrů, ze kterých budou čerpána data do vybraných formulářů.
- SOP musí umožnit výběr příslušného el. formuláře pro zadávání/editaci dat ve vybraných službách.
- SOP zprostředkuje vzdálený přístup do spisu správního řízení nebo kontrolního spisu jako doplňkové služby ČTÚ pro klienty, se kterými je veden nějaký druh řízení.
- SOP provede kontroly vstupních polí webových formulářů před jejich odesláním.
- Možnost vkládání příloh v podporovaných formátech, typy příloh budou definovány v Prováděcím projektu, avšak budou vycházet ze standardu typů přílohy č. 3 vyhlášky č. 194/2009 Sb.,

o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů.

- Průvodce, který usnadní klientovi podání/doplnění žádosti a celým procesem jej provede – tzv. „interaktivní“ nápověda procesu.
- Snadné vybírání položek z číselníků – listování, výběr, našeptávač.
- Napojení na platební bránu
  - Možnost úhrady správních poplatků,
  - Možnost úhrady ročních poplatků (kmitočty, čísla).
- Notifikace – odeslání Oznámení či potvrzení o změně stavu nebo provedení úkonu.
- Doplnění podání, změnu podání, zadání změny osobních údajů.
- SOP umožní export dat v běžných formátech – Excel, XML, TXT, DBF a také tiskových sestav do formátů – Excel, Word, PDF, XML, HTML.

## 8.3 Soulad s GDPR

SOP bude v souladu s Informační koncepcí ČR podporovat digitální transformaci poskytovaných služeb ČTÚ a respektovat požadavky na tvorbu digitálních produktů v souladu s Design systém Gov.cz. Administrace SOP bude jednoduchá a uživatelsky přívětivá, jeho používání bude intuitivní, aby ho uměl použít každý klient ČTÚ.

GDPR – musí být zajištěna následující práva:

- Právo subjektu údajů na přístup k osobním údajům,
- Právo na opravu,
- Právo na výmaz („právo být zapomenut“),
- Právo na omezení zpracování,
- Oznamovací povinnost ohledně opravy nebo výmazu osobních údajů nebo omezení zpracování,
- Právo na přenositelnost údajů,
- Právo vznést námitku.

Nad rámec výše uvedených zajištěných práv pro subjekty údajů bude součástí implementovaného SOP i zpracována informační povinnost dle článku 13 GDPR, jenž bude obsahovat informaci i o všech zpracovávaných cookies prostřednictvím tohoto SOP.

Při budování SOP bude dále respektován požadavek na dodržování principů GDPR uvedených v článku 5 GDPR („zásady zpracování osobních údajů“) tak, aby byly zajištěny principy Privacy by design/Privacy by default. Bezpečností požadavky v obecné rovině musí splňovat zejména následující kritéria:

- Je požadováno auditní definování aktivit,
- Je požadováno bezpečné uložení auditních záznamů a v některých případech i zajištění jejich nepopiratelnosti,
- Části řešení dostupné z veřejného internetu musí být zabezpečené proti útokům (dostupnost, integrita, přesměrování), také je nutné auditovat informace o koncovém

zařízení, ze kterého je do SOP přistupováno, a uživatelem vkládané soubory je třeba kontrolovat antivirovým řešením,

- Řešení musí nabízet funkce pro připojení na monitoring provozu jak aktivní, tak pasivní,
- Řešení musí zajistit, aby s veškerými daty, které shromažďuje, ať už přímo, nebo pomocí webové analytiky, bylo manipulováno v souladu s nařízením GDPR (a v případě zpracování online identifikátorů) i směrnicí ePrivacy – toto platí i pro situaci, kdy uživatel není autentizován,
- Navrhované řešení musí splňovat podmínky článku 32 GDPR týkající se „zabezpečení zpracování“ osobních údajů,
- Řešení musí splňovat požadavky stanovené vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti.

## 8.4 Zasazení SOP do www stránek ČTÚ

SOP bude nejen připraven na začlenění do „Centrálních federujících portálů“ (dnes jsou to zatím „Portál veřejné správy“ a „Portál občana“) formou dlaždice, ale bude především dostupný ze stávajících webových stránek ČTÚ https://www.ctu.cz/ .

Na těchto stránkách bude rovněž umístněný viditelný odkaz na SOP dle stávajících pravidel.


*Obrázek 5 – příklad uložení odkazu na SOP*

## 8.5 Funkční požadavky SOP

Povinné funkční požadavky SOP jsou popsány v následující tabulce.

**Tabulka 9 – Základní funkční požadavky SOP**

| Oblast | Funkční požadavky | Popis a zdroje |
|---|---|---|
| **Možnosti autentizace** | | |
| **Autentizace** | Možnost přihlášení do SOP prostřednictvím poskytovatele elektronických identit | Přihlašování (identifikace a autentizace) uživatelů je realizováno přímo v SOP, který čerpá služby NIA. Autentizace je nejdůležitější součástí SOP a je nezbytné, aby poskytovatel služby zajistil využívání kvalifikovaného systému elektronické identifikace Národního bodu pro identifikaci a autentizaci a zajistil soulad se zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci §2. Základem je Identita občana. |
| **Fyzická osoba (FO)** | NIA ID | Dříve jméno, heslo. Z principu NIA je možné přihlašování pouze fyzickým osobám. |
| **Fyzická osoba (FO)** | BankID | Soukromoprávní bod pro identifikaci a autentizaci. |
| **Fyzická osoba (FO)** | MojeID | Autentizační prostředek k službám veřejné správy a soukromého sektoru při prokazování totožnosti na internetu. |
| **Fyzická osoba (FO)** | eObčanka | Občanský průkaz s čipem. |
| **Fyzická osoba (FO)** | I.CA s kartou Starcos | Čipová karta – vydaný certifikát. |
| **Právnická osoba (PO)** | NIA | Pro přihlášení PO (právnické osoby) musí poskytovatel služby dbát principu, že za právnickou osobu/osoby vždy jedná konkrétní fyzická osoba. Dodavatel „SOP“ poskytne řešení, které odpovídá platné legislativě a potřebám ČTÚ, např. SOP umožní po prvotním ztotožnění FO s využitím Identity občana vytvoření dalšího externího účtu. Uživatel |

| | | |
|---|---|---|
| | | vybere subjekt (PO), který bude zastupovat a jehož jménem je oprávněn jednat. Jedná se o tvorbu a správu mandátů. |
| **Mandáty** | Přihlašování a práce za právnickou osobu | V souladu se zákonem č. 250/2017 Sb. o elektronické identifikaci. |
| | Udělení mandátu | Možnost jednat za právnickou osobu v zastoupení. |
| **Přihlášení Referenta ČTÚ** | Jednotné přihlášení SSO – single sign-on | Přímý vstup do SOP na základě přihlášení do domény ČTÚ, bez nutnosti opakovaného zadávání přihlašovacích údajů. |
| **Informační část – veřejně dostupná oblast před NIA autentizací** | | |
| **Anonymní přístup, veřejná část** | Informace | Úvodní stránka SOP ve formě rozcestníku (obsahující menu, odkazy, vyhledávací okno) pro rychlou orientaci uživatele. |
| | Návody, vysvětlivky | Definuje ČTÚ. |
| | Kontaktní údaje | Dynamický telefonní seznam (kontakty úředníků), email, ISDS organizace (ČTÚ). |
| | Záhlaví, Zápatí | Logo či znak ČTÚ. |
| **Interakční část za NIA autentizací** | | |
| **Autorizovaná část** | Za NIA autentizací | Údaje a služby uživateli dostupné až za řádnou autentizací. |
| **Závazky** | Přístup k závazkům uživatele | Uživatel má přístup ke svým závazkům vůči ČTÚ z daného AIS. |
| | Zobrazení závazků | Uživatel na přehledném úvodním dashboradu nalezne stav svých závazků, bez nutnosti proklikávat „SOP“ a hledat stavy v jiných záložkách. |
| | Avizace splatnosti | SOP umožňuje nastavit rozesílání avizace splatnosti předpisů plateb uživatelům. Umožní konfiguraci doby předstihu, textu, odkazu na platbu. Avizace je automatizovaně generována podpůrným nástrojem přímo do SOP. Další variantou je avizace na zvolenou emailovou adresu. |
| | Možnosti plateb přímo z detailu závazku | Přímo v detailu závazku je přehled o saldu, platbách před splatností i po ní. Uživatel může přímo z detailu zaplatit za využití některé z platebních metod. |
| | Zobrazení závazků je možno spojit pro několik poplatníků | Je možno zobrazit závazky uživatele, aby mohl jeden uživatel uhradit vícero poplatků za další subjekty. Je nutné řešit individuálně dle požadavku a typu zákazníka. |

| | | |
|---|---|---|
| | Možnost zobrazení detailu pohledávky | Detail pohledávky je možno rozšířit o údaje dle příslušné evidence a potřeb ČTÚ. |
| **Platby** | Platební brána | Platební brána musí být plně integrována do „SOP“ a je součástí procesu platby. Při platbě je uživatel automaticky přesměrován na platební bránu.<br><br>„SOP“ na své straně řeší, jaké poplatky mají být pro platební bránu nastaveny. V rámci automatizace procesu je nezbytné, aby platební brána komunikovala přes „SOP“ s ekonomickým subsystémem GINIS, který bude schopen platby přijímat a zpracovávat. |
| | Platební brána a nastavení cílových účtů | Platební brána odesílá platby na předem definované účty. Řešení musí obsahovat varianty:<br><br>1. Platební brána odesílá platby na jeden Sběrný účet.<br>2. Platební brána rozesílá platby na vícero Příjmových účtů. |
| | Platby QR kód | Nutná varianta platby. Doplňuje způsoby, jak uživatel platbu provede. |
| | Anonymní platby | Platba prostřednictvím variabilního symbolu. Možnost platby bez přihlášení. Kvůli zachování anonymity není požadováno vyplnění osobních údajů. |
| | Zabezpečení platební brány | Implementace PSD2 směrnice evropského parlamentu a rady EU 2015/2366. Nahrazení 3D Secure. |
| | Poskytnutí slevy při platbě | Konfigurovatelná možnost poskytnutí slevy při platbě přes SOP s možností omezení opakovatelnosti využití slevy. Dodavatel musí zajistit, že bude sleva řádně zúčtována v ekonomickém subsystému GINIS. |
| | Konfigurovatelný průvodce platbou | Možnosti konfigurace průvodce rozsahem kontrol při platbě. Průvodce platbou obsahuje vizuální kontrolu správnosti zadaných údajů. |
| | Platební košík | Možnost zaplatit jednou platbou více poplatků. Varianty:<br><br>• Výběrem z dostupných předpisů,<br>• S využitím a znalostí Variabilního symbolu. |
| **El. podání** | Tvorba podání prostřednictvím on-line formulářů | Úplné elektronické podání |

| | | |
|---|---|---|
| | Přehled a stav realizovaných podání | Uživatel má k dispozici náhled na jím učiněná podání a jejich stav. Minimálně v rozsahu: věc, datum podání, stav vyřízení, číslo jednací. |
| | Stav vyřízení | Stavy jsou předávány z napojeného systému spisové služby. Minimálně v rozsahu: podáno, nevyřízeno, vyřízeno, uzavřeno, uloženo, vypraveno, stornováno, ztraceno, zastaveno. |
| | Možnost uložení, následného dokončení a správa rozpracovaných podání | Uživatel má možnost přerušit podání a následně se vrátit k rozepsanému podání. |
| | Předvyplnění údajů | Při vytváření nového el. podání se do elektronické žádosti („inteligentního formuláře“) automaticky doplní známé údaje (propojeného datového fondu a elektronické identity poskytnuté NIA) z profilu občana. |
| | Řešení úplného elektronického podání | Formulář je po odeslání možno elektronicky podepsat. Následně je odeslán na podatelnu ČTÚ se všemi náležitostmi. |
| | Přílohy | SOP umožní vkládání příloh ve všeobecně používaných formátech, které umí běžně zpracovat systém elektronické spisové služby. |
| **Osvědčení** | Osvědčení o digitálním úkonu | Osvědčit lze jen a pouze úkon evidovaný v Katalogu služeb. Právo na osvědčení o digitálním úkonu se vztahuje pouze na úkony realizované v režimu zákona. SOP vygeneruje na žádost klienta osvědčení o digitálním úkonu.. |
| **Uživatel** | Přehled ekonomických závazků vůči ČTÚ | Dashboard – Úvodní přehled. Konfigurovatelný dashboard dle potřeb ČTÚ. Poplatky po splatnosti, před splatností, poslední poplatky. |
| | Přehled žádostí | Dashboard – Úvodní přehled. Minimálně souhrn žádostí, počet rozpracovaných, počet připravených k odeslání, počet odeslaných, poslední žádosti. |
| | Responzivita | Provoz na všech standardně podporovaných zařízeních. |
| | Administrace osobních údajů | Možnost změny údajů účtu. |
| | Avizace | Centrum upozornění. Avizace emailem. |

| | | |
|---|---|---|
| | Celoaplikační vyhledávání | Vyhledávání pro snazší pohyb uživatele v aplikaci. |
| | Kalendář | Přehledný kalendář s vyznačenými významnými událostmi (platnosti, splatnost). |
| | Informace pro uživatele | Napojení RSS kanálu. Možnost poskytovat informace o dění v ČTÚ na dashboardu. Možnost napojit na web ČTÚ. Přímá komunikace s uživatelem. |
| | Napojení na portál občana MV ČR | Možnost přihlášení se do SOP z Portálu občana MV ČR (dlaždice) bez nutnosti další autentizace. SSO. |
| | On-line informace o stavu podání | Informace jsou dostupné v reálném čase nikoliv dávkově. |
| | Rozpad dle kategorií | Kategorie dle uživatele – občan, cizinec, právnická osoba. |
| | Průvodce životními situacemi | Konfigurovatelný průvodce životními situacemi s možností doplnění všech textů, odkazů pokynů, příloh na jednotlivých krocích. |
| **Formuláře** | Vlastní formulářový systém | Plnohodnotný formulářový systém. |
| | Možnost tvořit vlastní formuláře | V samostatném odděleném nástroji může ČTÚ tvořit vlastní formuláře, a to s využitím vlastních interních kapacit. |
| | Webové formuláře | Editovatelný v rámci webového prohlížeče. Lze vyplnit, vytisknout, odeslat z aplikace. Zachovávají princip mobile first. |
| | Možnost přepínat formuláře mezi tiskovou podobou a webovou formou | Dvě varianty formulářů – klasické zobrazení v podobě tiskopisu s využitím např. na PC a webový formulář s důrazem na zjednodušené a responzivní zobrazení pro snazší práci na mobilních zařízení. Občan může volit mezi oběma formami v průběhu vyplňování. |
| | Stav formuláře | Rozpracováno, připraveno, odesláno, stornováno. |
| | Detail formuláře | Veškeré informace o daném formuláři včetně kontaktních osob. |
| | Stažení formuláře | Opis k tisku, možnost vytisknout, ručně vyplnit. |
| | Odeslání z aplikace | Autorizovaný uživatel může formulář odeslat přímo z aplikace na podatelnu. Bez vynucení uložení a odeslání emailem. |

| | | |
|---|---|---|
| | Integrace s eSSL (spisová služba) | Integrace na eSSL GINIS. Automatizované vytěžování formuláře. |
| | Vazba formuláře na typ dokumentu a evidované údaje | Při vytvoření nového formuláře je automaticky ve spisové službě založen nový typ dokumentu s definicí údajů, které se budou vytěžovat z tohoto formuláře pro další možné zpracování v eSSL.<br><br>Umožňuje touto konfigurací vytvořit různé agendy dle potřeb ČTÚ. |
| | Kontrola validního vyplnění formuláře | Kontrola dle nastavitelných hodnot, např. povinné položky, formát dat, součet hodnot, … |
| | Bez nutnosti instalace klientského SW pro uživatele | Formuláře jsou uloženy na serveru dostupné přes internetové prohlížeče. Občan se tak při vyplňování formuláře může v průběhu práce přihlašovat z různých zařízení bez nutnosti instalace klientského SW nebo kopírování formuláře. |
| | Možnost opravy verze formuláře bez ztráty dat | Při reinstalaci verze formuláře zůstanou uživateli zachována data u rozpracovaných formulářů. |
| | Odkazy na formuláře | Na formuláři je možno vygenerovat jednoznačný odkaz pro otevření konkrétního formuláře. Využití např. vložení odkazu do mailu, ze kterého se příjemce dostane např. na konkrétní rozpracovaný formulář. |
| | Kopírování formulářů a jejich opravy po odeslání | Při zjištění chyby na již odeslaném formuláři systém umožní vytvořit jeho kopii s možností editace s novou identifikací. Tento formulář je odeslán jako nová kopie s odkazem na původní formulář. Je možno nastavit i tak, aby byl původní formulář stornován. |
| | Nastavení přístupu dle způsobu autentizace | Je možno nastavit přístupnost ke konkrétnímu formuláři dle způsobu a úrovni autentizace. Formulář lze sdružovat do skupin pro sdílení oprávnění a dalších vlastností. |
| | Omezení počtu odeslání | U formuláře je možno omezit počet odeslání. |
| | Elektronický podpis | Při odeslání je možné opatřit formulář elektronickým podpisem. Je vyžadována instalace podepisovacího doplňku.<br><br>Není kompatibilní s některými prohlížeči např. Safari. |

| | | |
|---|---|---|
| **Vzdálené nahlížení** | Zprostředkování vzdáleného přístupu do spisu | Přes SOP lze vzdáleně nahlédnout do spisu či jeho částí. Jedná se o řízený přístup ke spisu. Uživatel SOP nalezne žádost/formulář o náhled na spis. Žádost/formulář lze vyplnit a odeslat na podatelnu ČTÚ k dalšímu zpracování. U nahlížení lze omezit lhůtu stanovenou k náhledu do spisu. Po uplynutí této lhůty dojde k znepřístupnění.<br><br>Náhled je umožněn pouze řádně ztotožněné osobě (prostřednictvím NIA).<br><br>Oprávněná osoba obdrží automatizovaně generovaný protokol o činnostech, které žadatel prováděl nad spisem a činnosti, které prováděly nad spisem další oprávněné osoby. |
| **Customizace** | Design dashboard | Možnost přizpůsobení informačním potřebám ČTÚ (organizace). |
| | Logo | Vizuální umístění loga. |
| | Formuláře | Možnost customizace formulářů dle potřeb ČTÚ. Možnost umístění QR kódu na formulář pro snazší dohledání. |
| | Vstupní obrazovka | Možnost grafického zobrazení i textové odkazy. |
| | Avizace | V systému je možno konfigurovat systém avizací rozesílaných uživateli. Dále upozornění přímo v prostředí SOP (novinky, informace o výpadcích, kontakty, nové verze, …). |
| **Administrace** | Rozhraní pro administraci | Správa a nastavení SOP. Určena pro administrátory SOP z řad pracovníků ČTÚ. |
| **Integrace** | Obecná rozhraní | API rozhraní je realizováno pomocí standardní webové služby. Možnost komunikace se systémy třetích stran. |
| **Bezpečnost** | Time-out | Automatické odhlášení v případě nečinnosti s možností nastavení doby Time-Out. Pro uživatele je graficky zobrazen čas zbývající do odhlášení. |
| | Provoz v DMZ | Oddělená síť. |
| | Šifrované SQL spojení DB v intranetu | Šifrování databáze pomocí hesla databáze. |
| | Souborové úložiště – spojení SSL/TLS | Přístupy na základě certifikátů. |
| | Šifrované spojení https | Zabezpečená komunikace. |

| | | |
|---|---|---|
| | Autorizační služba v perimetru intranet | Interní ověřování. |
| | NIA – autentizace uživatele | Identifikační prostředek. |
| | Intranet provozně a bezpečně oddělený od internetové části | S pomocí samostatného nástroje/modulu zamezení potenciálnímu útočníkovi přímý vstup do databáze, a nesmí být veden ani connection string DB. |
| | Zvýšení kybernetické bezpečnosti – napojení na SIEM | Samostatný modul, který lze v rámci implementace napojit na SIEM prostřednictvím syslog/eventlog s analýzou vstupních požadavků. |
| | Zálohování | Zálohování. |
| **Statistiky** | Napojení na Google analytics | Získávání statistických dat. |
| **Legislativní soulad** | Přístup pro slabozraké | Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o ISVS, který provádí Směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací. |
| | Zpracování osobních údajů | Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. |
| | ISVS | Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. |
| | Autentizace | Zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci. |
| | ISDS, autorizované konverze dokumentů | Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. |
| | Kybernetická bezpečnost | Zákon č. 181/2014 Sb., zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů. |
| | Právo na digitální služby | Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby. |

### 8.5.1 Dashboard a poskytované informace

Vstupní obrazovka „Dashboard“, je hlavní obrazovka, kde se autentizovanému klientovi zobrazí všechny informace, které se vztahují k jeho osobě či subjektu, který zastupuje, zejména základní údaje (jméno, příjmení, korespondenční adresa, kontakt), podané žádosti, probíhající řízení a kontroly, vydaná rozhodnutí, uhrazené/neuhrazené správní poplatky, předepsané a uhrazené/neuhrazené roční

poplatky, pokuty, zákonné povinnosti. Nastavení vzhledu bude možné pomocí přednastavených šablon, nebo přímo pomocí funkce „Drag and drop“.

Klientovi je dále umožněno:

- vyhledávat, filtrovat a libovolně řadit informace v přehledech a seznamech,
- zobrazení detailu a příslušných informací o žádosti, probíhajícím řízení, kontrole, rozhodnutí a stavu,
- zobrazení nebo uložení vybraného dokumentu na lokální disk,
- Pokud má oprávnění, může přejít do interních systémů ČTÚ, popřípadě do systému určených pro klienty ČTÚ.

#### 8.5.1.1 Stavy podání

Na vstupní obrazovce bude mimo jiné zobrazen i stav dosavadních podání (řízení) které klient učinil vůči ČTÚ a které probíhají. Bude zde i archiv podání. Jako stav podání, bude zobrazen vždy jen ten poslední a aktuální, kde historické stavy budou dohledatelné v přehledu stavu jednotlivého podání.

Jelikož agend a typů řízení je mnoho a každý systém má své logiky ve vedení přehledů stavů, bude existovat převodník, který bude stavy jednotlivých podání na SOP konsolidovat.

Pro sjednocení stavů podání na SOP navrhujeme:

- Založeno
- V řízení
- Vyhověno
- Přerušeno
- Zastaveno
- Odloženo
- Zrušeno
- Ukončeno

**Tabulka 10 – Přehled dosavadních stavů podání (řízení)**

| Kód | Text |
|---|---|
| RIZ | V řízení |
| PRE | Přerušeno |
| VYH | Vyhověno |
| NEV | Nevyhověno |
| ZAS | Zastaveno |
| ODL | Odloženo |

| | |
|---|---|
| POS | Postoupeno |
| OST | Ostatní |
| 2ZRV | Zrušeno a vráceno |
| 2ZME | Změněno |
| 2ZRU | Zrušeno |
| SMI | Smír |
| CAV | Částečně vyhověno |
| POK | Uložena pokuta |
| POV | Uložena povinnost |
| POT | Potvrzeno |
| ROZHODNUTO | Rozhodnuto |
| ROZKLAD | V rozkladu |
| PRAVOMOCNE | Pravomocné |
| KVYMAHANI | K vymáhání |
| ZALOZENO | Založeno |
| UKONCENO | Ukončeno |
| ZASCAS | Zastaveno z části |
| POSEC | Posečkání |
| VODVOL | V odvolání |
| PROBIHA | Probíhá |
| PRIOROVAN | Priorován |
| VYRIZENO | Vyřízeno |
| UZAVRENO | Uzavřeno |
| TERMINVYTVOREN | Termín vytvořen |

| | |
|---|---|
| PRIHLASOVANIUZAVRENO | Přihlašování uzavřeno |
| ZKOUSKANAPLANOVANA | Zkouška naplánována |
| ZKOUSKAPROBEHLA | Zkouška proběhla |
| TERMINZRUSEN | Termín zrušen |
| ZPUSOBILOSTZISKANA | Způsobilost získána |
| PRUKAZVYDAN | Průkaz vydán |
| PRUKAZNEVYDAN | Průkaz nevydán |

### 8.5.2 Elektronické podání

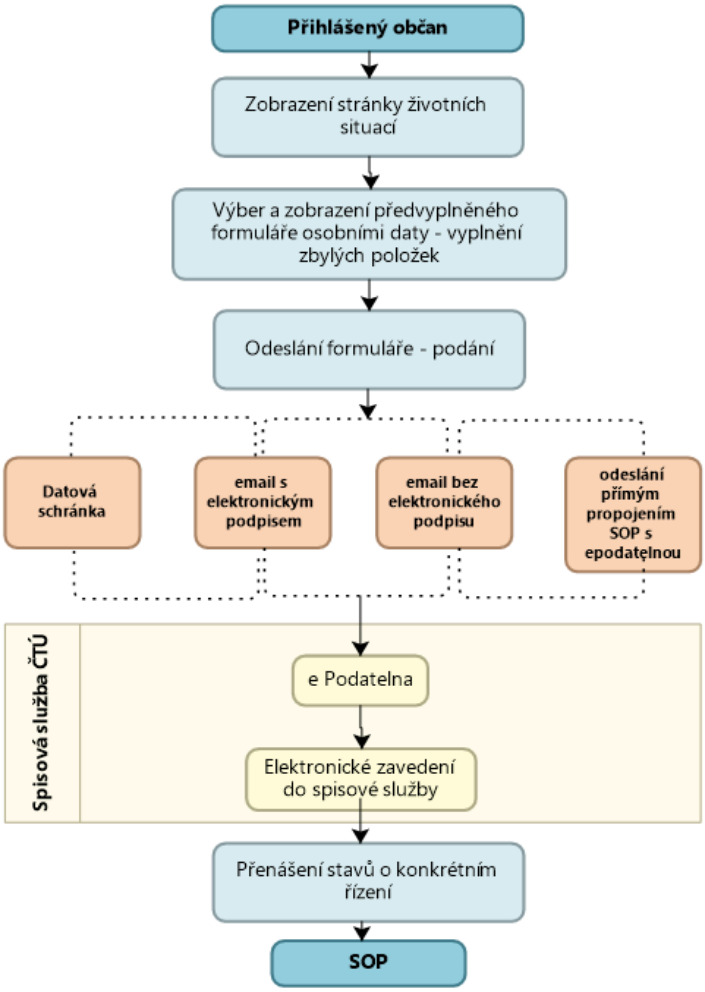
Jedním ze zásadních očekávaných přínosů je přeskupení ve způsobech podání, které na straně ČTÚ eliminuje nezbytnost manuálního přepisu údajů z formulářů podaných prostřednictví datových schránek a emailovými zprávami a tím eliminace faktoru vzniku chyby v primárních datech při přepisu lidským faktorem.

Již v současné době klienti realizují naprostou většinu podání v elektronické podobě:

- datovou schránkou – 75 %,
- emailem – 17 %,

Cesta listinného podání, která je již v současném stavu využívána minoritně (pošta 6,7 % a zbývající 1,3 % osobní podání na podatelně ČTÚ) musí zůstat pro klienty bez přístupu k elektronickým prostředkům zachována. Toto minoritní listinné podání v některých agendách převládá nad elektronickým podáním a je předpoklad, že se tento poměr nezmění. V současné době jsou některé formuláře dostupné v elektronické podobě, v cílovém SOP budou všechny formuláře ČTÚ dostupné pro vyplnění ve webové podobě.

Z důvodu vzniku nových požadavků vůči ČTÚ, musí dojít k revizi potřeb a zhotovení nových obecných formulářů, například žádost o vzdálený přístup do spisu.




*Obrázek 6 – Proces podání s využitím SOP*

Dle statistik je ročně podáno cca 50 000 formulářů, z nichž je většina podána právnickými osobami a z toho je více než polovina podána třemi největšími klienty.

Pro klienty, kteří budou mít zájem, bude umožněno napojení pomocí API.

V tabulce níže jsou uvedeny odhadované počty za rok dle jednotlivých formulářů.

**Tabulka 11: Odhad četnosti podání jednotlivých formulářů za rok**

| Název formuláře | odhad četnosti podání za rok |
|---|---|
| Návrh na rozhodnutí sporu o povinnosti k peněžitému plnění podle § 129 | 35 000 |

| | |
|---|---|
| Námitka proti vyřízení reklamace na neposkytnutí/špatné poskytnutí služby, vyúčtování ceny | 20 |
| Ostatní spory | 5 |
| Formulář pro zaslání podnětu nebo stížnosti podle správního řádu | 5 |
| Formulář pro zaslání dotazu nebo podnětu | 10 |
| Žádost o udělení, změnu, prodloužení, odnětí, převod oprávnění k využívání čísel nebo vrácení přeplatku | 400 |
| Žádost o prodloužení doby platnosti / vydání průkazu odborné způsobilosti k obsluze rádiových zařízení námořní a letecké pohyblivé služby | 3 000 |
| Žádost o uznání odborné způsobilosti držitele průkazu členské země EU | 500 |
| Žádost o duplikát / změnu osobních údajů průkazu odborné způsobilosti | 100 |
| Přihláška ke zkoušce odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení | 1 000 |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů pozemní pohyblivé služby | 500 |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů zařízení pevné služby systému bod–multibod | desítky |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů rozhlasové služby | stovky |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů letecké pohyblivé služby (letadlová stanice) | nízké tisíce |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů letecké pohyblivé služby (letecká stanice) | nízké stovky |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů námořní pohyblivé služby (lodní stanice) | nízké stovky |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů námořní pohyblivé služby (pobřežní stanice) | desítky |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů radionavigační a radiolokační služby | desítky |

| | |
|---|---|
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů družicové služby | desítky |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů amatérské radiokomunikační služby (neobsluhovaná stanice) | desítky |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů amatérské radiokomunikační služby (klubové stanice a stanice jednotlivců) | nízké tisíce |
| Žádost o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů pevné služby (systém bod–bod) | tisíce |
| Oznámení o rušení rádiového příjmu | 350 |
| Oznámení o rušení televizního příjmu | 1 000 |
| Oznámení podnikání podle § 13 zákona č. 127/2005 Sb. | 500 |
| Evidenční list vysílací stanice bezdrátového místního informačního systému (BMIS) | 100 |
| Oznámení o narušení bezpečnosti a ztrátě integrity veřejné komunikační sítě, o přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo odepření přístupu k této službě | 10 |
| Formulář pro předkládání informací podle čl. 4 odst. 1 nařízení (EU) 2018/644 | 2 |
| Formulář „Oznámení poskytování poštovních služeb a zajišťování zahraničních poštovních služeb“ | 10 |
| Vzor žádosti o poskytnutí souboru minimálních údajů o fyzické infrastruktuře | do 15 |

Výběr skupin formulářů pro elektronického podání bude rozdělen a omezen podle role/oprávnění klienta a podle zvolené role dle Mandátního registru (FO, PO).

Formuláře budou předvyplněné údaji, které jsou již známé a dostupné, aby je klient nemusel vypisovat ručně a opakovaně. Pro autentizovaného uživatele bude systém čerpat informace ze základních registrů (ZR)/ISSS (prostřednictvím SKS) a agendových informačních systémů ve správě ČTÚ, na které musí být napojen.

Vstupní pole webových formulářů budou validována.

Pro výběr údajů z číselníku bude možné listovat a vyhledávat v číselníku. Přímo zadaná hodnota bude proti číselníku validována. Systém bude synchronizovat číselníky pro vyplňování formulářů elektronického podání z příslušných zdrojových systémů, kde jsou tyto číselníky spravovány.

Každá položka (i objekt katalogu) musí být nejprve založena v agendovém systému jako draft, kterou musí uživatel ČTÚ nejprve schválit, a až poté ji bude možné zadat na SOP.

Proces podání bude řízen průvodcem, který usnadní klientovi podání a celým procesem jej provede.

Systém umožní vkládání příloh minimálně ve formátech, které lze zaslat prostřednictvím ISDS. Další typy formátů příloh (např. CSV, XML) budou analyzovány a navrženy při implementaci systému tak, aby byla podporována automatizace předání dat (export-import) mezi systémy klientů a SOP (potažmo cílových systémů ČTÚ - např. předání dat do mySPECTRA).

Podání realizované na SOP bude předáno na eSSL. Odeslání podání je možné prostřednictvím datové schránky, e-mailu nebo aplikačním rozhraním eSSL, které zajistí přímo SOP.

Systém poskytne na vyžádání osvědčení o digitálním úkonu pro učiněná podání.

Systém poskytuje rozhodnutí či usnesení spojená s úkony v datové i grafické formě.

V průběhu vyplňování formuláře (vytváření elektronického podání) umožní systém uložit (zálohovat) rozpracovanou práci a v případě výpadku session se k rozpracované práci vrátit – obnovit stav z poslední uložené zálohy. Zálohování částečně vyplněných formulářů (podání) se musí zajistit pomocí databáze samotného SOP a bude možné výhradně pro autentizované uživatele.

V případě podání prostřednictvím aplikačního rozhraní eSSL SOP zajistí předání validně vyplněných formulářů v datové podobě na elektronickou podatelnu eSSL, která zajistí distribuci dat z formuláře do cílových agendových informačních systémů. SOP musí podporovat automatizované zpracování určitých typů žádostí – předání dat ve strukturované podobě s cílovým AIS. Rozsah této automatizace a příslušná rozhraní budou analyzovány a navrženy v rámci implementačního projektu.

### 8.5.3 Úhrada správního poplatku a jiných typů pohledávek

Systém umožní uživateli uhradit správní poplatek v průběhu procesu podání nebo neuhrazený/předepsaný správní poplatek. Výši poplatku určují příslušné IS ČTÚ a tyto poplatky jsou zobrazovány dle jednotlivých agend zvlášť.

Úhrada správního poplatku bude realizovaná prostřednictvím integrované platební brány, a to včetně potvrzení o realizované platbě.

Informace o úhradě poplatku předává do ekonomického informačního systému platební brána.

Obdobně bude klientovi umožněno uhradit další typy pohledávek, které vůči němu ČTÚ eviduje (poplatky za kmitočty, přidělená čísla, pokuty)

### 8.5.4 Seznam oprávnění, žádostí a přehled stavů

SOP umožní klientům učinit jakékoliv podání vztažené k agendám ČTÚ.

Protože každé podání může mít několik stavů, je nutné tyto stavy zobrazit v přehledné formě v seznamu podání. Proto SOP poskytne přehled o aktuálních žádostech a podáních, a to včetně jejich stavů. Tyto přehledy a seznamy, budou rozděleny dle logických kategorií či agend.

Každý prvek seznamu (žádost) bude mít možnost detailního náhledu na doprovodné informace jako je výše ročního poplatku, stav žádosti, stav úhrady.

Identifikace jednotlivých žádostí, jak mezi systémy, tak i na SOP, bude provedena pomocí „čísla jednacího“.

### 8.5.5 Další agendy

Obdobná funkcionalita, jako pro individuální oprávnění k využívání radiových kmitočtů, bude implementována i pro další agendy (průkazy, oprávnění na čísla a všeobecná oprávnění).

### 8.5.6 Vzdálený přístup do spisu

Systém umožní klientovi zadat žádost o vzdálený přístup do spisu vedeného řízení (správní řízení nebo kontrola).

Navrhované řešení klade vysoký důraz na bezpečnost systému, autentizaci a autorizaci osob s ohledem na citlivost obsahu správních a kontrolních spisů. Veškeré přístupy externích uživatelů (Oprávněných osob účastníků správních a kontrolních řízení) budou autentizovány vůči NIA. V případě osob, které se nemohou autentizovat pomocí NIA, nebo cizinců, bude použita autentizace popsaná v kapitole 8.5.6.4. Oprávněné osoby ČTÚ budou při přihlášení do správcovské části SOP přistupovat pouze z vnitřní sítě ČTÚ. Jejich autorizace a autentizace bude probíhat proti LJIP.

#### 8.5.6.1 Normativní základ

Funkcionalita vzdáleného přístupu do spisu řízení a s ní související datová úložiště samoobslužného portálu ČTÚ musí být v souladu s následujícími legislativními předpisy v platném znění:

1. Národní legislativa:
    - zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
    - Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů,
    - zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
    - zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších přepisů,
    - 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)
2. Právo EU:
    - NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679, 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) = GDPR.

Vzdálený přístup do správních a kontrolních spisů v navrhované podobě je doplňkovou službou ČTÚ, který tak vychází vstříc potřebám účastníků řízení. Nejedná se tedy o nahlížení do spisu dle správního řádu. Účastník je tak vázán dodržením dále navrhovaných postupů a pravidel. Pokud se s těmito pravidly účastník řízení neztotožňuje, má možnost využít nahlížení vedené fyzicky v prostorách poboček ČTÚ (místo správy spisu řízení v listinné podobě je jednou z informací, která bude prostřednictvím SOP účastníkům řízení propagována).

#### 8.5.6.2 Současný stav

V současném stavu jsou spisy správních a kontrolních řízení vedeny i v listinné podobě. Případy nahlížení do spisu jsou tak realizovány v souladu se správním řádem, ve formě fyzické návštěvy nahlížející osoby v prostorách ČTÚ a spis pro nahlížení je připravován v listinné podobě.

U spisů, které jsou vedeny v elektronické podobě, si nahlížející osoba může spis prohlédnout na počítači v prostorách ČTÚ.

Stávající podoba nahlížení do spisu řízení tak představuje administrativní zátěž při přípravě spisu i nezbytnost fyzické návštěvy nahlížející osoby.

Cílem implementace funkční podpory vzdáleného přístupu do spisu v rámci samoobslužného portálu je takovou administrativní zátěž minimalizovat a eliminovat nezbytnost fyzické návštěvy nahlížející osoby při dodržení vysokých bezpečnostních standardů.

#### 8.5.6.3 Procesy

Popis řešení je rozdělen do samostatných procesů:

- **Správa uživatelů a obsahu** – Oprávněné osoby ČTÚ nastavují pro jednotlivé repliky správních a kontrolních spisů určených pro vzdálený přístup příslušná přístupová oprávnění a zpřístupňují obsah replik ke konkrétnímu datu a času pro vzdálený přístup.
- **Zpracování žádosti o vzdálený přístup do spisu řízení** – cílem tohoto procesu je definovat pro vzdálený přístup do spisu Oprávněné osoby účastníka řízení a zápis oprávněných osob do databáze SOP a následné nastavení oprávnění pro přístup ke konkrétnímu spisu vedeného řízení.
- **Zobrazení obsahu** – cílem tohoto procesu je po ověření identity přihlašovaného zobrazení odpovídajícího obsahu příslušné repliky spisu vedeného správního nebo kontrolního řízení.

#### 8.5.6.4 Osoby a role

- **Účastník řízení** – fyzická nebo právnická osoba, která je účastníkem správního nebo kontrolního řízení (o jehož právech se rozhoduje anebo jehož práva mohou být vydaným rozhodnutím dotčena). Statutární zástupce Účastníka řízení má možnost určit osoby, které budou oprávněny vzdáleně přistupovat do spisu vedených řízení, případně vystaví plnou moc **právnímu zástupci Účastníka správního řízení**, který má právo určovat oprávněné osoby delegováno.
- **Oprávněná osoba účastníka řízení** – fyzická osoba, která je Účastníkem řízení určena jako oprávněná pro vzdálený přístup do spisů řízení Účastníka, které jsou dostupné po zpřístupnění prostřednictvím SOP. Do SOP přistupují Oprávněné osoby pomocí prostředků elektronické identity.
- **Oprávněná osoba ČTÚ** – pracovník ČTÚ, který je oprávněn přistupovat ke spisu konkrétního vedeného řízení (správního nebo kontrolního). Ve správcovském rozhraní SOP zakládá případy vzdáleného přístupu do spisů a vkládá do nich repliky spisů určené pro vzdálený přístup a nastavuje k případům přístupová oprávnění pro Oprávněné osoby účastníků řízení na základě žádostí. Oprávněné osoby ČTÚ budou do správcovské části systému SOP přistupovat pouze z vnitřní sítě ČTÚ. Jejich autorizace a autentizace bude probíhat proti LJIP.
- **Administrátor** – spravuje uživatelské účty Oprávněných osob ČTÚ. Má rovněž shodná oprávnění jako Oprávněná osoba ČTÚ k vytváření případů vzdáleného přístupu a nastavování přístupových práv pro Oprávněné osoby účastníka správního řízení. Do správcovského rozhraní

SPO přistupuje prostřednictvím autentizace pomocí přístupového jména, hesla a druhého faktoru dle zvoleného konkrétního technického řešení (např. podpisový certifikát, RSA klíče, SMS autentizace či obdobných metod).

#### 8.5.6.5 Správa uživatelů a obsahu

Oprávněné osoby se do správcovského rozhraní SPO budou hlásit v souladu s výše uvedenými postupy. Autentizace a autorizace Oprávněných osob bude probíhat vůči internímu LJIP ČTÚ.

Při pokusu o přístup do správcovského rozhraní SPO z adresy mimo vnitřní rozsah IP adres ČTÚ nebude možnost přihlášení uživatelů do správcovského rozhraní SPO na úvodní stránce vůbec zobrazena.

Vnitřní rozsahy IP adres, ze kterých bude možné se do správcovského rozhraní Systému přihlásit určí IT ČTÚ:

- xxx.xxx.xxx.xxx – xxx.xxx.xxx.xxx

Shodným způsobem se do správcovského rozhraní budou hlásit uživatelé v roli administrátora Systému.

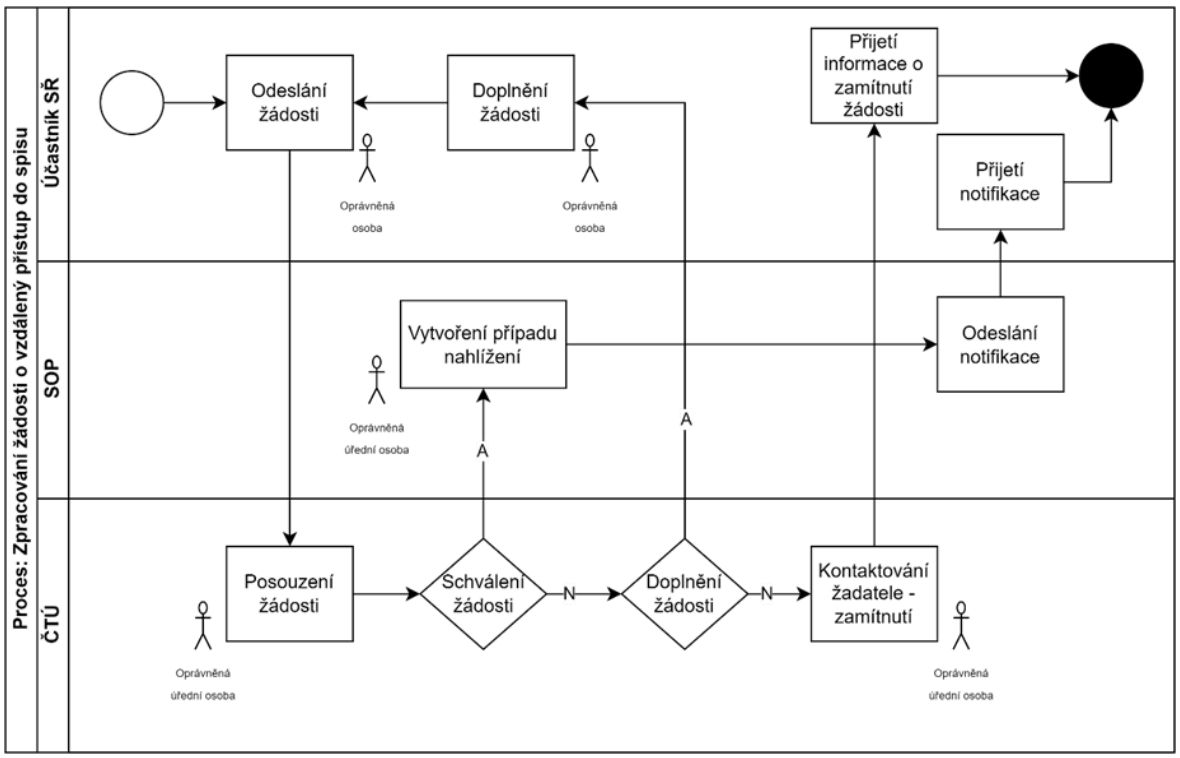
Po přihlášení do Systému bude Oprávněné osobě zobrazen seznam Případů vzdáleného přístupu (viz dále), u kterých je nastavena jako Oprávněná osoba nebo tyto Případy vzdáleného přístupu přihlášený uživatel založil a bude mít možnost zakládat nové Případy vzdáleného přístupu nebo editovat nastavení existujících po rozkliknutí detailních informací konkrétního Případu vzdáleného přístupu.

Administrátor Systému bude mít přístupnou část Správy uživatelů, kde bude dostupný seznam všech uživatelských účtů Oprávněných úředních osob. Administrátor Systému má možnost editovat detaily jednotlivých účtů (zejména odebírat nebo přidávat oprávnění k jednotlivým případům vzdáleného přístupu).

Administrátor ve svém pohledu vidí i seznam všech Případů vzdáleného přístupu a má oprávnění editovat jejich detailní nastavení obdobně jako Oprávněná osoba v případě přidělené skupiny Případů vzdáleného přístupu omezené příslušným přístupovým oprávněním konkrétní Oprávněné osoby.

Při nečinnosti delší jak 5 minut dojde k automatickému odhlášení uživatele ze správcovského rozhraní SOP.

#### 8.5.6.6 Zpracování žádosti o vzdálený přístup do spisu řízení




*Obrázek 7 – Proces zpracování žádosti o vzdálený přístup do spisu řízení*

Proces Zpracování žádosti o vzdálený přístup do spisu popisuje postup Účastníka řízení při podání žádosti a zápis Oprávněných osob účastníka do SOP k odpovídajícímu případu vzdáleného přístupu. Cílem procesu je zápis požadovaných Oprávněných osob účastníka Správního řízení (dále také SŘ) do SOP pro nastavení přístupových oprávnění nebo zamítnutí žádosti o nahlížení.

Účastník řízení může žádat o vzdálený přístup do spisu řízení následujícími způsoby:

1. Elektronicky podepsaná žádost zaslaná emailem nebo datovou schránkou – mimo SOP,
2. Vlastnoručně podepsaná listinná žádost zaslaná poštou, doručovací službou nebo kurýrem – mimo SOP,
3. Prostřednictvím SOP:
    a. autorizací vygenerovaného PDF žádosti přímo v SOP,
    b. odeslání vygenerovaného PDF prostřednictvím datové schránky – integrace s ISDS.

Na úvodní stránce žádosti o vzdálený přístup do spisu řízení bude informační text o doplňkové službě. Konkrétní textaci dodá ČTÚ v průběhu implementace řešení.

Současně s informačním textem bude zobrazen pro vyplnění interaktivní formulář „Žádost o vzdálený přístup spisu řízení“.

Interaktivní formulář bude obsahovat následující údaje:

- **Identifikace žadatele / zmocněnce,** který žádá o vzdálený přístup do spisu řízení nebo jeho právního zástupce (advokátní kanceláře) – požadováno IČO nebo název osoby, po zadání IČO

se automaticky doplní název subjektu a sídlo a datová schránka, v případě fyzické osoby se IČO nevyplňuje a identifikaci je třeba provést na základě jména a adresy bydliště,

- **Email nebo datová schránka** – povinný údaj, který bude využit pro další komunikaci Oprávněné osoby v souvislosti s podáním Žádosti o vzdálený přístup do spisu řízení,
- **Identifikace řízení** (správního nebo kontrolního), k jehož spisu je žádost o vzdálený přístup vystavována – požadována spisová značka,
- **Identifikace účastníka řízení**, kterého se žádost o vzdálený přístup týká – z důvodu, že žádost může být podávána zmocněncem – požadováno IČO nebo název osoby, po zadání IČO se automaticky doplní název subjektu a sídlo, v případě fyzické osoby se IČO nevyplňuje a identifikaci je třeba provést na základě jména a adresy bydliště,
- **Identifikace oprávněných osob** – požadována čísla občanských průkazů osob, které budou oprávněny do identifikovaného spisu řízení vzdáleně přistupovat, číslo OP funguje jako bezvýznamový identifikátor, jméno a příjmení pro zajištění přístupu prostřednictvím elektronické identity nejsou potřebné – v Systému tak nebudou zpracovávány osobní údaje uživatelů,
- **Emailové adresy** – k číslu OP bude možnost (nepovinná) zadat emailovou adresu držitele identifikovaného OP. Emailové adresy budou využity výhradně pro zasílání notifikačních zpráv souvisejících se zpřístupněním obsahu požadovaného spisu v SOP,
- **Přílohy** – možnost vložit plnou moc advokátní kanceláře – nepovinné, pokud nebude v případě zastupování Účastníka řízení advokátní kanceláří plná moc připojena, má referent v rámci posouzení oprávněnosti žádosti možnost si ji vyžádat.
- **Datum** – automaticky vyplňovaná položka s aktuálním datem vyplňování interaktivního formuláře.

Interaktivní formulář bude dále obsahovat ovládací prvky, kterými bude spouštěna následující logika:

1. **Podepsat a odeslat** – SOP nabídne dialog pro vložení kvalifikovaného podpisového certifikátu, vnitřně vygeneruje PDF dokument, který vloženým certifikátem elektronicky podepíše a odešle na emailovou adresu elektronické podatelny ČTÚ.
2. **Vygenerovat PDF** – SOP zajistí vygenerování PDF formuláře žádosti o vzdálený přístup, které bude obsahovat všechny zadané údaje a nabídne vygenerované PDF ke stažení. Další cesta PDF v takovém případě jde mimo SOP.
3. **Odeslat datovou schránkou** – SOP zobrazí dialog pro zadání přihlašovacích údajů do ISDS a po úspěšné autentizaci do ISDS zajistí vygenerování PDF s daty formuláře a jeho odeslání prostřednictvím ISDS do datové schránky ČTÚ – a9qaats.

Vzhledem k nezbytnosti individuálního posouzení každé žádosti o nahlížení Oprávněnou osobou není požadován žádný datový přenos údajů zadaných do formuláře Žádosti o vzdálený přístup do spisu do dalších systémů ČTÚ.

V SOP bude uchovávána historie ve formě logů. Historie logů bude dostupná administrátorům SOP. Posouzení Žádosti o vzdálený přístup do spisu Oprávněnou osobou probíhá zcela mimo SOP obdobně jako případné informování Účastníka správního řízení o zamítnutí žádosti.

Stejně tak případná komunikace k doplnění žádosti probíhá mimo SOP. Veškerá komunikace Oprávněné osoby s Účastníkem správního řízení ohledně případu nahlížení je řešena mimo SOP s podporou spisové služby ČTÚ.

Po posouzení oprávněnosti Žádosti o vzdálený přístup do spisu vytváří Oprávněná osoba ve správcovském rozhraní SOP případ vzdáleného přístupu.

Případ vzdáleného přístupu je v SOP identifikován kombinací čísla správního řízení a identifikátoru Účastníka správního řízení, resp. advokátní kanceláře zastupující Účastníka správního řízení na základě plné moci. Taková kombinace může být v systému evidována vždy pouze jedna.

Rozhraní pro vytvoření případu nahlížení bude vedle výše uvedených identifikačních prvků obsahovat formulářová pole pro zadání:

- **Kontaktních údajů Účastníka správního řízení** – email a ID datové schránky – minimálně jeden z údajů je povinný,
- **Identifikace Oprávněných osob účastníka správního řízení** – zadání čísel občanských průkazů (s možností přidat další řádky),
- **Kontaktní údaje Oprávněných osob** – nepovinné, emailové adresy využitelné pro zaslání notifikace o zpřístupnění obsahu spisu řízení na základě Žádosti o vzdálený přístup,
- **Vložení obsahu spisu** – replika spisu určená a Oprávněnou osobou připravená pro konkrétní případ vzdáleného přístupu je vkládána do SOP manuálně Oprávněnou osobou v podobě složky, ve které jsou uloženy jednotlivé dokumenty spisu a doprovodného dokumentu obsahu spisu,
- **Přístup do spisu k okamžiku** – povinná položka s manuálním nastavením Oprávněnou osobou. Je nezbytné, aby byl identifikován časový okamžik, ke kterému je replika spisu vkládaná do případu vzdáleného přístupu platná. Údaj bude ve formátu datum a čas.
- **Komentář** – nepovinná položka – možnost komentáře Oprávněné osoby k případu vzdáleného přístupu – nebude se zobrazovat nahlížejícím v případě, že není vyplněno.

SOP musí zajistit uložení obsahu repliky spisu v takové podobě, aby bylo možné následně Oprávněnou osobou účastníka stáhnout celou repliku spisu z SOP v původní podobě, tzn. zachováním struktury obsahu a složky s jednotlivými dokumenty např. ve formě jednoho *.zip souboru.

Každý případ vzdáleného přístupu bude mít vlastní jedinečný identifikátor, kterým budou označovány záznamy v systémové logu příslušné k aktivitám nad konkrétním případem vzdáleného přístupu.

V rámci rozhraní pro správu případů vzdáleného přístupu bude možné ke konkrétnímu případu, na úrovni Oprávněné osoby, doplnit Oprávněné osoby účastníka nebo jim naopak právo vzdáleného přístupu do konkrétní repliky spisu odebrat.

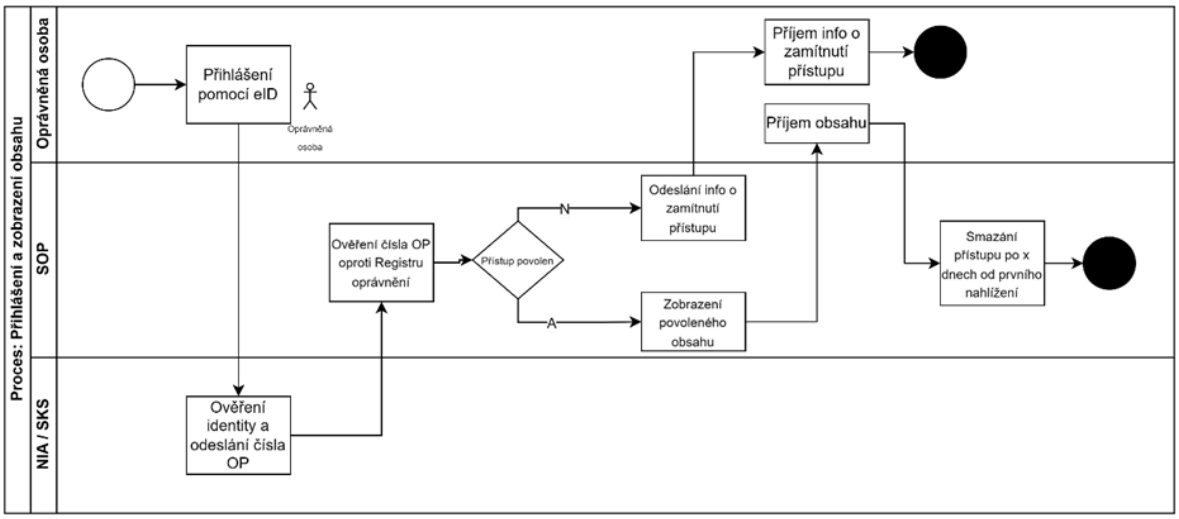
Oprávněné osoby, v rámci správy případů vzdáleného přístupu, mají právo editace výhradně těch případů, které zakládaly. Ostatní případy vzdáleného přístupu nemají možnost ani zobrazit.

Administrátor řešení v rámci správy případů vzdáleného přístupu má možnost editace všech aktivních případů, a to včetně změny Oprávněné osoby výběrem z číselníku uživatelů.

SOP musí logovat veškeré aktivity Oprávněných osob i administrátorů.

Při uložení nastavení případu vzdáleného přístupu odešle SOP automaticky notifikaci o zpřístupnění obsahu na kontaktní údaje Účastníka řízení a případně na kontaktní údaje Oprávněných osob účastníka řízení, pokud byly zadány, v rámci Žádosti o vzdálený přístup do spisu řízení, při vytvoření případu nahlížení.

### 8.5.6.7 Přihlášení a zobrazení obsahu




*Obrázek 8 – Proces přihlášení a zpracování obsahu*

Cílem procesu je zpřístupnit Oprávněné osobě účastníka řízení povolený obsah repliky spisu řízení v SOP nebo zamítnout přístup nepovolané osobě. Identifikace a autorizace uživatele proběhne na základě přihlášení pomocí ověření elektronické identity vůči NIA.

Oprávněná osoba účastníka řízení se může do SOP přihlásit odkudkoli z internetové sítě.

Oprávněné osoby účastníka řízení se budou do SOP hlásit s využitím elektronické identity prostřednictvím NIA. NIA zajišťuje orgánům veřejné správy státem garantované služby identifikace a autentizace včetně federace údajů o subjektu práva ze základních registrů a možnost předávání přihlašovací identity dle principu SSO (Single Sign-On). ČTÚ jako poskytovatel online služeb potřebuje zaručenou informaci o tom, kdo se jako klient přihlašuje k poskytovaným službám v rámci SOP. Služeb federace údajů o přihlašujícím se subjektu bude následně využito při autorizaci přihlašujícího se uživatele pro přístup k vybraným replikám správních spisů v rámci aktivních případů vzdáleného přístupu.

Uživatel využije pro autentizaci vůči NIA svoji elektronickou identitu a NIA v rámci federace údajů předá SOP číslo občanského průkazu přihlašující se osoby.

SOP ověří získané číslo OP proti nastavení přístupů u aktivních případů vzdáleného přístupu. Jeden přihlášený uživatel může mít principiálně přístup k více aktivním případům vzdáleného přístupu.

Pokud má uživatel oprávnění přístupů do vícero případů vzdáleného přístupu, zobrazí se mu po ověření identity seznam aktivních případů vzdáleného přístupu, do kterých má uživatel přístup. Po kliknutí na položku seznamu se zobrazí detail konkrétního případu vzdáleného přístupu.

V detailu případu bude SOP poskytovat podporu pro zpětnou vazbu ve formě pole pro vložení textu (může být dostupné přímo nebo po kliknutí na ovládací prvek zobrazující příslušný formulář). Po potvrzení formuláře k odeslání dojde k odeslání emailu na adresu Oprávněné osoby přidělené k případu (zakladatele případu vzdáleného přístupu).

SOP zobrazí autentizovanému a autorizovanému uživateli obsah repliky spisu řízení v rámci příslušného aktivního případu vzdáleného přístupu jako seznam souborů, které bude možné jednotlivě stáhnout či zobrazit prostředky koncové stanice.

SOP poskytne možnost stáhnout celou repliku spisu v jednom zip souboru.

Stažení repliky spisu i jednotlivých souborů představujících dokumenty repliky spisu bude logováno. Při stažení kompletní repliky spisu bude současně Oprávněné osobě odesláno vygenerované PDF se seznamem zpřístupněných dokumentů ve stažené replice spisu, identifikací nahlížející osoby (číslo OP), datumem a časem stažení repliky a informací k jakému okamžiku byla vytvořena replika spisu.

Společně s obsahem repliky jsou autorizovanému uživateli zobrazeny i detaily případu vzdáleného přístupu:

- Vzdálený přístup do spisu k okamžiku,
- Komentář – je-li nějaký obsah vyplněn.

Každý případ vzdáleného přístupu v SOP bude mít omezenou platnost. Přístupnost případu vzdáleného přístupu je určena okamžikem prvního přístupu prvního oprávněného uživatele.

Případ vzdáleného přístupu je z SOP odstraněn po uplynutí lhůty 7 dnů od prvního přístupu (dobu do automatického odstranění bude možné upravit jako parametrický údaj na úrovni Administrátora Systému – vždy pro všechny aktivní případy najednou) k případu, a to i v případě, že nedojde ke stažení kompletní repliky spisu dostupné v rámci případu vzdáleného přístupu.

Připouští se ukončení platnosti případu vzdáleného přístupu jeho pouhým zneplatněním a odstraněním všech nastavených přístupů po uplynutí stanovené doby bez fyzického odstranění souborů a případu jako takového. Případy vzdáleného přístupu v takovém případě mohou být odstraňovány na základě blížícího se vyčerpání kapacitní kvóty datového úložiště.

Při ukončení platnosti případu vzdáleného přístupu SOP vygeneruje z logů přehled všech přístupů ke konkrétnímu případu a ve formě PDF dokumentu pošle tento seznam Oprávněné osobě, která má případ ve správě na kontaktní email uvedený v nastavení uživatelského účtu.

Aktivní případ vzdáleného přístupu, ke kterému nebylo alespoň jednou přistoupeno po dobu 20 dní bude v SOP rovněž zneplatněn/odstraněn.

### 8.5.7 Funkce pro interní uživatele

Pro interní uživatele (pracovníky ČTÚ) bude SOP poskytovat následující funkcionalitu:

- Autentizace uživatelů vůči systému LJIP (příp. JIP/KAAS),
- Vyžádání informace o stavu požadavku (zobrazení stejné informace, jakou vidí externí uživatel),
- Administrace SOP,
- Ukládání replik spisů pro vzdálený přístup s určením oprávněných osob,
- Správa uživatelů.

# 9 Uživatelské rozhraní SOP

Prezentační vrstva SOP bude implementována s využitím vhodného portálového či jiného frameworku tak, aby implementované řešení při naplnění všech funkčních i nefunkčních požadavků:

- Splnilo nároky na efektivní práci a uživatelský komfort.
- Zajistilo dostatečnou úroveň zabezpečení – dodržení bezpečnostních standardů a požadavků, pravidel specifikovaných ZoKB.
- Zajistilo přístupnost pro osoby se zdravotním postižením (ve smyslu zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů), stránky SOP musí být pro své uživatele vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní.
- Zajistilo ochranu osobních údajů a nakládání s nimi v souladu s pravidly GDPR a interními směrnicemi ČTÚ.

Vzhled a struktura SOP se bude řešit pravidly Design systém gov.cz (https://designsystem.gov.cz/#/) publikovaných Ministerstvem vnitra. Při implementaci budou aplikována uvedená pravidla a využity publikované komponenty za účelem rychlejšího, levnějšího a kvalitnějšího vývoje SOP a dosažení konzistentního vzhledu a chování s ostatními portály (webovými systémy) ve veřejné správě.

SOP bude implementován v souladu se závěry studie "Zpracování pravidel pro federaci portálů veřejné správy a definování cílového stavu" (https://archi.gov.cz/_media/dokumenty:pravidla_federace_portalu.pdf) a bude se řídit pravidly a doporučeními zde uvedenými.

SOP bude připraven na začlenění do Portálu veřejné správy.

## 9.1 Uživatelské role a oprávnění

Uživatelská role představuje soubor stanovených oprávnění, které je možné přiřadit jednotlivým uživatelům v konkrétních kontextech. Uživatelská role tedy ovlivňuje to, jaký rozsah činností může uživatel v systému provádět, či jaké funkce jsou mu k dispozici.

Role pro SOP se budou dělit na dvě základní skupiny, a to role externí (klientské) a role interní (zaměstnanci ČTÚ).

### 9.1.1 Přehled rolí

**Tabulka 12 – Přehled rolí**

| **Uživatelské role v SOP** | |
|---|---|
| *Role v kontextu Externí (klientské)* | |
| Host | Tato role je defaultní rolí a je přiřazena automaticky každému návštěvníkovi SOP z internetu, před jeho autentizací přes NIA či přihlášením.<br>Neautentizovaní uživatelé budou moci učinit podání vůči ČTÚ, a to prostřednictvím formulářů dostupných na SOP ovšem bez využití automatizovaného doplňování známých údajů z interních AIS ČTÚ a ze základních registrů Uživatel v roli host nemá k dispozici svou historii, nevidí stav realizovaných podání (řízení), nemá možnost vzdáleného přístupu do spisu. |
| Přihlášený klient | Autentizace uživatelů přes NIA bude umožněna jak pro samostatné FO, tak i pro FO zastupující právnickou osobu (FPO). Příslušnost fyzické osoby ke konkrétní právnické osobě bude ověřena na základě údajů Mandátního registru v SKS. Pokud bude v průběhu ověření osoby v Mandátním registru identifikováno více vazeb/vztahů, ve kterých může FO vystupovat, nabídne SOP výběr možností tak, aby veškeré dále zobrazované informace a aktivity uživatele byly vázány na výkon konkrétní vybrané vazby. |
| Registrovaný klient | Registrovaný uživatel vidí historii svých podání a jejich stavy, v kalendáři má k dispozici přehled událostí (platnost dokladu či oprávnění, splatnost poplatku, akce související s podáním), má možnost požádat o vzdálený přístup do spisu. |
| *Role v kontextu Interní (zaměstnanci ČTÚ)* | |
| Garant | Interní zaměstnanec ČTÚ zodpovídá za přidělené oblasti, komunikaci s klienty, řeší dotazy a připomínky externích klientů, vkládá dokumenty do SOP pro vzdálený přístup do spisu.<br>Garanti jsou SOP autentizováni a autorizováni dle interního LJIP ČTÚ (později JIP), vč. možnosti využití SSO. |
| Administrátor | Nejvyšší role v SOP, konfigurace, parametrizace a administrace SOP, spravuje interní uživatele, administruje účty externích klientů.<br>Administrátoři budou do SOP autentizováni a autorizováni dle interního LJIP ČTÚ (později JIP), vč. možnosti využití SSO. |

### 9.1.2 Klienti SOP

Za klienta SOP se považuje každý uživatel, který se na SOP přihlásí a smí tak učinit jakýkoliv úkon, povolující mu jeho role.

Klienti jsou z pohledu požadavku vůči ČTÚ rozděleni na dvě skupiny (jak vyplývá z popisu rolí), a to externí a interní.

Externí klienti jsou všichni ti, kteří prostřednictvím SOP chtějí učinit elektronické úkony vůči ČTÚ prostřednictvím webových formulářů k tomu určených. Externí klienti jsou z pohledu jejich činností rozděleny na:

- FO – fyzická osoba,
- PO – právnická osoba,
- PFO – podnikající fyzická osoba.

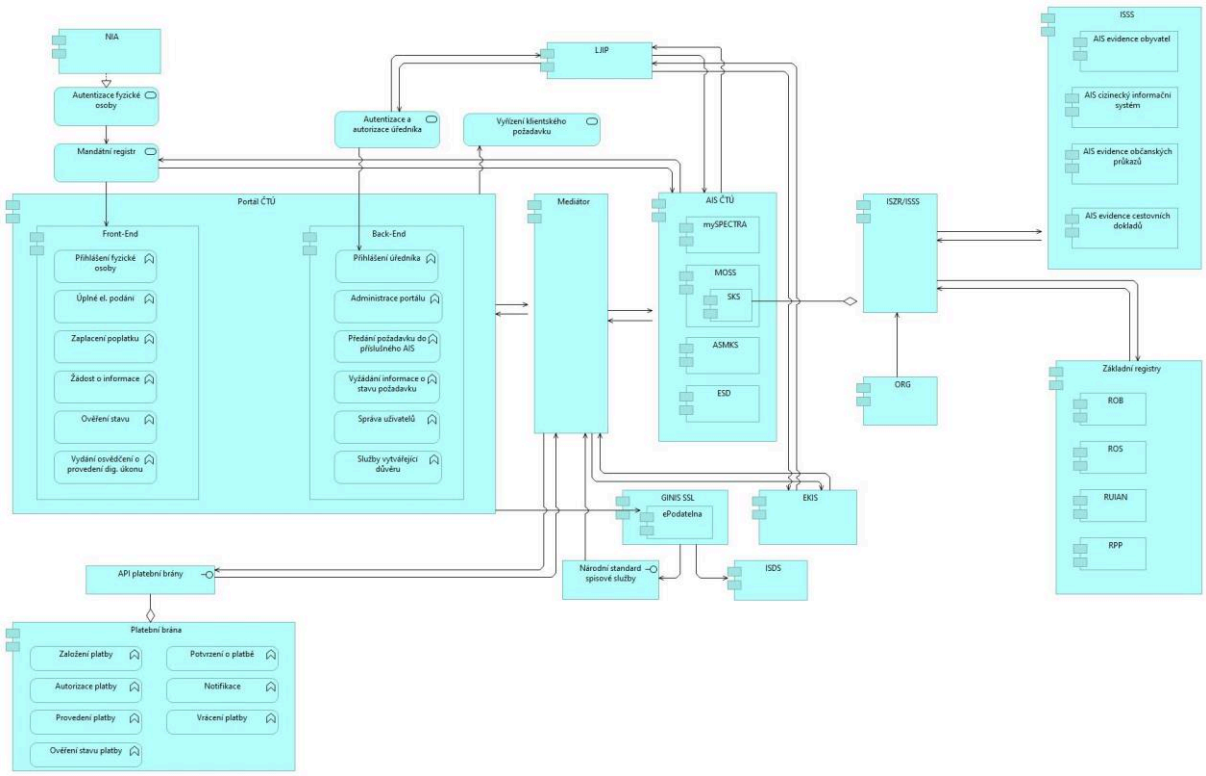
Interní klienti jsou zaměstnanci ČTÚ, kteří buďto administrují celý SOP nebo jeho jednotlivé části a ti, kteří jako zpracovatelé či garanti jednotlivých oblastí (agend), budou řešit jednotlivé případy podání, kontaktovat klienty v rámci řešení řízení, nebo vkládat dokumenty pro vzdálený přístup klientů ke spisu.

Počet klientů přistupujících na SOP bude ze strany interních do **50** klientů a ze strany externích dle učiněných podání vůči ČTÚ za rok, které blíže popisujeme v kapitole 8.5.2 „Elektronické podání“, a kde uvádíme celkový počet cca. 50 000 podání za rok a z těchto podání učiní největší tři klienti cca. 25 000 podání za rok, a vezmeme-li v úvahu že každý další klient podá cca. dvě podání za rok, tak vychází odhadovaný počet cca. **12 500** externích klientů.

## 9.2 Integrační požadavky SOP

Integrace bude realizována na bázi webových služeb / REST API. Rozhraní budou zabezpečena protokolem HTTPS a volání služeb bude autentizované.

Integrace SOP na další interní systémy bude realizována prostřednictvím integrační platformy (Mediátor), která bude zpřístupňovat služby publikované dalšími informačními systémy.




Obrázek 9 – Komunikační architektura portálového řešení

### 9.2.1.1 NIA – Autentizace a Autorizace

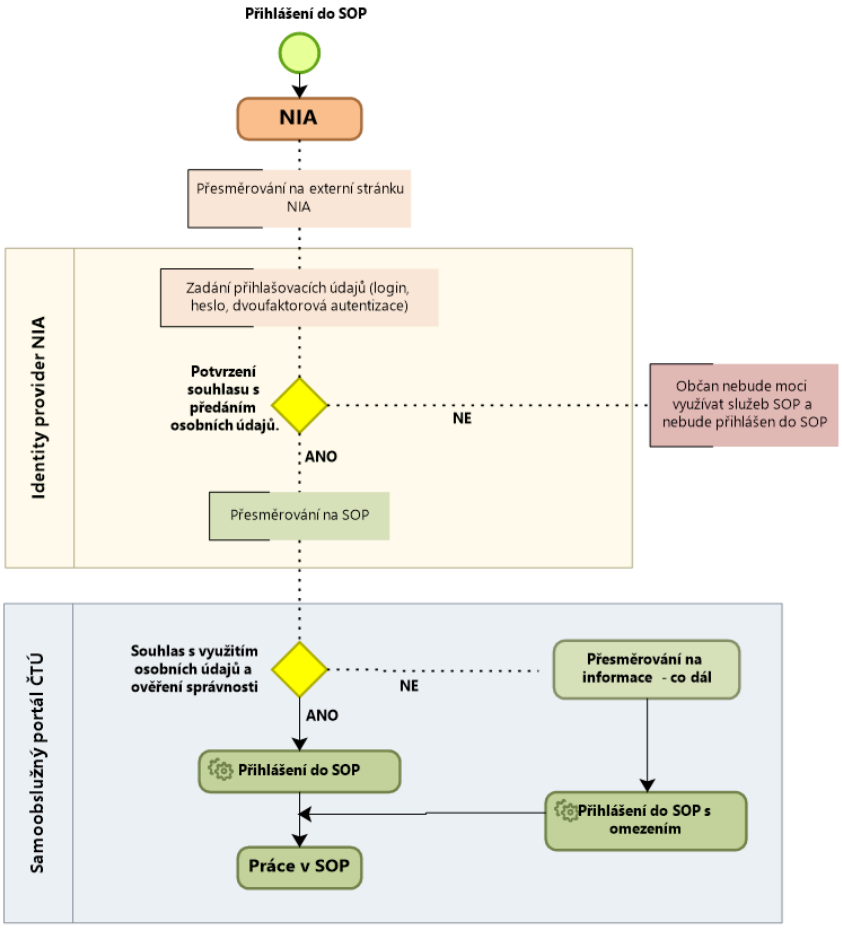
Pro přihlášení externích klientů do SOP, bude nutné použít autentizaci prostřednictvím NIA.

NIA ID je identifikační prostředek umožňující zaručené prokazovaní totožnosti při přihlašování k on-line službám, které požadují alespoň značnou úroveň důvěry prostředků identifikace.

Při prvotním přihlášení do SOP, bude po klientovi vyžadováno upřesnění, zdali vystupuje jako FO nebo zástupce PO a tím mu bude nabídnuto prostředí k tomu určené (přednastavený „DASHBOARD“ s informacemi pro danou skupinu uživatelů). Při dalším přihlášení se, po kontrole a dohledání oprávnění a pravomocí dle „Mandátního registru“, otevře obrazovka daného klienta a bude případně obsahovat i odkazy na definované IS ČTÚ.

Po přihlášení do SOP si systém bude uchovávat informace o autentizaci pro případné přihlášení do některého z IS, do kterého bude mít daný klient oprávnění a přístup. Půjde pouze o IS, které umožní přihlášení pomocí NIA.

Přihlášení do ostatních zpřístupněných IS, ve kterých bude po klientovi vyžadováno přihlášení pomocí ID a hesla, bude z prostředí SOP umožněno pouze „proklikem“ (link na IS).




*Obrázek 10 – Princip přihlášení občana do SOP ČTÚ s využitím NIA*

#### 9.2.1.2 Mediátor

Mediátor je integrační platforma, jejíž prostřednictvím bude SOP komunikovat s ostatními informačními systémy.

Integrační rozhraní Mediátor je budováno v rámci projektu mySPECTRA.

Komponenta Mediátor bude v rámci inovovaného systému zastřešovat komunikaci mezi jednotlivými integrovanými systémy (existujícími, popř. budoucími IT systémy třetích stran) a umožňovat výměnu dat vztahujících se k úlohám jednotlivých úkonů vedených v IS ČTÚ.

Informační systémy určené k integraci:

- S existující implementací:
  - Společný Katalog Subjektů (SKS),
  - Spisová služba GINIS SSL,
  - Lokální Jednotný Identitní Prostor (LJIP),
  - Modulární správní systém ((dále jen „MOSS"),

- Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra (APV ASMKS),
- Elektronický sběr dat (ESD),
- Balík,
- RLAN,
- Srovnávací nástroj.

Bez existující implementace:

- mySPECTRA,
- EKIS,
- SOP,
- Další, jiné (nyní neznámé).

#### 9.2.1.3 Společný Katalog Subjektů (SKS)

Informační systém Společný Katalog Subjektů (SKS) je v infrastruktuře ČTÚ používán jako jediný informační systém, kterým se přistupuje k údajům základních registrů. Informace v SKS jsou průběžně aktualizovány / synchronizovány s Informačním systémem základních registrů České republiky.

SKS je IS ČTÚ, v rámci, kterého se připravuje vybudování „Mandátního registru“, za účelem provádění správy oprávnění na základě údajů o osobě, které získá z propojeného datového fondu a vlastních údajů vedených v agendách. V současné době se řeší naplnění a struktura dat mandátního registru, dle kterých budou klienti identifikováni pro další činnosti.

SKS slouží jako jednotná brána pro přístup IS ČTÚ do základních registrů a zajišťuje, že komunikace se základními registry splňuje všechny požadavky, kterými základní registry připojení podmiňují.

Realizace vazeb mezi základními registry a SKS je zajišťována prostřednictvím služeb ISZR.

SKS zprostředkuje pro SOP přístup do ZR/ISSS. SKS poskytne SOP rozhraní pro získání či vyhledání údajů z ISRZ o:

- Subjektech (fyzických osobách, právnických osobách a fyzických podnikajících osobách),
- Adresách (validace oproti seznamu adresních míst ČR).

Realizace vazeb mezi AIS ČTÚ a AIS jiných OVM musí být zajištěna prostřednictvím informačního systému sdílené služby (eGovernment On-Line Service Bus dále také „eGSB“ , dle legislativního znění také Informační systém sdílené služby (ISSS)). Napojení SKS na eGSB umožní sdílení nereferenčních údajů vedených v AIS jiných OVM tak, aby byla splněna podmínka „only once“ a klient veřejné správy poskytoval údaje veřejné správě pouze jednou.

Samotné propojení mezi SKS a eGSB se v současné době buduje a dokončení je naplánováno na 03/2023. Předpoklad je, že k termínu spuštění SOP bude vše nastaveno a tím bude splněna zákonná povinnost publikování dat jiným agendám.

**Rozhraní eGSB / ISSS**

eGSB/ISSS, je unifikované rozhraní pro sdílení údajů mezi jednotlivými informačními systémy veřejné správy. Je součást referenčního rozhraní umožňující jednotlivým AIS čerpat a publikovat údaje vedené o jednotlivých subjektech práva. Pokud agenda dle zákona vede svou evidenci údajů, má povinnost

publikovat svoje údaje jiným agendám skrze eGSB / ISSS, jakožto bezpečným, standardním a dokumentovaným rozhraním pro oprávněné čtenáře. Spravuje a provozuje jej Správa základních registrů.

Rozhraní eGSB / ISSS umožňuje:

- Publikovat služby pro sdílení údajů týkajících se konkrétního subjektu nebo objektu práva
- Využívat sdílení údajů na základě publikovaných služeb
- Překlad agendového identifikátoru fyzické osoby, u které jsou vyměňovány údaje mezi jednotlivými agendami (překlad AIFO)
- Výměnu datových souborů s údaji o subjektu na základě pseudoanonymizovaných identifikátorů ve vazbě na přeložené AIFO identifikátor
- Poskytování služeb reklamace, notifikace a aktualizace údajů poskytovaných službami AIS
- Zajištění nezávislého auditu výměny údajů (ukládá informace identifikující dotaz a odpověď a technický kryptografický otisk zprávy – hash)

Detailní informace o zprovoznění rozhraní eGSB / ISSS je blíže popsáno na stránkách „Národního architektonického plánu“

https://archi.gov.cz/nap:egsb

a na stránkách „Správy základních registrů“

https://www.szrcr.cz/cs/isss-egsb

Výměna dat mezi SOP a SKS bude probíhat prostřednictvím integračního rozhraní “Mediátor“.

#### 9.2.1.4 mySPECTRA

mySPECTRA poskytne rozhraní, která budou vracet informace z Katalogů systému mySPECTRA a dále seznam vydaných individuálních oprávnění a detail vydaných individuálních oprávnění (IO), výčet rozhodnutí a usnesení a celkový přehled vedených řízení přihlášenému uživateli. Detail vydaných IO bude obsahovat odkazy na výstupní dokumenty směřující do spisové služby GINIS SSL.

mySPECTRA poskytne rozhraní pro získání datových sad seznamů, katalogů a číselníků potřebných pro vyplnění podání na SOP (katalog antén včetně technických údajů jednotlivých antén, katalog rádiových zařízení včetně technických údajů jednotlivých zařízení, seznam držitelů IO, seznam IO, seznam stanovišť, číselníky ze SPECTRAplan pro umožnění výběru pásem/kmitočtů a kontroly přístupnosti v závislosti na datu, seznam přidělených volacích značek a kódů, seznam držitelů průkazu odborné způsobilosti v amatérské službě, seznam satelitů).

mySPECTRA poskytne rozhraní pro data nutná pro indikaci stavu zpracování žádosti, včetně případných detailů a dokumentů (např. informace nutné k úhradě správního poplatku včetně vypočítané výše a výše ročního poplatku, případně také usnesení o přerušení a zastavení řízení, výzvy k nahlédnutí do spisu, výzvy k odstranění nedostatků v žádosti a další).

mySPECTRA poskytne rozhraní pro získání rozhodnutí či usnesení související s individuálním oprávněním (nové, změna, prodloužení doby platnosti, odnětí) v datové i grafické formě.

Výměna dat mezi SOP a mySPECTRA bude probíhat prostřednictvím integračního rozhraní “Mediátor“.

#### 9.2.1.5 MOSS

Modulární správní systém v ČTÚ je informační systém, jehož jádrem je funkcionalita pro vedení správních řízení ČTÚ. Na tuto funkcionalitu navazují moduly pro evidenci subjektů, evidenci podnikatelů, správu poplatků a pokut a funkcionality plnící specifické potřeby jednotlivých odborů ČTÚ (např. přidělování čísel podle číslovacích plánů, evidence bezdrátových místních IS, správa plátců na účet univerzální služby) nebo problematika průkazů odborné způsobilosti vč. zkoušek.

Systém je zasazen do infrastruktury ICT v organizaci a je integrován s vybranými aplikacemi.

MOSS pokrývá následující oblasti, které spadají do výkonu státní správy v elektronických komunikacích a které jsou zároveň v kompetenci ČTÚ:

- Vydávání osvědčení o oznámení podnikání v elektronických komunikacích, vedení evidence podnikatelů v elektronických komunikacích,
- Správa čísel, číselných řad a kódů, adres a jmen pro sítě a služby elektronických komunikací,
- Rozhodování ve sporech, stanoví-li tak zákon o elektronických komunikacích, včetně řešení odvolání,
- Stanovení, výběr a vymáhání poplatků,
- Podpora pro vedení správního řízení na obecné úrovni v souvislosti s výkonem kontroly elektronických komunikací),
- Ukládání, výběr a vymáhání pokut za porušení povinností,
- Evidence plátců na účet univerzální služby,
- Evidence stanic bezdrátových místních informačních systémů,
- Úkony spojené s problematikou průkazů odborné způsobilosti vč. zkoušek,
- Vydávání osvědčení o oznámení poskytování poštovních služeb, vedení evidence podnikatelů v poštovních službách,
- Další agendy, kde lze využít obecnou funkcionalitu správního řízení.

Výměna dat mezi SOP a MOSS bude probíhat prostřednictvím integračního rozhraní “Mediátor“.

**Modul evidence podnikatelů v elektronických komunikacích (dále jen „modul EPEK“)**

Modul EPEK slouží k evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích (EK). Obsahuje přehled jimi nabízených služeb, zajišťovaných sítí, vedených správních řízení, souvisejících spisů, kontaktních a dalších informací.

Modul EPEK umožňuje přijetí oznámení podnikání v této oblasti, zpracování tohoto podání v navazujícím správním řízení, vedení veškeré související komunikace s provozovatelem, další úkony související s vydáním osvědčení o oznámení podnikání v oblasti EK, zpracování oznámení změn, přerušení nebo ukončení podnikání.

**Modul Evidence provozovatelů poskytujících nebo zajišťujících poštovní služby (dále jen „modul EPPS“)**

Modul EPPS slouží k evidenci provozovatelů poskytujících nebo zajišťujících poštovní služby (PS). Obsahuje přehled jimi nabízených služeb, vedených správních řízení, souvisejících spisů, kontaktních a dalších informací.

Modul EPPS umožňuje přijetí oznámení podnikání v této oblasti, zpracování tohoto podání v navazujícím správním řízení, vedení veškeré související komunikace s provozovatelem, další úkony související s vydáním osvědčení o oznámení podnikání v oblasti PS, zpracování oznámení změn, přerušení nebo ukončení podnikání.

**Modul Evidence Subjektů (dále jen „modul ES“)**

Modul ES umožňuje evidenci subjektů, s nimiž ČTÚ přichází do styku v rámci ostatních agend vedených v MOSS. Evidence subjektů je společnou agendou pro všechny činnosti podporované MOSS.

**Modul Správní řízení (dále jen „modul SŘ“)**

Modul SŘ představuje vedení správního řízení v obecné podobě podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Modul SŘ je východiskem pro všechna další správní řízení specializovaná pro určitou věc.

**Modul Rozhodování sporů 1.stupeň (dále jen „modul S1“)**

Modul S1 slouží k vedení účastnických sporů, které ČTÚ řeší na základě § 129 odst. 1 ZEK v oblasti námitek (podání od účastníka služby), dluhů (podání od operátorů) a ostatní obecné spory mezi účastníkem a operátorem.

**Modul Správní řízení 2. stupně (dále je „modul S2“)**

Modul S2 slouží pro vedení správních řízení, kdy se některý z účastníků odvolal (podal rozklad) proti rozhodnutí ve správním řízení prvního stupně vedeném v modulu S1 (pokud spor rovnou neřeší soud). Mezi správním řízení 2. stupně a správním řízením 1. stupně je vedena souvislost (související spis).

**Modul Správa čísel (dále jen „modul SC“)**

Modul SC slouží k přidělování a správě čísel a kódů podle číslovacích plánů, která je prováděna ve smyslu ZEK. Přidělení čísel je realizováno ve správním řízení na základě žádosti o přidělení čísel (kódů). Výsledkem jsou přidělená čísla nebo kódy, případně zamítnutí přidělení. Kromě přidělení čísel je řešena i změna přidělení a odejmutí. Je tak udržována vazba mezi záznamem přidělení a všemi změnami přidělení.

**Modul Správní trestání (dále jen „modul ST“)**

Modul ST slouží pro zpracování správních řízení, která se týkají spáchání přestupků spadajících do působnosti ČTÚ. Modul ST má jasně stanovené schéma procesu tak, aby jednotlivé kroky na sebe navazovaly od samotného zahájení řízení až po jeho ukončení, čemuž napomáhají i napojené centrální šablony potřebné pro řízení o přestupcích v jednotlivých krocích.

Kromě propojení jednotlivých modulů v agendě MOSS (např. s modulem PSD) je modul ST propojen i s APV ASMKS (IS Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra – informační systém ČTÚ), kdy je při uzavírání případu, ve kterém bylo zjištěno porušení povinnosti, založen nový podnět, který se přímo objeví v MOSS v modulu ST.

**Modul Námitky v poštovních službách (dále jen „modul NPS“)**

V modulu NPS jsou řešeny námitky proti vyřízení reklamace podle § 6a, resp. § 36a odst. 1 písm. e) ZoPS – Posouzení návrhu o námitce, výběr správního poplatku, vydání rozhodnutí, včetně administrativních úkonů.

**Modul Evidence plateb (dále jen „modul P1“)**

Modul P1 slouží k celkové správě předepsaných a došlých plateb, které byly stanoveny ČTÚ v jednotlivých agendách správního řízení. Modul P1 umožňuje vzájemné proúčtování plateb, správu jednotlivých účtů a následně vytváření výstupních sestav jako např. evidenci o pohledávkách.

**Modul Vymáhání pohledávek (dále jen „modul VP“)**

Modul VP slouží pro vymáhání pohledávek ČTÚ týkajících se agend zpracovávaných v MOSS a které jsou v MOSS evidovány. Jednotlivé pohledávky lze pro vybranou činnost vybrat z množiny všech předpisů plateb, které se zobrazují v nabídce „Pohledávky k vymáhání“. Zahájit řízení lze i s více pohledávkami, ovšem stejného subjektu.

**Modul Podněty, stížnosti, dotazy (dále jen „modul PSD“)**

Modul PSD je modulem, ve kterém jsou vyřizována podání účastníků služeb EK a PS, jejichž obsahem je stížnost, dotaz, žádost o radu a přešetření, popř. podnět k zahájení řízení z moci úřední. Jde o modul, ve kterém jsou vedeny spisy, které nejsou návrhem na správní řízení dle zákona, i když se jimi v některých případech stát mohou.

**Modul Univerzální služba (dále jen „modul US“)**

Modul US zajišťuje evidenci plátců na účet univerzální služby a slouží k výpočtu a následnému stanovení výše příspěvku na účet univerzální služby.

**Modul Elektronické vypravení spisu (dále jen „modul EVS“)**

Modul EVS slouží ke konverzi a elektronickému podepsání dokumentů vytvořených mimo MOSS. Vytvořený dokument je možné pomocí modulu EVS uložit na disk, odeslat emailem či odeslat do datové schránky. Zdrojový dokument musí být před vstupem do modulu EVS ve finální podobě – uživatel má pouze možnosti vložit do dokumentu razítko s nabytím právní moci a vykonatelnosti.

**Modul Evidence zkoušek odborné způsobilosti (dále jen „modul OZ“)**

Modul OZ slouží k evidenci průkazů odborné způsobilosti, přípravě zkoušek odborné způsobilosti a vydávání průkazů odborné způsobilosti. Modul OZ komplexní správu všech činností vyžadovaných podle vyhlášky č. 157/2005 Sb., o náležitostech přihlášky ke zkoušce k prokázání odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení, o rozsahu znalostí potřebných pro jednotlivé druhy odborné způsobilosti, o způsobu provádění zkoušek, o druzích průkazů odborné způsobilosti a době jejich platnosti.

**Modul Evidence stanic bezdrátových místních informačních systémů (dále jen modul „BMIS“)**

Modul BMIS slouží k evidenci vysílacích stanic BMIS podle všeobecného oprávnění č. VO-R/2/05.2018-5 k využívání rádiových kmitočtů a provozování stanic BMIS v pásmu 70 MHz. V modulu BMIS jsou

údaje o provozovatelích BMIS a o jimi provozovaných stanicích. Uvedené údaje jsou zveřejněny na webu ČTÚ.

Z pohledu architektury je MOSS navržen jako tzv. vícevrstevný systém, se samostatnou databázovou, aplikační a klientskou vrstvou. Je tak zajištěno poměrně jednoduché rozšiřování systému o další funkcionality případně o jeho integrování s dalšími systémy. Z pohledu komunikační infrastruktury je systém provozován na virtuální privátní síti spojující jednotlivé lokální sítě s ústředím ČTÚ.

#### 9.2.1.6 GINIS SSL

SOP bude napojen na spisovou službu GINIS za účelem využití služeb podatelny, výpravny a pro možnost ukládání souborů, tady jako DMS (systém správy dokumentů).

Pro připojení SOP na systém GINIS bude využito nové rozhraní GINIS, které zpravidla respektuje Národní standard pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) a to v rozsahu, který bude nezbytně nutný pro zajištění funkcionalit potřebných pro výkon agend nejen v systému mySPECTRA, ale i ostatních integrovaných IS.

GINIS SSL Spisová služba (eSSL) – nově budovaný SOP bude k ukládání jednotlivých podání používat jednu ze základních funkcí spisové služby, a to je „PODATELNA“. Stejně jako všechny ostatní komunikace, budou zřízeny pomocí mediátoru, tak i do eSSL se takto budou dokumenty ukládat, na „Podatelnu“.

eSSL poskytne rozhraní pro odeslání elektronického podání a jeho příloh, a dále bude eSSL distribuovat jednotlivé podání do příslušných IS.

eSSL poskytne rozhraní pro získání dokumentu (žádosti, rozhodnutí, vyjádření) uloženého v eSSL na základě identifikátoru dokumentu.

Výměna dat mezi SOP a GINIS SSL bude probíhat prostřednictvím integračního rozhraní “Mediátor“.

#### 9.2.1.7 APV ASMKS

APV ASMKS je na zakázku vytvořená aplikace. Slouží k managementu zdrojů (věcných i lidských) a jejich využití (plánování aktivit) v rámci systému ASMKS. Je to základní nástroj pro řízení a monitoring systému ASMKS.

Základním principem řízení je vedení agend kontrol dle kontrolního řádu.

Pokud na základě uzavření kontroly vznikne správní řízení v modulu Správní trestání, v APV ASMKS se přenese informace do MOSS a jakmile se zde řízení ukončí, předá se informace zpět do APV ASMKS. Jednotlivé stavy řízení budou viditelné v SOP, kde budou přehledně tříděné k jednotlivým řízením.

Výměna dat mezi SOP a APV ASMKS bude probíhat prostřednictvím integračního rozhraní “Mediátor“.

#### 9.2.1.8 LJIP

Provozování centrálního úložiště uživatelských identit, které je připojeno k Jednotnému identitnímu prostoru (dále jen „JIP“) Czech Point za účelem synchronizace těchto identit oběma směry. Lokální JIP by měl zajišťovat pravidelnou synchronizaci agend a agendových činnostních rolí, k nimž se ČTÚ přihlásil v základním registru RPP.

Systém LJIP bude původcem informací o uživatelských účtech a pro tyto účty bude dále původcem informací o přiřazených aplikačních rolích pro IS ČTÚ. Význam rolí – tj. přiřazení oprávnění určité aplikační roli vykonávat jednotlivé funkcionality bude již nastaveno v IS.

V IS ČTÚ budou v pravidelných intervalech aktualizovány aktivní účty (zejména jejich přiřazení do rolí), založeny nové účty a zneplatněny deaktivované účty, čímž dojde k plné synchronizaci uživatelských účtů na základě informací z LJIP. Nenapojení centrálního úložiště uživatelských identit (LJIP) na JIP/KAAS je dočasným řešením z důvodu nedostatku finančních prostředků. Alokace finančních prostředků byla zařazena do plánu rozpočtu na rok 2023.

Do doby implementace SOP bude napojení LJIP na JIP zrealizováno.

#### 9.2.1.9 Platební brána

Platební brána poskytne rozhraní k provedení platby poplatku / dlužné částky a vrátí potvrzení, že platba byla úspěšně realizována.

Platební brána umožní klientům hradit poplatky za služby veřejné správy online. Platební brána by měla být přizpůsobena Design systému Gov.cz a bude umět vstupovat do procesu v různých fázích (úhrada správního poplatku současně s podáním, úhrada správního poplatku na základě rozhodnutí). Pro zřízení platební brány lze využít Dynamický nákupní systém na poskytování služeb platebních bran pro veřejnou správu, který zavedlo Ministerstvo vnitra ČR (dále jen „MV“).

V souvislosti se zavedením platební brány bude nutné také řešit úhradu poplatků bankám za platby kartou a slevu na poplatku na základě ustanovení § 9 zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.

Zavedení platební brány v prostředí ČTÚ je podmíněno zavedením nového ekonomického systému. Nový ekonomický systém bude v provozu od 01.01.2023.

#### 9.2.1.10 ESD

Informační systém zajišťující příjem a následné zpracování dat od podnikatelů v elektronických komunikacích, od provozovatelů poštovních služeb a od poskytovatelů služeb přeshraničního dodávání balíků pro jejich následné využití pro analýzy relevantních trhů, výkon statní statistické služby, mezinárodní vykazování a výkon dalších kompetencí ČTÚ stanovených zákonem o elektronických komunikacích a zákonem o poštovních službách.

Aplikace ESD se sice dělí na dva subsystémy

- Aplikace pro povinné osoby,
- Aplikace pro zaměstnance ČTÚ.

Ale jen jedna z nich bude integrována na SOP, a to Aplikace pro povinné osoby. Zaměstnanci ČTÚ mají přístup přímo do aplikace a není proto potřeba přístup pomocí SOP.

Výměna dat mezi SOP a ESD bude probíhat prostřednictvím integračního rozhraní “Mediátor“.

#### 9.2.1.11 EKIS

Ekonomický systém Helios, který ČTÚ používá, bude plně nahrazen novým ekonomickým systémem k datu 01.01.2023.Nový EKIS bude integrován pomocí mediátoru na SOP k 1. 1. 2024, ale pouze pro účely projektu mySpectra.

Implementace nového EKIS je realizována z důvodu limitujícího nastavení a rozvoje stávajícího systému a nemožnosti napojení na ostatní IS ČTÚ. Stávající systém nepodporuje propojení „Platební brány“, která je jednou z požadovaných a klíčových funkcionalit SOP.

### 9.2.2 Poskytnutí licenčních práv k užití a úpravám programového vybavení

Dodavatel poskytne zadavateli multilicenci k užití programovému vybavení bez omezení po-čtu uživatelů v rámci ČTÚ a všech jeho součástí. Multilicence bude rovněž zahrnovat právo do programového vybavení zasahovat a upravovat je vlastními odbornými pracovníky nebo prostřednictvím třetích stran. Upravené programové vybavení pak nebude podléhat zárukám dodavatele.

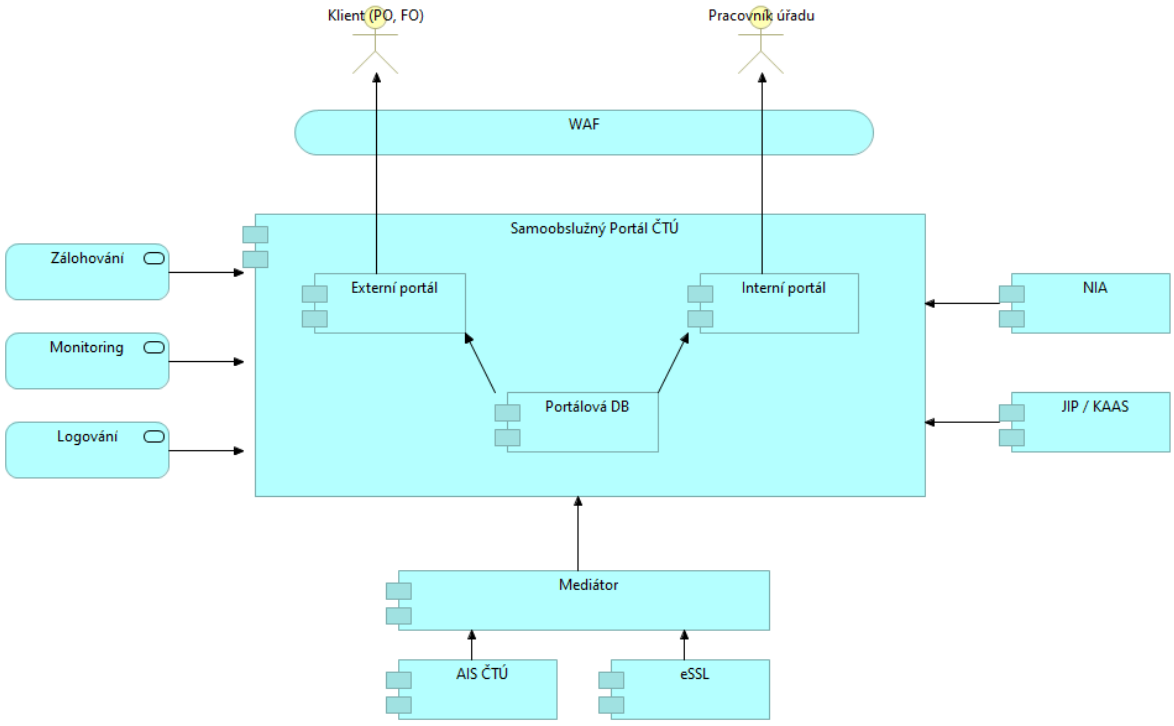
Dodavatel zajistí bezpečné uložení zdrojových kódů včetně pravidelných aktualizací a je povinen je na vyžádání zadavateli poskytnout v aktuální verzi včetně aktuální úplné dokumentace.

Licence základního provozního SW (DB, aplikační server) zajistí ČTÚ v rámci vlastních licenčních ujednání s jednotlivými dodavateli.

# 10 Provozní architektura SOP

## 10.1 Logická architektura

Schéma architektury SOP a jeho integrace na okolní systémy jsou zobrazeny na následujícím obrázku:




*Obrázek 11 – SOP – logická architektura*

SOP bude vybudován jako webová aplikace, která bude mít aplikační část zajišťující funkcionality vůči přistupujícím uživatelům:

- **Externí portál** – pro přístup externích klientů – PO a FO komunikujících s ČTÚ,
- **Interní** portál – pro interní přístup zaměstnanců ČTÚ.

Databázová část řešení (Portálová DB) bude sloužit k persistentnímu uložení dat SOP. Jedná se zejména o:

- Registrační údaje uživatelů SOP,
- Individuální nastavení pro uživatele SOP (vzhled, rozložení dashboardu, filtrování zobrazovaných informací),
- Uložení rozpracované práce pro uživatele SOP,
- Konfigurační údaje portálové aplikace,

- Číselníky, seznamy hodnot, katalogy replikované z interních systémů (využívané pro výběry a validaci při vyplňování formulářů),
- Anonymizované repliky spisů vedených řízení pro případy nahlížení,
- Metadata k případům nahlížení (oprávněné osoby).

SOP bude integrován na interní aplikace ČTÚ (AIS a eSSL) prostřednictvím integrační platformy Mediátoru.

SOP bude zálohován. Způsob zálohování závisí na variantě implementace SOP (on-prem nebo cloud). Pro zálohování bude využita vhodná (existující) zálohovací služba v rámci infrastruktury, kde bude SOP provozován. Bude-li systém implementován on-prem, bude zálohován napojením na existující systém Dell Avamar.

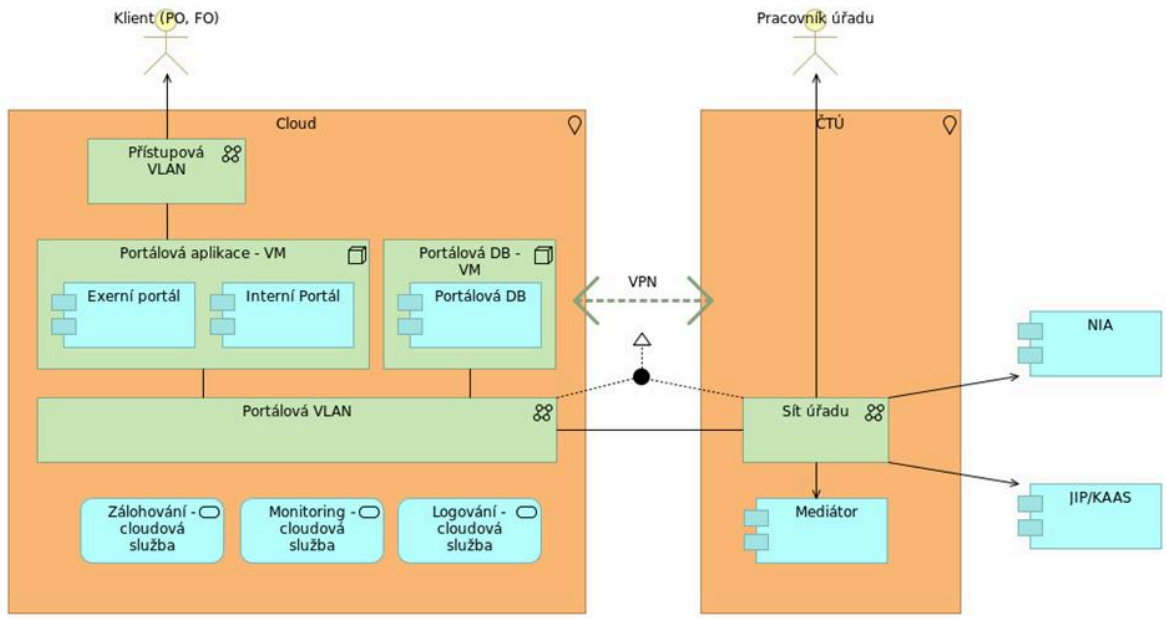
Monitorování SOP bude (obdobně jako zálohování) implementováno v závislosti na způsobu implementace SOP. Bude-li SOP implementován on-prem, bude integrován do centrálního monitorovacího systému Zabbix.

K přenosu dat mezi SOP a agendovými informačními systémy bude použito šifrování. Dále budou využívány služby vytvářející důvěru.

Služby vytvářející důvěru jsou služby pro elektronické transakce poskytované subjekty, které mají akreditaci od Ministerstva vnitra pro správu kvalifikovaného systému elektronické identifikace (například elektronického podepisování, elektronického pečetění a opatřování dokumentů elektronickými časovými razítky).

## 10.2 Varianta “cloud”

Technologickou architekturu pro implementaci řešení v cloudu znázorňuje následující schéma:




Obrázek 12 – Technologická architektura – varianta cloud

Komponenty SOP budou provozovány v cloudové infrastruktuře vybraného poskytovatele cloudových služeb. Pro implementaci řešení mohou být využity infrastrukturní služby IaaS (např. Virtual Machine – VM jako ve schématu), nebo služby platformní PaaS (např. databáze formou služby), či přímo pronájem softwarového řešení (SaaS), pokud má poskytoval takové služby v nabídce a je výhodné řešení touto formou realizovat.

Aplikační a databázová část jsou navrženy do samostatných Virtual Machines – Portálová aplikace – VM a Portálová DB – VM z důvodu lepší předpokládané konfigurovatelnosti a individuálního nastavení výkonu. Ke zvážení jsou i jiná možná uspořádání a architektury.

Cloudová implementace dále sestává z podpůrných služeb síťové infrastruktury.

**Portálová VLAN** pro interní komunikaci komponent řešení mezi sebou a pro integraci se Sítí ČTÚ.

**Přístupová VLAN** pro přístup externích uživatelů k portálovému GUI.

Implementované řešení je na úrovni Portálové VLAN integrované se Sítí ČTÚ pomocí VPN, která umožní:

- SOP přistupovat k interním službám integrovaných AIS ČTÚ (MOSS, mySPECTRA, a další) publikovaným prostřednictvím Mediátoru,
- SOP přistupovat ke službám eGovernmentu (autentizační služby NIA a JIP/KAAS) publikovaným v CMS prostřednictvím Sítě ČTÚ a jejího připojení do KIVS,
- Interním uživatelům (Pracovníkům ČTÚ) přistupovat k GUI SOP.

Zálohování a Monitoring budou realizovány pomocí Zálohovací cloudové služby a Monitorovací cloudové služby z nabídky poskytovatele cloudových služeb.

Seznam klíčových cloudových služeb pro Produkční prostředí je uveden v následující tabulce:

**Tabulka 13 - Klíčové služby cloud implementace – Produkční prostředí**

| Služba | Vlastnosti služby | Počet jednotek | Typ |
|---|---|---|---|
| Virtual Machine | 4 vCPU 16 GB RAM, 120 GB diskového prostoru | 2 | IaaS |
| Disk storage | 300 GB SSD, redundantní, vysoce dostupné | 1 | IaaS |
| Zálohování | 600 GB, denní zálohování, 30 dní retence záloh | 1 | PaaS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Dohled / Monitoring + Logování | 24 měsíců retence logů, 20 monitorovaných metrik | 1 | PaaS |
| Portal VLAN | Interní VLAN | 1 | IaaS |
| Přístupová VLAN | VLAN s veřejnou IP adresou pro přístup do SOP | 1 | IaaS |
| VPN Gateway | Site-to-site VPN, do 10 tunelů | 1 | IaaS |
| Veřejná IP adresa | | | IaaS |

Služba VPN Gateway může být sdílená – společná pro obě prostředí. V závislosti na Cloud technologii (Azure, Amazon Cloud, Google Cloud, Oracle Cloud apod.) požaduje ČTU i zajištění služeb DMZ, FW, resp. WAF, a službu Anti-DDOS.

V následující tabulce jsou uvedeny klíčové služby potřebné pro realizaci Testovacího a Ověřovacího prostředí (v součtu za obě prostředí). Pro Testovací/Školicí a Ověřovací prostředí budou použity služby s nižšími parametry.

**Tabulka 14 - Klíčové služby cloud implementace – Testovací a ověřovací prostředí**

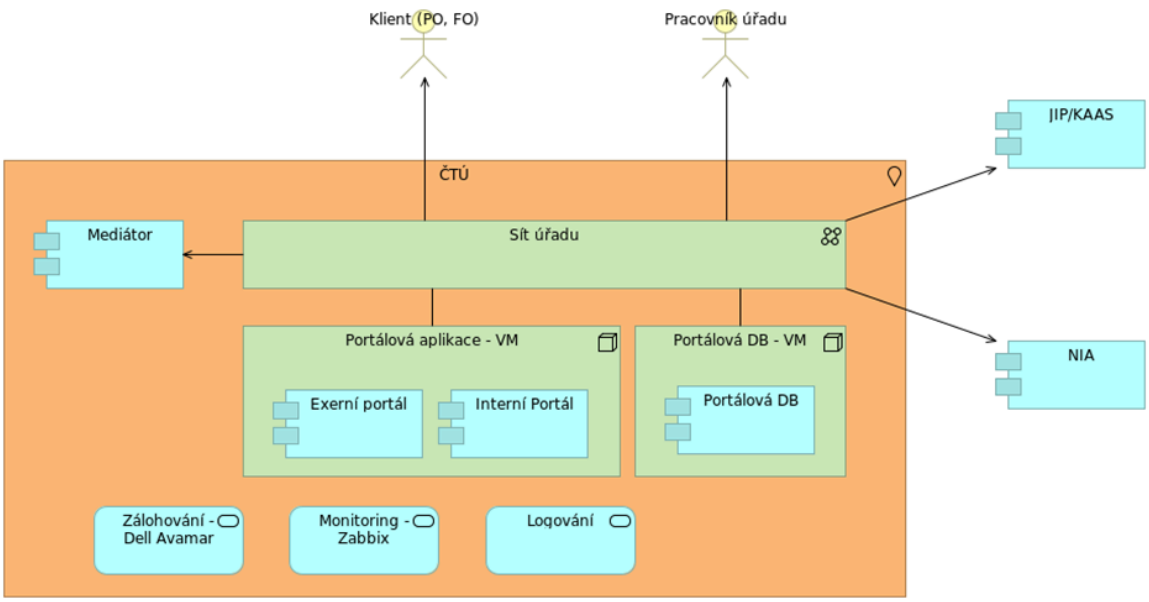
| Služba | Vlastnosti služby | Počet jednotek | Typ |
|---|---|---|---|
| Virtual Machine | 2 vCPU 8 GB RAM, 80 GB diskového prostoru | 4 | IaaS |
| Disk storage | 60 GB SSD, redundantní, vysoce dostupné | 2 | IaaS |
| Zálohování | 60 GB, denní zálohování, 30 dní retence záloh | 2 | PaaS |
| Dohled / Monitoring + Logování | 24 měsíců retence logů, 20 monitorovaných metrik | 2 | PaaS |
| Portal VLAN | Interní VLAN | 2 | IaaS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Přístupová VLAN | VLAN s veřejnou IP adresou pro přístup do SOP | 2 | IaaS |
| Veřejná IP adresa | | | IaaS |

Předpokládáme, že běžná potřebná dostupnost Testovacího a Ověřovacího prostředí bude v pracovní dny a pracovní hodiny (5 x 12, tj. cca 270 hodin měsíčně). Odstavováním služeb v mimopracovní době lze dosáhnout významné úspory nákladů.

## 10.3 Varianta "on-prem"

Technologickou architekturu pro implementaci řešení on-prem znázorňuje následující schéma:




*Obrázek 13 – Technologická architektura – varianta on-prem*

Komponenty SOP budou provozovány v infrastruktuře ČTÚ.

Pro aplikační a databázovou část řešení budu zřízeny samostatné Virtual Machines (Portálová aplikace – VM a Portálová DB – VM) v rámci virtualizované infrastruktury ČTÚ.

Virtual Machines jsou navrhovány jako samostatné z důvodu lepší předpokládané alokace zdrojů, konfigurovatelnosti a individuálního nastavení výkonu. Alternativní návrhy architektury jsou ke zvážení.

VM implementovaného řešení jsou zapojeny do Sítě ČTÚ, která zajišťuje pro řešení komunikaci:

- Interní komunikaci komponent řešení mezi sebou,
- Přístup externích uživatelů (Klientů) k portálovému GUI,

- Přístup interních uživatelů (Pracovníků ČTÚ) k portálovému GUI,
- Přístup SOP k interním službám integrovaných AIS ČTÚ (MOSS, mySPECTRA, a další) publikovaným prostřednictvím Mediátoru,
- Přístup SOP ke službám eGovernmentu (autentizační služby NIA a JIP/KAAS) publikovaným v CMS prostřednictvím Sítě ČTÚ a jejího připojení do KIVS.

Zálohování a monitoring řešení budou realizovány pomocí centrálních systémů Zálohování Dell Avamar a Monitoringu Zabbix používaných standardně k těmto účelům pro informační systémy ČTÚ.

Seznam klíčových infrastrukturních zdrojů pro implementaci řešení v Produkčním prostředí je uveden v následující tabulce:

**Tabulka 15- Klíčové zdroje on-prem implementace – Produkční prostředí**

| Zdroj | Parametry | Počet jednotek | Poznámka |
|---|---|---|---|
| Virtual Machine | 4vCPU 16 GB RAM, 120 GB diskového prostoru | 2 | SLA 99,5 % |
| Disk storage | 300 GB, odolná proti výpadku | 1 | SLA 99,9 % |
| Interní VLAN | VLAN pro komunikaci aplikační a DB části a integraci | 1 | Sdílené v infrastruktuře ČTÚ |
| Přístupová VLAN | VLAN pro přístup k SOP z internetu | 1 | Sdílené v infrastruktuře ČTÚ |
| Veřejná IP adresa | | 1 | Může být sdílená s jinými veřejnými aplikacemi |
| Loadbalancer a FW | Konfigurace pro přístup externích uživatelů z internetu | 1 | Sdílené v infrastruktuře ČTÚ |
| Zálohování | Pro zálohování 300 GB databáze + denních změn; 30denní retence | 1 | Využití interních služeb v infrastruktuře ČTÚ – Dell Avamar |
| Dohled / Monitorování + Logování | Uložení 30 GB provozních logů, dohled 4 zdroje po 5 metrikách, 10 alertů | 1 | Využití interních služeb v infrastruktuře ČTÚ – Zabbix |

Pro Testovací/Školicí a Ověřovací prostředí budou použity zdroje s nižšími parametry. Seznam klíčových infrastrukturních zdrojů (v součtu za obě prostředí) je uveden v následující tabulce:

**Tabulka 16 - Klíčové zdroje on-prem implementace – Testovací a Ověřovací prostředí**

| Zdroj | Parametry | Počet jednotek | Poznámka |
|---|---|---|---|
| Virtual Machine | 1vCPU 6 GB RAM, 80 GB diskového prostoru | 4 | SLA 99,5 % |
| Disk storage | 50 GB, odolná proti výpadku | 2 | SLA 99,9 % |
| Interní VLAN | VLAN pro komunikaci aplikační a DB části a integraci | 2 | Sdílené v infrastruktuře ČTÚ |
| Přístupová VLAN | VLAN pro přístup k SOP z internetu | 2 | Sdílené v infrastruktuře ČTÚ |
| Veřejná IP adresa | | 2 | Může být sdílená s jinými veřejnými aplikacemi |
| Loadbalancer a FW | Konfigurace pro přístup externích uživatelů z internetu | 2 | Sdílené v infrastruktuře ČTÚ |
| Zálohování | Pro zálohování 50GB databáze + denních změn; 30denní retence | 2 | Využití interních služeb v infrastruktuře ČTÚ – Dell Avamar |
| Dohled / Monitorování + Logování | Uložení 5 GB provozních logů, dohled 4 zdroje po 5 metrikách, 10 alertů | 2 | Využití interních služeb v infrastruktuře ČTÚ – Zabbix |

## 10.4 Posouzení variant provozu

V praxi je nutné nespoléhat se pouze na TCO, ale při rozhodování mezi Cloud a On-Prem zvažovat i další argumenty, zejména s ohledem na klasifikaci, bezpečnost, důležitost a citlivost dat uložených či poskytovaných SOP. Následující kapitoly popisují výhody i nevýhody obou variant provozu.

### 10.4.1 Varianta „Cloud“

#### 10.4.1.1 Výhody Cloud

- Minimalizování nutnosti nákupu nákladného HW a znalosti principů funkčnosti SW a HW,
- Efektivní řízení a práce díky dostupnosti dat odkudkoli – růst produktivity práce ve firmách,
- Jednoduchost uživatelského rozhraní,
- Principiálně vyšší zabezpečení dat, oproti většiny On-Prem řešení,
- Možnost okamžitého zvýšení výkonu datového centra,
- Rychlé přizpůsobení IT zázemí růstu a potřebám uživatele,
- Snadnější a rychlejší nasazování nových verzí SOP
- Snížení ceny na pořizování IT infrastruktury,
- Minimalizace provozních nákladů.

#### 10.4.1.2 Nevýhody Cloud

- Vysoké nároky na vyhrazené internetové připojení a jeho stabilitu,
- Zhoršená kontrola nad daty, jejich fyzickým uložením,
- Data putují internetem (byť šifrovaně),
- Žádné či malé úspory z rozsahu,
- Nejnovější verze aplikačního SW nemusí být vždy výhodou pro uživatele,
- Možný odlišný právní řád poskytovatele Cloud, dodavatele SOP,
- Provozovatel/poskytovatel Cloud poskytne/garantuje cenu licencí pouze na krátký časový úsek dopředu (1-3 let), cenu/náklady na provozu SOP na delší období lze těžko predikovat či kalkulovat (významné finanční riziko pro celý projekt SOP),
- Roste závislost na subjektech třetích stran, potenciální vendor lock-in,
- Obtížná Exit (Escape) strategie, SOP bude ČTÚ dostupný pouze tak dlouho, jak dlouho bude ČTÚ platit licenční a maintenance poplatky. V případě, že ČTÚ disponuje dostatečnou on-prem infrastrukturou, jedná se o redundantní náklady,
- Bezpečnost cloudových řešeních se začíná profanovat a jejich nedostatky v poslední době zaznamenávají významný nárůst,
- Obtížně vymahatelná SLA (poskytovatel Cloud garantuje dostupnost HW, nikoli dostupnost SOP),
- Pokud jsou data uložena pouze v cloudu, může se stát, že ČTÚ o data nenávratně přijde. Často je to tak definováno i v podmínkách služby – v rámci sdílené odpovědnosti nenese poskytovatel služby odpovědnost za zálohy dat ČTÚ,
- Problémy v odpovědnosti za obnovu dat (provozovatel Cloud garantuje zálohu/obnovu pouze v případě výpadku HW, neřeší zálohu/obnovu v případě chyby SOP, či poškození dat v důsledku chyby dodavatele SOP),
- Technologické společnosti poskytující Cloud technologie jsou v současné krizové situaci pod významným politickým tlakem a hrozí narušení kybernetické bezpečnosti a bezpečnosti dat. Hrozí soustavný a rostoucí tlak eGovernmentu různých států, ať přímý nebo nepřímý, pomocí regulací na řízení těchto společností a tím k nestabilitě odvětví a možnosti výrazného nárůstů cen služeb s klesající ochranou a bezpečnosti řešení. Viz. https://www.lupa.cz/aktuality/nukib-vydal-analyzu-cloudovych-sluzeb-varuje-v-ni-pred-moznymi-riziky/

### 10.4.2 Varianta „On-prem“

#### 10.4.2.1 Výhody On-prem

- Plná kontrola nad celým řešením SOP, všechny části jsou umístěny v datacentru ČTÚ,
- Nezávislost na externích firmách a vyšší míra svobody úpravy konfigurací HW infrastruktury,
- Plná plánovatelnost údržby, rozšíření o nové HW prvky či zásahy do konfigurace
- Nezávislost propojení interních IS na internetovém připojení,
- Nižší provozní náklady, neboť pořízení On-Prem je jednorázová investice, a následují jen náklady spojené s provozem, housingem a obnovou HW,
- Odpadají dlouhodobé výdaje spojené s předplatným či obnovování licencí.

#### 10.4.2.2 Nevýhody On-prem

- Vyšší počáteční pořizovací náklady,
- Vyšší nároky na kvalifikaci lidských zdrojů pro správu a údržbu HW komponent,
- Bezpečnost řešení je ve vlastních rukou,
- Nutnost zajistit údržbu a obnovu HW komponent,
- Nutnost zajistit kvalitní prostory serverovny nebo serverhouse, a pokrýt aspekty související s on-prem – monitoring, redundantní napájení, redundantní internetové připojení, klimatizaci, bezprašnost a nulovou toleranci vlhkosti.

### 10.4.3 Porovnání parametrů služeb

V následujících tabulkách je porovnání variant cloud a on-prem, z pohledu parametrů služeb.

**Tabulka 17 - Porovnání parametrů služeb – Produkční prostředí**

| Služba | Vlastnosti služby cloud implementace | Vlastnosti služby on-prem implementace |
|---|---|---|
| **Virtual Machine** | 4 vCPU 16 GB RAM, 120 GB diskového prostoru (2x) | 4vCPU 16 GB RAM, 120 GB diskového prostoru (2x) |
| **Disk storage** | 300 GB SSD, redundantní, vysoce dostupné | 300 GB, odolná proti výpadku |
| **Zálohování** | 600 GB, denní zálohování, 30 dní retence záloh | Pro zálohování 600 GB databáze + denních změn; 30denní retence |
| **Dohled / Monitoring + Logování** | 24 měsíců retence logů, 20 monitorovaných metrik | Uložení 30 GB provozních logů, dohled 4 zdroje po 5 metrikách, 10 alertů |
| **Portal VLAN** | Interní VLAN | VLAN pro komunikaci aplikační a DB části a integraci |

| | | |
|---|---|---|
| **Přístupová VLAN** | VLAN s veřejnou IP adresou pro přístup do SOP | VLAN pro přístup k SOP z internetu |
| **VPN Gateway** | Site-to-site VPN, do 10 tunelů | 0 |
| **Loadbalancer a FW** | 1 | Konfigurace pro přístup externích uživatelů z internetu |
| **Veřejná IP adresa** | 0 | 1 |

**Tabulka 18 - Porovnání parametrů služeb – Testovací a Ověřovací prostředí**

| Služba | Vlastnosti služby cloud implementace | Vlastnosti služby on-prem implementace |
|---|---|---|
| **Virtual Machine** | 2 vCPU 8 GB RAM, 80 GB diskového prostoru (4x) | 1vCPU 6 GB RAM, 80 GB diskového prostoru (4x) |
| **Disk storage** | 60 GB SSD, redundantní, vysoce dostupné (2x) | 50 GB, odolná proti výpadku (2x) |
| **Zálohování** | 60 GB, denní zálohování, 30 dní retence záloh (2x) | Pro zálohování 50GB databáze + denních změn; 30denní retence (2x) |
| **Dohled / Monitoring + Logování** | 24 měsíců retence logů, 20 monitorovaných metrik (2x) | Uložení 5 GB provozních logů, dohled 4 zdroje po 5 metrikách, 10 alertů (2x) |
| **Portal VLAN** | Interní VLAN (2x) | VLAN pro komunikaci aplikační a DB části a integraci (2x) |
| **Přístupová VLAN** | VLAN s veřejnou IP adresou pro přístup do SOP (2x) | VLAN pro přístup k SOP z internetu (2x) |
| **Veřejná IP adresa** | 0 | 2 |
| **Loadbalancer a FW** | 2 | Konfigurace pro přístup externích uživatelů z internetu (2x) |

## 10.5 Analýza TCO

TCO se používá na analýzu produktů informačních technologií s cílem kvantifikovat finanční dopad nasazení produktu během jeho životního cyklu.

TCO v rámci nasazení technologie zahrnuje následující:

- Počítačový hardware a programy:
  - Síťový hardware a software
  - Serverový hardware a software
  - Instalace a integrace hardwaru a softwaru
  - Nákupní průzkum
  - Záruky a licence
  - Sledování licencí/soulad
  - Rizika: náchylnost k zranitelnostem, dostupnost upgradů, oprav a budoucích licenčních zásad
- Provozní náklady:
  - Infrastruktura (podlahová plocha)
  - Elektřina (pro související zařízení, chlazení, záložní napájení)
  - Náklady na testování
  - Náklady na prostoje, výpadky a poruchy
  - Snížený výkon (tj. uživatelé musí čekat, snížená schopnost vydělávat peníze)
  - Zabezpečení (včetně porušení, ztráty reputace, obnovy a prevence)
  - Proces zálohování a obnovy
  - Technologie/školení uživatelů
  - Audit (interní a externí)
  - Pojištění
  - Personál informačních technologií
  - Čas řízení společnosti
- Dlouhodobé výdaje:
  - Výměna, nahrazení
  - Budoucí náklady na upgrade nebo škálovatelnost
  - Vyřazování z provozu

## 10.6 Doporučená varianta

Doporučená variantou je on-prem a předpokládá standardní dodávku portálu s customizací na SOP a na ověřených technologiích s velkým podílem systémové integrace na okolní systémy a jeho provoz.

**Výsledky porovnání on-premise a cloudového řešení pro IaaS**

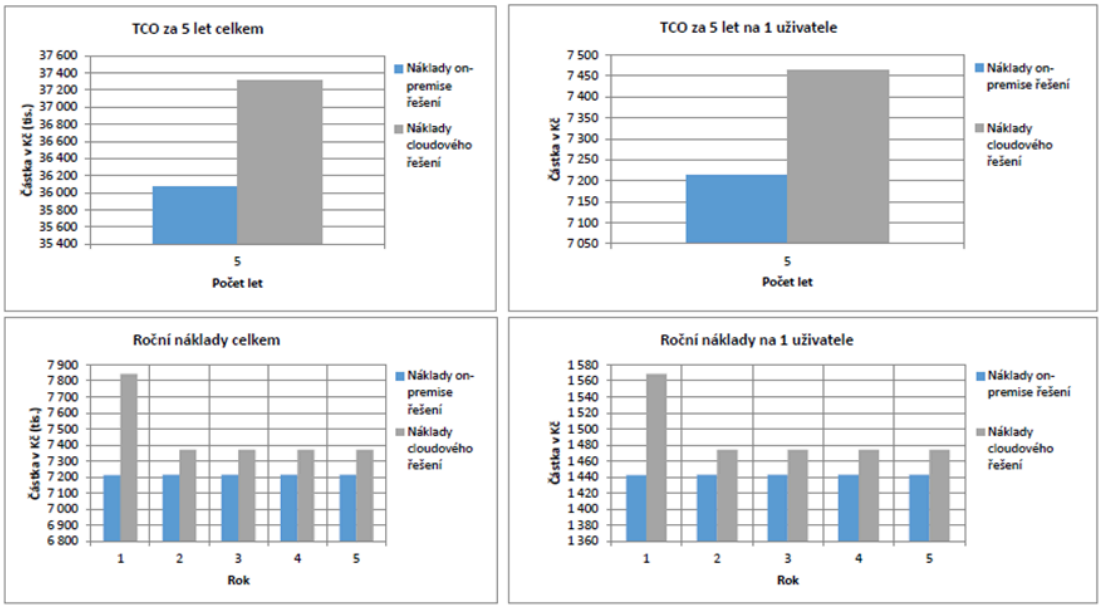
Veškeré uvedené hodnoty jsou v Kč včetně DPH

| Celkové náklady za 5 let provozu | | |
|---|---|---|
| Náklady on-premise řešení | Kč | 36 063 407 |
| Náklady cloudového řešení | Kč | 37 315 514 |
| **Úspora při přechodu na cloudové řešení** | **Kč** | **-1 252 107** |

| Náklady na 1 uživatele za 5 let provozu | | |
|---|---|---|
| Náklady on-premise řešení | Kč | 7 213 |
| Náklady cloudového řešení | Kč | 7 463 |
| **Úspora při přechodu na cloudové řešení** | **Kč** | **-250** |

| Počet MD zaměstnanců podílejících se na implementaci a provozu | | Příprava projektu | Délka projektu | |
|---|---|---|---|---|
| Přepočet na MD -příprava projektu (on-premise) | počet MD | 1 | | 2 976 MD |
| Přepočet na MD- provoz (on-premise) | počet MD | | 5 | 1 694 MD |
| Přepočet na MD -příprava projektu (cloud) | počet MD | 1 | | 2 976 MD |
| Přepočet na MD- provoz (cloud) | počet MD | | 5 | 1 850 MD |
| Uspora MD při přechodu na cloudové řešení -příprava | počet MD | | | 0 MD |
| Uspora MD při přechodu na cloudové řešení - provoz | počet MD | | | -156 MD |

*Obrázek 14 – Výsledky porovnání on-prem a cloudového řešení_1*




*Obrázek 15 – Výsledky porovnání on-prem a cloudového řešení_2*

Hlavní argumenty pro výběr on-prem řešení, které zdůvodňují výběr této varianty jsou zejména:

- Nízké pořizovací náklady na HW (ČTÚ již vlastní HW pro toto řešení), ochrana investic,
- Provozní náklady (nejistá cena provozu cloudu v budoucích letech – vzhledem k aktuální ekonomické situaci se očekává strmý nárůst cen),
- Provoz a údržba systému v rukou ČTÚ,
- Vyšší bezpečnost řešení.

# 11 Hlavní aktivity projektu

Z posouzení a hodnocení možných variant postupu byla pro svoji výhodnost a míru naplnění záměru SOP zvolena varianta dodávky a implementace standardního řešení portálu On-prem s customizací a dalším rozvojem.

## 11.1 Příprava projektu

Příprava projektu představuje úvodní projektové fáze spojené s technickou, finanční a personální přípravou projektu.

V návaznosti na rozhodnutí vedení o realizaci projektu byly zahájeny přípravné činnosti.

Bylo zahájeno zpracování této studie proveditelnosti, která má za úkol shrnout dostupné informace, posoudit, zda je projekt v současném stavu připravenosti a za současných podmínek realizovatelný, a doporučit nejvhodnější variantu jeho řešení.

Projekt je koordinovaně navržen ve spojitosti s dalšími projekty ČTÚ a projekty na národní úrovni, které přispívají k celkovému naplňování konceptu eGovernmentu v návaznosti na principy Smart Administration.

### 11.1.1 Doplnění stanoviska OHA

Důležitou součástí v plánovaném pokračování dalších fází projektu je příprava „Žádosti o vydání souhlasného stanoviska OHA“.

Orgány veřejné správy žádají o stanovisko dle zákona č. 365/2000 Sb. v souvislosti s předložením dokumentace programů, investičních záměrů, projektů určených informačních systémů, spuštění služby určeného informačního systému. Pojem „určený informační systém“ je definován v § 2 písm. v) zákona č. 365/2000 Sb., podle něhož se jedná o takový informační systém veřejné správy, který využívá služby tzv. referenčního rozhraní nebo mu poskytuje služby, má vazby na takový informační systém veřejné správy, nebo je určený k poskytování služby informačního systému veřejné správy fyzickým nebo právnickým osobám s předpokládaným počtem uživatelů, kteří využívají tzv. přístup se zaručenou identitou, alespoň 5000 ročně.

Podrobné náležitosti a postupy, včetně vzorů, jsou dostupné na stránkách Ministerstva Vnitra. https://archi.gov.cz/uvod_schvalovani

ČTÚ pro projekt „Vybudování SOP ČTÚ“ již souhlasné stanovisko odboru hlavního architekta eGovernmentu MVČR již má, ale stanovisko je podmíněno dodatečným předložením studie proveditelnosti, a to především její přílohy „analýzy TCO“, která posoudí možné varianty provozu řešení v režimu on-prem a v cloudu.

OHA si typicky může vyžádat další podklady pro rozhodnutí a s velkou pravděpodobností budou probíhat i osobní jednání nad projektovým záměrem a studií proveditelnosti.

### 11.1.2 Vytvoření projektové struktury

Pro zajištění dalších přípravných kroků a následných realizačních fází projektu je vhodné, aby příprava projektu dále pokračovala určením interního projektového manažera, který zajistí organizaci další realizace projektu a převezme odpovědnost za řízení kvality, harmonogramu a zdrojů projektu, nastaví detailní projektový plán a bude řídit a organizovat projektové činnosti za účelem dosažení definovaných výstupů.

Je žádoucí, aby se projektový manažer podílel na projektu již v přípravné fázi tak, aby měl dokonalou orientaci v problematice. Proto určení projektového manažera předchází výběru dodavatele SOP.

Ve spolupráci s projektovým manažerem bude vytvořena řídicí projektová struktura, která je popsána kapitole 17 **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**.

### 11.1.3 Zadávací dokumentace pro veřejnou zakázku na výběr dodavatele SOP

Pod vedením projektového manažera bude dokončeno zpracování zadávací dokumentace pro zadávací řízení na výběr dodavatele SOP.

Výstupem přípravy projektu bude „Zadávací dokumentace“.

## 11.2 Výběr dodavatele řešení

Veřejná zakázka na výběr dodavatele SOP bude realizována pracovníky ČTÚ za účasti projektového manažera. Výběr dodavatele bude ukončen podpisem Smlouvy o dílo a Servisní smlouvy a jejím zveřejněním v registru smluv.

## 11.3 Realizace projektu SOP

### 11.3.1 Prováděcí projekt

**Zpracování Prováděcího projektu** zajistí vybraný dodavatel SOP. Dodavatel při zpracování Prováděcího projektu vyjde ze Zadávací dokumentace, konzultací s pracovníky ČTÚ a nabídky.

Přesnou specifikaci způsobu řešení navrhne dodavatel SOP v prováděcím projektu takto:

- Konkretizuje způsob, kterým dosáhne pokrytí požadované funkčnosti, případně její rozšíření (výběr vhodných komponent, parametrizace, úpravy, vývoj chybějících komponent).
- Stanoví konkrétní parametry systému.
- Navrhne způsob provozování a administrace systému (správa systémových prostředků, zásady pro zálohování dat, obnova systému po havárii, správa uživatelských skupin a uživatelů, řízení přístupů k datům a k funkcím SOP), pokud tyto způsoby nebyly striktně stanoveny v Zadávací dokumentaci.
- Definuje datové struktury pro integraci na související systémy a zadání pro SW řešení.
- Navrhne testovací scénáře pro všechny úrovně testování.
- Navrhne sylaby školení pro definované úrovně uživatelů a role.
- Stanoví podrobný plán postupu implementace (včetně plánu testování, sestavení testovacích scénářů a plánu školení).

- Stanové požadavky na součinnost zadavatele/ČTÚ.

Prováděcí projekt bude, po jeho schválení, základním řídícím dokumentem pro řízení všech dalších prací.

Předpokládá se, že při zahájení prací na Prováděcím projektu, dodavatel nainstaluje standardní verzi SOP do vývojového prostředí a podle výsledků analytických rozhovorů v projektovém týmu, postupně nastaví jednotlivé parametry sytému a prakticky prezentuje průběžné nastavení a jeho důsledky.

Takový postup zajistí, že současně s Prováděcím projektem bude k dispozici také systém, který bude na testovacích datech výsledné nastavení prezentovat.

## 11.4 Požadavky na implementaci SOP

V souladu s Prováděcím projektem proběhne dodávka Licence, customizace, vývoj, implementace a integrace. ČTÚ poskytne součinnost ve stanoveném rozsahu, zejména v poskytnutí požadované on-prem infrastruktury pro testovací a produkční prostředí.

## 11.5 Testování systému

Cílem testování systému je ověření kvality implementovaného SOP vůči zadání, které je technickou a funkční specifikací v prováděcím projektu, a dále vůči smluvním požadavkům. V rámci ověřování výstupů projektu budou realizovány následující typy testů:

1) funkční testy,
2) integrační testy,
3) zátěžové testy,
4) bezpečnostní (penetrační) testy,
5) akceptační testy.

Každá z uvedených skupin testů má za cíl ověření určité oblasti chování SOP a bezpečnosti cílového řešení.

### 11.5.1 Funkční a integrační testování

Základní funkční a integrační testování (autorské testování) proběhne u dodavatele na simulovaných integračních můstcích.

Po ukončení vývojových prací a vytvoření integračních rozhraní, proběhne instalace systému do testovacího prostředí ČTÚ, s testovacími daty. Testovací prostředí ČTÚ by mělo být z hlediska OS a aplikačního SW stejné, jako budoucí produkční prostředí. HW sizing může být přiměřeně nižší, avšak na stejné virtualizační technologii.

Po instalaci systému začíná funkční a integrační testování, které provádí pracovníci dodavatele za přítomnosti pověřených členů projektového týmu za ČTÚ. Testování probíhá podle testovacích scénářů definovaných v Prováděcím projektu tak, aby byly ověřeny jednotlivé funkce a integrační můstky systému při běžném postupu prací. Testy také ověřují návaznost jednotlivých činností v rámci systému. Pracovníci ČTÚ zajistí potřebnou součinnost na straně integrovaných systémů. Výsledky testování jsou

dokumentovány v protokolech o testování. Testování končí vypořádáním všech připomínek, případně přetestováním vybraných částí SOP.

Po úspěšném ukončení funkčních a integračních testů proběhne proškolení vybraných skupin uživatelů – Administrátorů systému, Garantů. Dalšího testování se za ČTÚ účastní pouze vyškolení pracovníci.

### 11.5.2 Zátěžové testování

Pod vedením pracovníků dodavatele a za součinnosti členů projektového týmu ČTÚ budou připraveny podmínky pro Zátěžové a Bezpečnostní testy.

Cílem zátěžového testování je ověřit chování a stabilitu systému v podmínkách maximální zátěže dle parametrů SLA definovaných ve smlouvě a Prováděcím projektu. Jelikož je SOP internetový systém, zátěž lze očekávat ze směru příchozích požadavků a jejich zpracování a odbavení systémem. Pro tyto účely dodavatel využije vhodné skriptovací nástroje, které simulují paralelní přístupy externích uživatelů s využitím různých funkcionalit systému. U webových informačních systémů je také vhodné využít simulovaný DDOS útok, aby se ověřily hranice/limity pro konkurenční požadavky na spojení, případně i účinnost a správnost nastavení předsazených aktivních síťových prvků.

Zátěžové testy provádí IT odborníci ČTÚ, či externí subjekt, ve spolupráci s pracovníky dodavatele. Testování probíhá podle testovacích scénářů a je dokumentováno v protokolech o testování. Testování končí po vypořádání všech připomínek a v případě nutnosti po opakovaných testech.

### 11.5.3 Bezpečnostní testování

Paralelně se zátěžovým testováním proběhnou bezpečnostní a penetrační testy řešení.

Je vhodné, aby penetrační testy realizoval externí subjekt nebo odborní IT pracovníci ČTÚ, kteří nejsou na výsledky projektu SOP vázáni jako budoucí uživatelé.

Zvolený odborník připraví testovací scénáře, stanoví oblasti, metody a postupy testování, včetně stanovení podmínek pro testování.

Před zahájením zátěžového a bezpečnostního testování je potřeba provést full-backup zálohu celého SOP, neboť v při negativním výsledkům testů může dojít k poškození dat či systému.

Součástí bezpečnostního testování budou dále disaster recovery testy, které ověří simulovaný výpadek infrastruktury a funkčnost plánů obnovy, včetně úrovně SLA.

Bezpečnostní a penetrační testy probíhají podle testovacích scénářů a výsledky jsou dokumentovány v protokolech o testování. Testování končí po vypořádání všech připomínek a v případě nutnosti po opakovaných testech.

### 11.5.4 Akceptační testování

Po úspěšném ukončení Funkčního, Integračního, Zátěžového a Bezpečnostního testování provede dodavatel závěrečnou revizi nastavení systému. Potom lze přistoupit k Akceptačnímu testování. Akceptační testování provádějí pracovníci ČTÚ za přítomnosti a za řízení pracovníků dodavatele. Testování slouží k finálnímu ověření funkčnosti systému, ale zejména k ověření, zda systém umožňuje

vykonávat uživatelům pracovní postupy v běžných podmínkách ČTÚ. Testování probíhá dle testovacích scénářů, připravených pro uživatelské role.

Výsledky testování jsou dokumentovány v protokolech o testování. Testování je ukončeno po vypořádání všech připomínek. V případě potřeby je možné testy vybraných procesů opakovat.

Po ukončení Akceptačního testování připraví dodavatel Systém v cílovém prostředí k zahájení Zkušebního provozu.

Zkušební provoz je řádný rutinní provoz za zvýšené asistence dodavatele.

## 11.6 Požadavky na školení

Jednotlivé typy školení, rozsah a předpokládané termíny školení s ohledem na harmonogram studie proveditelnosti přesně specifikuje dodavatel SOP v Prováděcím projektu.

### 11.6.1 Typy školení

V průběhu životního cyklu projektu proběhne celá řada školení. Některá jsou nezbytná pro úspěšnou realizaci a dokončení projektu a další pro zajištění provozu a provozní podpory první úrovně na straně ČTÚ.

#### 11.6.1.1 Základní školení členů projektového týmu

Cílem základního školení projektového týmu je poskytnout jeho členům úvodní přehledné informace o standardních modulech a funkcích systému a jeho možnostech parametrizace pro přípravu implementace.

Členové projektového týmu po absolvování školení budou kompetentní pro poskytování součinnosti dodavateli při zpracování implementačního návrhu SOP a jeho oponentuře.

#### 11.6.1.2 Školení administrátorů systému

Cílem školení administrátorů systému je připravit pověřené pracovníky ČTÚ pro výkon funkce správy uživatelských přístupových práv a správy systémových parametrů a funkcí SOP.

Součástí školení administrace systému bude přehled všech implementovaných rozhraní, včetně monitoringu a správy těchto rozhraní.

Součástí kurzů pro administrátory systému bude dále školení k HelpDesk systému dodavatele a postupům při hlášení chyb a vyřizování dalších požadavků na služby dodavatele.

#### 11.6.1.3 Školení Garantů

Cílem školení hlavních uživatelů je poskytnout odpovědným vedoucím pracovníkům ČTÚ detailní informace o standardní funkcionalitě SOP a o možnostech parametrizace celého systému.

Školení bude probíhat na vzorových školicích datech. Školení bude provedeno v takovém rozsahu, aby garanti byli plnohodnotnými partnery dodavateli při implementaci a nastavení systému pro zkušební provoz. Školení budou zahrnovat vždy stručný přehled systému, jeho komponent a vazeb, základní kurz ovládání SOP, vlastní seznámení s funkcionalitou školeného modulu a praktické cvičení.

#### 11.6.1.4 Školení technických správců

Cílem školení je získat praktické dovednosti a zkušenosti nutné k provádění instalací nových verzí SOP, přírůstků aplikací a opravných balíků vlastními pracovníky ČTÚ ve všech vrstvách SOP (v databázové, aplikační i klientské).

Vzhledem k tomu, že součástí SOP není dodávka související technické infrastruktury, není jako součást školení technických správců požadováno školení k provozu a administraci této infrastruktury. Školení technických správců k provozu a administraci technické infrastruktury zajistí ČTÚ samostatně.

Součástí školení bude praktická implementace nejméně jedné verze a jednoho opravného balíku SOP, pod dohledem školitele, v prostředí ČTÚ.

# 12 Provozování systému

## 12.1 Provozování systému

Záměrem ČTÚ je zajistit maximum činností souvisejících se správou a provozem SOP vlastními interními prostředky. Po celou dobu provozu SOP tak bude třeba na úrovni ČTÚ udržovat tým lidí, kteří se o systém budou starat jak metodicky, tak technicky.

Aktivity, které není možné pokrýt interními zdroji, budou součástí dodávaných služeb v rámci podpory a údržby systému ze strany dodavatele. Typicky se jedná o podporu technologií, na kterých je řešení vybudováno, a pro jejichž správu nemá ČTÚ vlastní odborné IT pracovníky. Seznam podporovaných technologií je možné nalézt v kapitole 4.4.

### 12.1.1 Administrace systému

ČTÚ si zajišťuje dodavatelsky správu datového centra ČTÚ, která zahrnuje pravidelnou denní správu IT infrastruktury ČTÚ, správu zálohování a profylaktickou činnost. Dodavatelsky je zajišťována také administrace ASMKS a podpora aplikační a klientské vrstvy IS APV ASMKS a IS SpectraPlus. Protože není v současné době rozhodnuto, zda si administraci systému SOP bude ČTÚ zajišťovat vlastními kapacitami nebo dodavatelsky, je níže popsána administrace ze strany ČTÚ.

Správu systému budou mít na straně ČTÚ v odpovědnosti dvě skupiny uživatelů:

1) **Garanti** – pracovníci, kteří budou v průběhu provozu poskytovat podporu administrátorům systému a budou hlavními osobami v rámci posuzování a vyhodnocování uživatelských požadavků na rozvoj systému a servisní zásahy, jejich filtrace a konsolidace. Hlavní metodik se tak stane garantem koordinovaného rozvoje SOP na straně ČTÚ.

   Garanti budou důkladně seznámeni se SOP a budou disponovat detailními informacemi o standardní funkcionalitě SOP.

   Garanti budou dobře seznámeni s HelpDesk nástroji, a to jak na úrovni ČTÚ, tak s nástrojem dodavatele, prostřednictvím kterého budou s dodavatelem komunikovány veškeré požadavky na rozvoj i na servisní zásahy do systému. Budou tak působit jako single-point-of-contact pro všechny uživatele systému na straně jedné a pro kontaktní osoby dodavatele na straně druhé.

2) **Administrátoři** – vybraní pracovníci ČTÚ, kteří budou pověření výkonem funkce správy uživatelských přístupových práv a správou systémových parametrů SOP a budou proškoleni dodavatelem na správu SOP, implementovaných rozhraní včetně monitoringu těchto rozhraní.

Správu základních provozních SW a technologické infrastruktury budou zajišťovat pověření pracovníci IT ČTÚ, případně pracovníci dodavatele, pokud půjde o technologie nutné k provozu řešení, které nemají na IT ČTÚ zajištěnu odbornou podporu. Podpora a provoz takových technologií musí být kalkulovány v provozní podpoře dodavatele.

### 12.1.2 Přístupy k datům a funkcím systému

Oprávnění přístupů k datům a funkcím systému budou přidělována na základě uživatelských rolí. Nastavení oprávnění budou provádět vyškolení administrátoři systému.

### 12.1.3 Zálohování dat a obnova systému

Nastavení zálohování a jeho provádění bude v odpovědnosti ČTÚ. Součástí dodávky bude seznam doporučení pro zálohování s využitím stávajících zálohovacích technologií a postupů.

Součástí dodávky SOP budou rovněž disaster recovery plány pro nasazované řešení a jejich praktické ověření před nasazením systému do produkčního prostředí.

### 12.1.4 Release management

Činnosti související s nasazováním nových verzí systému do testovacího i provozního prostředí bude zajišťovat dodavatel v součinnosti s ČTÚ. V rámci podpory bude pracovník dodavatele vykonávat dohled nad prováděnými úkony minimálně pro 5 prvních nasazovaných verzí v provozní fázi.

Doporučené postupy pro release management budou součástí dodávky včetně příslušného školení pracovníků ČTÚ.

Pravidla pro release management budou splňovat minimálně následující parametry:

- veškeré činnosti jsou centrálně koordinovány,
- všechny součásti jsou předem informovány v dostatečném předstihu o plánu nasazení nové verze – součástí plánu nasazení je harmonogram včetně popisu jednotlivých činností,
- o nasazení nové verze do testovacího prostředí jsou informovány všechny zainteresované strany ČTÚ,
- testovací období je v délce minimálně 2 týdnů,
- minimálně týden před nasazením verze do provozního prostředí je opakovaně rozeslána informace s plánovaným termínem,
- po nasazení verze do produkčního prostředí je aktualizována dokumentace systému.

## 12.2 Provozní podpora a rozvoj systému dodavatelem

Provozní podpora bude zahájena okamžikem ukončení implementace systému, tedy akceptací systému a převzetím. Bude zahrnovat:

- Služba HelpDesk – SW nástroj pro komunikaci zákazníka s dodavatelem,
- Odstraňování vad plnění i po ukončení záruční lhůty,
- Legislativní „údržba“ – Maintenance, úpravy systému podle legislativních změn tak, aby SOP byl trvale provozován v souladu s aktuálním právním stavem v ČR,
- Služba „HotLine“ – poskytování konzultací,
- Poskytování nových verzí SOP zahrnující zlepšení stávající funkčnosti a její rozšíření.

Dále bude zahrnovat dodatečné služby, které bude ČTÚ individuálně objednávat a dodavatel předem kalkulovat a oceňovat pevnou hodinovou sazbou sjednanou ve smlouvě o provozní podpoře. Službu dodavatel poskytne na základě schválené kalkulace:

- Rozvoj systému na základě uživatelských požadavků,
- Povinnost zajistit dodatečné služby související s integrací nových externích systémů,
- Asistenci při změnách nastavení parametrů systému,
- Dodatečná školení uživatelů.

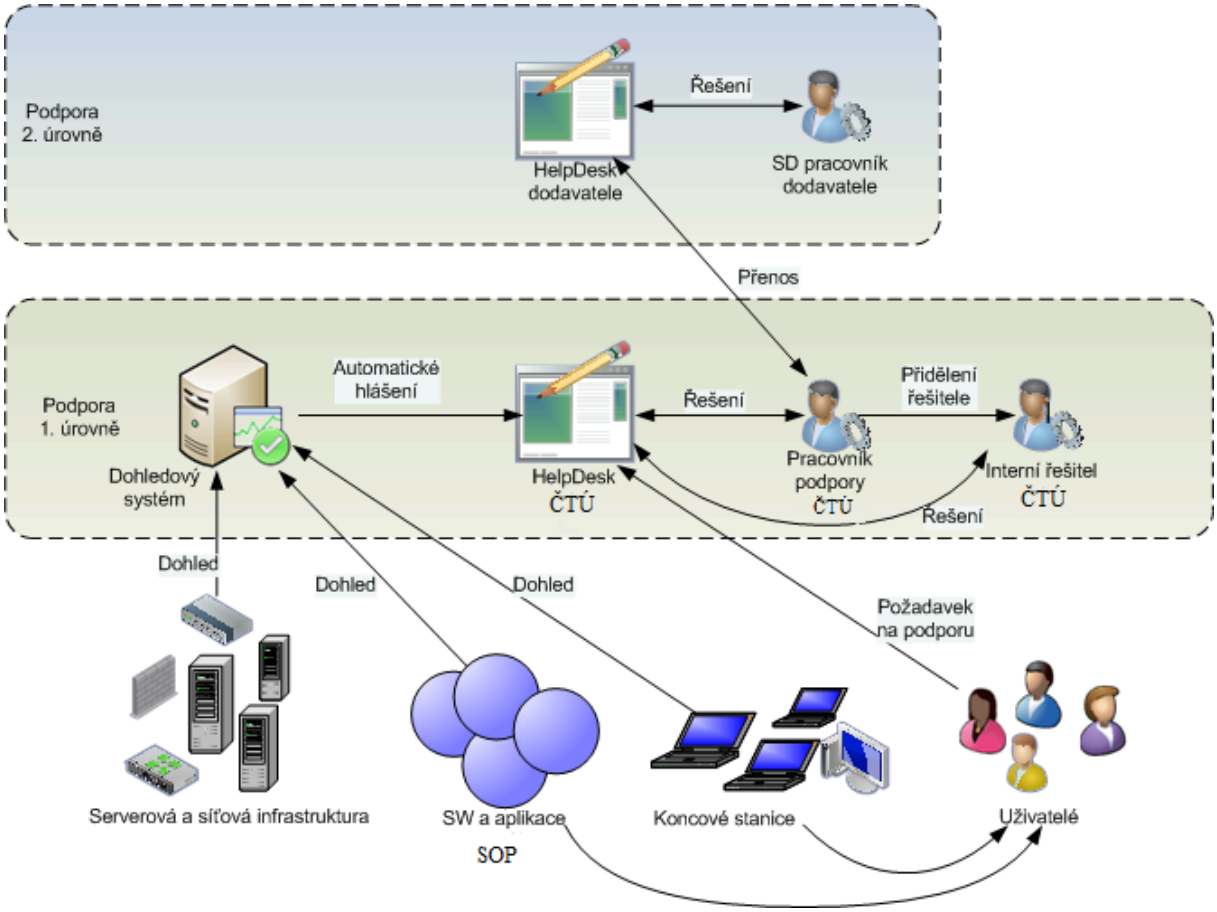
### 12.2.1 Systém provozní podpory

Provozní podpora dodavatele bude poskytována jako podpora druhé úrovně.

Podporu první úrovně zajistí odborní pracovníci ČTÚ, kteří dle charakteru požadavku na podporu provedou jeho kategorizaci a přidělení interního řešitele. V případě, že nebude možné požadavek vyřešit v rámci ČTÚ na první úrovni podpory, zajistí pracovník podpory ČTÚ zápis požadavku do HelpDesk systému dodavatele.

V HelpDesk nástroji dodavatele bude požadavek řešen a po jeho vyřešení zajistí pracovník podpory ČTÚ jeho přenos zpět do systému podpory první úrovně, jehož prostřednictvím budou výstupní informace předány nositeli požadavku.

Schéma systému provozní podpory je uvedeno na následujícím obrázku:




*Obrázek 16 – Schéma systému provozní podpory*

# 13 Kybernetická bezpečnost

Požadované řešení musí splňovat náročné požadavky na všechny oblasti bezpečnosti IT:

- Fyzická bezpečnost technických komponent SOP:
  - Infrastrukturní komponenty systému budou umístěny v zabezpečených objektech vybavených kamerovým systémem,
  - Přístup do objektů (místností) bude založen na kombinaci přístupových karet, biometrických údajů a přístupových hesel.
- Organizační bezpečnost provozování systému:
  - Pro provozování systému budou zpracovány provozní předpisy. Předpisy budou zahrnovat:
    - Běžný rutinní provoz,
    - Pravidelné servisní zásahy – zálohování, údržba systému,
    - Nepravidelné servisní zásahy – opravné patche, nové verze systému, obnova systému po výpadku, obnova dat.
- Bezpečnostní architektura systému:

- Servery, na kterých bude implementován SOP, by měly být provozovány minimálně v režimu Aktiv-Pasive. Data z aktiv nodu by měla být replikována v reálném čase na Pasiv nod, který se případě výpadku či havárie nodu přepne do režimu Aktiv.
- Zálohy SOP budou zrcadleny v geograficky vzdálené lokalitě,
- Budou využity standardní zálohovací mechanismy IT ČTÚ,
- Řešení bude plně podporovat IPv6,
- Budou revidovány metodiky obnovy systému při výpadku s pravidelným ověřováním čitelnosti záloh,
- Budou implementovány bezpečnostní prvky podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších přepisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, zejména:
  - Odebrání přístupových oprávnění při ukončení smluvního vztahu s uživateli, administrátory nebo osobami zastávajícími bezpečnostní role,
  - Minimální délka hesla běžného uživatele a hesla administrátora, maximální doba platnosti hesla, maximální počet změn hesla za 24 hodin,
  - Opětovné ověření identity uživatele po stanovené době jeho nečinnosti,
  - Audit přístupů k záznamům o činnostech, pokusů o manipulaci se záznamy o činnostech a změn nastavení nástroje pro zaznamenávání činností,
- Systém neumožní přímý přístup k datům, k datům bude možné přistupovat pouze přes funkce SOP,
- Externí aplikace budou k datům SOP přistupovat pomocí volání webových služeb,
- Požaduje se, aby systém vždy zaznamenal do logu všechny důležité operace nezávisle na nastavení ostatních mechanismů,
- Do logu bude zaznamenáváno i přihlášení/odhlášení uživatelů.

# 14 Harmonogram

V následující tabulce je uveden rámcový návrh harmonogramu projektu SOP.

**Tabulka 19 – Rámcový harmonogram projektu**

| Etapa / Aktivita | Zahájení | Ukončení |
|---|---|---|
| **Příprava projektu** | **24.08.2022** | **31.01.2023** |
| Studie proveditelnosti | 24.08.2022 | 24.11.2022 |
| Zpracování žádosti o vydání finálního stanoviska OHA | 01.12.2022 | 31.01.2023 |
| **Výběr dodavatele řešení** | 01.02.2023 | 31.08.2023 |
| **Realizace projektu SOP bez podpory a rozvoje** | **01.09.2023** | **31.01.2025** |
| Zpracování prováděcího projektu | 01.09.2023 | **31.12.2023** |
| **Implementace samoobslužného portálu** | **01.01.2024** | **31.10.2024** |
| Licence, Vývoj, integrace na Mediátor | 01.01.2024 | 30.06.2024 |
| Vývoj Integrace na další Klíčové IS, implementace, testování | 01.03.2024 | 30.09.2024 |
| Instalace a nastavení, implementace | 01.07.2024 | 31.07.2024 |
| Školení a testování | 01.08.2024 | 30.09.2024 |

| | | |
|---|---|---|
| Akceptační řízení (testování a akceptace) | 01.10.2024 | 31.10.2024 |
| **Zkušební provoz se zvýšenou podporou** | **01.11.2024** | **31.01.2025** |
| **Rutinní provoz** | **01.02.2025** | |
| **Provozní podpora samoobslužného portálu (za 4 roky)** | **01.02.2025** | **31.01.2029** |
| **Rozvoj dle uživ. požadavků samoobslužného portálu (za 4 roky), včetně Vývoje Integrace na Ostatní IS** | **01.02.2025** | **31.01.2029** |

## 14.1 Etapy projektu

Jedním ze základních principů doporučené metodiky pro řízení realizace projektu je etapové řízení. Takový přístup k řízení projektu dává možnost plánovat realizaci projektu postupně po ucelených částech, které mají jasně definované výstupy a délku trvání. Při zahájení projektu je tak projektový plán zpracován pouze na úrovni základních aktivit a rozdělení do jednotlivých etap. Každá etapa je detailně plánována až v rámci ukončování etapy předchozí a řízení přechodu mezi etapami.

### 14.1.1 Projektová příprava

Příprava projektu představuje úvodní projektové fáze spojené s technickou, finanční, organizační a personální přípravou projektu.

Studie proveditelnosti poskytne podklady pro rozhodování vedení ČTÚ o dalším postupu a pro přípravu podkladů pro zadávací řízení na dodavatele SOP formou VZ podle zákona.

V případě pozitivního rozhodnutí vedení ČTÚ o realizaci projektu a zajištění odpovídajícího financování projektu bude příprava projektu pokračovat zajištěním projektového řízení.

Je žádoucí, aby se projektový manažer podílel na projektu již v přípravné fázi. Proto určení projektového manažera předchází výběru dodavatele SOP.

Pod vedením projektového manažera bude dokončeno zpracování zadávací dokumentace pro zadávací řízení na výběr dodavatele SOP.

Paralelně, mimo projekt SOP, vysoutěžil ČTÚ řešení elektronických formulářů. V této fázi přípravy Zadávací dokumentace musí být rozhodnuto, jestli půjde o dočasné řešení, které nemusí být kompatibilní s dodaným SOP, nebo bude v podmínkách Zadávací dokumentace požadováno, aby dodavatel SOP byl schopen a povinen vysoutěžené řešení elektronických formulářů použít a zaintegrovat.

V rámci etapy bude realizováno i samotné výběrové řízení na dodavatele SOP. Jedná se o zásadní výběrové řízení pro realizaci projektu.

Výběrové řízení bude zajištěno interními zdroji ČTÚ – oddělením veřejných zakázek.

Výběrové řízení bude realizováno v souladu s platnou legislativou, zejména zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, v režimu otevřeného řízení.

V průběhu etapy „Projektová příprava“ proběhnou následující aktivity a budou zpracovány následující projektové výstupy:

**Tabulka 20 – Aktivity a výstupy etapy „Projektová příprava“**

| **Etapa 1 – Projektová příprava** | |
|---|---|
| **Aktivita** | **Výstupy** |
| Studie proveditelnosti | • Analýza podmínek realizace SOP ČTÚ |
| Vyhodnocení studie, rozhodnutí o postupu | • Mandát vedení ČTÚ k zahájení realizace projektu nebo<br>• Rozhodnutí o změně projektu nebo<br>• Rozhodnutí o zrušení projektu |
| Vytvoření organizační struktury projektu | • Ustavení orgánů projektu<br>• Dokumentace nastavení projektu<br>• Spis projektu |
| Příprava výběrového řízení na dodavatele SOP | • Zadávací dokumentace „SOP ČTÚ“<br>• Plán průběhu zadávacího řízení<br>• Aktualizovaný spis projektu |
| Zahájení zadávacího řízení, Oznámení o zahájení ZŘ, dotazy | • Oznámení o zahájení zadávacího řízení<br>• Dotazy uchazečů<br>• Odpovědi na dotazy – vysvětlení zadávací dokumentace |
| Jmenování komise pro otevírání obálek a komise pro hodnocení nabídek | • Rozhodnutí o jmenování členů komise |
| Otevírání obálek | • Plné moci k účasti na otevírání obálek<br>• Protokol o otevírání obálek |
| Posouzení a hodnocení nabídek | • Výsledek posouzení splnění podmínek účasti<br>• Protokol o hodnocení nabídek<br>• Vyloučení účastníka ze ZŘ |
| Výběr dodavatele, námitky, podpis smlouvy | • Rozhodnutí o výběru dodavatele<br>• Oznámení o výběru dodavatele<br>• Námitky dodavatelů<br>• Rozhodnutí o námitkách<br>• Smlouva s dodavatelem<br>• Oznámení o výsledku ZŘ |
| Hodnocení etapy a plán dalšího postupu | • Detailní plán následující etapy<br>• Aktualizovaný spis projektu<br>• Řídící produkty projektu (zprávy, registry…) |

### 14.1.2 Projektování

V rámci etapy bude Prováděcí projekt realizován v rozsahu a postupem popsaným v kapitole 11.3.1 Prováděcí projekt.

Při zahájení zpracování Prováděcího projektu nainstaluje dodavatel základní verzi SOP do testovacího / školicího prostředí a zajistí základní školení členů projektového týmu.

V souladu se závěry analytických schůzek bude dodavatel postupně nastavovat parametry SOP a také prezentovat praktické dopady takového nastavení. Analytické práce tak budou vedeny s maximální efektivitou a s přesným zaměřením na možnosti vybraného SOP a pomohou budoucím uživatelům získat jasnou představu o cílovém řešení.

Součástí Prováděcího projektu bude podrobný návrh architektury řešení, funkční specifikace, analýza a návrh zasazení SOP do www stránek ČTÚ a návrh řešení bezpečnosti systému. V rámci funkční specifikace bude Prováděcí projekt shrnovat kompletní parametrizaci systému. Části Prováděcího projektu obsahující organizační struktury, finanční plánování a rozpracované harmonogramy budou vytvářeny v úzké spolupráci dodavatele s projektovým manažerem.

Prováděcí projekt bude obsahovat minimálně tyto části:

1) strukturu prováděcího projektu,
2) projektový plán,
3) organizační strukturu,
4) návrh celkové logické architektury řešení,
5) funkční specifikaci a nastavení parametrů řešení,
6) návrh celkové fyzické / technologické architektury řešení,
7) technickou infrastrukturu lokality,
8) technickou infrastrukturu zálohování,
9) postupy zálohování a obnovy dat,
10) konfiguraci pracovních stanic,
11) integraci na systémy třetích stran,
12) plán testů a specifikaci akceptačních kritérií pro jednotlivé etapy projektu,
13) plán školení,
14) analýzu bezpečnostních rizik,
15) program snižování bezpečnostních rizik,
16) systémovou bezpečnostní politiku.

Akceptací výsledků či výstupů této projektové etapy budou zpřesněny a doplněny podrobné parametry poskytovaných dodávek a služeb.

V průběhu etapy „Projektování“ proběhnou následující aktivity a jejich výsledkem budou následující projektové výstupy:

**Tabulka 21 – Aktivity a výstupy etapy „Projektování“**

| **Etapa 2 – Projektování** | |
|---|---|
| **Aktivita** | **Výstupy** |
| Analytické schůzky | • Zápisy z jednání<br>• Připomínky k zápisům z jednání<br>• Návrh nastavení parametrů SOP |
| Nastavování systému (customizace), dokumentace nastavení | • Prováděcí projekt<br>• Nastavený SOP |
| Oponentury a akceptace | • Připomínky k PrP<br>• Vypořádání připomínek<br>• Akceptační protokol<br>• Výhrady<br>• Protokol o vypořádání výhrad |
| Hodnocení etapy a plán dalšího postupu | • Detailní plán následující etapy<br>• Aktualizovaný spis projektu<br>• Řídící produkty projektu (zprávy, registry…) |

### 14.1.3 Realizace

Vývojové a integrační práce může vybraný dodavatel zahájit na základě požadavků zadávací dokumentace paralelně s tvorbou prováděcího projektu. Výstupy prováděcího projektu zpřesní nastavení a parametrizaci řešení a zpřesní či doplní definici požadavků na vývojové a integrační služby.

Vývojové práce probíhají zcela v odpovědnosti a řízení dodavatele. Součástí vývojových prací jsou i základní testovací aktivity. Za provádění unit testů jsou odpovědní jednotliví programátoři a po dodavateli bude požadováno, aby byl schopen doložit jejich realizaci formou protokolu z testování.

Po ukončení vývojových prací a vytvoření integračních rozhraní, proběhne instalace systému do testovacího prostředí, s testovacími daty.

Současně s přípravou školicího prostředí budou předávány uživatelské a administrátorské příručky, případně další školicí materiály.

Před zahájením každé skupiny testů proběhnou potřebná školení členů pracovních skupin-tak, aby pro všechny funkční, integrační zátěžové a bezpečnostní testy, přistupovali členové pracovních skupin náležitě vyškoleni a s příslušnou dokumentací.

Po instalaci systému začíná funkční testování, které provádějí pracovníci dodavatele za účasti členů projektového týmu za ČTÚ. Testování probíhá podle testovacích scénářů definovaných v Prováděcím projektu tak, aby byly ověřeny jednotlivé funkcionality systému při běžném postupu prací. Výsledky testování jsou dokumentovány na protokolech o testování. Funkční testování končí vypořádáním všech připomínek, případně přetestováním vybraných částí SOP.

Po ukončení funkčních testů proběhne integrační testování. Také integrační testování provádějí pracovníci dodavatele za účasti členů projektového týmu za ČTÚ. Pracovníci ČTÚ zajistí potřebnou součinnost na straně integrovaných systémů. Testování probíhá podle testovacích scénářů definovaných v rámci Prováděcího projektu. Integrační testy jsou připraveny pro jednotlivé uživatelské role. Testuje se průchodnost systému pro návazné činnosti v rámci uživatelské role a funkčnost jednotlivých integračních rozhraní. Výsledky testování jsou dokumentovány na protokolech o testování. Integrační testování končí vypořádáním všech připomínek, případně přetestováním vybraných částí SOP.

Následně se do školicího prostředí přenese SOP včetně otestovaného nastavení i s testovacími daty. Na tomto systému proběhnou všechna školení podle plánu školení v prováděcím projektu.

V průběhu etapy „Realizace“ proběhnou následující aktivity a budou zpracovány následující projektové výstupy:

**Tabulka 22 – Aktivity a výstupy etapy „Realizace“**

| **Etapa 3 – Realizace** | |
|---|---|
| **Aktivita** | **Výstupy** |
| Vývojové práce | • Zdrojové kódy<br>• Testovací protokoly základního testování |
| Integrace na systémy třetích stran | • Popis integračních vazeb<br>• SW řešení integrace |
| Funkční a integrační testování | • Testovací scénáře<br>• Testovací protokoly<br>• Vyhodnocení testování |
| Instalace do školicího prostředí | • Plán instalace<br>• Uživatelská příručka<br>• Administrátorská příručka<br>• Instalace v testovacím prostředí<br>• Zdrojové kódy ve stanoveném úložišti |
| Nastavení parametrů systému | • Dokumentace skutečného nastavení parametrů<br>• Provozní dokumentace |
| Hodnocení etapy a plán dalšího postupu | • Detailní plán následující etapy<br>• Aktualizovaný spis projektu<br>• Řídící produkty projektu (zprávy, registry…) |

### 14.1.4 Testování a školení

Pod vedením pracovníků dodavatele a za součinnosti členů projektového týmu ČTÚ budou připraveny podmínky pro Zátěžové a Bezpečnostní testy.

Zátěžové testy provádějí pracovníci ČTÚ za řízení a dle pokynů pracovníků dodavatele. Testování probíhá podle testovacích scénářů a je dokumentováno na protokolech o testování. Testování končí po vypořádání všech připomínek a v případě nutnosti po opakovaných testech.

Paralelně se zátěžovým testováním, proběhnou bezpečnostní a penetrační testy řešení. Je vhodné, aby penetrační testy realizoval externí subjekt nebo odborní IT pracovníci ČTÚ, kteří nejsou na výsledky projektu SOP vázáni jako budoucí uživatelé.

Záznamy z průběhu testů budou použity pro závěrečnou revizi nastavení systému na základě výsledků testování.

Na zátěžové a bezpečnostní testování bezprostředně navazuje fáze akceptačního testování, v rámci, kterého je provedeno závěrečné ověření funkčního nastavení systému. Testování probíhá na reálných datech a na základě testovacích scénářů, které simulují konkrétní pracovní postupy. Z každého testu je pořízen testovací protokol.

Jestliže jsou všechny testy ukončeny úspěšně nebo jsou identifikovány nedostatky nebránící běžnému využívání systému v produktivním provozu, je testování ukončeno podepsáním akceptačního protokolu. V případě výhrad, které nebrání produktivnímu provozu, jsou tyto výhrady zaznamenány do akceptačního protokolu včetně termínu, do kterého budou jednotlivé výhrady dodavatelem vyřešeny.

V průběhu etapy „Testování a školení“ proběhnou následující aktivity a budou zpracovány následující projektové výstupy:

**Tabulka 23 – Aktivity a výstupy etapy „Testování a školení“**

| **Etapa 4 – Testování a školení** | |
|---|---|
| **Aktivita** | **Výstupy** |
| Školení | • Prezenční listiny |
| Zátěžové a bezpečnostní testování | • Testovací scénáře<br>• Testovací protokoly<br>• Vyhodnocení testů<br>• Dokumentace návrhu úprav parametrizace |
| Revize nastavení systému | • Aktualizace dokumentace skutečného nastavení parametrů<br>• Aktualizace provozní dokumentace |
| Akceptační testování | • Plán akceptačních testů<br>• Testovací scénáře<br>• Testovací protokoly<br>• Vyhodnocení testů |
| Akceptace | • Akceptační protokol<br>• Protokol o vypořádání výhrad<br>• Dokumentace skutečného provedení |

| Etapa 4 – Testování a školení | |
|---|---|
| **Aktivita** | **Výstupy** |
| Hodnocení etapy a plán dalšího postupu | • Detailní plán následující etapy<br>• Aktualizovaný spis projektu<br>• Řídící produkty projektu (zprávy, registry) |

### 14.1.5 Zkušební provoz

Zkušební provoz bude zahájen dle projektového plánu **k 1. 11. 2024**, a to po oznámení Ministerstvu vnitra ČR (MVČR) o zahájení zkušebního provozu dle zákona č. 365/2000 Sb. (§ 5 odst. 2 písm. h). Jedná se o běžný provoz systému se zvýšenou podporou dodavatele. Dodavatel zajistí dostatek pracovníků podpory tak, aby bylo možné ze strany pracovníků ČTÚ využít jejich konzultace v reálném čase. Současné nasazení na celé ČTÚ je nezbytné jak s ohledem na obsah a validitu povinných výstupů ze systému a integrace na okolní systémy, tak pro dostatečné ověření funkčnosti SOP v reálných provozních podmínkách.

Po třech měsících, v rámci, kterých by měly být ověřeny všechny běžné postupy, bude provedeno vyhodnocení zkušebního provozu a případně provedena korekce nastavení parametrů implementovaného systému.

V souvislosti s ukončením projektu zpracuje projektový manažer zprávu o ukončení projektu a zajistí závěrečnou kontrolu projektové dokumentace tak, aby mohl být kompletní spis projektu předán odpovědné osobě projektu.

V průběhu etapy „Zkušební provoz“ proběhnou následující aktivity a budou zpracovány následující projektové výstupy:

**Tabulka 24 – Aktivity a výstupy etapy „Zkušební provoz“**

| Etapa 5 – Zkušební provoz | |
|---|---|
| **Aktivita** | **Výstupy** |
| Zkušební provoz se zvýšenou podporou | • Záznamy z realizovaných konzultací |
| Vyhodnocení zkušebního provozu | • Vyhodnocení zkušebního provozu<br>• Návrhy na úpravu nastavení systému<br>• Změnové požadavky<br>• Návrh na realizaci změnových požadavků |
| Revize nastavení systému | • Aktualizace dokumentace skutečného nastavení parametrů<br>• Aktualizace provozní dokumentace |
| Hodnocení projektu | • Aktualizovaný spis projektu<br>• Řídící produkty projektu (zprávy, registry…) |

| | |
|---|---|
| | • Zpráva o ukončení projektu |

### 14.1.6 Rutinní provoz

Po oznámení MVČR o ukončení zkušebního provozu dle zákona č. 365/2000 Sb. (§ 5 odst. 2 písm. i) a až po obdržení vyjádření ministerstva, že určený informační systém splňuje požadavky kladené na něj právními předpisy, informační koncepcí orgánu veřejné správy a provozní dokumentací, přechází systém do fáze rutinního provozu, v rámci, kterého dodavatel poskytuje podporu a údržbu řešení v běžném režimu dle smlouvy o podpoře a údržbě systému.

# 15 Klíčové faktory úspěchu řešení

Úspěch projektu je podmíněn celou řadou okolností, z nichž každá může být pro výsledek projektu významná. Jejich rozpoznání a koncentrace na jejich cílené řízení napomohou ke zvýšení jistoty, bezpečnosti a efektivity při dosahování projektových cílů.

## 15.1 Výběr vhodného Dodavatele SOP

- Dodavatel má k dispozici vhodný standardní SW produkt, který je průběžně udržován a rozvíjen,
- Dodavatel dlouhodobě zajišťuje svým klientům všechny služby související s projektováním, vývojem, implementací, provozem a rozvojem svých SW produktů,
- Dodavatel je schopen integrovat svoje systémy s produkty třetích stran,
- Dodavatel je oprávněn a schopen poskytnout aktuální zdrojové kódy SW s právem užívat je a měnit pro vlastní potřebu, pro případ ukončení smlouvy o podpoře,
- Dodavatel má opakovanou zkušenost s realizací projektů obdobného rozsahu i obdobného zaměření,
- Dodavatel se vyznačuje dlouhodobou stabilitou svého podnikání – doba existence společnosti, doba působení v oboru informačních systémů a informačních technologií, ekonomické výsledky společnosti.

## 15.2 Prováděcí projekt

- Důsledná implementace požadavků Zadávací dokumentace,
- Průběžné ověřování návrhu nastavení SOP v pracovních skupinách,
- Podrobná specifikace všech vazeb na další informační systémy a aplikace,
- Průběžné schvalování částí projektu, které budu sloužit jako podklad pro vývojové práce,
- Specifikace všech uživatelských rolí,
- Vytvoření testovacích scénářů pro ověření všech funkcí systému a pracovních postupů pro všechny uživatelské role,
- Vytvoření testovacích scénářů pro ověření postupů při řešení identifikovaných nestandardních stavů, krizových situací a bezpečnostních incidentů,

- Podrobná specifikace způsobu provozování tak, aby bylo možné vytvořit potřebnou provozní dokumentaci a pracovní postupy pro standardní provozní stavy i pro nestandardní situace,
- Kontrola prováděcího projektu z hlediska úplného pokrytí funkcionality stávajících SOP a z hlediska vyřešení všech integračních vazeb,
- Akceptace prováděcího projektu.

### 15.3 Realizace

- Důsledné testování v rámci vývojového týmu. Kontrola protokolů o unit testech před zahájením funkčního testování,
- Připomínkování a kontrola úplnosti související dokumentace – popisů integračních vazeb, uživatelských příruček, navržených testovacích scénářů a školicích materiálů,
- Před zahájením každé části testů, musí proběhnout relevantní školení pro členy pracovních skupin za ČTÚ, kteří se budou účastnit testování,
- Důsledné vyhodnocování výsledků funkčního a integračního testování. Důraz na vypořádání všech připomínek a nestandardních chování systému, před přechodem do další fáze projektu,
- Kontrola aktuálnosti veškeré dokumentace po nastavení systému před zahájením testování,
- Doškolení všech účastníků testování před zátěžovými a bezpečnostními testy,
- Kontrola výsledků zátěžových a bezpečnostních testů, úplné vypořádání všech incidentů a připomínek,
- Kontrola změn v nastavení systému po ukončení zátěžových a bezpečnostních testů,
- Příprava plánu přechodu do zkušebního provozu,
- Příprava podrobného plánu přechodu do zkušebního provozu,
- Předání provozních pokynů a popisu postupů pro režim podpory a údržby SOP. Procesní popisy služeb HelpDesk a HotLine.

### 15.4 Zkušební provoz

- Doškolení uživatelů,
- Podrobná dokumentace všech provozních incidentů,
- Ověření procesů HelpDesk a HotLine, jejich pravidelné hodnocení, vyhodnocení zkušebního provozu, vypořádání všech reklamací, požadavků a připomínek,
- Ověření sytému zálohování, z hlediska havárie systému; ověření obnovy systému po havárii,
- Kontrola úplnosti, použitelnosti a aktuálnosti uložených zdrojových kódů dle smlouvy,
- Závěrečná kontrola veškeré dokumentace SOP.

# 16 Rizika

Příprava Projektu, jeho realizace a následně provoz implementovaného informačního systému jsou provázeny riziky, jejichž míru působení lze minimalizovat jejich definováním, soustavným vyhodnocováním a případným koncepčním nebo operativním zásahem reagujícím na skutečný výskyt rizika nebo možnost jeho vzniku.

Rizika jsou konkrétní hrozby, které mohou ohrozit projekt a jeho úspěšnost z hlediska kvality i výsledků, dodržení důležitých milníků projektu, nepřekročení plánovaných nákladů projektu a dosažení očekávaných přínosů.

Analýza rizik je standardním nástrojem pro řízení a eliminaci rizik projektu v přípravné, realizační i provozní fázi projektu. Analýza rizik je chápána jako proces definování hrozeb, pravděpodobnosti jejich výskytu a dopadu na aktivity, tedy stanovení jejich závažnosti.

Cílem analýzy rizik je naplánovat akce směřující ke snížení pravděpodobnosti vzniku rizikové události a akce směřující ke zmírnění negativních dopadů rizikové události, pokud už nastane, respektive minimalizace rizik do podoby, která již projekt zásadně neovlivní a neohrozí jeho průběh.

Tato kapitola zahrnuje analýzu všech identifikovaných rizik SOP. Každému definovanému riziku je přiřazena závažnost rizika, pravděpodobnost výskytu případně i četnost výskytu rizika. Dále je uvedeno opatření pro předcházení a pro eliminaci nebo zmírnění rizika.

Identifikovaná rizika jsou rozdělena do klasifikačních skupin:

- Projektová rizika
- Technická rizika
- Organizační rizika
- Finanční a investiční rizika
- Provozní rizika

Analýza rizik probíhala v následujících krocích:

1) Identifikace a posouzení rizika

   V rámci identifikace je riziko popsáno a posouzeno z hlediska relevantnosti k projektu. V případě, že bylo riziko v kontextu projektu shledáno jako relevantní, je uvedeno v registru rizik, který je uveden níže v rámci tohoto oddílu.

2) Hodnocení rizika

   Každé riziko bylo v rámci analýzy hodnoceno z hlediska jeho pravděpodobnosti a dopadu na projekt v případě, že riziko nastane. Výsledkem hodnocení rizik je matice významnosti rizik dle níže uvedené škály (Významnost rizika je dána součinem pravděpodobnosti a dopadu rizika).

   Výsledky hodnocení rizik jsou následně prezentovány formou matice rizik, která je uvedena bezprostředně za registrem rizik.

**Tabulka 25 – Klasifikace rizik**

| Pravděpodobnost: | Dopad rizika: | Významnost rizika: |
|---|---|---|
| 1 – Velmi nízká | 0 – Žádný | 0 – 5 Zanedbatelné |
| 3 – Nízká | 1 – Mírný | |
| 5 – Střední | 2 – Střední | 6 – 14 Významné |
| 7 – Vysoká | 4 – Vysoký | |
| 9 – Velmi vysoká | 8 – Katastrofický | 15 – 72 Velmi významné |

3) Návrh protiopatření

   V rámci analýzy rizik bylo pro každé riziko v registru navrženo protiopatření jednoho z následujících typů: vyhnutí se riziku, omezení rizika, návrh náhradního řešení, přenos rizika na třetí osobu, akceptování rizika.

   Společně s typem reakce bylo navrženo i konkrétní protiopatření.

Takto zpracovaná analýza rizik slouží v rámci studie proveditelnosti SOP jako výchozí bod pro řízení rizik.

## 16.1 Registr rizik

V následující tabulce je uveden přehled rizik identifikovaných v průběhu studie proveditelnosti SOP ČTÚ.

**Tabulka 26 – Registr rizik**

| ID | Kategorie | Riziko | Pravděp. | Dopad | Reakce | Protiopatření |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Organizační | **Nedostatečné metodické pokrytí jednotných postupů v realizaci všech agend ČTÚ**<br>Bez dostatečného metodického pokrytí nedojde nasazením SOP ke zlepšení stavu a dodržení cílů. | Vysoká | Vysoký | Omezení | Zpracování zadávací dokumentace projektu zkušeným týmem ze strany ČTÚ.<br>Na základě výstupů zadávací dokumentace projektu realizovat nastavení SOP tak, aby pokrytí agend respektovalo stanovené postupy. |
| 2 | Projektové | **Do otevřené soutěže vstoupí subjekt, který není znalý prostředí, nebo s nedostatečnou kvalifikací pro splnění předmětu zakázky.**<br>Takový stav znamená potenciálně značné problémy s implementací systému, který není určen pro podporu agend ČTÚ. | Vysoká | Vysoký | Omezení | Správné nastavení výběrových kritérií a požadavků na prokázání kvalifikace, které budou klást důraz na reference.<br>Nabídková cena nebude tvořit hlavní hodnotící kritérium nabídek – hodnocena bude zejména kvalita nabízeného řešení, míra naplnění potřeb ČTÚ při pokrytí potřebných agend funkcionalitou SOP a reference. |
| 3 | Finanční a investiční | **Nedostatek finančních prostředků pro realizaci projektu**<br>Nemožnost zahájit projekt nebo neschopnost dostát závazkům vůči dodavateli při realizaci projektu nebo v rámci provozu řešení. | Nízká | Vysoký | Omezení | Zajištění kompletního financování dle schváleného plánovaného rozpočtu před zahájením realizační části projektu (realizací zadávacího řízení na výběr dodavatele). |

| ID | Kategorie | Riziko | Pravděp. | Dopad | Reakce | Protiopatření |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Zajištění financování bude počítat s minimálně dvouletým trváním projektu i s úhradou provozních nákladů řešení po ukončení implementace SOP.<br>Pokud nebudou zajištěny prostředky na financování kompletního projektu, nebude projekt vůbec zahájen. |
| 4 | Projektové | **Zpoždění výběru dodavatele**<br>Poskytování dodatečných informací, řešení námitek. | Střední | Střední | Omezení | Zpracovat podrobnou zadávací dokumentaci s cílem minimalizovat žádosti o doplňující informace.<br>Dbát na důsledné dodržování postupů výběru dodavatele v souladu s platnou legislativou. |
| 5 | Projektové | **Termíny uvedené v návrhu harmonogramu nebudou dodrženy.** | Vysoká | Střední | Omezení | Důslednou aplikací pravidel projektového řízení aktivně řídit přidělování úkolů a kontrolovat dodržování stanovených termínů.<br>Zajištění odborného vedení projektu a účast vedení ČTÚ na řízení projektu.<br>Aktivní poskytování součinnosti ze strany ČTÚ.<br>Dostatečné pracovní kapacity na straně dodavatele – specifikace požadavků na složení projektového týmu v rámci zadávacího řízení. |

| ID | Kategorie | Riziko | Pravděp. | Dopad | Reakce | Protiopatření |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Projektové | **V projektu nastanou významné změny.** | Střední | Střední | Omezení | Na základě analýzy podmínek implementace SOP ČTÚ důkladně zvážit prováděcí projekt a jeho rozsah.<br><br>Ve spolupráci s ostatními členy přípravného týmu dodefinovat prováděcí projekt a technickou specifikaci cílového řešení.<br><br>Důsledné oponentury a aktivní součinnost ČTÚ v průběhu tvorby prováděcího projektu.<br><br>Aktivně řídit případné změny na jednotlivých úrovních organizace projektu v rámci stanovených tolerancí. |
| 7 | Technické | **Řešení postavené na technologiích, které nemají v rámci ICT zajištěnou odbornou podporu.**<br><br>Došlo by tak k navýšení nákladů na správu nové technologické platformy. Správu by bylo třeba nakupovat jako externí službu nebo by ICT muselo zajistit pracovníka s odpovídající odborností. Navíc by došlo k dalšímu zvýšení technologické různorodosti. | Střední | Vysoký | Vyhnutí | V rámci výběrového řízení bude v zadávací dokumentaci uveden výčet možných technologií, na kterých je možné cílové řešení vybudovat (virtualizační platformy, operační systémy, databáze). Uchazeči tak budou vázáni na využití konkrétních technologií, které mají v rámci ICT zajištěnou podporu, a přitom zůstane dostatečná variabilita možných technických a technologických řešení.<br><br>V opačném případě uchazeči do nabídky zahrnou dodávky potřebných technologií včetně veškeré podpory a údržby v ceně maintenance. |
| 8 | Technické | **Nedostatečná kapacita provozní infrastruktury.** | Nízká | Střední | Vyhnutí | Využití stávajících plně škálovatelných řešení infrastruktury postavených na ověřených |

| ID | Kategorie | Riziko | Pravděp. | Dopad | Reakce | Protiopatření |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Nestabilita systému, výpadky aplikací, nedostatečný diskový prostor, HW není možné dále rozšiřovat. | | | | platformách se zajištěnou odbornou podporou ze strany pracovníků ICT. |
| 9 | Projektové | **Neposkytnutí požadované součinnosti zúčastněných osob a subjektů ve stanovených termínech.**<br>Ohrožení harmonogramu projektu.<br>Významné riziko z hlediska integrace IS na SOP. | Střední | Střední | Přenos | Organizace a zajištění součinnosti ČTÚ bude mít v odpovědnosti projektový manažer.<br>S dostatečným předstihem smluvně zajistit kapacity dotčených dodavatelů, v případě potřeby vypsat samostatné VZ.<br>Podmínkou je aktivní účast vedoucích pracovníků ČTÚ, kteří disponují potřebnými zdroji (čas, lidé, peníze) v řídích strukturách projektu. |
| 10 | Projektové | **Špatná koordinace dodavatelských prací**<br>Špatná návaznost naplánovaných činností.<br>Časté opakování projektových kroků po neúspěšných testech.<br>Významné riziko z hlediska integrace IS na SOP. | Nízká | Střední | Přenos | Přenos odpovědnosti za koordinaci dodavatelských prací a dodržování plánovaných termínů na roli externího projektového manažera.<br>Projektový manažer zajistí důslednou kontrolu postupu prací na denní a týdenní bázi.<br>Veškeré odchylky od stanovených plánů budou neodkladně řešeny jako otevřený bod na jednotlivých úrovních řízení podle stanovených tolerancí a pravomocí. |
| 11 | Organizační | **Nedodržení legislativních podmínek při výběrovém řízení na dodavatele.** | Nízká | Vysoký | Omezení | Důsledné dodržování všech zákonných podmínek při zadávání veřejné zakázky především zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek. |

| ID | Kategorie | Riziko | Pravděp. | Dopad | Reakce | Protiopatření |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Chyba v zadání veřejné zakázky může způsobit námitky účastníků a správní řízení u ÚOHS – hrozba sankce. | | | | Úzká spolupráce Odboru veřejných zakázek při přípravě zadávací dokumentace a při organizaci výběrového řízení. |
| 12 | Organizační | **Nebudou zajištěny odpovídající časové kapacity členů projektového týmu.** | Střední | Střední | Přenos | V dostatečném předstihu alokovat odpovídající zdroje na straně ČTÚ za účelem poskytnutí požadované součinnosti při realizaci projektu.<br>Přenos na jiné členy nebo externí kapacity.<br>Nedoporučuje se, jako standardní řešení tohoto rizika, prodlužovat čas na součinnost. |
| 13 | Provozní | **Nedostatečné licenční pokrytí rozvoje řešení**<br>Nutnost nákupu dodatečných licencí vybraných modulů při rozšíření využití systému | Střední | Střední | Omezení | Požadavek na multilicenci bez omezení počtu uživatelů SOP.<br>Na počet uživatelů mohou být vázány pouze licence aplikačních či databázových serverů, které zajišťuje IT ČTÚ. |
| 14 | Provozní | **Rostoucí náklady na provoz řešení** | Vysoká | Střední | Omezení | Smlouva o podpoře a údržbě řešení s vybraným dodavatelem bude uzavřena na dobu neurčitou bez možnosti automatické roční indexace.<br>Navýšení nákladů na podporu a údržbu řešení bude možné pouze na základě smluvního jednání k úpravě smlouvy, a to na základě realizovaných rozsáhlých úprav řešení nebo jeho rozšíření, případně jestliže míra inflace stanovené ČNB překročí smluvně dohodnutou mez. |

| ID | Kategorie | Riziko | Pravděp. | Dopad | Reakce | Protiopatření |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | Provozní | **Vendor lock-in – možnost uzavřít smlouvu o podpoře pouze s jedním dodavatelem**<br>Úzce souvisí s rizikem rostoucích nákladů na provoz řešení. | Velmi vysoká | Vysoký | Omezení | Společně s aplikací opatření proti riziku rostoucích nákladů na provoz řešení bude základním požadavkem výběru dodavatele i předání kompletních zdrojových kódů řešení a udělení licence na možnost jejich úprav třetí stranou.<br>Takový požadavek je třeba ošetřit zamezením možnosti dalšího prodeje zdrojových kódů a zrušením záruky dodavatele za řešení v případě změn třetí stranou. |
| 16 | Provozní | **Nekoordinované změny řešení – objednávání** | Nízká | Vysoký | Omezení | Metodicky centrálně ošetřit sběr, vyhodnocování a objednávání změnových požadavků. Komunikace s dodavatelem bude za ČTÚ probíhat výhradně prostřednictvím IT ČTÚ, který bude za ČTÚ jediným subjektem s právem objednávat realizaci úprav řešení.<br>Je třeba metodicky ošetřit jednoduchou, standardizovanou cestu k operativnímu kontaktu se správcem systému na IT ČTÚ. |
| 17 | Provozní | **Nekoordinované změny řešení – nasazování** | Nízká | Vysoký | Omezení | Metodické ošetření procesů nasazování nových verzí. Je třeba oddělit čtyři prostředí:<br>1) Vývojové – ve správě dodavatele<br>2) Testovací<br>3) Ověřovací<br>4) Produkční |

| ID | Kategorie | Riziko | Pravděp. | Dopad | Reakce | Protiopatření |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Dodavatel předá novou verzi včetně soupisu realizovaných úprav. ICT zajistí nasazení nové verze do testovacího prostředí, upozorní na její nasazení útvary a předá jim soupis realizovaných změn a určí termín nasazení nové verze do provozního prostředí. Testování bude umožněno po dobu min 30 dnů. Nasazování nových verzí bude probíhat výhradně v nočních hodinách nebo o víkendech.<br><br>Metodicky ošetřit případ opravy kritických chyb.<br><br>Je třeba metodicky ošetřit jednoduchou, standardizovanou cestu k operativnímu kontaktu se správcem systému na ICT.<br><br>Dodavatel to zohlední při návrhu pravidel ve smlouvě o provozní podpoře.<br><br>Tam budou specifikovány postupy při nasazování nových verzí i postupy při rychlém odstraňování zjištěných vad SOP. |
| 18 | Provozní | **Neřešené výpadky** | Nízká | Střední | Omezení | Zajištění kontinuálního SW dohledu jak nad provozní infrastrukturou, tak nad systémovými službami, které jsou v rámci řešení využívány i poskytovány.<br><br>Je třeba metodicky ošetřit jednoduchou, standardizovanou cestu k operativnímu kontaktu se správcem systému na ICT. |

| ID | Kategorie | Riziko | Pravděp. | Dopad | Reakce | Protiopatření |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Dodavatel navrhne podrobná pravidla pro Help-Desk, včetně popisu komunikačních postupů a dělby práce mezi provozovateli SOP na ICT a dodavatelem. |
| 19 | Provozní | **Neavizované odstávky** | Nízká | Střední | Omezení | Je třeba metodicky ošetřit jednoduchou, standardizovanou cestu k operativnímu kontaktu se správcem systému na ICT.<br>Metodicky ošetřit postupy pro řešení odstávek – bude požadováno jako součást dodávky řešení.<br>Pravidla poskytování služeb podpory, pravidla pro způsob provozování, pravidla pro řešení plánovaných odstávek i pro případ neplánovaných výpadků a havárií budou součástí plnění dodavatele. |
| 20 | Projektové | **Nekonzistence projektu SOP s ostatními projekty ČTÚ** | Střední | Vysoký | Omezení | Zkoordinovat obsah, harmonogram a věcnou návaznost všech projektů. |
| 21 | Provozní | **Kolize bezpečnostních politik** | Nízká | Vysoký | Omezení | Revidovat bezpečnostní politiku ČTÚ a zajistit bezpečný přístup do SOP i z pracovišť mimo LAN ČTÚ. |

V průběhu realizace projektu bude třeba registr rizik doplnit o vlastníky rizik (osoby, které budou odpovědny za řízení konkrétních rizik) a osoby odpovědné za realizaci navržených protiopatření. Za správu registru rizik v průběhu realizace projektu bude odpovědný stanovený projektový manažer ČTÚ.

## 16.2 Matice významnosti rizik

**Tabulka 27 – Matice významnosti rizik**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Velmi vysoká (9)** | | | | 15 | |
| **Vysoká (7)** | | | 5,14 | 1, 2 | |
| **Střední (5)** | | | 4, 6, 9, 13, | 7, 12, 20 | |
| **Nízká (3)** | | | 8, 10, 18, 19, | 3, 11, 16, 17 | 21 |
| **Velmi nízká (1)** | | | | | |
| **Pravděpodobnost / Dopad** | **Žádný (0)** | **Mírný (1)** | **Střední (2)** | **Vysoký (4)** | **Katastrofický (8)** |

Tučnou čarou je zvýrazněna navrhovaná hranice tolerance rizika. Všechna rizika nad touto hranicí je třeba v průběhu projektu aktivně řídit a zajistit realizaci protiopatření, která významnost rizika účinně omezí.

# 17 Management projektu a řízení lidských zdrojů

## 17.1 Metodika řízení projektu

Management projektu je jeden z klíčových faktorů úspěšné realizace projektu.

Z hlediska řízení samotného projektu je pak klíčová role tzv. projektového manažera, užívají se také názvy vedoucí projektu, manažer projektu, ve zkratce obecně PM.

ČTÚ má názor, že pro potřeby tohoto projektu je nezbytné znát velmi dobře prostředí ČTÚ a proto rozhodl, že projekt bude řízený interním PM.

Způsob projektového řízení je pokrytý vlastním závazným pokynem č. 55/2021, podmínky akceptace jsou řešeny ve smlouvách a metodika je nastavena jednotně pro celý ČTÚ.

Projektové řízení se týká také jednotlivých třetích stran, hlavně dodavatele SOP a bylo rozhodnuto, že dodavatel bude také vázán pokynem č. 55/2021.

Z tohoto důvodů není podrobná specifikace Managementu projektu a řízení lidských zdrojů v tomto dokumentu požadovaná.

# 18 Seznam zkratek a pojmů

| Zkratka | Význam |
|---|---|
| "only once" | pouze jednou |
| AIFO | agendový identifikátor fyzické osoby |
| AIS | agendový informační systém (IS) |
| Aktiv-Pasive | Způsob zpracování a replikace dat |
| API | Application Programming Interface – programovací rozhraní |
| CMS | content management system – software zajišťující správu dokumentů |
| CPU | centrální procesorová jednotka – procesor |
| ČTÚ | Český telekomunikační úřad |
| DB | databáze |
| DBF | dBase database file – formát souborů databázových aplikací |
| DC | Datové centrum |
| DDOS | distributed denial-of-service – typ kybernetického útoku |
| DS | datová schránka |
| DR | Disaster Recovery – Obnova po havárii |
| Drag and drop | „táhni a pusť“ |
| eGSB | eGon Service Bus – základní rozhraní projektového datového fondu veřejné správy |
| EK | elektronické komunikace |
| eSSL | elektronická spisová služba |
| ESD | elektronický sběr dat |
| EU | Evropská unie |
| Excel | tabulkový procesor |
| FO | fyzická osoba |
| GDPR | obecné nařízení o ochraně osobních údajů |
| GUI | grafické uživatelské rozhraní |
| hash | informace identifikující dotaz a odpověď a technický kryptografický otisk zprávy |
| HTML | Hypertext Markup Language – jazyk pro tvorbu webových stránek |
| HW | hardware – pevné vybavení (železo) |

| | |
|---|---|
| ICT | informační a komunikační technologie |
| ID SKS | identifikátor dle společného katalogu subjektů |
| IO | individuální oprávnění |
| IP | Internet Protocol – identifikace síťového rozhraní |
| IS | informační systém |
| ISDS | informační systém datových schránek |
| ISVS | informační systém veřejné správy |
| ISZR | informační systém základních registrů |
| IT | informační technologie |
| JIP-KAAS | jednotný identitní prostor Katalog autentizačních a autorizačních služeb |
| KIVS | komunikační infrastruktura veřejné správy |
| LJIP | lokální jednotný identitní prostor (ve správě ČTÚ) |
| mobile first | způsob navrhování a vytváření webových aplikací |
| MV ČR | Ministerstvo vnitra České republiky |
| NAP | Národní architektonický plán |
| NIA | Národní identitní autorita |
| OHA | odbor Hlavního architekta eGovernmentu MV |
| OP | občanský průkaz |
| OVM | orgán veřejné moci |
| PDF | přenosný formát dokumentů |
| PM | projektový manažer |
| PO | právnická osoba |
| PrP | Prováděcí projekt |
| PS | poštovní služba |
| PSD2 | Payment Services Directive - směrnice Evropské unie o platebních službách |
| RAM | operační paměť |
| REST API | Application Programming Interface – rozhraní pro programování aplikací |
| RPP | registr práv a povinností |
| SAN | oddělená datová síť – Storage area network |
| SKS | společný katalog subjektů |

| | |
|---|---|
| SLA | dohoda o úrovni poskytovaných služeb |
| SOP | samoobslužný portál |
| SSO | Single Sign-On - jednotné přihlášení |
| SW | software – programové vybavení |
| TCO | Total Cost of Ownership – celkové náklady |
| TiB | terabyte |
| TOGAF | The Open Group Architecture Framework – podniková architektura |
| TXT | textový soubor |
| VM | Virtual Machines |
| VLAN | virtuální lokální síť |
| VPN | virtuální privátní síť |
| VŘ | výběrové řízení |
| VZ | veřejná zakázka |
| Word | textový procesor |
| XML | Extensible Markup Language – značkovací jazyk |
| ZFO | formát webových formulářů |
| ZIP | souborový formát pro kompresi |
| ZoKB | zákon o kybernetické bezpečnosti |
| ZR | základní registr |
| 3D Secure | bezpečnostní protokol pro online transakce |

# 19 Seznam obrázků

# 20 Seznam tabulek

# 21 Přílohy

Příloha 1 – Samostatně přiložený soubor „TCO_souhrnná_zpráva.pdf“

# Specifikace plnění servisní podpory a údržby

## 1. Zajištění provozní údržby SOP podle čl. 3 odst. 2 písm. g) smlouvy

Lhůty pro odstraňování vad se řídí dle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů:

Servisní hodiny: Pracovní dny od 9 do 17 hod.

| Kategorie vady | Klasifikace vady | Reakční doba | Doba vyřešení |
|---|---|---|---|
| 1 | Kategorie A | 2 hodiny | ND<br>(následující den) |
| 2 | Kategorie B | 4 hodiny | 3 pracovní dny<br>(pokud nebude oboustranně písemně dohodnuto jinak) |
| 3 | Kategorie C | 1 pracovní den | 7 pracovních dnů<br>(pokud nebude oboustranně písemně dohodnuto jinak) |

***Vada kategorie A***

- Definice – Závažná chyba, projevující se viditelně na funkcionalitě SOP či zastavující či omezující jeho provoz či provoz některých částí. Může dojít k nekonzistencím v datech. Bezprostředně ohrožuje nebo během 7 dnů může ohrozit činnost zadavatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
- Název kategorie – Bránící v provozu.

***Vada kategorie B***

- Definice – Chyba přímo neovlivňující funkcionalitu SOP, nebo pouze jeho velmi omezenou část. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech. Neohrožuje činnost zadavatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů.
- Název kategorie – Nebránící v provozu.

***Vada kategorie C***

- Definice – Funkční vada drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze zajistit jiným způsobem či řešit organizačním opatřením. Neohrožuje další provoz a užití SOP, nemá vliv na ostatní části systému, ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat.
- Název kategorie – Ostatní funkční vady.

**Reakční doba** je čas, který uplyne od nahlášení vady, servisního požadavku nebo provozního incidentu do zahájení servisní činnosti pracovníky poskytovatele.

**Dobou vyřešení** je časový interval, který uplyne od nahlášení vady, servisního požadavku nebo provozního incidentu do doby jeho vyřešení. Do doby vyřešení se nezapočítává čas čekání na přímo související součinnost objednatele. Vyřešením se rozumí nasazení opraveného řešení do provozního prostředí. V případě vady kategorie A se vyřešením servisního požadavku rozumí i stav, kdy je možno dočasným opatřením požadavek převést na vadu kategorie B.

Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel.

Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší, než je stanovena u jednotlivých kategorií, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.

**2. Primární komunikační kanál HelpDesk dle čl. 3 odst. 2 písm. i) smlouvy:**

Poskytovatel zajistí poskytnutí, konfiguraci a správu HelpDesk jako jednotného kontaktního místa k hlášení, evidenci a řízení životního cyklu vad, požadavků a změn (dále jen „hlášení“) u SOP.

HelpDesk umožní objednateli přehled o evidovaných hlášeních a způsobech a termínech jejich řešení pro účely zpětné kontroly plnění.

HelpDesk musí umožňovat:

- hlášení vad, zadávání servisních požadavků, provozních incidentů a požadavků na rozvoj,
- upřesňovat a doplňovat hlášení a k zadaným hlášením vkládat přílohy v různých formátech,
- kategorizovat zadaná hlášení a nastavovat prioritu jejich řešení,
- exportovat hlášení minimálně ve formátu *.csv či *.xlsx, přičemž export bude obsahovat minimálně následující informace o jednotlivých hlášeních (ID hlášení, kategorizaci hlášení [vada kategorie A, vada kategorie B, vada kategorie C, činnosti na objednávku, chyba z testování, provozní údržba], autor hlášení, název a obsah hlášení, datum zadání, stav hlášení a datum a způsob vyřešení),
- možnost filtrování dle předem stanovených parametrů (zejména dle autora hlášení, data vytvoření hlášení, stavu řešení hlášení),
- zasílat objednateli notifikace o změně stavu hlášení,
- přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení,
- počet uživatelů HelpDesku objednatele bude max. 10,
- proces schvalování požadavku.

Dostupnost HelpDesk pro uživatele podporovaných systémů prostřednictvím internetu musí být min 95 %.

Servisní hodiny: 24x7x365

**3. Sekundární komunikační kanál HotLine (telefonická a e-mailová podpora) dle čl. 3 odst. 2 písm. j) smlouvy:**

Zajištění komunikačního místa pro vznášení a odpovídání dotazů uživatelů objednatele poskytovateli, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany poskytovatele.

Rychlé řešení běžných dotazů týkajících se SOP, poskytování informací a konzultací, které nevyžadují přípravu a zásah do systému ani jejich dat ze strany poskytovatele, a to na vyhrazené telefonické lince a e-mailové adrese. Na základě vytočení vyhrazeného čísla proběhne zodpovězení dotazu, případně je zpracován a odeslán e-mail.

Součástí služby telefonické a e-mailové podpory není metodická podpora uživatelům (zajišťují pověřené osoby objednatele) a školení uživatelů.

Telefonické nebo emailové zadání požadavku bude následně zapsáno do HelpDesk poskytovatelem.

Dostupnost: Pracovní dny od 9 do 17 hod

**4. Řešení požadavků na uživatelskou podporu dle čl. 3 odst. 2 písm. k) smlouvy:**

Zajištění provádění zásahů, které není schopen vykonat sám objednatel bez pomoci (technické či metodické) poskytovatele.

Opravy situací vzniklých v důsledku chybného uživatelského postupu.

Opravy chybně zadaných dat či dat přenesených z jiných systémů.

Vytváření výstupů dle požadavků objednatele, které nevyžadují zásah do SOP a s ním spojené nasazení nové verze.

Nahlašování požadavků interními uživateli SOP prostřednictvím HelpDesk.

Dostupnost: Pracovní dny od 9 do 17 hod

**5. Nasazování opravných verzí/patchů, reinstalace a implementace nových verzí SOP dle čl. 3 odst. 2 písm. l) smlouvy:**

Nasazování opravných verzí/patchů, reinstalace a implementace nových verzí SOP bude probíhat mimo standardní pracovní dobu vždy po dohodě a v termínu odsouhlaseném objednatelem.

V případě, že se bude jednat o instalaci s odstávkou, je dodavatel povinen o instalaci písemně uvědomit kontaktní osoby objednatele uvedené v čl. 15 odst. 1 písm. a) této smlouvy minimálně 5 pracovních dní předem.

Instalace je nezbytné plánovat a koordinovat s ostatními projekty.

# Změnový list

## ZL_XX_XX - Název

| | |
|---|---|
| Smlouva č. CTU/2023_XXX …… | |
| Datum nahlášení: XX. XX. 202X | Žadatel: ……<br>Řešitel: …… |
| Název změny: …… | |
| **Popis změny** | |
| Pracnost realizace změny v ČLD<br>(konzultace, analýza, vývoj, testování, dokumentace) | |
| Změny v datovém modelu: | Ano/Ne |
| Vliv změny na bezpečnost: | Ano/Ne |
| Vliv změny na webové služby: | Ano/Ne |
| Dopady do dokumentace: | Ano/Ne |
| Vliv změny na ochranu osobních údajů: | Ano/Ne |
| Termín dodání:<br>(datum nasazení na testovací prostředí) | |
| Termín dodání:<br>(datum nasazení na produkci) | |
| **Schválení realizace v uvedeném rozsahu pracnosti** | |
| **Datum:** | |
| **Objednatel** | **Poskytovatel** |
| Jméno/funkce: | Jméno/funkce: |
| Podpis: | Podpis: |

# Správa dokumentu

## Historie změn

| Verze | Datum | Seznam změn | Změnil |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

## Pojmy a zkratky

| **Pojem** | **Vysvětlení** |
|---|---|
| | |
| | |

## Odkazy na jiné dokumenty

| **Odkaz** | **Jméno dokumentu** | **Verze** |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

# 1. Zadání

# 2. Detailní analýza

# 3. Harmonogram

# 4. Zhodnocení dopadů

## 4.1. Změny v datovém modelu

## 4.2. Dopady do rozhraní

## 4.3. Dopady na bezpečnost

## 4.4. Dopady do dokumentace

# Smlouva o zpracování osobních údajů

uzavřená podle čl. 28 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“)

mezi těmito smluvními stranami:

**1. Česká republika – Český telekomunikační úřad**

| | |
|---|---|
| Se sídlem: | Sokolovská 58/219, Vysočany, 190 00 Praha 9 |
| Adresa pro doručování: | poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025 |
| ID datové schránky: | a9qaats |
| Bankovní spojení: | ČNB Praha |
| Číslo účtu: | 725001/0710 |
| IČO: | 701 06 975 |
| DIČ: | CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani) |
| Jejímž jménem jedná: | Ing. Marek Ebert, předseda Rady ČTÚ |

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

a

**2. KAKTUS Software, spol. s r.o.**

| | |
|---|---|
| Se sídlem: | Semilská 181/2, 19700 Praha 9 |
| Zastoupená: | Davidem Kalousem, jednatelem |
| ID datové schránky: | uk4esvb |
| Bankovní spojení: | Komerční banka |
| Číslo účtu: | 19-5456210287/0100 |
| IČO: | 256 04 198 |
| DIČ: | CZ25604198 |

Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 54096

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé,

společně označované také jako „smluvní strany“ nebo jednotlivě též jako „smluvní strana“.

## 1.
## Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel se na základě smlouvy o vybudování samoobslužného portálu ČTÚ a zajištění jeho podpory, údržby a rozvoje na 48 měsíců, č. CTU/2023_0077, uzavřené mezi smluvními stranami (dále také „Smlouva“), zavázal poskytnout plnění tak, jak je uvedeno v článku 1 Smlouvy a v článcích navazujících. Při plnění předmětu smlouvy může docházet k práci s osobními údaji. Osobními údaji se pro účely této smlouvy o zpracování osobních údajů (dále jen „Zpracovatelská smlouva“) rozumí osobní údaje nebo jakékoli identifikátory subjektů údajů, kterými jsou zejména zaměstnanci a pracovníci Objednatele, uživatelé Samoobslužného portál ČTÚ (dále jen „SOP“), subjekty údajů, o kterých SOP uchovává data a další subjekty údajů, jejichž osobní údaje byly Poskytovateli předány či případně zpřístupněny pro účel poskytování plnění dle smlouvy (dále také „Osobní údaje“).
2. V rámci poskytování plnění může docházet ke zpracování Osobních údajů Poskytovatelem. Tato Zpracovatelská smlouva upravuje podmínky zpracování osobních údajů Objednatelem jako správcem Osobních údajů a Poskytovatelem jako zpracovatelem Osobních údajů ve smyslu čl. 28 GDPR.

3. Není-li v této Zpracovatelské smlouvě stanoveno jinak, mají pojmy použité s velkým počátečním písmenem stejný význam jako ve Smlouvě. Pro vyloučení pochybností se pod SOP rozumí pojem tak, jak je definován v předmětu plnění Smlouvy.

**2.**
**Úlohy a pokyny pro zpracování údajů**

1. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že:
   a) Poskytovatel je zpracovatelem Osobních údajů,
   b) Objednatel je správcem, případně zpracovatelem Osobních údajů,
   a) obě smluvní strany se zavazují plnit své povinnosti vyplývající z platných právních předpisů, které se vztahují na zpracování Osobních údajů.
2. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje pouze v souladu s platnými právními předpisy a za účelem:
   a) poskytování plnění pro Objednatele, a
   b) jak bude dále uvedeno v dalších písemných pokynech udělených Objednatelem.
3. Za písemný pokyn dle odstavce 2 písm. b) tohoto článku Zpracovatelské smlouvy se považuje také pokyn učiněný prostřednictvím komunikačních nástrojů uvedených ve Smlouvě.

**3.**
**Doba trvání zpracování osobních údajů**

Poskytovatel bude Osobní údaje zpracovávat pouze po dobu trvání Smlouvy nebo do doby výmazu všech Osobních údajů ze strany Poskytovatele dle této Zpracovatelské smlouvy, a to vždy na základě jednoznačného požadavku Objednatele k provedení této činnosti.

**4.**
**Povaha a účel zpracování osobních údajů**

1. Poskytovatel může pro účely poskytování plnění Objednateli zpracovávat Osobní údaje, a to výhradně v elektronické formě, přičemž předmětem zpracování může být i migrace dat, analýza, tvorba rozhraní a dokumentace a další činnosti potřebné pro poskytování plnění.
2. Účelem zpracování osobních údajů bude poskytování plnění.

**5.**
**Druhy osobních údajů**

Předmětem zpracování podle této Zpracovatelské smlouvy budou všechny Osobní údaje, které jsou uchovávány v SOP, a k jejichž zpracování byl na základě písemného zmocnění či Zpracovatelské smlouvy Poskytovatel pověřen. Objednatel vždy vymezí rozsah a účel pověření, dobu zpřístupnění a případná bezpečnostní opatření a zapojení dalších osob odlišných od autorizovaných osob Poskytovatele.

**6.**
**Kategorie subjektů údajů**

1. Osobní údaje se budou týkat těchto kategorií subjektů údajů:
   a) zaměstnanci a pracovníci Objednatele;
   b) uživatelé SOP;

c) subjekty údajů, o kterých SOP uchovává data;

d) další subjekty údajů, jejichž osobní údaje byly Poskytovateli předány pro účel poskytnutí plnění dalších povinností dle Smlouvy.

**7.**
**Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že:

   a) dozví-li se o porušení nebo hrozícím porušení zabezpečení Osobních údajů, náhodném nebo protiprávním zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněném poskytnutí či zpřístupnění zpracovávaných Osobních údajů, neprodleně, nejpozději však do 24 hodin, písemně informuje Objednatele a co nejlépe popíše vzniklé či hrozící bezpečnostní riziko, přičemž Objednateli sdělí vhodná opatření pro zabránění nebo minimalizaci porušení zabezpečení osobních údajů a přijme veškerá potřebná opatření pro minimalizaci škody;

   b) bude Osobní údaje zpracovávat pouze v rámci EU či EHP;

   c) Osobní údaje budou zabezpečeny v souladu s článkem 8 této Zpracovatelské smlouvy;

   d) Osobní údaje bude zpracovávat pouze v souladu s touto Zpracovatelskou smlouvou, nebo na základě jiných písemných pokynů Objednatele; pro případné další účely zpracování je nutný vždy předchozí písemný souhlas Objednatele;

   e) Přijme vhodná přiměřená organizační a technická opatření, jejichž cílem je, aby osoby, které se budou na straně Poskytovatele podílet na plnění této Zpracovatelské smlouvy, při styku nebo nakládání s Osobními údaji nepořizovaly kopie Osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění Osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám;

   f) bude Objednateli nápomocen při zavádění a udržování vhodných technických a organizačních opatření k zabezpečení Osobních údajů, při ohlašování porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu nebo subjektu údajů, při posuzování vlivu na ochranu osobních údajů a při předchozích konzultacích s dozorovým úřadem;

   g) zajistí Objednateli prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření součinnost, nejpozději do 14 dnů od vznesení požadavku Objednatele, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů či poskytnutí informace o zpracování osobních údajů;

   h) poskytne Objednateli na jeho žádost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 pracovních dnů od doručení takovéto žádosti, veškerou součinnost nutnou k prokázání, že jsou Osobní údaje dostatečně organizačně a technicky zabezpečeny a poskytne veškerou součinnost v případech, kdy je u Objednatele zahájena kontrola dozorového orgánu a zaváže k této povinnosti i své pracovníky, od kterých bude potřebná součinnost;

   i) zpracuje posouzení vlivu na ochranu osobních údajů SOP nejpozději k datu implementace SOP na produkční prostředí a zavazuje se k pravidelným aktualizacím posouzení na základě plánovaných změnových požadavků, které budou mít vliv na ochranu osobních údajů, a to vždy před jejich nasazením do provozu.

2. Pokud Poskytovatel při zpracovávání Osobních údajů obdrží od subjektu údajů ve vztahu k Osobním údajům jakoukoliv žádost, sdělí Poskytovatel subjektu údajů, aby se s žádostí

obrátil přímo na Objednatele. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost potřebnou pro vyřízení práva subjektů údajů.

3. Poskytovatel se zavazuje nevyužívat pro zpracování Osobních údajů jakéhokoliv dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Objednatele a v případě zapojení těchto dalších zpracovatelů tyto smluvně zaváže, aby dodržovali stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této Zpracovatelské smlouvě. Poskytovatel se rovněž zavazuje nesdělovat a nezpřístupňovat Osobní údaje třetím stranám a poddodavatelům, kteří nejsou uvedeni v žádné z příloh Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel vždy souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů, kteří jsou výslovně uvedeni ve Smlouvě.

4. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli či jím pověřené osobě kontrolu (včetně auditu či inspekce, dále jednotně označované také jen „audit“), dodržování této Zpracovatelské smlouvy, zejména povinností pro zpracování Osobních údajů z nich vyplývajících, a k těmto kontrolám přispěje dle důvodných pokynů Objednatele či kontrolující osoby. Poskytovatel je povinen zajistit možnost provedení kontroly také u osob, které se společně s Poskytovatelem podílejí na plnění povinností dle této Zpracovatelské smlouvy tím, že je písemně zaváže, aby Objednateli umožnily provedení kontroly zpracování Osobních údajů, a splnění této povinnosti na nich bude k žádosti Objednatele písemně vymáhat.

5. Jakoukoliv žádost o audit je Objednatel povinen zaslat písemně Poskytovateli. Po obdržení žádosti o audit se Poskytovatel a Objednatel dopředu dohodnou na:

   a) možném termínu provedení auditu, bezpečnostních opatřeních a způsobu zajištění dodržení závazků mlčenlivosti během auditu, a

   b) předpokládaném začátku, rozsahu a době trvání auditu.

   V případě, že k dohodě nedojde ani do 30 dnů ode dne odeslání žádosti, určí podmínky auditu Objednatel. Právo jednostranně určit podmínky kontroly, resp. auditu na základě předchozí věty tohoto odstavce, může Objednatel uplatnit jednou za kalendářní rok.

6. Poskytovatel může vznést písemné námitky proti jakémukoliv auditorovi, který byl pověřen Objednatelem, pokud není auditor podle názoru Poskytovatele dostatečně kvalifikován, není nezávislý, je v soutěžním postavení vůči Poskytovateli nebo je jinak zjevně nevhodný. Na základě vznesené námitky má Objednatel povinnost pověřit jiného auditora, nebo provést audit sám. Objednatel se zavazuje osoby jím pověřené kontrolou a jím pověřené auditory písemně zavázat, aby zachovávali mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti se svou činností u Poskytovatele dozví, nebo k nimž získají přístup, nepořizovali kopie žádných dokumentů či záznamy z nich bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, a aby po celou dobu provádění kontroly (auditu,) jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění žádných dokumentů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jsou Objednatelem pověření auditoři a osoby pověřené kontrolou oprávněni pořizovat záznamy dokládající porušení povinností týkajících se zpracování Osobních údajů na základě Zpracovatelské smlouvy, která zjistí v rámci auditu; o rozsahu pořízených záznamů však musí Poskytovatele bezodkladně písemně vyrozumět a k jeho žádosti mu předložit pořízené záznamy k nahlédnutí.

7. Poskytovatel může být v souvislosti s kontrolou písemně požádán o předložení svých písemných technických a organizačních bezpečnostních opatření v souvislosti s poskytováním plnění, přičemž má povinnost této výzvě vyhovět.

8. Objednatel je odpovědný za plnění všech povinností ve vztahu ke zpracování Osobních údajů, zejména za řádné informování subjektů údajů o zpracování Osobních údajů, získání souhlasu se zpracováním Osobních údajů, pokud je zapotřebí, vyřizování žádostí

subjektů údajů, týkajících se realizace jejich práv (jako je právo na informace, přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, vznést námitku apod.).

**8.**
**Bezpečnost osobních údajů**

1. Poskytovatel přijal níže uvedená opatření a zavazuje se je udržovat pro zajištění zabezpečení zpracování Osobních údajů po celou dobu zpracování.
2. Organizační opatření:
   a) Poskytovatel a pracovníci Poskytovatele jsou pravidelně školeni na zásady a principy ochrany osobních údajů a kybernetickou bezpečnost;
   c) Poskytovatel a pracovníci poskytovatele jsou zavázáni k mlčenlivosti v souvislosti s prací s Osobními údaji;
   d) povinnost Poskytovatele hlásit jakékoliv kybernetické bezpečnostní incidenty související s poskytováním plnění.
3. Technická opatření:
   a) Smluvní strany konstatují, že na jejich smluvní vztah se vztahují požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky 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).
   b) kontrola a monitorování a zajištění přístupu do SOP umožňující přesné zaznamenání, kdo měl možnost s Osobními údaji pracovat;
   c) ochrana pracovních zařízení Poskytovatele prostřednictvím vhodného antivirového programu a prostředku firewall, příp. dalšími technickými ochrannými prostředky;
   d) zajištění dvoufaktorové identifikace a autentizace na pracovních stanicích Poskytovatele, které mají přístup do SOP.
4. Poskytovatel zabezpečí plnění před kybernetickými útoky nejvhodnějším způsobem s přihlédnutím k povaze Osobních údajů a stavu techniky. Poskytovatel se zároveň zavazuje přijmout veškerá vhodná opatření v souladu s čl. 32 GDPR tak, aby s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku. Poskytovatel současně odpovídá za poškození Osobních údajů třetí stranou, pokud se prokáže, že nebyly odpovědně zabezpečeny v souladu s tímto článkem Zpracovatelské smlouvy.

**9.**
**Předání osobních údajů po skončení zpracování**

Po skončení smlouvy bez ohledu na způsob a důvod jejího skončení je Poskytovatel povinen všechny Osobní údaje včetně dalších kategorií chráněných údajů a souvisejících metadat předat Objednateli včetně všech existujících kopií a Osobní údaje včetně všech dalších kategorií chráněných údajů a souvisejících metadat na všech ostatních zařízeních a nosičích mimo zařízení a nosičů ve vlastnictví či užívání Objednatele trvale zničí, s výjimkou případů, kdy je uložení Osobních údajů vyžadované právem České republiky nebo Evropské unie. Provedení likvidace Osobních údajů a dalších kategorií chráněných údajů a souvisejících metadat, je poskytovatel povinen doložit Objednateli vhodným způsobem, z něhož bude vyplývat přesně definovaný způsob likvidace konkrétních údajů či metadat.

## 10.
## Další ujednání

1. Poskytovatel není oprávněn vyúčtovat Objednateli vynaložené náklady spojené s vyřizováním jakékoliv žádosti, uvedené v článku 7 této Zpracovatelské smlouvy a není oprávněn požadovat dodatečnou odměnu za zpracování osobních údajů při poskytování plnění.
2. V případě prodlení se splněním jakékoli lhůty dle této Zpracovatelské smlouvy se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
3. V případě porušení povinností Poskytovatele dle článku 7, 8 či 9 této Zpracovatelské smlouvy případně jiných povinností Poskytovatele vyplývajících z této Zpracovatelské smlouvy se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každé jednotlivé porušení.
4. Smluvní pokuta je splatná okamžikem porušení příslušné povinnosti. Dnem splatnosti smluvní pokuty se rozumí den, kdy musí být částka odpovídající její výši připsána ve prospěch účtu Objednatele. Uhrazení smluvní pokuty nevylučuje nárok na náhradu škody v plné výši.
5. Poruší-li Poskytovatel či osoba, která spolupracuje s Poskytovatelem při poskytování Služeb (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním Osobních údajů, ať již vyplývá z GDPR či jiných předpisů či ze Zpracovatelské smlouvy, a Objednateli bude v důsledku takového porušení pravomocně uložena pokuta, zejména ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, ačkoli Objednatel o zahájení takovéhoto řízení Poskytovatele bezodkladně písemně vyrozuměl a v řízení použil řádně a včas veškeré věcné argumenty, doklady a důkazy získané zákonným způsobem, jejichž uplatnění nezakládá protiprávní jednání, které mu za tímto účelem Poskytovatel poskytl tak, aby mohly být včas použity, zavazuje se Poskytovatel na výzvu Objednatele, k níž bude dále přiloženo rozhodnutí o uložení pokuty, uhradit Objednateli peněžitou náhradu ve výši uložené pokuty, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatele ve vztahu k porušení, za které byla Objednateli pravomocně uložena pokuta, a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do 5 pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy.
6. Poruší-li Poskytovatel či osoba, která spolupracuje s Poskytovatelem při poskytování plnění (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním Osobních údajů, ať již vyplývá z GDPR či jiných předpisů či ze Zpracovatelské smlouvy, a je-li prokázán vznik materiální či nemateriální újmy třetí osobě jako subjektu údajů v příčinné souvislosti s takovým porušením a Objednatel uhradí této poškozené třetí osobě pohledávku na náhradu materiální či nemateriální újmy, zavazuje se Poskytovatel na výzvu Objednatele uhradit Objednateli peněžitou náhradu ve výši uplatněné materiální či nemateriální újmy ze strany třetí osoby, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatele ve vztahu ke vzniklé újmě a takovémuto porušení a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do 5 pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy, a to za podmínky, že Objednatel Poskytovatele o uplatnění takovéhoto nároku bezodkladně písemně vyrozuměl a použil na obranu proti takovémuto nároku řádně a včas veškeré věcné argumenty, doklady a důkazy získané zákonným způsobem, jejichž uplatnění nezakládá protiprávní jednání, které mu za tímto účelem Poskytovatel poskytl tak, aby mohly být včas použity.
7. Smluvní strany se dohodly, že porušením kterékoliv povinnosti Poskytovatele plynoucí z právních předpisů v oblasti bezpečnosti informací a ochrany osobních údajů, zejména ze zákona a vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, GDPR či dalších právních předpisů či ze Zpracovatelské smlouvy, představuje podstatné porušení smlouvy, jestliže v příčinné souvislosti s ním došlo ke vzniku materiální či nemateriální újmy Objednateli,

nebo třetí osobě, která není nevýznamná. Smluvní strany shodně prohlašují, že za nevýznamnou újmu považují materiální či nemateriální újmu, která nepřevyšuje částku 500.000 Kč.

8. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech – dva pro Objednatele, jeden pro Poskytovatele. Současně bude vytvořena elektronická podoba smlouvy s elektronickými podpisy. Tato smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a nabývá účinnosti uveřejněním této smlouvy podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění zajistí Objednatel. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.

| | |
|---|---|
| V Praze dne | V Praze dne |
| Poskytovatel: | Objednatel: |
| | [redacted] Digitálně podepsal [redacted] Datum: 2024.01.09 16:45:23 +01'00' |
| ……..…… | …… |
| David Kalous<br>jednatel<br>KAKTUS Software, spol. s r.o. | Ing. Marek Ebert<br>předseda Rady<br>Českého telekomunikačního úřadu |

# Realizační tým

| Jméno a příjmení | Role | Telefon | E-mail |
|---|---|---|---|
| [redacted] | projektový manažer | [redacted] | [redacted] |
| | vývojář/programátor informačního sytému senior | | |
| | vývojář/programátor informačního sytému senior | | |
| | vývojář/programátor informačního sytému senior | | |
| | hlavní architekt/analytik řešení | | |
| | osoba zodpovědná za oblast kybernetické bezpečnosti | | |
| | UX expert/web designer | | |

*Poznámka: Dodavatel doplní tabulku v souladu s nabídkou a poskytne další informace v souladu s požadavky stanovenými zadávacími podmínkami. Zadavatel konstatuje, že v souladu se zadávací dokumentací není role UX experta/web designera povinnou rolí v rámci realizačního týmu*.

# KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Účelem této přílohy smlouvy je dodržet povinnost objednatele dle § 4 odst. 4 ZoKB[1] zahrnout kybernetické požadavky[2] vyplývající z bezpečnostních opatření do smluvního ujednání s poskytovatelem. Z důvodu nutnosti plnění povinností stanovených objednateli jakožto povinné osobě ve smyslu VoKB[3] je poskytovatel povinen v rámci povinností stanovených smlouvou plnit níže uvedené povinnosti součinnostního a bezpečnostního charakteru.

1.2 Poskytovatel je povinen plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem, aby byl naplněn účel právní úpravy v oblasti bezpečnostních opatření, kybernetických bezpečnostních incidentů, reaktivních opatření, náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava stanovuje objednateli jakožto povinné osobě dle předpisů z oblasti kybernetické bezpečnosti, a to i v případě změny příslušné právní úpravy. V takovém případě je objednatel oprávněn požadovat od poskytovatele přiměřenou součinnost i nad rámec povinností stanovených v této příloze smlouvy, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

## 2 SYSTÉM ŘÍZENÍ BEZPEČNOSTI INFORMACÍ

2.1 Poskytovatel je povinen se v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 3 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

2.1.1 Prosadit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně poskytovatele při poskytování předmětu plnění dle smlouvy.

2.1.2 Na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost.

2.1.3 Vést záznamy o vytváření a zpracování dat a informací v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související se zajištěním bezpečnosti těchto dat a informací a na vyžádání tyto záznamy objednateli zpřístupnit.

2.1.4 Stanovit a udržovat aktuální bezpečnostní politiku, která bude pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně poskytovatele při poskytování předmětu plnění. Bezpečnostní politika musí obsahovat hlavní zásady, cíle, bezpečnostní potřeby, práva a povinnosti ve vztahu k řízení bezpečnosti informací.

2.2 Poskytovatel je dále povinen dodržovat bezpečnostní politiku objednatele, byl-li s ní prokazatelně seznámen.

---

[1] Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů

[2] Kybernetickými požadavky se rozumí všechny bezpečnostní požadavky ve smyslu ZoKB a VoKB

[3] 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)

## 3 ŘÍZENÍ AKTIV

3.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 4 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

3.1.1 Stanovit a udržovat rozsah a seznam aktiv využívaných pro plnění této smlouvy (aktivy se rozumí např. data a informace k předmětu plnění dle této smlouvy, systémy ICT, moduly, hardware prvky – infrastruktura hlasové a datové komunikace, aplikace, databáze, servery, úložiště, koncová zařízení – pracovní stanice typu osobní počítač nebo notebook, mobilní koncová zařízení apod.), a tato aktiva strukturovaně popsat a objednateli předložit následně na vyžádání, a to po celou dobu trvání smlouvy.

## 4 ŘÍZENÍ RIZIK

4.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 5 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

4.1.1 Řídit vlastní rizika, která mohou ovlivnit poskytování předmětu plnění dle smlouvy.

4.1.2 V minimálním intervalu 1x ročně (nebo i v případě významných změn činností prováděných pro objednatele nebo změn spravovaných aktiv) vytvořit a bude-li to objednatel požadovat, předložit mu zprávu o hodnocení rizik, která bude minimálně pokrývat:

a) Vyhodnocení stavu kybernetické bezpečnosti za hodnocený rok;

b) Identifikaci a hodnocení rizik s vazbou na předmět plnění;

c) Realizovaná bezpečnostní opatření;

d) Nepokrytá bezpečnostní rizika a návrh opatření;

e) Vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů;

f) Aktuální stav souladu poskytovatele s kybernetickými požadavky včetně přehledu kybernetických požadavků, které:

i. nebyly aplikovány, včetně odůvodnění, a

ii. byly aplikovány, včetně způsobu plnění.

## 5 ORGANIZAČNÍ BEZPEČNOST

5.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 6 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

5.1.1 Jmenovat nejpozději do 30 dnů po uzavření smlouvy odpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění kybernetických požadavků a související komunikace mezi Smluvními stranami (dále jen „**Kontaktní osoba pro kybernetickou bezpečnost**“) a v téže lhůtě písemně sdělit její kontaktní údaje objednateli.

5.1.2 Využívat pro poskytování předmětu plnění dle smlouvy pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny s příslušnými ustanoveními interních předpisů objednatele (byl-li s nimi poskytovatel prokazatelně seznámen) a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování předmětu plnění dle

smlouvy a stanovit bezpečnostní role těchto oprávněných osob s jasně definovanými odpovědnostmi a pravomocemi.

## 6 ŘÍZENÍ DODAVATELŮ

6.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

6.1.1 Využívá-li při poskytování předmětu plnění dle smlouvy poddodavatele, zajistit v obdobném rozsahu dodržování kybernetických požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými poddodavateli.

6.1.2 Dodržovat podmínky při zpracování osobních údajů pro zapojení každého dalšího zpracovatele.

## 7 BEZPEČNOST LIDSKÝCH ZDROJŮ

7.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 9 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

7.1.1 Zajistit, aby kontaktní osoba pro kybernetickou bezpečnost nejpozději do 60 dnů od uzavření smlouvy potvrdila písemně objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování předmětu plnění dle smlouvy za poskytovatele byly prokazatelně seznámeny s těmito kybernetickými požadavky a příslušnými ustanoveními interních předpisů objednatele, existují-li takové.

7.1.2 Dodržovat příslušná ustanovení interních předpisů objednatele v rozsahu, v jakém byl s těmito akty seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků poskytovatele zajištěné objednatelem, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo objednatelem zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné interní akty řízení.

7.1.3 Při provádění dohledu nad předmětem plnění dle smlouvy, definovat a naplnit role a odpovědnosti pro monitoring sítě a zařízení v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy.

7.1.4 Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění objednateli v prostředí/nebo s prostředky objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky objednatele používány mimo jeho prostředí:

a) pro uložení a sdíleni dat a informací objednatele využívali pouze k tomu schválené prostředky (aktiva);

b) neukládali ani nesdíleli data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující dobré jméno objednatele;

c) nestahovali, nesdíleli, neukládali, nearchivovali ani neinstalovali datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo předpisy upravující ochranu duševního vlastnictví;

d) nenavštěvovali internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;

e) nerealizovali pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;

f) nerealizovali pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek objednatele svěřen do správy;

g) nepodíleli se s prostředky objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru.

7.2 Poskytovatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům a aktivům objednatele je na straně objednatele zpracování osobních údajů pověřených osob poskytovatele, které se podílejí na poskytování plnění dle smlouvy. Pokud nebude objednateli umožněno osobní údaje pověřených osob poskytovatele zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům objednatele.

7.3 Poskytovatel je dále povinen:

7.3.1 Prohlubovat znalostí osob podílejících se na poskytování plnění objednateli v oblasti bezpečnosti informací.

7.3.2 Stanovit práva a povinnosti osob podílejících se na poskytování plnění objednateli v oblasti bezpečnosti informací.

## 8 ŘÍZENÍ PROVOZU A KOMUNIKACÍ

8.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 10 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

8.1.1 Zajistit bezpečný provoz infrastruktury využívané pro poskytování předmětu plnění dle smlouvy.

8.1.2 Na vyžádání ve lhůtě, která nebude kratší než deset (10) pracovních dnů, poskytnout objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.

8.1.3 Zajistit, že pro poskytování předmětu plnění dle smlouvy budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a předpisy upravující ochranu duševního vlastnictví.

8.2 Poskytovatel je dále povinen provést a zabezpečit dodržování následujících opatření:

8.2.1 Implementaci procesů pro řízení ICT (tj. řízení incidentů, řízení změn, řízení životního cyklu systémů apod.).

8.2.2 Zavedení postupů pro ochranu proti škodlivému kódu, řízení technických zranitelností v informačním systému, který je využíván k poskytování předmětu plnění dle smlouvy.

8.2.3 Zavedení pravidel a postupů pro ochranu informací a dat.

8.2.4 Stanovení pracovních postupů pro instalaci, spouštění, ukončování provozu technických aktiv, pracovní postupy pro řešení mimořádných stavů.

8.2.5 Řízení přístupu k datům a systémům, které spadají do rozsahu poskytování předmětu plnění dle smlouvy.

## 9 ŘÍZENÍ ZMĚN

9.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 11 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

9.1.1 Přiměřeně reagovat na změny v oblasti kybernetické bezpečnosti na straně objednatele a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.

9.1.2 Aktivně spolupracovat při testování významné změny v oblasti kybernetické bezpečnosti na straně objednatele.

## 10 ŘÍZENÍ PŘÍSTUPU

10.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 12 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

10.1.1 Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pracovníkům ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům objednatele.

10.1.2 Zajistit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami za stranu poskytovatele. V takovém případě musí poskytovatel vést evidenci využívání sdílených přístupů a tuto na vyžádání předložit objednateli kdykoli v průběhu trvání účinnosti této smlouvy a tři měsíce po jejím ukončení, ve lhůtě, která nebude kratší než 6 pracovních dnů. Stanovit v požadavku na přístup rozsah dat/informací, služby, účelu, pro které je přístup k systému ICT objednatele požadován a časový údaj o délce platnosti přístupu (např.: na dobu neurčitou, 1 rok, 1 měsíc apod).

10.1.3 Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování předmětu plnění dle smlouvy a mající přístup k informačním aktivům objednatele chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.

10.1.4 Průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně poskytovatele, které přistupují do prostředí objednatele.

10.2 Poskytovatel bere na vědomí, že oprávnění přístupu k systémům ICT objednatele je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance poskytovatele, a to na základě příslušného požadavku poskytovatele.

10.3 Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění přístupu není nárokové a současně musí být řízeno principem nezbytného minima.

10.4 Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům objednatele).

## 11 AKVIZICE, VÝVOJ A ÚDRŽBA

11.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 13 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

11.1.1 Zajistit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem plnění dle smlouvy.

11.1.2 Předat objednateli dokumentaci předmětu plnění dle smlouvy nad rámec rozsahu stanoveného ve smlouvě minimálně v následujícím rozsahu:

a) dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů;

b) dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění;

c) dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy.

Výše uvedenou dokumentaci poskytovatel předá objednateli v přiměřené lhůtě dle dohody Smluvních stran.

11.2 V případě, že předmět plnění dle smlouvy zahrnuje částečně i vývoj softwaru, je poskytovatel povinen:

11.2.1 Dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj Softwaru.

11.2.2 Na vyžádání alespoň šest (6) pracovních dnů předem umožnit objednateli provedení auditu prováděného plnění a na vyžádání předložit objednateli vyvíjený zdrojový kód na provedení codereview, a to zejména za účelem ověření skutečnosti, zda poskytovatel postupuje či postupoval při poskytování plnění v souladu se smlouvou a kybernetickými požadavky.

11.2.3 Poskytovat objednateli v termínech stanovených objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje Softwaru (nejdříve od zahájení testovacího provozu) či kdykoli po jeho předání.

11.2.4 Pokud je součástí plnění dle smlouvy i instalace operačního systému, případně softwaru třetích stran, zajistit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v Testovacím prostředí[4] či Produkčním prostředí[5].

11.2.5 Zajistit bezpečnost Testovacího prostředí u poskytovatele a ochranu poskytnutých testovacích dat objednatelem.

11.2.6 Zajistit, že v rámci poskytovaného plnění bude dodávaný Software

a) v souladu s bezpečnostními politikami a standardy objednatele; a

b) otestován na soulad s bezpečnostními politikami objednatele.

11.2.7 Instalovat Software pouze na základě objednatelem předem schválených migračních postupů.

11.2.8 Předat Zdrojový kód objednateli bezpečnou formou zajišťující jeho integritu.

11.2.9 Zajistit řízení verzí Zdrojového kódu, jeho zálohování a jeho uložení mimo produkční prostředí.

## 12 ZVLÁDÁNÍ KYBERNETICKÝCH BEZPEČNOSTNÍCH UDÁLOSTÍ A INCIDENTŮ

12.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 14 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

12.1.1 Stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a kybernetických bezpečnostních incidentů.

12.1.2 Bez zbytečného odkladu hlásit objednateli všechny kybernetické bezpečnostní události a kybernetické bezpečnostní incidenty s potenciálním negativním

[4] Prostředí, které není běžně přístupná uživatelům IS ČTÚ, určené k provádění testů, vzdělávání uživatelů apod, a to v podobě, nastavení a rozsahu umožňujícím účinně zkoumat funkcionality testovacích verzí IS ČTÚ.

[5] Produkčním prostředím se rozumí prostředí běžně přístupné uživatelům IS ČTÚ v ostrém provozu

dopadem na objednatele, a to stanoveným komunikačním kanálem nebo prostřednictvím kontaktní osoby pro kybernetickou bezpečnost.

12.1.3 Vyhodnocovat informace o kybernetických bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky použitelné platné a účinné legislativy.

12.1.4 V případě vzniku kybernetické bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování kybernetického bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na kybernetický bezpečnostní incident poskytnout objednateli aktivní součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení či osobě na straně poskytovatele.

12.1.5 Bez zbytečného odkladu a po dohodě s objednatelem realizovat opatření požadovaná objednatelem v dohodnutých termínech ke snížení dopadu kybernetického bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování kybernetického bezpečnostního incidentu.

12.1.6 Spolupracovat při analýze příčin kybernetického bezpečnostního incidentu a navrhnout opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že poskytovatel kybernetický bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.

12.2 Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání kybernetického bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení kybernetických požadavků, jehož příčina je na straně poskytovatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy poskytovateli či jiné osobě ze strany objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti poskytovatele za prodlení obsažená ve smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

## 13 ŘÍZENÍ KONTINUITY ČINNOSTÍ

13.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 15 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

13.1.1 Zajistit adekvátní kontinuitu svých aktiv, které jsou potřebné k poskytování předmětu plnění dle smlouvy.

13.1.2 Pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zajistit dle sjednané SLA.

## 14 KONTROLA A AUDIT

14.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 a § 16 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy poskytnout adekvátní součinnost při výkonu kontroly objednatele ze strany Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost dle § 23 ZoKB.

14.2 Poskytovatel umožní objednateli alespoň jednou ročně po dobu účinnosti smlouvy provedení auditu kybernetické bezpečnosti u poskytovatele a jeho případných subdodavatelů:

14.2.1 jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků poskytovatele pro potřeby plnění smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi objednatele v ICT prostředí poskytovatele a

14.2.2 jehož předmětem bude naplnění kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle bodu 4 této přílohy smlouvy.

14.3 Objednatel je oprávněn při auditu kybernetické bezpečnosti využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by audit kybernetické bezpečnosti prováděl sám, včetně odpovědnosti za případnou způsobenou újmu.

14.4 Poskytovatel umožní objednateli audit kybernetické bezpečnosti provedený prostředky objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky poskytovatele umožňují.

14.5 Poskytovatel je povinen odstranit nedostatky zjištěné:

14.5.1 na základě provedení hodnocení rizik dle bodu 4 v této příloze smlouvy; nebo

14.5.2 v rámci auditu kybernetické bezpečnosti dle bodu 14.2 této přílohy smlouvy;

odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení objednatele, která nebude kratší než dvacet (20) pracovních dnů. Nestanoví-li objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevýší devadesát (90) dnů.

14.6 Poskytovatel je dále povinen:

14.6.1 Poskytnout na vyžádání objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění kybernetických požadavků.

14.6.2 Na požádání s objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu realizace plnění dle smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.

14.6.3 Neprodleně informovat objednatele o všech významných změnách v naplnění kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této smlouvy.

14.6.4 Bezodkladně a s vyvinutím maximálního úsilí zajistit náhradní způsob naplnění kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní.

14.6.5 Při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se ke kybernetickým požadavkům, jejichž následkem může vzniknout případná újma anebo nesoulad s příslušnými zákony nebo jinými obecně závaznými právními předpisy.

## 15 TECHNICKÁ OPATŘENÍ

15.1 Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 17 až § 27 VoKB, které musí splnit objednatel. Minimálně se poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy na své straně:

15.1.1 Dodržovat interní předpisy objednatele, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěna aktiva systémů ICT, anebo datové nosiče.

15.1.2 V rozsahu předmětu plnění dle smlouvy zajistit fyzické zabezpečení, zejména označení, uchování a likvidaci, instalačních, záložních nebo archivních médií a dokumentace v souladu s klasifikací aktiv objednatele, pokud s ní byl poskytovatel seznámen.

15.1.3 Realizovat opatření pro odstranění nebo blokování komunikačních spojení, která neodpovídají požadavkům na ochranu integrity a bezpečnosti komunikační sítě.

15.1.4 Realizovat přístupy z mobilních zařízení k aktivům v produkčním i testovacím prostředí objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN).

15.1.5 Připojovat do produkčního prostředí objednatele pouze ta síťová zařízení (switch, wifi router apod.), která prošla schvalovacím procesem a jejich připojení bylo schváleno oprávněnou osobu ve věcech technických na straně objednatele.

15.1.6 Bez zbytečného odkladu deaktivovat všechna nevyužívaná zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku, který je v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy a je ve správě poskytovatele.

15.1.7 Na aktiva objednatele bez jeho písemného souhlasu neinstalovat a nepoužívat v prostředí objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu plnění dle smlouvy:

a) Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.

b) Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.

c) Analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový nebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.

d) Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejití schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.

e) Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí objednatele.

15.1.8 Připojovat do prostředí objednatele pouze zařízení ICT, která jsou příslušným způsobem chráněna proti malware a jinému škodlivému softwaru a která jsou v souladu s interními předpisy objednatele.

15.1.9 Průběžně zaznamenávat a uchovávat data o provozu zařízení ICT (provozní a lokalizační údaje) v rozsahu předmětu plnění a v souladu s požadavky platné české a evropské legislativy.

15.1.10 Na vyžádání poskytnout objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy, a to po celou dobu trvání smlouvy a pak po dobu dvou (2) let po jejím ukončení.

15.1.11 Zajistit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu předmětu plnění dle smlouvy a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením nebo změnou.

15.1.12 Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat doporučené a schválené TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.

15.1.13 Veškeré neveřejné informace poskytnuté objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu.

15.2 Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení ze strany poskytovatele narušuje chod služeb objednatele, může být toto spojení ze strany objednatele bez předchozího upozornění ihned ukončeno.

15.3 Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré jeho aktivity a jeho plnění realizované v prostředí objednatele mohou být monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předmětu plnění smlouvy a v souladu s interními dokumenty objednatele, se kterými byl poskytovatel prokazatelně seznámen.