Personální, mzdový a docházkový systém => PIS

Personální systém => PS

mzdový systém => MS

docházkový systém => DS

**1.0 Technická infrastrktura**

SW bude instalován na HW zadavatele. Aplikace (systém) na Windows server 2019 a vyšší, databáze na MSSQL a klientská aplikace na Windows 10 a vyšší. Všechny ostatní aplikace nebo software potřebný pro bezproblémový a bezporuchový chod aplikace zajistí zhotovitel a to včetně časově neomezených licencí.

**2.0 Role v PIS**

Zadavatel požaduje z hlediska přístupu k PIS tři uživatelské role:

 **Klíčový uživatel** – pracovník personálních odborů nebo zpracovávající mzdovou agendu

 **Aktivní uživatel** – vedoucí zaměstnanec, zadávají do systému požadavky, využívající přehledy a reporting, mající aktivní roli ve schvalovacím workflow

 **Pasivní uživatel** – řadový zaměstnanec (ne vedoucí zaměstnanec), který bude ve velmi omezeném rozsahu do PIS zadávat data – žádosti

**3.0 Bezpečnost**

Obecné požadavky na bezpečnost

Dodavatel se musí adekvátně řídit principy bezpečnostní politiky Ministerstva dopravy, konkrétně pak přílohou č. 6a Smlouvy – Pravidla pro provozovatele IS, včetně pozdějších změn.

Nabízený systém musí naplnit požadavky vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti pro významné informační systémy (VIS). Systém řízení bezpečnosti musí být navržen a implementován v souladu s normami řady ISO/IEC 270xx (včetně rozšiřující normy ISO 27552), ISO 29151, ISO 29100:2011, a systém řízení provozu a správy PIS musí být navržen a implementován v souladu s normou ČSN ISO/IEC 20000.

Pokud bude systém podporovat klienta nebo jiné rozhraní pro uživatele typu řadový / vedoucí zaměstnanec na mobilních platformách bez zabezpečení VPN, musí být způsob zabezpečení dat na těchto platformách v souladu s interními předpisy správce a provozovatele systému a platnou legislativou (např. splnění podmínek bezpečnostní dokumentace)

Součástí údajů vedených v PIS budou údaje klasifikované dle GDPR jako:

 osobní údaje

 zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje)

Systém nebude obsahovat údaje klasifikované dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti a nebude obsahovat žádné údaje charakterizované jako obchodní tajemství.

Systém musí naplnit všechny požadavky vyplývající ze zákonů a dalších právních předpisů v souvislosti s kvalifikací systému a obsažených údajů.

PIS musí být odolný proti známým bezpečnostním hrozbám a útokům z vnějších i vnitřních sítí.

PIS a jeho dokumentace musí vyhovovat požadavkům legislativy GDPR (*v rámci PIS budou zpracovávány osobní údaje a také tzv. citlivé údaje*), eIDAS, ZoKB (včetně příslušných vyhlášek).

**4.0 Logování**

Dodavatel navrhne systém logování aplikací a SW produktů dle bezpečnostních a provozních

**5.0 Autentizace a autorizace**

Každý uživatel systému musí být pro přístup do systému řádně autentizován.

V případech, kdy nelze uplatnit tzv. Single-Sign-On (SSO) autentizaci (např. komunikace s externími systémy), je požadována autentizace vícefaktorová – tj. systém zvládá, nebo je schopen integrovat vícefaktorovou autentizaci pomocí elektronického certifikátu nahraného např. na token zaměsnance.

Ve výjimečných případech (nouzové / dočasné řešení apod.) je možné použít základní autentizaci uživatelským jménem a heslem za předpokladu dodržení následujících pravidel:

* komunikace musí probíhat pomocí zabezpečeného kanálu (min. HTTPS protokol),
* je požadováno ověřování proti záznamům v active directory (AD) přes LDAP (ne vlastní správa hesel uživatelů v systému),

nebo

* musí být umožněno nastavení a vynucení politiky hesel na odpovídající úrovni.

Systém musí umožnit omezení horizontálního přístupu k datům (viditelnost / modifikace záznamů) na úrovni konkrétního uživatele, minimálně na základě těchto kritérií:

* zajištění unikátnosti uživatele minimálně na úrovni odboru,
* osobní číslo – vlastní data pro uživatele typu zaměstnanec,
* organizační struktura – data podřízených pro uživatele typu vedoucí na každém stupni,
* přiřazení pracovníka k uživateli / skupině uživatelů dle organizační struktury – na úrovni standardního uživatele,

Systém musí umožnit dočasné zastupování zaměstnanců v případě dovolené či nemoci. Při dočasném přidělení uživatelských oprávnění uživatel nesmí přijít o svá běžná uživatelská oprávnění.

**6.0 Auditovatelnost a nepopiratelnost**

Všechny úspěšné i neúspěšné přístupy k systému musí být logovány. Záznamy o neúspěšných přístupech musí být monitorovány a v případě zvýšeného počtu neúspěšných pokusů se požaduje vyvolání odpovídající akce. Veškeré změny dat v systému musí být logovány tak, aby bylo možné zjistit kdo, kdy, jak, proč a která data v systému modifikoval:

* u nově založených záznamů (operace INSERT) musí být možno dohledat informace kdo, kdy a v jakém stavu (obsahu dat) záznam založil;
* u změněného záznamu (při každé operaci UPDATE) musí být umožněno zjištění kdo, kdy a jakým způsobem data změnil;
* u smazaného záznamu nesmí dojít k trvalému odstranění dat („nepodporovat operaci DELETE“), ale pouze k logickému zneplatnění záznamu (provést operaci UPDATE) a musí být zaznamenáno kdo, kdy a v jakém stavu dat záznam logicky zneplatnil.

Všechny záznamy o činnosti v PIS musí být zabezpečeny proti:

* neoprávněnému přístupu k datům (zachování důvěrnosti);
* neoprávněné manipulaci (zachování integrity a prokazatelnosti, resp. principu nepopiratelnosti);
* ztrátě uložených informací v požadované době dostupnosti záznamů (zálohování a archivace).

Systém musí umožnit požadované výstupy podepisovat zaručeným podpisem prostřednictvím automatického volání prostředku zajišťujícího přiložení zaručeného elektronického podpisu v externím systému (bit4id – tokeny od České pošty).

**7.0 Rozhraní systému**

Jsou požadovány formáty výstupních sestav, které budou snadno uchopitelné v prostředí zúčastněných organizací. Zejména se jedná o přenositelné a otevřené formáty (ODF, PDF a další) a formáty Microsoft Office (XLSX, DOCX a další). Je požadována možnost exportu dat z výstupních sestav nebo přímá tvorba datového výstupu namísto sestavy, a to do některého z otevřených standardních datových formátů (CSV, XML, TXT apod.). Veškeré výstupy dat z PIS budou chráněny přístupovými právy.

Nový PIS by měl umožnit uživatelskou tvorbu výstupních sestav (generátor sestav). Je požadována uživatelská přívětivost a nízká náročnost tvorby sestav, která nebude vyžadovat žádné specifické programátorské schopnosti a znalosti. Generátor sestav by měl umožňovat vytvářet jak textové, tak i grafické objekty (grafy, tabulky, diagramy) a uživatelskou definici grafické podoby sestavy (layout).

Nový PIS musí umožnit realizovat všechny potřebné vazby na okolní systémy (viz příloha č. 7 smlouvy). V praxi se jedná jak o kompletní náhradu všech existujících vazeb stávajících PIS na okolní systémy, tak i o požadavky na realizaci vazeb nových.

**8.0 Školení**

Dodavatel zajistí uživatelská a administrátorská školení Klíčových uživatelů na základě dílčích objednávek, konkrétně pro:

Mzdová účetní

Personalistka

Informatik

Pro funkcionality pokrývající činnosti Aktivního uživatele a Pasivního uživatele bude k dispozici příslušná dokumentace a video nápověda přístupná z prezentační vrstvy systému (portálu).

**9.0 Implementace a migrace dat**

Dodavatel v rámci předimplementační analýzy navrhne rozhraní a postupy pro migrace veškerých dat ze stávajícího systému a popíše nezbytnou organizační a technickou součinnost. Data zahrnují jak podklady pro číselníky nutné pro provoz nového systému, tak historická data.

Veškeré migrace dat budou realizovány pouze v rámci testovací a provozní infrastruktury Zadavatele.

**10.0 Podpora, provoz a rozvoj PIS**

Provoz PIS spočívá zejména v konzultacích a v řešení konkrétních požadavků Zadavatele souvisejících se zabezpečením provozu PIS, jde například o analýzu/řešení výkonnostních problémů, optimalizace aplikace z hlediska kvality dat, uživatelského prostředí a správy aplikace (PIS), zajištění nápravy při zjištění chyb aplikace, jednorázové individuální nebo dávkové opravy dat, úpravy datového modelu, úpravy on-line částí aplikace, úpravy programů/scriptů pro dávková zpracování, konzultace k migracím a zajištění migrace a provozu na nové verzi technologií, operativní řešení problémů s funkčností PIS, zajištění podpory provozního zpracování, pomoc při zjišťování příčin chybových stavů, implementaci opatření plynoucích ze zajištění kybernetické bezpečnosti a zajištění souladu s GDPR.

Úprava a rozvoj spočívá především v modifikaci PIS nebo tvorbě nových částí (modulů), nebo v realizaci napojení na další externí systémy spočívající zejména v promítání potřebných změn vyplývajících z vývoje tuzemské i evropské legislativy vztahující se k personálnímu systému, přizpůsobování obecnému vývoji v oblasti informačních technologií a požadavkům na nové funkcionality vyplývajících z potřeb zadavatele, posílení bezpečnosti.

Po celou dobu provozu PIS je požadována realizace nových uživatelských a technických rozvojových požadavků (technický rozvoj systému), které budou rozšiřovat nebo měnit funkčnost systému nad rámec funkčních a nefunkčních požadavků vymezených v zadávací dokumentaci.

MAINTENANCE PIS - Služby aplikační podpory:

# 10.1 Služba 01

|  |  |
| --- | --- |
| Popis služby | Služba bude zajišťovat činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory uživatelů PIS.  |
|   |
| **Tato služba bude obsahovat zejména následující činnosti:**  |
| ·         Podpora aplikace  |
| o Plánování a řízení aktualizace aplikace včetně nasazení nových verzí (*Dodavatel aplikace je zodpovědný za aktualizaci aplikace* |
|   |
| ·         Podpora provozu  |
| o   Zajištění dostupnosti aplikace  |
| o   Řešení incidentů  |
| o   Konzultace související s řešením incidentů a problémů  |
|   |
|   |
| ·         Zálohování a obnova  |
| o   Nastavení a aktualizace parametrů zálohování  |
| o   Definování požadavků na obnovu  |
|   |
|   |
| ·         Součinnost se 3. stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému a řešení problémů  |
| o   Služba Helpdesk  |
|   |
| ·         Zajištění podpory 2. úrovně *(centrální kontaktní místo a plnění role 1. úrovně podpory zabezpečuje dodavatel INFRA*)  |
| ·         Zajištění služby spočívá v závazku Dodavatele technicky, organizačně a personálně zajistit možnost efektivní komunikace Zadavatele s odbornými pracovníky Dodavatele prostřednictvím telefonického spojení, emailu, případně webového portálu, a to o všech záležitostech provozní podpory systému a zahrnuje:  |
| o   Příjem, evidenci, potvrzování a vyřizování hlášení o vadách PIS.  |
| o   Konzultační podporu používání implementovaných procesů PIS.  |
| o   Zajištění odborné pomoci uživateli při zpracování komplikovaných případů  |
| o   Konzultace k legislativním a systémovým aktualizacím PIS.  |
| o   Příjem, evidenci, potvrzování požadavků na konzultace k věcným a technickým záležitostem provozu a rozvoje informačního systému.  |
| o   Příjem zadání na vyžádaný další rozvoj poskytovaného informačního systému.  |
| o   Vyhodnocení zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy a jejich zveřejnění pro uživatele a návrh na zefektivnění aplikačního programového vybavení  |
| o   Zpracování návrhů na dodatečná odborná školení uživatelů  |
| o   Řízený přístup pověřených pracovníků Zadavatele k evidenci výše uvedených hlášení a požadavků  |
|   |
| ·         Komunikace se Zadavatelem  |
| o Průběžná informovanost Zadavatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků  |
| o Informování Zadavatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách systémů, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek a dalších podstatných událostech  |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). |
| Sledované období | kalendářní měsíc |
|  |
|  |

**SLA parametry**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Služba | Dostupnost služby měsíční (v %) | Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost PIS v produkčním prostředí | 98 | 120 | Po - Pá 7:00-20:00 |
| Dostupnost podpory | 98 | 120 | Po - Pá 8:00-17:00 |

Dostupnost služby znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat, a to s dobou odezvy obvyklou v místě a čase, s přihlédnutím k otevřeným incidentům. V opačném případě je služba nedostupná. Dostupnost se vypočítává pouze z období stanoveného sloupcem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby.

Do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost dodavatele služby (včetně zdrojů Zadavatele).

Za každé jednotlivé překročení stanoveného parametru dostupnosti služby bude uplatněna ze strany Zadavatele sankce stanovená Smlouvou.

## 10.2 Služba 02

|  |  |
| --- | --- |
| Popis služby | Služba bude zajišťovat činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory uživatelů PIS.  |
|   |
| **Tato služba bude obsahovat zejména následující činnosti:**  |
| ·         Sledování legislativních, metodických a technických změn vč. jejich důsledků do PIS Zadavatele (dále též „legislativní změny“) |
| o práva EU, práva ČR, usnesení vlády ČR, sdělení a metodických pokynů MF zveřejněných na webových stránkách MF nebo ve Finančním zpravodaji a to zejména v oblasti státního rozpočtu, daní, finanční kontroly, platebního styku, účetnictví, výkaznictví, statistiky |
|   |
| ·         Realizace legislativních změn (update) do PIS (dále též "legislativní údržba") |
| o   na základě zajištění legislativních změn nebo legislativních změn oznámených Zadavatelem navrhnout řešení |
| o   realizace legislativních změn a jejich včasná implementace do řešení PIS |
|   |
| ·         Maintenance customizací |
| o   údržba realizovaných specifických úprav řešení |
|   |
| ·         Odstraňování vad aplikace |
| o   Oprava vad |
| o   nasazení opravných verzí |
|   |
| ·         Konzultace související s řešením legislativní údržby, údržbou realizovaných úprav specifického řešení a opravou vad |
|   |
| ·         Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn |
| Akceptace služby | Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Zadavatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.  |
| Sledované období | kalendářní měsíc |

**SLA parametry – Incident management**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategorie vady/chyby | Reakční doba | Doba pro opatření nebo dočasné řešení | Doba odstranění vady |
| Kategorie A (Kritická chyba) | 2 hodiny | 5 hodin | Následující pracovní den |
| Kategorie B (Závažná chyba) | 6 hodin | 20 hodin | 50 hodin |
| Kategorie C (Drobná chyba) | 10 hodin | x | 200 hodin |

* **Reakční doba** – nejpozději do této doby musí Dodavatel Zadavateli potvrdit přijetí požadavku s nahlášenou vadou/chybou.
* **Doba pro opatření nebo dočasné řešení** – nejpozději do této doby musí být vada/chyba odstraněna alespoň náhradním řešením, které bude co nejvíce eliminovat případnou škodu Zadavatele a zároveň nebude Zadavateli způsobovat výrazně zvýšenou pracnost při zpracování.
* **Doba pro odstranění vady** – nejpozději do této doby musí být vada zcela odstraněna.

„Reakční doba“, „Doba pro opatření nebo dočasné řešení“ a „Doba pro odstranění vady“ jsou počítány jen v rámci trvání provozní doby a počínají běžet okamžikem nahlášení vady.

Pokud tento okamžik nastane mimo provozní dobu, počínají tyto doby běžet od nejbližšího budoucího počátku provozní doby.

Dohodou mezi Zadavatelem a Dodavatelem může být tato lhůta prodloužena v případě, kdy Dodavatel prokáže objektivní důvody, které mu brání v odstranění vady.

Kategorizace vady/chyby je totožná s kategorizací vad při předání a převzetí díla při akceptačním řízení a je uvedena ve Smlouvě.

**SLA parametry – Realizace legislativních změn**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Parametr | Popis | Priorita | Doba |
| Termín vydání | Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu mezi Dodavatelem a Zadavatelem na vydání nové verze PIS do produkce v souvislosti s legislativními změnami | N/A | N/A |

**SLA parametry – Aktualizace dokumentace**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Parametr | Popis | Priorita | Doba |
| Doba vyřešení | Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od vydání nové verze PIS do produkce do schválení aktualizované dokumentace a konfigurační databáze | N/A | 15 pracovních dní |

Za každé jednotlivé překročení stanovené doby vyřešení nebo plnění bude uplatněna ze strany Zadavatele sankce stanovená Smlouvou

## 10.3 Služba 03

|  |  |
| --- | --- |
| Popis služby | Služba bude zajišťovat rozvoj a úpravy specifického PIS podle požadavků Zadavatele (customizace), které nejsou předmětem uvedeném v Služba 1 a Služba 2. |
|   |
| **Tato služba bude obsahovat zejména následující činnosti:**  |
| ·         Služby rozvoje aplikace |
| o Podpora uživatelů při definicí požadavků na změny a rozvoj aplikace |
| o Zpracování návrhu řešení požadovaných změn nebo rozšíření aplikace |
| o Realizace úprav a změn – analytické, programátorské, testovací, implementační a další práce, zpracování dokumentace. |
|   |
|   |
| Dodavatel předloží Zadavateli na základě požadavků Zadavatele nabídku, na jejímž základě Zadavatel vystaví dílčí písemnou objednávku. V dílčí písemné objednávce bude stanoven též termín realizace, SLA, cena a akceptační kritéria. Na základě objednávek předaných Zadavatelem Dodavateli připraví Dodavatel kapacitu odborných konzultantů (programátorů) a poskytne zákazníkovi příslušnou podporu v podobě vybraných a odpovídajících služeb při definování a vytváření požadavků na úpravy aplikačního SW vybavení včetně programování nových funkcionalit. |
| Akceptace služby | Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Zadavatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu. |
| Předpokládaný rozsah služby | Předpokládaný rozsah poskytování sluýby za období 12 měsíců bude 10 člověkodní |
| Sledované období | kalendářní měsíc |

**SLA parametry – Release management**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Parametr | Popis | Priorita | Doba |
| Termín vydání | Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu mezi Zadavatelem a Dodavatelem na vydání nové vrze PIS do produkce | N/A | N/A |

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Zadavatele sankce stanovená Smlouvou.

**SLA parametry – Aktualizace dokumentace**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Parametr | Popis | Priorita | Doba |
| Doba vyřešení | Dobou vyřešrení se myslí čas, který uplyne od vydání nové verze PIS do produkce do schválení aktualizované dokumentace. | N/A | 15 pracovních dní |

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Zadavatele sankce stanovená Smlouvou.

## 10.4 Služba 04

|  |  |
| --- | --- |
| Popis služby | Služba bude zajišťovat konzultační činnosti (mimo konzultace související s řešením incidentů a problémů dle KL001 a konzultace související s řešením legislativní údržby, údržbou realizovaných úprav specifického řešení PIS Zadavatele a opravou vad dle KL002) zejména v následujících oblastech: |
|   |
|  |
|   |
| o podpora nových uživatelů při využívání aplikace a jednotlivých modulů |
| o Podpora při práci s daty, při jejich výběru, třídění a filtrování |
| o Podpora reportingu, dolování a analýz dat z aplikace |
| o Další konzultační činnosti dle požadavků Zadavatele (speicální postupy, podpora analytika aplikace atd.) |
|   |
| Dodavatel předloží Zadavateli na základě požadavků Zadavatele nabídku, na jejímž základě Zadavatel vystaví dílčí písemnou objednávku. V dílčí písemné objednávce bude stanoven též termín realizace, SLA, cena a akceptační kritéria. Na základě objednávek předaných Zadavatelem Dodavateli připraví Dodavatel kapacitu odborných konzultantů a poskytne Zadavateli v dohodnutých termínech příslušnou podporu v podobě vybraných a odpovídajících služeb. |
| Akceptace služby | Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Zadavatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu. |
| Předpokládaný rozsah služby | Předpokládaný rozsah poskytování služby za období 12 měsíců bude 7,5 člověkodní. |
| Sledované období | kalendářní měsíc |

## 10.5 Služba 05

|  |  |
| --- | --- |
| Popis služby | Služba bude zajišťovat školící činnosti zejména v následujících oblastech: |
|   |
|  |
| o Školení pro administrátory a uživatele aplikace |
| o Školení nových funkčností pro uživatele (legislativní změny, upgrade aplikace) |
| o Školení pro analytiky dat, dolování a analýzy dat, reporting atd. |
| o Tvorba školící dokumentace v tištěné a elektronické podobě |
| o Příprava školících databází včetně pomoci s přípravou anonymizace dat |
|   |
| Na základě objednávek předaných Zadavatelem Dodavateli připraví Dodavatel kapacitu odborných lektorů a poskytne Zadavateli v dohodnutých termínech příslušná školení. Zadavatel zajistí školící místnost v prostorách budovy Ministerstva dopravy nebo v prostorách OSS vybavenou výpočetní technikou a příslušnými přístupy do školících systémů. V případě nedostatečné kapacity školící místnosti Zadavatele se předpokládá i využití školících prostor Dodavatele. |
| Akceptace služby | Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Zadavatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu. |
| Předpokládaný rozsah služby | Předpokládaný rozsah poskytování služby za období 12 měsíců bude 3 člověkodny. |
| Sledované období | kalendářní měsíc |