

# Příloha 1 - Technická specifikace

## k veřejné zakázce Rozšíření ESS města Kravaře

Předmětem zakázky je pořízení a implementace:

- 5 licencí elektronické spisové služby (dále jen „ESS“) pro odbory a oddělení sídlící mimo hlavní budovu městského úřadu,
- modulu elektronická podpisová kniha (dále jen „EPK“),
- událostního systému ESS,
- propojení stávající ESS na informační systém registru živnostenského podnikání (dále jen „IS RŽP“),
- nástroj pro převod dokumentů do formátu PDF/A pro potřeby městského úřadu.

Předmětem zakázky je rovněž poskytování technické podpory k předmětu plnění.

### *Aktuální stav ESS města Kravaře:*

V současnosti provozuje město Kravaře elektronickou spisovou službu GINIS®-SSL na databázovém serveru Oracle 9i s operačním systémem Microsoft Windows 2000 Server. K ukládání elektronických dokumentů je využíván FTP server s operačním systémem Microsoft Windows 2003 Server s dostatečnou diskovou kapacitou cca 140 GB volného prostoru. Aplikační část spisové služby je provozována ve dvou režimech a to těžkého a lehkého klienta. Těžký klient je nainstalován na stanicích uživatelů s operačním systémem Windows XP a Windows 7. Lehký klient je instalován a provozován na aplikačním serveru s operačním systémem Microsoft Windows 2003 Server a webovým serverem IIS 6. Na uvedeném aplikačním serveru jsou instalovány a provozovány i potřebné systémové a webové služby pro komunikaci s ostatními informačními systémy (např. ISZR, propojení s IS VITA, obecné webové rozhraní XRG, aj.)

### *Obecné požadavky na rozšíření ESS města Kravaře:*

Navržené řešení Rozšíření ESS města Kravaře, tj. všechny pořízené licence, moduly, propojení a nástroje, musí splňovat následující obecné požadavky:

- plná kompatibilita se současnou architekturou informačních a komunikačních technologií („dále jen ICT“) města Kravaře,
- nabídka a řešení musí plně vyhovovat požadavkům výzvy č. 06 Integrovaného operačního programu,
- soulad s platnou legislativou pro oblast archivnictví a spisové služby,
- napojení na současnou ESS je možné realizovat prostřednictvím Integrované platformy IS GINIS,
- součástí řešení požadujeme dodání nástroje na konverzi dokumentů dle zákona č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, a současně dle §69a zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů

Výše uvedené obecné požadavky jsou dále rozpracovány.

Pro prokázání kompatibility s ICT města Kravaře zájemce doloží formou čestného prohlášení, že:

- a) jím nabízený řešení splňuje všechny zákonné požadavky na ESS,

- b) jím nabízené řešení je kompatibilní se stávající architekturou ICT města Kravaře.

### **Specifikace technického řešení Rozšíření ESS města Kravaře:**

#### **Aplikační část**

Navržené řešení aplikační části musí být kompatibilní se současnou architekturou ICT města Kravaře. Aplikační část musí být provozovatelná na operačních systémech Windows Server 2008 R2 a novějších. Napojení aplikačních částí na současnou ESS je možné realizovat prostřednictvím Integrovaných platformy IS GINIS.

#### **Klientská část**

Platforma klientů musí reflektovat současně provozované operační systémy, internetové prohlížeče a kancelářské aplikace zadavatele. Klientská část musí podporovat technologii těžkého nebo lehkého klienta (používání internetového prohlížeče). Napojení klientských částí na současnou ESS je možné realizovat prostřednictvím Integrovaných platformy IS GINIS.

Platforma klientů musí být garantována pro:

- operační systému Windows XP SP3 a novější,
- pro internetové prohlížeče IE 8 a novější, Firefox 12 a novější,
- pro kancelářské aplikace MS Office 2003 a novější a OpenOffice 3.0 a novější.

#### **Základní požadavky:**

- Soulad s platnou legislativou pro oblast archivnictví a spisové služby, zejména s těmito předpisy v platném znění:
  - zákon č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů (novela zákonem č. 167/2012 Sb.)
  - vyhláška MV ČR č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby
  - zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů
  - Národní standard pro elektronické systémy spisové služby (Věstník Ministerstva vnitra částka 64/2012)
  - zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů
  - vyhláška 645/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě
  - vyhláška 192/2009 Sb., která novelizuje vyhlášku 645/2004 Sb.
  - vyhláška 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů
  - vyhláška 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek
  - vyhláška 212/2012 Sb., o ověřování platnosti zaručeného elektronického podpisu
  - zákon 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím
  - zákon 128/2000 Sb., o obcích
  - zákon 129/2000 Sb., o krajích
  - zákon 111/2009 Sb., o základních registrech včetně prováděcích předpisů
  - zákon 500/2004 Sb., správní řád, aj.)
- Soulad s platnou legislativou a Národním standardem pro elektronické spisové služby je povinen dodavatel prokázat v okamžiku podání nabídky a to Prohlášením o shodě dodávaného informačního systému s Národním standardem pro elektronické spisové služby

- Nabídka a řešení musí plně vyhovovat požadavkům výzvy č. 06 Integrovaného operačního programu a projektu „I. Technologické centrum, III. vnitřní integrace úřadu a II. elektronická spisová služba ORP Kravaře“, registrační číslo CZ.1.06/2.1.00/06.06812, spolufinancovaného Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj v rámci Integrovaného operačního programu, prioritní osy 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě - Cíl Konvergence, oblasti podpory 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě.

### **Specifikace pěti licencí ESS:**

Licence ESS musí zajišťovat aktivní operace s dokumenty, kterými jsou redistribuce, evidence a vyřizování dokumentů, tvorba zásilek k odeslání včetně odesílání elektronických dokumentů. Zajišťuje také hromadné operace s dokumenty (např. vyřizování, přidělování spisových značek, stornování atp.) a poskytuje vyhledávací služby.

#### **1. Obecné požadavky**

- zpracování dokumentů, oběh a vyřizování, odesílání, vyřízení a uzavření
- zabezpečení komunikace s národním digitálním archivem (dodavatel se zaváže ke zprovoznění komunikace s NDA)
- vazba a kompletní podpora pro informační systém datových schránek (dále jen ISDS) v souladu s vyhlášeným XSD schématem a provozním řádem ISDS; shoda s platnou legislativou a její současná i budoucí údržba, zejména respektování vydaných národních standardů a rozhraní za účelem ukládání dokumentů
- vazba a kompletní podpora pro informační systém základních registrů (dále jen ISZR) v souladu s platnou legislativou a její současná i budoucí údržba
- součástí musí být i dokumentace a kompletní popis dodaných API rozhraní pro integraci s dalšími systémy
- rovnocenný přístup k analogovým a digitálním dokumentům
- použití jednoznačných identifikátorů dokumentů
- použití čárového kódu pro identifikaci dokumentů
- možnost integrace se systémem Identity management zadavatele (dodavatel se zaváže k zprovoznění komunikace s v budoucnu zvoleným Identity managementem)
- podpora vzdáleného volání zobrazení písemností přes URL a jedinečný identifikátor
- podpora vzdáleného volání jednotlivých příloh přes URL a jedinečný identifikátor
- možnost integrace s DMS
- možnost integrace s ekonomickými systémy
- otevřené komunikační rozhraní pro externí systémy na principu webových služeb
- otevřený datový model nebo rozhraní pro datové sklady - DWH (např. OLAP krychle)
- schopnost implementace a souběžného provozu tenké a tlusté varianty aplikace
- možnost administrace uživatelského prostředí (omezení funkčních prvků) na organizace, organizační jednotku a uživatele;
- možnost centrální i delegované administrace
- podpora uploadu příloh min. 10 MB
- podpora předávání dokumentů dle modelu OAIS (rozhraní Národního digitálního archivu)
- podpora práce s elektronickým podpisem (kvalifikovaným certifikátem) dle standardu SHA1 a SHA2
- podpora plnohodnotné historizace a logování přístupů
- možnost uživatelských změn (např. konfigurace přehledových sestavy, úprava vzhledu a třídění seznamů)

- v případě provozu technologie lehkého klienta musí být umožněna práce prostřednictvím webového klienta se zajištěním plné funkcionality nezávisle na operačním systému
- modulárnost a škálovatelnost systému
- popis integrační platformy, zahrnující dávkové i on-line rozhraní (webové služby)
- uvedení a popis nástroje pro zajištění vzdálené servisní podpory
- podpora prostřednictvím systému help-desk - popis dostupnosti, reakční doby
- podpora prostřednictvím hot-line - popis dostupnosti, reakční doby
- popis způsobů metodické podpory
- dostupnost podpory a servisní sítě v rámci Moravskoslezského kraje, uvedení geografické vzdálenosti organizační jednotky uchazeče, která bude zajišťovat servisní služby

## 2. Funkční požadavky:

- evidence doručených i vlastních listinných i elektronických dokumentů a hybridních dokumentů
- označení dokumentů evidenčním číslem a číslem jednacím
- sledování stavu vyřízení dokumentů, historie dokumentů
- práce se spisy a uzavírání spisů
- ukládání elektronických dokumentů způsobem zaručujícím věrohodnost původu dokumentu, neporušitelnost jeho obsahu a čitelnost dokumentu
- automatická kontrola a doplňování časových razítek a elektronických značek dle požadavků zákona
- elektronické podpisy (podepsání souboru, ověření podpisu)
- převádění dokumentu v analogové podobě na dokument v digitální podobě a naopak
- automatická konverze dokumentů do ukládacího nebo výstupního datového formátu
- odesílání dokumentů poštou, elektronickou poštou a datovou schránkou
- evidence doručení dokumentu
- automatická evidence dodejky z datové schránky
- ukládání spisů a dokumentů
- podpora skartačního řízení pro papírové i elektronické dokumenty
- předávání spisů a uzavřených dokumentů do e-spisovny
- spisový uzel (SU) - aktivní operace s dokumenty - hlavní modul zajišťující základní funkce v rámci ESS jako jsou redistribuce, evidence a vyřizování dokumentů, tvorba zásilek k odeslání včetně odesílání elektronických dokumentů; zajišťuje také hromadné operace s dokumenty (např. vyřizování, přidělování spisových značek, stornování atp.) a poskytuje vyhledávací služby
  - přihlášení do modulu SU
  - pořízení nového (oprava již existujícího) externího subjektu
  - příjem dokumentu od jiného vlastníka (včetně podatelny)
  - předání/přidělení dokumentu jinému vlastníku
  - předání zásilek k vypravení
  - návrat doručenek
  - změna evidenčních položek
  - stornování dokumentu
  - tvorba spisu / vložení do spisu
  - vyřízení dokumentu
  - vložení elektronického obrazu (elektronických příloh) dokumentu
  - schválení/konverze do PDF/podepsání dokumentu (prostřednictvím nástroje pro převod dokumentů do formátu PDF/A dodaného v rámci této výzvy a splňující požadavky uvedené v kapitole „Specifikace nástroje pro převod dokumentů do formátu PDF/A“

- přidání dotčených subjektů, klíčových slov
- tvorba kopií
- odeslání dokumentu (tvorba zásilek)
- tisk obálek
- práce s poznámkovým blokem
- práce s balíky
- evidence emailů
- vyhledávání podle kritérií
- vazba kartotéky externích subjektů ESS na datové schránky - vyhledávání adresáta (subjektu) v rámci interní kartotéky externích subjektů a stejně tak v rámci adresářových služeb ISDS; rozsah a způsob je dán standardizovaným rozhraním systému ISDS, které je zveřejněno; po nalezení a výběru subjektu z adresářového systému ISDS je možné zapsat data o subjektu do interního adresářového systému a to včetně jeho ID převzatého ze systému ISDS (závisí na nastavených parametrech systému)
  - vyhledání adresáta v systému ISDS
  - zápis dat vyhledaného adresáta do interního adresářového systému ESS
- vazba kartotéky externích subjektů ESS na ISZS - vyhledávání adresáta (subjektu) v rámci interní kartotéky externích subjektů a stejně tak v rámci ISZR; rozsah a způsob je dán standardizovaným rozhraním systému ISZR, které je zveřejněno; po nalezení subjektu v ISZR je možné zapsat data o subjektu do interního adresářového systému
  - vyhledání adresáta v ISZR
  - zápis dat vyhledaného adresáta do interního adresářového systému ESS
- rozšíření funkčnosti e-výpravny ESS o interface na ISDS a SU o možnost přípravy zásilek pro ISDS a jejich zasílání do DS e-výpravny
  - odeslání vybraných zásilek do systému ISDS
  - kontrola návratu doručky
  - zobrazení seznamu vypravených zásilek na základě zadaného časového období
  - zobrazení detailních informací o vypravených zásilkách
- administrace přístupu ESS k ISDS - možnost řízení přístupu k aplikaci e-podatelná a e-výpravna pro jednotlivé uživatele
  - možnost nastavení přístupu pro uživatele k aplikaci e-podatelná a e-výpravna
  - možnost nastavení přístupu pro uživatele k přehledovým funkcím
  - možnost nastavení přístupu pro uživatele k funkcím odeslání a příjmu zpráv z ISDS
  - možnost nastavení přístupu pro uživatele k adresářovému subsystému ISDS
- využití e-podpisu v SSL ve vztahu k ISDS - dokumenty u kterých to charakter dokumentu vyžaduje, bude možno opatřit v rámci nástrojů modulu SU elektronickým podpisem; dokument při svém odeslání s pomocí ISDS může být odeslán včetně svých podpisů.
  - možnost připojení elektronického podpisu k dokumentu
  - kontrola platnosti elektronického podpisu
  - uložení informace o platnosti elektronického podpisu

### 3. Technické požadavky

- možnost evidence dokumentu na základě přiděleného předtištěného jednoznačného identifikačního čísla (ID), nebo možnost generace ID dle požadavků
- přidělení čj. libovolným referentem
- automatický záznam do historie dokumentu/spisu při jakékoliv změně stavu nebo zásahu uživatele
- možnost editace karty dokumentu i po předání z podatelny dalšímu pracovišti – možnost opravit nebo doplnit o další údaje, které nevyplnila podatelna
- možnost výběru typu dokumentu (možnost definice číselníku podle zvyklostí zadavatele)

- možnost automatického nastavení lhůty vyřízení dokumentu podle výběru typu dokumentu a nastavení automatického výpočtu data vyřízení
- možnost uživatelského nastavení „grafického“ upozornění před vypršením lhůty vyřízení dokumentu
- storno dokumentů a spisů (se zápisem do historie a evidencí v systému jako stornované) a možnost jejich navrácení do aktivního stavu
- možnost vytvářet seznamy dotčených subjektů pro dokumenty a spisy, s možností tisku přehledu při odesílání (předání) zásilek do výpravny
- možnost zrušení přidělení dokumentů/spisů před převzetím druhou stranou
- vytvoření kopie záznamu dokumentu/spisu s možností přiřazení jen části příloh (rozdělení příloh od jednoho dokumentu více zpracovatelům současně) a předání s možností sledování dalšího toku a vyřízení dokumentů
- možnost zadání do karty dokumentu/spisu nabytí právní moci
- možnost vyjmutí dokumentu ze spisu
- možnost zadání přerušení a obnovení vyřízení spisu
- možnost tzv. priorace spisu – vložení spisu do spisu
- možnosti výpravy zásilek: přes datové schránky, poštou, kurýrem (doporučeně, na dodejku), elektronickou poštou, osobně atd.
- možnost otevření uzavřeného spisu, se zápisem do historie
- možnost sdružování dokumentů do obálek (více dokumentů adresovaných stejnému adresátovi s rozdílnými ID i Čj.)
- přidělení ID obálekám v systému s vazbou na jednotlivé dokumenty
- možnost napojení na čtečky a rychlého vyhledávání zásilek pomocí čárového kódu ID
- možnost tvorby přehledů - podle parametrů v kartě dokumentu - v celkových počtech nebo na jednotlivé uživatele
- tvorba přehledů na základě definovaných sestav uživatelem
- nastavené předdefinované předlohy k tiskům:
  - tisk soupisu dokumentů a příloh vložených do spisu
  - tisk soupisu příloh k dokumentu
  - tisk obálky spisu, včetně doplnění čár. kódu (ID) spisu
  - tisk obálek – různé možnosti nastavení podle typů a způsobu odesílání (doporučeně, s dodejkou atd.)
  - tisk předávacích protokolů pro pracoviště (uzly), pro dokumenty i pro dodejky
  - tisk podacích archů pro veřejného přepravce (Českou poštu)
- možnost vkládání dat do číselníku externích subjektů - stanovení jednotlivých přístupů a práv uživatelů systému pro zápis a změnu; možnost synchronizace dat z externích primárních číselníků
- možnost nastavení různých úrovní přístupových práv (běžný uživatel, zástup, vedoucí atd.)
- zpracování e-mailů přímo ve spisové službě, bez nutnosti tisku a uložení elektronického obrazu zprávy do systému (integrace s poštovním klientem uživatele)
- evidence návratu dodejek s možností určení důvodu nedoručení
- evidence příloh dokumentů s ID, s možností využití předtištěných ID
- rozlišování data a času evidence dokumentu do spisové služby a data a času skutečného podání - doručení do úřadu - pro jednoznačnou evidenci z pohledu správního řízení)
- evidence příloh dokumentů pod jedinečným ID generovaným systémem, včetně tisku štítků s vygenerovanými ID a dalšími nadefinovanými údaji
- možnost využití čárových kódů přidělených uživatelům systému pro rychlé předávání/přebírání zásilek
- možnost vyhledávání na základě částečných informací

- možnost fulltextového vyhledávání v rámci systému včetně všech uložených dokumentů

### **Specifikace modulu EPK:**

Požadujeme rozšíření ESS města Kravaře a modul elektronické podpisové knihy (EPK), který bude sloužit pověřeným zaměstnancům k podpisování nebo schvalování dokumentů. Modul je možné dodat jako aplikaci v režimu těžkého nebo lehkého klienta.

#### **Funkční požadavky:**

- konverze dokumentu (před podepsáním) do formátu PDF/A prostřednictvím nástroje pro převod dokumentů do formátu PDF/A dodaného v rámci této výzvy a splňující požadavky uvedené v kapitole „Specifikace nástroje pro převod dokumentů do formátu PDF/A“
- elektronické podepisování jednotlivých dokumentů,
- hromadné elektronické podepisování více dokumentů,
- označování dokumentů elektronickým časovým razítkem (jednotlivě i hromadně),
- možnost automatického předání podepsaného dokumentu zpět zpracovateli,
- možnost vrátit nepodepsaný dokument zpět zpracovateli,
- možnost předat podepsaný i nepodepsaný dokument jakémukoli uživateli ESS města Kravaře,
- možnost přidat poznámky k podepsanému či vrácenému dokumentu,
- možnost řídit schvalovací proces nejen dokumentů ESS, ale také dokumentů vedenými v ERP (IS GINIS)
- komunikace se současnou ESS prostřednictvím Integrovaní platformy IS GINIS.

### **Specifikace událostního systému ESS:**

Požadujeme rozšíření ESS města Kravaře o událostní systém ESS, který bude realizován systémovou službou. Události mohou být aplikačního charakteru, např. e-mailová avizace stavu dokumentů nebo mohou být události systémového charakteru, např. restart webové služby, restart aplikačního serveru ESS v naplánovanou dobu, apod.

#### **Funkční požadavky:**

- avizace událostí a stavů vyvolaných z jednotlivých modulů ESS,
- avizace událostí a stavů, které nastanou v databázi ESS,
- avizace kritických vztahů k termínům dokumentů,
- možnost automatického stahování datových zpráv a doručenek datových zpráv,
- možnost automatického načítání insolventního rejstříku,
- realizace naplánovaných a periodických úloh v ESS, např.
  - zaslání počtů zpracovaných, nezpracovaných dokumentů,
  - zaslání počtu zpracovávaných, uzavřených spisů,
  - počty nově přidělených dokumentů,
- možnost konfigurace obslužných akcí pro jednotlivé události,
- možnost specifikace uživatele nebo skupiny uživatelů, kterým má být avizace zaslána,
- uživatelská konfigurace a přizpůsobení novým požadavkům,
- odložené generování sestav,
- možnost konfigurace avizačních e-mailů,
- pokud se jedná o avizaci stavu dokumentu musí být součástí e-mailů odkaz na URL konkrétního dokumentu.

### **Specifikace propojení na IS RŽP:**

Požadujeme rozšíření ESS města Kravaře o rozhraní, které zajistí oboustrannou on-line komunikaci mezi ESS města Kravaře a ESS registru živnostenského podnikání.

Parametry požadovaného rozhraní pro komunikaci mezi agendovými informačními systémy (AIS) a elektronickými systémy spisových služeb (ESS) na bázi tzv. UNISPIS, jsou popsány v dokumentu Ministerstva vnitra ČR č. j.: MV-52621-1/AS-2011 a jeho přílohách a jsou dostupné na internetových stránkách:

[http://www.egoncentrum.cz/index.php?option=com\\_rubberdoc&view=category&id=51%3Aagendov-e-systemy-a-rozhrani-ess&Itemid=29](http://www.egoncentrum.cz/index.php?option=com_rubberdoc&view=category&id=51%3Aagendov-e-systemy-a-rozhrani-ess&Itemid=29)

### **Specifikace nástroje pro převod dokumentů do formátu PDF/A:**

Požadujeme dodání a implementaci programového vybavení pro konverzi běžně užívaných formátů dokumentů do formátu PDF/A, jejich podepsání elektronickým podpisem a opatření elektronickým časovým razítkem.

#### **Funkční požadavky:**

- multilicence pro minimálně 80 uživatelů,
- dodání serverového řešení pro instalaci na centrální server,
- vytváření dokumentů ve formátech PDF 1.3 – 1.7, PDF/A-1a, PDF/A-1b, PDF/X
- zajištění konverze dokumentů evidovaných v ESS do formátu PDF/A, jejich podepsání elektronickým podpisem a opatření elektronickým časovým razítkem jak pro těžkého tak i pro lehkého klienta ESS,
- zajištění konverze dokumentů do formátu PDF/A z jakékoli běžně používané kancelářské aplikace (MS Office 2000 a novějších, OpenOffice 2.0 a novějších) pro vložení do ESS,
- zajištění konverze dokumentů do formátu PDF z běžně používaných obrazových formátů (JPEG, GIF, BMP, TIFF, PNG),
- možnost vytvářet PDF/A soubory: sledováním síťové složky, z e-mailu a prostřednictvím webové služby,
- komunikace se současnou ESS prostřednictvím Integrovaní platformy IS GINIS.

Produktová podpora k nabízenému nástroji pro převod dokumentů do formátu PDF/A musí být poskytována po časově neomezenou dobu a bude objednána postupně po letech.

### **Popis integrační platformy GINIS-XRG.**

Pro zajištění rovnocenného přístupu k ESS města Kravaře aplikacím třetích stran uvádíme popis Integrovaní platformy IS GINIS (rozhraní), jejímž prostřednictvím je možné realizovat požadované Rozšíření ESS města Kravaře.

Popis Integrovaní platformy IS GINIS je uveden v příloze č. 2 této zadávací dokumentace

### **Implementace Rozšíření ESS města Kravaře**



- instalace, zprovoznění a konfigurace celého systému Rozšíření ESS města Kravaře, který je předmětem dodávky dle této zadávací dokumentace, jeho začlenění do nové i stávající infrastruktury ICT města Kravaře a ověření vzájemné komunikace a funkčnosti v souladu s projektem "I. Technologické centrum, III. vnitřní integrace úřadu a II. elektronická spisová služba ORP Kravaře", registrační číslo CZ.1.06/2.1.00/06.06812
- Implementace dle norem ITIL verze 3, ISO 20 000 a ISO 15 489
- zpracování instalační, konfigurační a provozní dokumentace (manuálu) včetně zadokumentování všech nastavených hodnot a parametrů, v níž bude popsán postup instalace a konfigurace, která je předmětem dodávky této veřejné zakázky, a to v takovém rozsahu podrobností, aby bylo možné podle této dokumentace provést vlastními pracovníky zadavatele úplnou novou instalaci a konfiguraci tohoto systému do infrastruktury zadavatele odpovídající stavu při ukončení projektu "I. Technologické centrum, III. vnitřní integrace úřadu a II. elektronická spisová služba ORP Kravaře", registrační číslo CZ.1.06/2.1.00/06.06812

### **Služby technické podpory na Rozšíření ESS města Kravaře**

#### Minimální požadavky

- poskytování technické podpory po dobu 5 let
- poskytnutí verzí nebo podverzí podporovaného softwarového produktu, které odstraňují chyby produktu
- poskytnutí nových verzí předmětného softwarového produktu, které uvede výrobce na trh
- upgrade a update ESS podle jakékoli změny platné právní úpravy, popřípadě standardů a pokynů státních orgánů ČR.
- služba HelpDesk minimálně v následujícím rozsahu:
  - dostupnost minimálně 12 hodin 5 dní v týdnu (pracovní dny 7 - 19 hod.)
  - způsob komunikace - ticketing systém uchazeče (rozhraní pro zadávání požadavků na HelpDesk např. webové rozhraní) a dále e-mail a telefon (HotLine)
  - požadavek je hlášený prostřednictvím ticketing systému uchazeče, který musí být pro všechny uživatele poskytnutý bezplatně v rámci nabízených služeb.