



Veřejná zakázka: „**Dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů**“
Výzva k podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu

Výzva k podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu

Kraj Vysočina jako zadavatel vyhláší v souladu
s „Pravidly Rady Kraje Vysočina pro zadávání veřejných zakázek“ a podmínky
pro předložení nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu

Název veřejné zakázky:	Dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů
Zadavatel	
Název:	Kraj Vysočina
IČO :	70890749
Adresa sídla:	Žižkova 57, Jihlava
Právní forma:	Vyšší územně samosprávný celek
Osoby oprávněné za zadavatele jednat:	Ing. Vladimír Novotný, náměstek hejtmana
Kontaktní osoby:	
Profil zadavatele:	https://ezak.kr-vysocina.cz/profile_display_111.html

1. Předmět veřejné zakázky

Předmětem plnění veřejné zakázky je dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů a tvorbu procesní dokumentace Kraje Vysočina.

Předmět veřejné zakázky je blíže specifikován v Příloze č. 2 – Obchodní podmínky – text smlouvy o dílo a v Příloze č. 3 – Obchodní podmínky – text servisní smlouvy této výzvy.

2. Termíny plnění zakázky a další podmínky

Předpokládaný termín uzavření smluv: po ukončení zadávacího řízení. Termín plnění smlouvy do 30. 9. 2019.

Místem plnění veřejné zakázky: Žižkova 57, Jihlava.

Servisní smlouva bude uzavřena na dobu neurčitou.

3. Podmínky a požadavky na zpracování nabídky

3.1 Požadavky na identifikaci dodavatele

Dodavatel v nabídce uvede své základní identifikační údaje.

3.2 Požadavky na prokázání splnění kvalifikace

Zadavatel požaduje prokázání splnění následujících kritérií kvalifikace.

- a) **Profesní způsobilost** splní dodavatel, který předloží prostou kopii **výpisu z obchodního rejstříku** nebo jiné obdobné evidence, pokud právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje. Výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence nesmí být ke dni podání nabídky starší 3 měsíců. Kritérium kvalifikace **lze splnit i uvedením URL adresy výpisu z obchodního rejstříku** – viz Krycí list.
- b) **Účastník předloží čestné prohlášení o tom, že subjekt nemá v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek, splatný nedoplatek na pojistném či na penále na veřejné zdravotní pojištění nebo splatný nedoplatek na pojistném nebo penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.**
- b) **Technickou kvalifikaci** splní dodavatel, který předloží **seznam významných zakázek** poskytnutých dodavatelem včetně uvedení ceny, doby jejich poskytnutí a identifikace objednatele včetně kontaktní osoby objednatele (dle vzoru v Krycím listu).

Pro prokázání splnění kritéria kvalifikace dodavatele musí ze seznamu významných zakázek vyplývat, že dodavatel **v posledních 3 letech před zahájením výběrového řízení řádně realizoval alespoň: 3 zakázky obsahující dodání a implementaci SW nástroje pro modelování procesů a tvorbu procesní dokumentace.**

Zadavatel stanoví, že dodavatel může prokázat určitou část technické kvalifikace požadované zadavatelem (významné zakázky) **prostřednictvím jiných osob** (poddodavatel nebo společná nabídka). Dodavatel je v takovém případě povinen zadavateli v nabídce **předložit písemný závazek takové jiné osoby k poskytnutí příslušného plnění určeného k plnění veřejné zakázky, a to (alespoň) v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele.** Tato jiná osoba pak současně bude uvedena v seznamu poddodavatelů v příloze smlouvy a její změna v průběhu plnění bude možná pouze při prokázání, že novou osobou jsou splněny příslušná kritéria kvalifikace, které nahrazovaná osoba za dodavatele prokázala ve výběrovém řízení.

3.3 Požadavky na vázanost nabídkou

Dodavatel je vázán obsahem nabídky po celou dobu běhu zadávací lhůty, všechny údaje uvedené v jeho nabídce musí být pravdivé, dodavatel nesmí zamlčet žádné skutečnosti podstatné pro jeho způsobilost k realizaci zakázky a být připraven spolehlivě a bez průtahů splnit veškeré podmínky dle této výzvy.

Zadávací lhůta trvá po dobu 60 dnů od posledního dne lhůty pro podání nabídek.

3.4 Požadavky na variantní řešení nabídky

Zadavatel nepřipouští variantní řešení nabídky. Nabídky obsahující variantní řešení budou vyřazeny a dodavatel vyloučen z výběrového řízení této zakázky.

3.5 Požadavky na jazyk nabídky

Nabídka bude zpracována v **českém jazyce**. V případě dokladů, jejichž originály jsou v jiném jazyce než českém, připojí dodavatel v nabídce jejich překlad do českého jazyka. V případě pochybností o správnosti překladu jednotlivých dokumentů je zadavatel oprávněn si od dodavatele vyžádat úřední překlad do českého jazyka.

Povinnost připojit k dokladům překlad do českého jazyka se nevztahuje na doklady, které jsou vyhotoveny ve slovenském jazyce.

3.6 Požadavky na zpracování nabídkové ceny

Celková nabídková cena bude dodavatelem uvedena jako cena za dílo v korunách českých dle Přílohy č. 2 této výzvy s a bez DPH a cena za roční servis v korunách českých dle Přílohy č. 3 této výzvy s a bez DPH. Cena za roční servis bez DPH nesmí překročit 8% ceny díla bez DPH. V případě porušení této podmínky bude nabídka účastníka vyřazena z dalšího hodnocení. Ceny budou stanoveny jako celková částka zahrnující celý předmět veřejné zakázky a všechny činnosti nezbytné k jeho splnění dle zadávacích podmínek, tj. včetně obchodních podmínek dle textu smlouvy v Příloze č. 2 a 3 výzvy. Ceny uvedené dodavatelem zahrnují veškeré náklady dodavatele nutné k řádné realizaci zakázky a jsou cenami nejvýše přípustnými a neměnnými; změna jednotkových cen bude možná pouze za podmínek uvedených v obchodních podmínkách.

3.7 Požadavky na náležitosti a členění nabídky

Nabídka bude členěna na následující po sobě jdoucí části:

Část A: **Doklady prokazující splnění kvalifikace** dle čl. 3.2 této výzvy.

Část B: **Doplňené návrhy smluv** dle Přílohy č. 2 a 3 této výzvy. Návrhy smluv nemusí být podepsané.

4. **Obchodní a platební podmínky**

Zadavatel stanovil obchodní a platební podmínky pro realizaci veřejné zakázky formou závazného textu smluv, které jsou Přílohou č. 2 a 3 výzvy. Smlouvy budou uzavřeny s vybraným dodavatelem dle Přílohy č. 2 a 3 doplněné na vyznačených místech o údaje z nabídky dodavatele. Dodavatel ve své nabídce předloží doklady a údaje dle čl. 3.7 výzvy.

5. **Způsob podání nabídky, vysvětlení zadávací dokumentace**

Dodavatel podá nabídku písemně v listinné podobě; součástí nabídky bude i elektronická kopie (sken) nabídky na záznamovém nosiči (CD, DVD, USB), krycí list a rozpočet ve formátu MS Word resp. MS Excel.

Nabídka musí být podána v řádně uzavřené, neprůhledné obálce zabezpečené v místě uzavření obálky prostředky proti neoprávněné manipulaci, označena bude názvem zakázky, obchodním jménem dodavatele a slovem „NEOTVÍRAT“.

Nabídky musí být zadavateli doručeny do konce lhůty pro podání nabídek. Nabídky, které budou zadavateli doručeny po skončení lhůty pro podání nabídek, zadavatel neotvírá a v průběhu výběrového řízení k ní nepřihlíží.

Dodavatelé mohou požadovat písemně vysvětlení zadávacích podmínek. Dotazy k zadávacím podmínkám (žádost o vysvětlení) je možné zasílat písemnou formou listině nebo elektronicky (e-mailem) kdykoliv v průběhu lhůty pro podání nabídek, žádost však musí být zadavateli doručena nejpozději **4 pracovní dny před uplynutím lhůty pro podání nabídek**. Žádost o vysvětlení zadávacích podmínek musí být doručena zadavateli kontaktní osobě uvedené v záhlaví výzvy. Vysvětlení zadávacích podmínek může zadavatel poskytnout i bez předchozí žádosti. Zadavatel si vyhrazuje neodpovědět na žádost o vysvětlení, která není doručena ve lhůtě uvedené výše. Zadavatel poskytne vysvětlení zadávacích podmínek, včetně přesného znění žádosti, uveřejním na profilu zadavatele.

6. Lhůta a místo pro podání nabídky

Lhůta pro podání nabídky končí dne **17. 6. 2019 v 14:00 hod.** Rozhodným okamžikem doručení nabídky je převzetí nabídky zadavatelem v místě jeho sídla (podatelna), viz záhlaví této výzvy. Včasné doručení nabídky je rizikem dodavatele.

7. Otevírání obálek s nabídkami, posouzení a hodnocení nabídek

Po uplynutí lhůty pro podání nabídek zadavatel zkontroluje, zda byly podány včas a nabídky otevře. Nabídky podané po skončení lhůty pro podání nabídek se neotevírají. Pokud nabídka nebude úplná nebo nebude obsahovat veškeré doklady a informace ve formě stanovené touto výzvou, bude to mít za následek vyloučení dodavatele z tohoto výběrového řízení. Zadavatel má však právo vyzvat dodavatele k poskytnutí doplňujících informací, dokladů či vysvětlení k jeho nabídce; doplněním nebo objasněním nabídky nesmí být změněna nabídková cena a/nebo údaje a informace, které jsou předmětem hodnocení.

Hodnocení nabídek bude provedeno podle kritéria **ekonomická výhodnost nabídky**. Předmětem hodnocení bude:

- modelování vzorového procesu stanoveného zadavatelem,
- nabídková cena za dodávku systému dle Přílohy č. 2 výzvy.

1) Modelování vzorového procesu stanoveného zadavatelem – váha kritéria 60%

Bodové hodnocení v rámci subkritéria:

Popis subkritéria	Počet bodů
Jakým způsobem a jak snadná je obsluha a složitost nástroje z pohledu modeláře/návrháře (tvorba diagramů, administrace procesů, kontextová nápověda k jednotlivým činnostem včetně hypertextových odkazů a příloh)	
Jako nejvýhodnější bude hodnocena nabídka, kdy: • obsluha nástroje pro modeláře je intuitivní, přehledná, s dostatečnými možnostmi pro připojení souvisejících informací pro koncové uživatele. Modelace jednoduchých procesů není podmíněna dopředným naplněním nesouvisejících činností/číselníků, • modelář má možnost vkládat přílohy v jiných formátech, než je vymezeno v rámci povinné technické specifikace (požadavek ID 5 viz Příloha č. 1 – Technické specifikace výzvy), tj. nestrukturované informace, kterými chce uživateli přiblížit daný krok procesu, a to jednoduchým způsobem k jakékoliv části procesu.	Max 60 bodů
Zobrazení namodelovaných procesů pro veřejnost v prohlížeči (např. off-line zobrazení).	
Jako nejlépe hodnocená nabídka bude hodnocena nabídka, která umožňuje stejný rozsah zobrazení informací namodelovaných procesů pro veřejnost jako pro uživatele systému včetně úplné grafické podoby a kompletního zobrazení souvisejících textů.	Max 40 bodů

Definovaný vzorový proces bude jednotlivými účastníky prezentován zadavateli v praktické ukázce na verzi SW, která bude součástí dodávky předmětu veřejné zakázky. Předpokládána doba trvání praktické ukázky by neměla přesáhnout 60 minut přímo v nabízeném SW. K praktické ukázce bude účastník písemně vyzván. V rámci ukázky účastník předvede namodelovanou část procesu tak, aby bylo zjevné naplnění výše uvedených kritérií.

Při hodnocení subkritéria je rozhodující počet bodů udělených namodelovanému vzorovému procesu.

Jako nejvhodnější nabídka bude hodnocena nabídka s nejvyšším počtem bodů.

Pro hodnocení nabídek použije hodnotící komise bodové rozmezí 0 až 100 bodů (přičemž

naplnění první položky subkritéria bude hodnoceno max. 60ti body a naplnění druhé položky subkritéria bude hodnoceno max. 40ti body). Každé jednotlivé nabídce bude dle dílčího kritéria přidělena bodová hodnota, která odráží úspěšnost předmětné nabídky v rámci dílčího kritéria. Pro kritérium „Modelování vzorového procesu stanoveného zadavatelem“ získá hodnocená nabídka bodovou hodnotu, která vznikne násobkem 100 a poměru hodnoty hodnocené nabídky k nejlépe hodnocené nabídce.

Hodnotící komise vypočítá bodové hodnocení podle vzorce:

$$\text{počet bodů 1. subkritéria} = \frac{\text{hodnocená nabídka}}{\text{nejlépe hodnocená nabídka}} \times 100 \text{ (bodů)}$$

Takto vypočtené hodnocení bude stanoveno v bodech na 2 desetinná místa a bude dále násobeno vahou prvního dílčího hodnotícího kritéria modelování vzorového procesu stanoveného zadavatelem (60 %).

2) Nabídková cena - váha kritéria 40%

Při hodnocení nabídkové ceny je rozhodující cena bez DPH.

Jako nejvhodnější nabídka bude hodnocena nabídka s nejnižší nabídkovou cenou bez DPH.

Pro hodnocení nabídek použije hodnotící komise bodové rozmezí 0 až 100 bodů. Každé jednotlivé nabídce bude dle dílčího kritéria přidělena bodová hodnota, která odráží úspěšnost předmětné nabídky v rámci dílčího kritéria. Pro číselně vyjádřitelné kritérium „Nabídková cena“ získá hodnocená nabídka bodovou hodnotu, která vznikne násobkem 100 a poměru hodnoty nejvhodnější nabídky k hodnocené nabídce.

Hodnotící komise bude hodnotit nabídkovou cenu v Kč bez DPH, a to podle její absolutní výše. Hodnotící komise vypočítá bodové hodnocení podle vzorce:

$$\text{počet bodů 2. subkritéria} = \frac{\text{nejnižší nabídková cena}}{\text{hodnocená nabídková cena}} \times 100 \text{ (bodů)}$$

Takto vypočtené hodnocení bude stanoveno v bodech na 2 desetinná místa a bude dále násobeno vahou druhého dílčího hodnotícího kritéria – nabídková cena (40 %).

Celková hodnota kritéria **ekonomická výhodnost nabídky** je dána součtem bodů obou dílčích hodnotících kritérií. Nabídka s nejvyšším počtem bodů je ekonomicky nejvýhodnější.

Dodavateli, jehož nabídka bude vybrána jako nejvýhodnější, vznikne dnem doručení rozhodnutí zadavatele o výběru nejvhodnější nabídky právo a povinnost uzavřít se zadavatelem bez zbytečného odkladu smlouvu. Pokud vybraný dodavatel odmítne uzavřít smlouvu nebo neposkytne součinnost k jejímu uzavření, je zadavatel oprávněn vybrat k plnění veřejné zakázky dodavatele na dalším pořadí. Takto smí zadavatel postupovat opakovaně.

8. Ostatní podmínky

Každý dodavatel může podat pouze jednu nabídku. Žádná osoba se nesmí zúčastnit tohoto výběrového řízení jako dodavatel více než jednou, a to ani ve sdružení dodavatelů podávajícím společnou nabídku.

Náklady dodavatelů spojené s účastí v tomto výběrovém řízení zadavatel nehradí. Podané nabídky nebudou dodavatelům vráceny. Zadavatel prohlašuje, že poskytnuté údaje

o jednotlivých dodavatelích bude je využívat jen pro účely tohoto výběrového řízení, popř. pro účely uložené mu právními předpisy vztahujícími se k veřejným zakázkám a ve vztahu k oprávněným kontrolním a auditním orgánům.

Zadavatel je oprávněn toto výběrové řízení kdykoliv zrušit, a to až do uzavření smlouvy s vybraným dodavatelem.

Zadavatel upozorňuje, že v rámci veřejné zakázky jsou jím i administrátorem veřejné zakázky zpracovávány některé osobní údaje z nabídek dodavatelů – např. kontaktní údaje osob. Důvodem zpracování osobních údajů je skutečnost, že tyto osobní údaje jsou vyžadovány v zadávacích dokumentacích veřejných zakázek na základě podmínek zákona o zadávání veřejných zakázek. Zadavatel i administrátor zpracovává předmětné osobní údaje za účelem zpracování a administrace zadávacích a výběrových řízení veřejných zakázek.

Zadavatel výslovně upozorňuje, že na tuto veřejnou zakázku malého rozsahu nelze uplatnit postupy uvedené v zákoně č. 134/2016 Sb., neboť na ni v souladu s ustanovením § 31 cit. zákona zadavatel uplatňuje obecnou výjimku z povinnosti postupovat v zadávacím řízení. Pokud jsou proto v této výzvě a ostatních dokumentech zadavatele použity pojmy shodné s pojmy zákona, nelze z takové skutečnosti jakkoliv vyvozovat, že je pro takový pojem zákon uplatňován, vyjma případů, kdy je to výslovně uvedeno.

Tato výzva je současně zadávací dokumentací a spolu s přílohami uvedenými v jejím textu tvoří zadávací podmínky shora uvedené veřejné zakázky s reg. číslem a názvem projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_058/0007388, Efektivními a bezpečnými procesy ke zvýšení kvality Kraje Vysočina.

V Jihlavě dne 24.5.2019


Ing. Vladimír Novotný
náměstek hejtmána

Přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace¹

Příloha č. 2 – Obchodní podmínky, text smlouvy o dílo²

Příloha č. 3 – Obchodní podmínky, text servisní smlouvy³

Příloha č. 4 – Metodická příručka pro řízení procesů na Krajském úřadě Kraje Vysočina⁴

Příloha č. 5 – Vzorový proces, který má být namodelován⁵

Příloha č. 6 – Směrnice o řízení dokumentací⁶

Příloha č. 7 – Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina⁷

Příloha č. 8 – Oblasti provozní dokumentace⁸

¹ Příloha č. 1 je součástí výzvy

² Přílohu č. 2 tvoří samostatný dokument

³ Přílohu č. 3 tvoří samostatný dokument

⁴ Přílohu č. 4 tvoří samostatný dokument

⁵ Přílohu č. 5 tvoří samostatný dokument

⁶ Přílohu č. 6 tvoří samostatný dokument

⁷ Příloha č. 7 je součástí výzvy

⁸ Příloha č. 8 je součástí výzvy

Příloha č. 1 Technická specifikace

Předmětem veřejné zakázky je dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů a tvorbu procesní dokumentace.

Hlavním požadavkem na SW je možnost propojení modelování procesů a tvorby procesní dokumentace a dalších dokumentů, které z procesů vyplývají, například vnitřní předpisy. Modelování procesů bude v souladu s metodikou Krajského úřadu Kraje Vysočina, tedy bude podporovat notaci BPMN 2.0. Metodická příručka pro řízení procesů na Krajském úřadě Kraje Vysočina je Přílohou č. 4 této výzvy.

Povinné požadavky na SW:

Legenda:

P1 - povinné v okamžiku podání nabídky

P2 - povinné v průběhu implementace

ID	Požadavky	Priorita
1	SW umožňuje návrh a kreslení vnitřních procesů Kraje Vysočina, podporuje notaci BPMN 2.0 a navazuje na stávající systém modelování procesů (Příloha č. 4 - Metodická příručka pro řízení procesů na Krajském úřadě Kraje Vysočina).	P1
2	SW umožňuje modelaci směrnice jako AS-IS stavu procesu, optimalizování procesů a úpravu směrnice do TO-BE stavu.	P1
3	SW umožňuje poznámkování, komentování, tj. možnost psát a zároveň zobrazovat poznámky ke každé jednotlivé činnosti, propojení činnosti s textem pro zobrazení koncovému uživateli.	P1
4	SW umožňuje export výstupu procesního modelu ve tvaru webového rozhraní/off-line klienta (rozhraní) pro veřejnost.	P1
5	Výstup SW/každá namodelovaná činnost v grafickém zobrazení umožňuje odkazování do stávajících dokumentů, vnitřních předpisů, šablon, webových stránek, včetně doplnění vysvětlujícího textu nebo poznámky. SW podporuje připojení příloh minimálně ve formátu: pdf, doc, dot, xls, msg, jpg/png (včetně jejích mutací).	P1
7	SW umožňuje modelování pro více modelářů procesů včetně možnosti editace, případně různých úrovní uživatelských oprávnění.	P1
8	SW je v souladu s normou kybernetické bezpečnosti a řízení bezpečnosti informací dle ISO 27001, viz Příloha č. 7 - Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina.	P1
9	SW umožňuje automatické vytváření procesní dokumentace – vygenerování textového obsahu obrazců do dokumentu. Tedy export procesů v textovém souboru, který bude vstupem, podkladem pro další procesní dokumentaci, tvorbu vnitřních předpisů apod.	P1
10	Dodávaný SW umožňuje propojení se SW užívanými ve vnitřní síti Kraje Vysočina, tj. zejména import dat z datového skladu, personalistiky a synchronizaci s IDM/SSO (autentizace a autorizace uživatelů) a zároveň export dat do datového skladu.	P2
11	Preferovaný způsob integrace, výměny dat s ostatními aplikacemi pro výměnu dat mezi SW a aplikacemi pomocí API webových služeb (SOAP, REST) je XML.	P2
12	Dokumentace a kontextová nápověda je dodána v českém jazyce, přípustná výjimka je dokumentace ryze technického charakteru, kde je možné dodání dokumentace v jazyce anglickém (viz Příloha č. 8 – Oblasti provozní dokumentace).	P2
13	SW umožňuje provádět zálohování a archivaci dat za provozu interně určenými pracovníky Kraje Vysočina odboru informatiky, a to bez součinnosti dodavatele.	P2

14	SW podporuje verzování modelů procesů (výstupů SW) v rámci řízené dokumentace	P1
15	SW nabízí tři úrovně zobrazování/práce s SW: - plná administrace, uživatelské rozhraní, a to v rámci architektury roli administrátora (full práva pro administraci), - uživatelské zobrazení modelář/návrhář (práva vytvářet kompletní modelaci procesů včetně tvorby souvisejících textových komentářů a hypertextových odkazů a připojování souborů), - uživatelské rozhraní pro koncové uživatele se zobrazením přidělených relevantních diagramů s popisy/úkoly), - zobrazení diagramů v prohlížeči pro veřejnost (postačí off-line zobrazení). Uživatelské rozhraní je lokalizováno do českého jazyka.	P1
16	Aktualizace SW probíhá formou vzdálené aktualizace celého řešení bez nutnosti instalace komponent na koncových stanicích.	P1



Veřejná zakázka: „**Dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů**“
Příloha č. 2 Výzvy: Obchodní podmínky, text smlouvy o dílo

SMLOUVA O DÍLO

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

mezi

I. Smluvní strany

Kraj Vysočina

se sídlem Žižkova 57, 587 33 Jihlava
zastoupený: Ing. Vladimír Novotný, náměstek hejtmana
IČO: 70890749

bankovní spojení:

číslo účtu:

dále jen "Objednatel"

a

[bude doplněno dle krycího listu],

se sídlem [bude doplněno dle krycího listu],

IČO: [bude doplněno dle krycího listu]

DIČ: [bude doplněno dle krycího listu]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v [bude doplněno dle OR], oddíl [bude
doplněno dle OR], vložka [bude doplněno dle OR]

číslo účtu: [bude doplněno dle krycího listu]

dále jen "Dodavatel"

II. Účel Smlouvy

Účelem této smlouvy je dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů a tvorbu
procesní dokumentace blíže specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „dílo“).

III. Předmět Smlouvy

Předmět této smlouvy je vymezen v Příloze č. 1 a 2 této smlouvy.

Součástí předmětu díla je instalace, kompletní oživení systému a základní zaškolení obsluhy
pro práci s dodávkou.

IV. Čas, místo a způsob plnění

- 1) Smluvní strany se dohodly, že dílo bude zahájeno po nabytí účinnosti této smlouvy a bude
dokončeno do 30. 9. 2019.
- 2) Místem plnění této Smlouvy (provedení a předání díla) jsou prostory Objednatele, pokud
není dohodnuto jinak.

V. Cena za dílo

- 1) Celková cena, kterou se Objednatel zavazuje zaplatit za řádné splnění předmětu této Smlouvy, činí [BUDE DOPLNĚNO DODAVATELEM] Kč (slovy: [BUDE DOPLNĚNO DODAVATELEM] korun českých) bez DPH.
- 2) K celkové ceně bude připočteno DPH v zákonné výši.

VI. Platební podmínky

- 1) Cena za dílo bude uhrazena po řádném předání a převzetí díla Objednatelem, a to na základě faktury vystavené Dodavatelem. Minimální lhůta splatnosti faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 2) Cena je stanovena jako nejvýše přípustná a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 3) Účastníci sjednávají, že cena bude navýšena, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH v době od uzavření smlouvy do protokolárního předání příslušné části díla. Navýšení sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají, že cena díla bude snížena, a to v případě snížení zákonné sazby DPH v době od uzavření smlouvy do protokolárního předání příslušné části díla. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH.
- 4) Dodavatel na sebe převzal v souladu s ustanovením § 1765 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) nebezpečí změny okolností, přičemž před uzavřením Smlouvy plně zvážil hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a je si plně vědom okolností Smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření Smlouvy nastat. Tuto Smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoliv její části.
- 5) Bankovní účet uvedený Dodavatelem na jím vystaveném daňovém dokladu za účelem úhrady kupní ceny musí odpovídat bankovnímu účtu zveřejněnému dle ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) příslušným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- 6) Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Dodavatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Dodavatelem.
- 7) Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). Každá faktura musí být Dodavatelem označena reg. číslem a názvem projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_058/0007388, Efektivními a bezpečnými procesy ke zvýšení kvality Kraje Vysočina. V opačném případě je Dodavatelem vystavený daňový doklad vrácen Objednatelem Dodavateli.
- 8) Daňový doklad Dodavatele musí být vystaven v souladu s požadavky právních předpisů na daňové doklady. Daňový doklad platí jako došlý v den, kdy byl v originále s přílohami prokazatelně doručen Objednateli. Objednatel je oprávněn vrátit daňový doklad do 14 kalendářních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě či obecně platným právním předpisům, nebo není-li možné jej zkontrolovat. Byl-li daňový doklad takto vrácen, není Objednatel v prodlení s placením ceny. Lhůta splatnosti se počítá ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli. Není-li daňový doklad ve lhůtě 14 kalendářních dnů vrácen, platí, že s ním Objednatel souhlasí.

VII. Požadavky na součinnost

- 1) Dodavatel se zavazuje provést proces implementace tak, aby nedošlo k ohrožení ani omezení provozu zdrojových aplikací a databází.

- 2) Dodavatel se zavazuje provést proces implementace v souladu s provozním řádem Technologického centra kraje.
- 3) Dodavatel je povinen plnit Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina uvedené v příloze č. 3 této smlouvy.
- 4) Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost spočívající v:
[BUDE DOPLNĚNO DODAVATELEM]

Objednatel si vyhrazuje právo vynechat nebo změnit navržená ustanovení o součinnosti, pokud by Dodavatelem ustanovené požadavky na součinnost ohrožovala nebo omezovala jeho provoz nebo by byla jednostranně nevýhodná.

VIII. Ochrana nehmotných statků, důvěrnost a ochrana informací

- 1) Tento článek smlouvy se uplatní tehdy, jestliže součástí díla bude nehmotný statek, jenž je předmětem úpravy zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon). Dodavatel touto smlouvou poskytuje objednateli právo na jakékoliv v současnosti známé využití, zejména další zpracování a úpravu díla, jakož i nehmotných statků, které jsou v tomto díle zpracovány, včetně práva objednatel udělit dalším osobám podlicenci k využití díla včetně nehmotných statků v tomto dokumentu zpracovaných.
- 2) Dodavatel udělí objednateli nevýhradní licenci k užití díla.
- 3) Objednatel je oprávněn dílo užit všemi způsoby. Za tímto účelem je objednatel oprávněn dílo dále zpracovávat a upravovat.
- 4) Objednatel je oprávněn udělit podlicenci k užití díla. Objednatel je oprávněn zejména udělit bezúplatnou podlicenci k užití díla V případě, že o udělení podlicence bude požádáno v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, bude podlicence poskytnuta za jednorázovou úplatu ve výši 10 000 000 Kč.
- 5) Odměna za užití nehmotného statku je již zahrnuta do ceny za dílo.
- 6) Licence je poskytnuta na dobu trvání majetkových práv k dílu.
- 7) Objednatel není povinen licenci využít.
- 8) Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Dodavatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepředají třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

IX. Bezpečnost informací

- 1) Dodavatel je povinen dodržovat platnou legislativu ČR i EU, která se týká bezpečnosti informací.
- 2) Dodavatel se zavazuje dodržovat Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina uvedené v příloze č. 3 této smlouvy.
- 3) Dodavatel je povinen zajistit plnění bezpečnostních opatření a požadavků stanovených touto smlouvou ve stejné míře u všech případných subdodavatelů či jiných osob, které mají přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina prostřednictvím dodavatele.
- 4) Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Dodavatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Dodavatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Dodavatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Dodavatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Dodavatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Dodavatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Dodavateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

- 5) Za nesplnění kterékoliv povinnosti obsažené v tomto článku, je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinností obsažených v tomto článku.

X. Předání a akceptace

- 1) Předání a akceptace plnění proběhne podpisem příslušného předávacího nebo akceptačního protokolu vedoucími projektu Objednatele a Dodavatele.
- 2) V případě, že plnění popř. část plnění vykazuje drobné vady, které nebrání užití této části plnění, je toto plnění převzato s výhradou a součástí akceptačního protokolu je i termín odstranění těchto vad.
- 3) Jestliže předané plnění popř. části plnění vykazují větší množství vad je akceptační řízení ukončeno s neúspěšným výsledkem a plnění/části plnění je vráceno Dodavateli k dopracování. Dodavatel je v prodlení do odstranění těchto vad nebo jejich snížení pod hranici většího množství vad, kdy je plnění akceptováno nebo akceptováno s výhradou dle odst. 3) tohoto článku Smlouvy.
- 4) Za větší množství vad (podstatné porušení smlouvy) je považováno – jedna (1) nebo více Vad kategorie A, nebo tři (3) nebo více Vad kategorie B, nebo dvacet (20) nebo více Vad kategorie C.
- 5) Vada kategorie A je vada znemožňující užívání klíčové části díla, bez možnosti náhradního postupu, tj. způsobují "zamrznutí", "zhroucení" celého systému nebo způsobuje nenávratnou ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání a zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž vadu není možné odstranit užitím běžných postupů v kompetenci správce systému.
- 6) Vada kategorie B je vada způsobující provozní problémy omezující užívání plnění/části plnění; tj. způsobuje významné problémy při používání, a není překonatelná dočasným náhradním postupem.
- 7) Vada kategorie C je překonatelná dočasným náhradním postupem, nebo dočasným nevyužíváním příslušné funkcionality, bez toho, aby byly ohroženy procesy klíčové pro činnost Objednatele.

XI. Záruka za vady

- 1) Dodavatel se zavazuje, že předmět plnění bude odpovídat specifikaci uvedené v technické dokumentaci a dalších relevantních dokumentech vzniklých v rámci plnění dle této Smlouvy.
- 2) Dodavatel poskytuje na funkčnost a kvalitu dodaného díla záruku v trvání 60ti měsíců ode dne převzetí díla Objednatelem.

XII. Smluvní pokuty a sankce

- 1) Dodavatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny díla za každý započatý den prodlení s plněním stanovených termínů pro realizaci kterékoliv části díla. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.
- 2) V případě neodstranitelných vad vzniklých v průběhu plnění předmětu této Smlouvy, které brání řádnému užívání díla, je Dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5% Kč z celkové ceny díla. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody, ani nárok na odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele.
- 3) V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Dodavatelem je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu úrok z prodlení ve výši 0,05% z nezaplacené částky, a to za každý i započatý den.

XIII. Platnost a trvání Smlouvy

- 1) V případě závažného porušení povinností Dodavatelem může Objednatel odstoupit od Smlouvy okamžitě. Závažným porušením Smlouvy se považuje neplnění termínu předání a nesplnění požadovaných vlastností hotového díla nebo jeho částí.

- 2) Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou. Podmínky odstoupení od Smlouvy se řídí ustanoveními občanského zákoníku. O záměru odstoupit od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou je ta smluvní strana, která chce odstoupit od Smlouvy povinna písemně upozornit druhou smluvní stranu 15 kalendářních dní předem a vyzvat jí k nápravě zjištěného porušení Smlouvy, s poskytnutím přiměřené lhůty. V případě, že druhá smluvní strana řádně napraví zjištěné porušení Smlouvy v poskytnutém termínu, pomíjí důvod pro odstoupení od Smlouvy dle čl. XII odst. 3 této Smlouvy.
- 3) Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu v případě, že v souvislosti s plněním účelu této smlouvy dojde ke spáchání trestného činu. Výpovědní doba činí 3 dny a začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi doručeno Dodavateli.

XIV. Závěrečná ustanovení

- 1) Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této Smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky.
- 2) Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Dodavatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel prohlašuje, že výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu smlouvy včetně podpisů v informačním systému veřejné správy - Registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní Objednatel. Současně bere Dodavatel na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do tří měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku.
- 3) Vzhledem k tomu, že Objednatel hodlá předmět plnění financovat částečně dotací ze strukturálních fondů Evropské unie prostřednictvím Operačního programu zaměstnanost v rámci projektu reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_058/0007388, Efektivními a bezpečnými procesy ke zvýšení kvality Kraje Vysočina, je Dodavatel povinen uchovávat veškeré doklady související s realizací předmětu této smlouvy po dobu 10 let od skončení financování projektu, přičemž tato lhůta začíná běžet 1. ledna následujícího kalendářního roku. Dodavatel je dále povinen v této lhůtě poskytovat požadované informace a dokumentaci související s plněním této smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (MPSV ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 4) Tato Smlouva může být měněna pouze formou písemných očíslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran (tj. pouze statutárními zástupci podle jejich oprávnění vyplývajícího z obchodního rejstříku nebo osobami, které jsou uvedeny v záhlaví Smlouvy). Smluvní strany výslovně sjednávají, že e-mail nebo jiná obdobná forma elektronické komunikace se nepovažují za písemný dodatek k této Smlouvě dle tohoto ustanovení.
- 5) Situace neupravené touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem, a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 6) Vůle smluvních stran je vyjádřena též v dále uvedených dokumentech a podkladech, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:
 - Příloha č. 1 – Technická specifikace,
 - Příloha č. 2 – Oblasti provozní dokumentace,
 - Příloha č. 3 – Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina,
 - Příloha č. 4 – Metodická příručka pro řízení procesů na Krajském úřadě Kraje Vysočina (samostatný dokument).

V Jihlavě dne

V dne

.....
podpis Objednatele
Ing. Vladimír Novotný,
náměstek hejtmána

.....
podpis Dodavatele

Příloha č. 1

Technická specifikace

Předmětem smlouvy je dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů a tvorbu procesní dokumentace.

Hlavním požadavkem na SW je možnost propojení modelování procesů a tvorby procesní dokumentace a dalších dokumentů, které z procesů vyplývají, například vnitřní předpisy. Modelování procesů bude v souladu s metodikou Krajského úřadu Kraje Vysočina, tedy bude podporovat notaci BPMN 2.0. Metodická příručka pro řízení procesů na Krajském úřadě Kraje Vysočina je přílohou č. 4 této smlouvy.

Povinné požadavky na SW:

Legenda:

P1 - povinné v okamžiku podání nabídky

P2 - povinné v průběhu implementace

ID	Požadavky	Priorita
1	SW umožňuje návrh a kreslení vnitřních procesů Kraje Vysočina, podporuje notaci BPMN 2.0 a navazuje na stávající systém modelování procesů (Příloha č. 4 - Metodická příručka pro řízení procesů na Krajském úřadě Kraje Vysočina).	P1
2	SW umožňuje modelaci směrnice jako AS-IS stavu procesu, optimalizování procesů a úpravu směrnice do TO-BE stavu.	P1
3	SW umožňuje poznámkování, komentování, tj. možnost psát a zároveň zobrazovat poznámky ke každé činnosti, propojení činnosti s textem pro zobrazení koncovému uživateli.	P1
4	SW umožňuje export výstupu procesního modelu ve tvaru webového rozhraní/off-line klienta (rozhraní) pro veřejnost.	P1
5	Výstup SW/každá namodelovaná činnost v grafickém zobrazení, musí umožnit odkazování do stávajících dokumentů, vnitřních předpisů, šablon, webových stránek, včetně vysvětlujícího textu nebo poznámky. Musí podporovat minimálně přílohy ve formátu: pdf, doc, dot, xls, msg, jpg/png (včetně jejich mutací).	P1
7	SW umožňuje modelování pro více modelářů procesů včetně možnosti editace, případně různých úrovní uživatelských oprávnění.	P1
8	SW je v souladu s normou kybernetické bezpečnosti a řízení bezpečnosti informací dle ISO 27001, viz Příloha č. 3 - Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina.	P1
9	SW umožňuje automatické vytváření procesní dokumentace – vygenerování textového obsahu obrazců do dokumentu. Tedy export procesů v textovém souboru, který bude vstupem, podkladem pro další procesní dokumentaci, tvorbu vnitřních předpisů apod.	P1
10	Dodávaný SW umožňuje propojení se SW užívanými ve vnitřní síti Kraje Vysočina, tj. zejména import dat z datového skladu, personalistiky a synchronizaci s IDM/SSO (autentizace a autorizace uživatelů) a zároveň export dat do datového skladu.	P2
11	Preferovaný způsob integrace s ostatními aplikacemi pro výměnu dat mezi SW a aplikacemi pomocí API webových služeb (SOAP, REST), preferovaný formát pro výměnu dat je XML.	P2
12	Dokumentace a kontextová nápověda je dodána v českém jazyce, přípustná výjimka je dokumentace ryze technického charakteru, kde je možné dodání dokumentace v jazyce anglickém (viz Příloha č. 2).	P2
13	Zálohování a archivaci dat SW umožňuje provádět za provozu, interně určenými pracovníky Kraje Vysočina, odboru informatiky, bez součinnosti dodavatele.	P2

14	SW podporuje verzování modelů procesů (výstupů SW) v rámci řízené dokumentace	P1
15	SW nabízí tři úrovně zobrazování/práce s SW: - plná administrace, uživatelské rozhraní (v rámci architektury roli administrátora (full práva pro administraci)), - uživatelské zobrazení modelář/návrhář (práva vytvářet kompletní modelaci procesů včetně tvorby souvisejících textových komentářů), - uživatelské rozhraní (uživateli se zobrazují relevantní diagramy s popisy/úkoly), - zobrazení v prohlížeči pro veřejnost (např. off-line zobrazení). Uživatelské rozhraní je lokalizováno do českého jazyka.	P1
16	Aktualizace SW probíhá formou vzdálené aktualizace celého řešení bez nutnosti instalace komponent na koncových stanicích.	P1

Příloha č. 2

Oblasti provozní dokumentace

Cílem zpracování této dokumentace je popsat a zdokumentovat provozní postupy pro zajištění správného, bezchybného a bezpečného provozování vybavení pro zpracování informací.

Oblasti:

Instalace systému

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat postupy, kroky a činnosti vedoucí k instalaci informačního systému/aktiva.

- Forma dokumentu: textová, může být doplněno o návodné obrázky.
- Systémové požadavky (architektura procesoru, verze operačního systému, minimální požadavky na výkon HW, apod.).
- Instalační média (CD, síť, soubor, ...) a cesta k nim.
- Konkrétní kroky vedoucí k instalaci systému, způsob instalace serverové části, způsob instalace klientské části, apod.

Konfigurace systému

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat podrobnou konfiguraci (jak proces, tak stav) systému.

- Forma dokumentu: textový popis (může být i např. formou okomentovaného config souboru).
- konfigurace sítě (nastavení IPv4, IPv6), konfigurace FW pravidel, apod.
- Nastavení připojení/komunikace na další systémy (např. DB, web server, AD,...), nastavení portů na kterých služba naslouchá, kam data odesílá, ...
- Spuštění potřebných modulů, registrování knihoven, úprava registrů OS Windows, ...
- Nastavení automatických úloh, nastavení systémových účtů, ...

Způsob zpracování informací

Cíl dokumentu: popsat, jakým způsobem jsou zpracovávány informace v rámci informačního systému + případně v rámci ostatních systémů, na které je daný IS navázán.

- Forma dokumentu: textový popis nebo i schéma
- Vytváření dat (datové vstupy)
 - manuálně|strojově|automaticky|uživatelsky
 - kdy jsou data vytvářena? (např. nějaká událost, naplánovaná událost, apod.)
 - ...
- Přenosy dat
 - Odkud kam (např. agent>master, do jiných systémů, mezi moduly, apod.)?
 - Jakým protokolem?
- Uložení dat
 - Databáze (typ?)
 - File (typ?)
 - ...
- Výstupy systému (dat)
 - User Interface (webový formulář, GUI aplikace, konzole, ...)
 - E-mail|sms|voice call
 - Soubor (formáty)?
 - Tisk
 - Datová pumpa
 - Do jiných systémů

Způsob zálohování a četnost

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat, jakým způsobem, kdy, kam a jak často jsou zálohována data v rámci daného informačního systému.

- Forma: může být i formou zálohovacího plánu (backup schedule), textový popis
- Způsob zálohování – plná, přírůstková, rozdílová záloha
- Kdy a jak často je záloha prováděna
- Jak dlouhou dobu jsou zálohy uloženy a kde
- Jak často se provádí testování záloh

Postupy řešení problémů

Cíl dokumentu: popsat, jakým způsobem se řeší případ nějakého problému, typicky nefunkčnost systému.

- Základ dokumentace: kontakty (e-mailové adresy, telefonní čísla, url helpdesku)
- V jakém případě, koho a prostřednictvím čeho (e-mailu, helpdesku, sms, telefonu) kontaktovat

Vazby na jiné systémy

Cíl dokumentu: popsat, jakým způsobem je daný systém navázán na jiné systémy.

- Forma: nejlépe schéma s popisem, může být ale i textový popis
- Výčet (stálých) systémů, na které je daný systém navázán (DB, aplikační servery, fileservy, UI, pracovní stanice, zdroje informací /vstupy/, výstupy, datové pumpy, jiné IS, apod.)
- Protokoly (příp. rozhraní) připojení na jiné systémy
- Porty, ip adresy

Postupy pro restart a obnovu

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat postupy a konkrétní kroky, které povedou k bezpečnému restartu systému či obnově systému po jeho selhání nebo obnově.

- Forma dokumentu: textový popis (může být doplněn o obrázkové návody)
- Posloupnost kroků (co a jak udělat), které je třeba provést pro bezpečné restartování systému
 - Např. informování uživatelů, ověření odhlášení všech uživatelů, provedení zálohy systému, restart systému, základní kontrola funkčnosti, informování uživatelů
- Posloupnost kroků (co a jak udělat), které je třeba provést pro obnovu systému po jeho selhání do jeho plně funkčního stavu
 - Typicky obnova ze zálohy
 - Disaster Recovery, havarijní plán obnovy systému

Monitoring

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat jaké události jsou monitorovány.

- Výčet událostí, které jsou logovány (př. přihlášení/odhlášení uživatele, provozní/chybové stavy, přidělení/odebrání oprávnění, ...)
- Uložení zalogovaných událostí
 - Kde – soubor, databáze, vzdálený server
 - Jak dlouho
- Protokol logování (např. syslog, snmp, prtg, ...)

Základní uživatelská příručka

Cíl dokumentu: vytvořit základní návod pro ovládání uživatelského rozhraní systému pro běžného uživatele. Zjednodušit běžnému uživateli základní orientaci v uživatelském rozhraní systému.

- Forma dokumentu: textový popis, textový popis doplněný o obrázky
- Popis provedení základních/běžných/rutinních funkcí, kroků a postupů, které uživatel může provádět

Základní administrátorská příručka (popis klíčových komponent a vzájemných datových vztahů, back-out plán) – může být formou jednoho dokumentu

Cíl dokumentu: vytvořit základní návod pro ovládání administračního rozhraní systému pro administrátora. Zjednodušit privilegovanému uživateli základní orientaci v administračním rozhraní systému.

- Forma dokumentu: textový popis, textový popis doplněný o obrázky
- Popis provedení standardních (základních/běžných/rutinních) operací, které vedou k běžné administraci systému
- Popis provedení nestandardních (málo běžných) operací, pokud je třeba

Popis klíčových komponent

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat účel, význam, úlohu a způsob použití klíčových komponent systému

- Forma dokumentu: textový popis (může být doplněno i o schéma)
- Základní fungování, účel, úloha jednotlivých klíčových komponent + jakou platformou (softwaru) jsou jednotlivé komponenty zajištěny
 - Např. master(server), agent (klient), různé typy použitých serverů, moduly, zdroje informací, příjemci informací (systémy), apod.

Popis vzájemných datových vztahů

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat datové vztahy mezi daným IS a jinými systémy, případně v rámci „modulární“ architektury daného IS.

- Forma dokumentu: textový popis nebo schéma s popisem
- Forma a struktura dat, obecný popis dat
- způsob přenášení dat (použité protokoly), toky dat z a do kterých systémů
- naplánované úlohy přenosu dat (např. datové pumpy), apod.

Back-out plán

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat posloupnost základních kroků, které vedou k obnově systému do posledního funkčního stavu.

- Forma dokumentu: textový popis, může být součástí dokumentace **Postupy pro restart a obnovu**
- Typický postup obnovení systému a dat ze zálohy

Technický popis funkcionality

Cíl dokumentu: v případě, že je systém velmi složitý nebo jeho fungování není obecně známé (např. proprietární sw), by měl dokument popsat a zdokumentovat technickou funkcionalitu daného systému. Dokument bude obsahovat spíše specifika, která nebudou obsažena ve výše uvedených dokumentech.

- Forma: textový popis nebo schéma s popisem
- Popis základní architektury systému, popis komponent, použité komunikační protokoly, apod.

Příloha č. 3

Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina

- Bezpečnost přístupových oprávnění
 - Poskytovatel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Kraje Vysočina včetně přístupů k informačním aktivům Poskytovatele, které umožňují přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina či umožňují jejich správu.
 - Poskytovatel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
 - min. délka hesla 12 znaků
 - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
 - malá písmena
 - velká písmena
 - číslice
 - speciální znaky
 - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě (dle bodu kryptografie)
 - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
 - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
 - Poskytovatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
 - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
 - Pokud by Poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Kraj Vysočina. Kraj Vysočina má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
 - Poskytovatel je povinen na KrÚ hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv Kraje Vysočina nebo informačních aktiv Poskytovatele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv Kraje Vysočina.
 - Poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Kraje Vysočina.

Metodická příručka pro řízení procesů na Krajském úřadu Kraje Vysočina

Autor dokumentu	Jan Flek, OAPŘ Flek.J@kr-vysocina.cz, 564 602 330
Verze	1.1 – revidovaný dokument
Datum vydání verze	2. 2. 2015
Cílová skupina	Všichni zaměstnanci
Účel	Sjednocení a vytvoření pravidel pro modelování procesů, řízení procesů, zahrnuje definované metody pro efektivní modelování a interpretaci procesů.
Ověřil a schválil	Ing. Dana Buřčová

Obsah

1. Úvod.....	2
2. Procesní modelování.....	2
2.1. Procesní modelování.....	2
2.2. Definice BPMN.....	3
2.3. Zásady modelování.....	8
2.4. Použité objekty.....	3
2.4.1. Plavecké dráhy.....	3
2.4.2. Elementy toku.....	4
2.4.2.1. Události.....	4
2.4.2.2. Aktivity.....	5
2.4.2.3. Brány.....	6
2.4.3. Artefakty.....	7
2.4.4. Spojovací elementy – konektory.....	7
2.5. Modelovací nástroj.....	8
2.6. Procesní portál.....	8
3. Závěr.....	9

Revize	Strana	Změna	Odkaz
1.1	4	Grafická úprava a forma dokumentu	
1.2			

Úvod

Metodika procesního řízení poskytuje úvod do procesního modelování Krajského úřadu Kraje Vysočina (dále jen KrÚ). Modelování procesů vychází z notace BPMN (Business Process Modeling Notation). Využívaným nástrojem pro grafické znázornění procesů je MS Visio, všechny použité symboly a obrazce budou níže vysvětleny.

Účelem metodiky je představení BPMN notace, která byla mírně modifikována pro potřeby krajského úřadu, sjednocení a vytvoření pravidel pro efektivní modelování a interpretaci procesů v prostředí krajského úřadu.

Metodika je závazná pro procesní modelování a interpretaci procesů. Zároveň usnadní čitelnost zmapovaných a rozkreslených procesů a slouží také jako možnost procesního pohledu na vlastní činnosti.

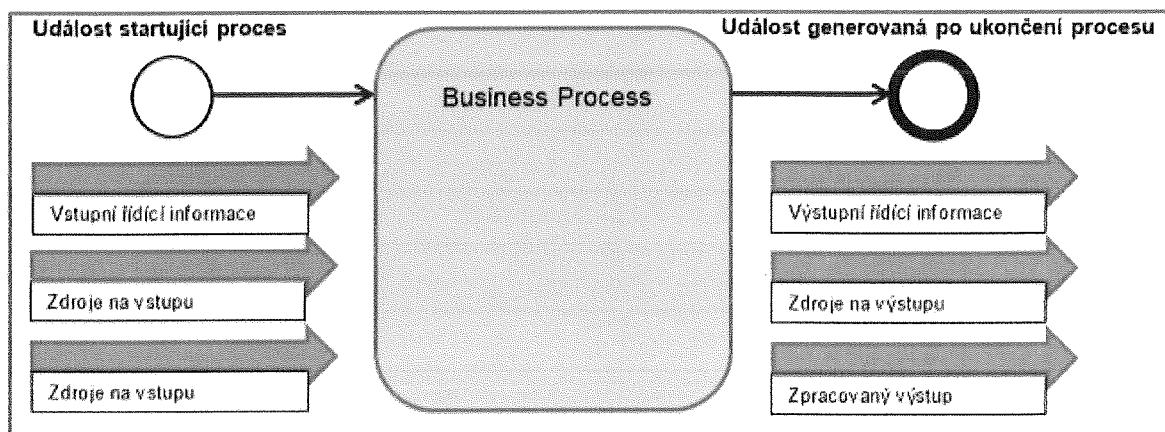
2. Procesní modelování

2.1. Procesní modelování

Procesní modelování popisuje CO – JAK – KDY – KDO má dělat při realizaci nějaké činnosti, aby bylo dosaženo určeného cíle.

Proces je definovaný sled aktivit (činností), jehož účelem je dosáhnout definovaného cíle s přidělenými prostředky a při dodržení daných pravidel.

Proces je chápán jako soubor vzájemně působících činností, který přeměňuje vstupy na výstupy.



Hlavním posláním procesního řízení je definovat řadu na sobě vzájemně závislých a působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy. Tuto snahu je ale nutné podpořit „správným“ uchopením problému pomocí strukturované komunikace zúčastněných, důkladné analýzy současného stavu a modelování výsledného a správného, žádoucího TO-BE stavu.

2.2. Notace BPMN

Notace BPMN (Business Process Modeling Notation) představuje současný standard pro modelování podnikových procesů. Je to soubor grafických objektů a pravidel procesního modelování, podle kterých mohou být mezi sebou dané objekty (obrazce) spojovány. Za vznikem BPMN stojí iniciativa BPMP (Business Process Management Initiative), jejímž primárním cílem bylo vytvořit jednoduchou notaci, která bude čitelná nejen pro všechny účastníky životního cyklu procesu, ale umožní jednoznačnou interpretaci procesu. Pozitivem je srozumitelnost notace a možnost její aplikace na komplexní složité business procesy.

BPMN je procesní diagram založený na flowchart technologii, v praxi je tvořen tokem aktivit, které se dějí za určitých okolností a v určitém pořadí. Také však musí být zaznamenány veimí stručně, avšak přehledně i další okolnosti, které proces ovlivňují. BPMN přináší přehledný záznam včetně zobrazení časové dimenze. BPMN tedy slouží jako společný jazyk popisu procesu, který používají analytici, vývojáři, ale i vlastníci procesů.

BPMN používá pro modelování procesní diagramy (business process diagrams), soubor modelovacích prvků tvořený sítí grafických objektů, mezi kterými jsou znázorněny konkrétní aktivity a tok informací.

2.3. BPMN objekty

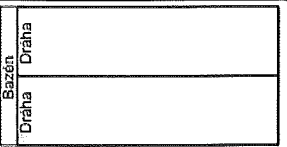
Notace BPMN rozlišuje čtyři skupiny objektů:

1. **plavecké dráhy** (swimlanes) – bazén, dráha
2. **Tokové objekty** (flow elements) – události, aktivity a brány
3. **artefakty** (artefacts) – datové objekty
4. **spojovací elementy** (connections elements) – konektory = spojovací vazby, tok zpráv

Výsledkem implementace zásad procesního modelování je zjednodušení notace BPMN na podmínky KrÚ a výběr těchto základních objektů.

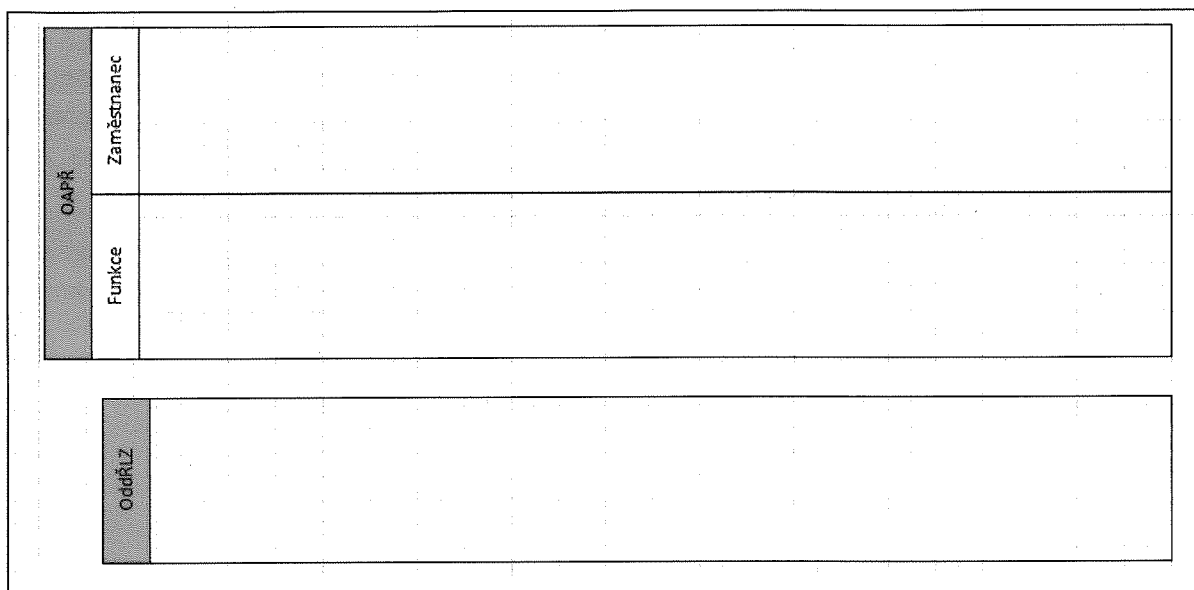
2.3.1. Plavecké dráhy

Skupina plavecké dráhy obsahuje dva elementy, bazén a dráha. Jedná se o prvky, které umožňují v procesním diagramu zachytit úhel pohledu.

Grafická notace	Název	Popis
	Bazén	Bazén je grafickým znázorněním jednoho účastníka procesu (jednoho odboru apod.).
	Dráha	Dráha pomáhá znázornit relativně samostatné podprocesy a části procesů v rámci jednoho účastníka (bazénu). V rámci modelování procesu může mít bazén více drah, např. odbory KrÚ.

Plavecké dráhy zobrazují modelovaný proces z **hlediska zodpovědnosti** pro jednotlivé účastníky procesu nebo jejich zařazení do organizační jednotky. Reálný bazén se dělí na dvě či více drah. Tomu odpovídá i pohled na modelovaný proces z hlediska účastníků a jeho zobrazení plaveckými drahami. Díky plaveckým drahám lze tedy v diagramu zachytit více procesů a jejich vzájemnou interakci.

V podmínkách KrÚ je proces rozdělen podle odpovědnosti účastníků a jejich zařazení v rámci organizační struktury například takto:



2.3.2. Elementy toku

Elementy toku představují základní stavební kameny procesu, popisují všechny důležité situace, k nimž dochází během procesu. Do této skupiny modelovacích prvků patří tři druhy elementů, a to **události, aktivity a brány**.

2.3.2.1. Události

Události jsou znázorněny kruhem a představují děj, který má přímý vliv na chod podnikových procesů. Pomocí ikon lze zobrazit konkrétní události (zpráva představuje obálku, hodiny představují čas). Událost je obecným vyjádřením pro něco, co „nastane“ v průběhu procesu. Události se dělí do tří základních skupin:

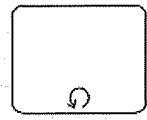
- Počáteční (jednoduché kolečko)
 - Počátek procesu nebo počátek činnosti může být nepodmíněný, nebo podmíněný
- Průběžné (dvojitě kolečko)
 - Průběžné události jsou vždy podmíněny
 - Následující tok procesu probíhá až po splnění dané podmínky
- Koncové (tučné kolečko)
 - Koncové události jsou finálním ukončením procesu
 - Zároveň mohou být odkazem, tj. plně zelená kolečko, na jiný proces (navazující proces či proces o úroveň výš)

Název	Podmíněnost	Grafická notace	Popis
Počáteční události	nepodmíněná		Základní symbol pro počátek procesu, případně počátek činnosti účastníka procesu.
	podmíněná přijetím zprávy		Počáteční proces případně počátek činnosti, který je aktivován po přijetí zprávy.
	podmíněná splněním podmínky		Počáteční proces, který je podmíněn splněním určité podmínky, doručení informace.
	podmíněná více zdroji		Počáteční proces, který je aktivován více zdroji, splněním více podmínek.
Průběžná událost	podmíněná přijetím zprávy		Průběžná událost podmíněná přijetím zprávy, tzn. proces pokračuje po přijetí této zprávy.
	podmíněná časem		Průběžná událost podmíněná uplynutím určitého časového úseku, tzn. proces pokračuje až po uplynutí tohoto času.
	podmíněná doručení informace		Průběžná událost podmíněná doručení určité informace.
Koncová událost			Symbol pro ukončení procesu.
			Symbol pro konec (sub)procesu, který je zároveň odkaz na další navazující proces, případně pro návrat o úroveň výš.

2.3.2.2. Aktivitty

Aktivitty jsou činnosti, které se odehrávají uvnitř procesu, jejich grafické zobrazení je obdélník se zaoblenými rohy. Rozlišují se dva druhy aktivit, podprocesy (Sub-process) a úlohy (Task). Podprocesy jsou odkazem na procesy další úrovně, používají se formou odkazu v případě, že je žádoucí, aby dílčí proces byl zakreslen samostatně. Na úlohy se nahlíží jako na celek všech zahrnutých činností, dále jsou **nedělitelné**. Aby bylo dosaženo cíle, musí být dokončeny všechny činnosti.

Činnosti mohou vykonávat účastníci procesu nebo informační systém. Každá aktivita musí mít vstup a výstup. Pro případ, že je vstupem či výstupem zpráva, jsou zavedeny samostatné grafické notace.

Název	Grafická notace	Popis
Činnost		Symbol pro činnost vykonávanou příslušným účastníkem procesu.
Činnost – příjem (zpráva na vstupu)		Vstupem činnosti účastníka procesu je příjem zprávy od jiného účastníka procesu.
Činnost – odeslání (zpráva na výstupu)		Výstupem je zpráva pro jiného účastníka procesu.
Opakovaná činnost		Činnost se opakuje.
Odkaz na dokument, šablonu		Symbol pro činnost vykonávanou příslušným účastníkem procesu s přímým odkazem na dokument , který je předmětem dané činnosti (např. šablona).
Odkaz na subprocess		Symbol pro subprocess (subproces), který je současně odkazem.

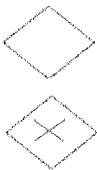
2.3.2.3. Brány

Posledním důležitým elementem toku jsou brány (Gateway). Brány umožňují **větvení nebo slučování toků** nebo procesů. Brána modeluje výběr sekvence aktivit, které se dále provedou. V diagramu je její element označen pomocí obrázku kosočtverce. Ten může podobně jako u elementu události obsahovat speciální symbol vyjadřující typ brány. BPMN definuje tyto brány (pracující jako datový XOR, událostně řízený XOR, OR, AND nebo komplexní bránu):

- **Exkluzivní brány** – vytváří několik cest toku procesu s podmínkou, že tok proběhne **pouze jednou** z možných cest.
- **Inkluzivní brány** – používá se tam, kde tok procesu může projít přes bránu více než jednou cestou. Po projití brány se většinou všechny cesty sloučí do jedné (podmínky nejsou disjunktní, pokračuje **každá aktivita**, pro jejíž větev je **splněna** podmínka).

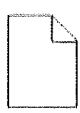
- **Paralelní brány** – v případě, že tok procesu proudí více cestami najednou (podmínky musí být splněny souběžně, čeká se na **splnění všech podmínek současně** a poté proces pokračuje)
- **Komplexní brána** – v případě, že nelze použít předchozí druhy bran
- **Založené na události (EventBased)** – fungují jako výše uvedené, navíc přímo vyvolávají nějakou událost, která je součástí procesu.

Brány, neboli rozhodovány, se používají při větvení procesů. Proces pokračuje po větvi, pro kterou splňuje podmínky. Na základě typu brány se vybírá cesta, kudy proces pokračuje.

Název	Upřesnění	Grafická notace	Popis
Exkluzivní brána	Právě jedna podmínka		Větvení dané sekvence toku procesu (Datový XOR). Proces může běžet pouze jednou větví .
Inkluzivní brána	Každá splněná		Větvení sekvence toku pokračuje každou cestou, pro kterou je splněná podmínka .
Paralelní brána	Všechny podmínky současně		Symbol vyjadřuje paralelní provedení aktivit všech přípustných větví (AND), kdy tok procesu proudí více cestami najednou.
Plná brána	Sbíhání cest		Neplní žádnou jinou funkci. Slouží pouze k zpřehlednění.

2.3.3. Artefakty

Artefakt neboli datový objekt je dokument znázorňující vznik případně předávání dokumentů v rámci procesu. Jedná se jak o dokumenty ve formě papírové, tak ve formě elektronické či jiné.

Název	Grafická notace	Popis
Datový objekt		Datový objekt popisuje data nezbytná pro vykonání dané činnosti.
Databázový objekt		Tento symbol je určen pro činnost, při které je třeba zapsat či načíst data z databázových systémů .

2.3.4. Spojovací elementy – konektory

Spojovací objekty propojují jednotlivé tokové objekty procesu. Konektory určují, jakým směrem a v jakém pořadí budou jednotlivé aktivity vykonávány.

Název	Grafická notace	Popis
Tok procesu		Symbol pro tok procesu.
Tok zprávy		Symbol pro znázornění komunikace mezi účastníky procesu.

2.4. Zásady procesního modelování

Implementace procesního modelování v organizaci se řídí následujícími zásadami:

- každá funkce musí mít začátek a konec činnosti
- každý obrazec musí být v plavecké dráze a propojen s dalšími, tj. nesmí existovat obrazec bez vazby
- na ploše (listu) musí být minimálně jedna dráha
- obrazce v modelu musí odpovídat obrazcům z této metodiky (nebude jim pak měněna struktura a přiřazován jiný význam)
- koncová událost sub-procesu je shodná se vstupní událostí pro přiřazenou funkci
- obrazce budou očíslovány a podle potřeby bude k rozkreslenému procesu připojen textový dokument „Popis procesu“ pro upřesnění a vysvětlení

2.5. Modelovací nástroj

Nástrojů pro tvorbu BPMN modelů existuje velké množství. Na KrÚ je užívána aplikace Visio od společnosti Microsoft, která umožňuje kreslení celé řady grafů, včetně organizačních struktur a modelování, popisu obchodních procesů a systémů v organizaci.

Procesní manažer analyzuje a rozkresluje dané procesy v MS Visio. Výstupem jsou nejen workflow a procesní diagramy, ale také popis procesu a případně další dokumenty. Dokumentace probíhá na procesním portálu. Samotná vizualizace a prezentace rozkreslených procesů zaměstnancům je z důvodu omezeného počtu licencí MS Visio prostřednictvím webového výkresu, tj. zobrazení v internetovém prohlížeči. Procesy jsou modelovány dle šablony, a to v souladu s vizuálním stylem Kraje Vysočina.

2.6. Procesní portál

Procesní portál je uživatelské rozhraní pro všechny zaměstnance. Funguje na platformě MS SharePoint a je základním úložištěm, resp. rozcestníkem řízené dokumentace. Portál obsahuje jednak knihovny dokumentů (vnitřní předpisy, pracovní návody a postupy, šablony, evidence dohod a evidence pověření), odkazy na samostatné pracovní weby, ale především procesní mapy a diagramy již zmapovaných procesů.

2.6.1 Zavedení procesního řízení

Zavedení procesního modelování a řízení do organizace proběhlo v roce 2012 v rámci projektu Kvalita 12. Zde byly nastaveny základní principy procesního řízení, vytvoření procesní mapy dle organizační struktury a implementace procesního modelování na stěžejní procesy s ambicí je zjednodušit a elektronizovat (cestovní příkazy a jiná nepřítomnost na pracovišti a objednávkový systém). Objednávkový systém (počínaje zadáním žádanky, přes samotné objednání zboží či služby, po vygenerování potřebných dokladů) a stejně tak všechny elektronické formuláře (cestovní příkazy, rezervace aut, propustka k lékaři nebo žádost o jinou nepřítomnost na

pracovišti – dovolenka, pracovní volno, náhradní volno, ošetřování člena rodiny) jsou namodelovány na MS Sharepoint s propojením na potřebné interní systémy a databáze. Vazby na interní systémy jsou nezbytné jednak na vstupu (databáze, verifikace žadatele a určení schvalovatele, zastupování apod.), v průběhu procesů (personální systém KS portál, účetní systém GINIS a jiné), ale i výstupy jsou exportovány do datového skladu (možnost tvorby datových kostek a sestav).

Procesní portál poskytuje uživatelům integrovaný a dobře srozumitelný způsob, jak postupovat v rámci workflow procesu (například jako žadatel) a jak pracovat s frontami pracovních úkolů v průběhu procesu (například jako schvalovatel nebo další činnosti, subprocesy nezbytné pro pokračování a ukončení procesu).

Ambicí úřadu je procesně namodelovat vnitřní předpisy, ne pro všechny je to však možné či žádoucí. Garantem aplikace procesního řízení je Odbor analýz a podpory řízení. Ten je odpovědný a analýzu dané činnosti, pospání současného stavu a namodelování TO-BE stavu. Při této činnosti je nutná spolupráce se všemi účastníky procesu a dalšími zúčastněnými osobami a prezentace výsledků vedení úřadu.

3. Závěr

Výhoda využití notace BPMN 2.0 beta spočívá nejen v tom, že se v oblasti procesního modelování jedná o široce uznávaný standard podporovaný řadou organizací. Snahou procesního modelování je navrhovat optimalizace a také identifikovat problematická místa procesů. Nesmí se ovšem zapomenout na skutečnost, že ne všechny činnosti splňují charakteristiky procesů, a proto je na ně velice obtížné, nebo až nemožné přístupy procesní analýzy aplikovat a pak je potřeba využít jiné metody.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Veřejná zakázka: „**Dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů**“
Příloha č. 3 zadávací dokumentace: Obchodní podmínky, text servisní smlouvy

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) (dále též jen „**smlouva**“)

Kraj Vysočina,

se sídlem Žižkova 57, Jihlava, PSČ: 587 33,

IČO: 70890749,

DIČ: CZ70890749 (není plátcem DPH)

jehož jménem jedná Ing. Vladimír Novotný, náměstek hejtmana
(dále jen „**objednatel**“)

a

[bude doplněno dle krycího listu],

se sídlem [bude doplněno dle krycího listu],

IČO: [bude doplněno dle krycího listu]

DIČ: [bude doplněno dle krycího listu]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v [bude doplněno dle OR],
oddíl [bude doplněno dle OR], vložka [bude doplněno dle OR]

číslo účtu: [bude doplněno dle krycího listu]

(dále jen „**poskytovatel**“)

(objednatel a poskytovatel dále společně též jako „**smluvní strany**“ a každý z nich jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

Vzhledem k tomu, že:

- (A) Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „**Dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů**“ (dále jen „zadávací řízení“), a to dle nabídky poskytovatele;
- (B) Mezi poskytovatelem a objednatelům byla dle výsledku zadávacího řízení rovněž uzavřena smlouva o dílo, na jejímž základě implementoval poskytovatel aplikaci/software [bude doplněno dle nabídky] (dále také „aplikace nebo dílo“);
- (C) Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb;
- (D) Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou;

bylo dohodnuto následující:

1. Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.

- 1.2 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v Příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „**servisní služby**“.
- 1.3 Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
- a) Měsíční paušál (Maintenance + řešení incidentů);
 - b) Technická podpora;
- 1.4 Specifikace jednotlivých kategorií incidentů je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.5 Odstraňování záručních vad se také řídí kategoriemi incidentů a na ně vázanými úrovněmi servisních služeb dle Přílohy č. 1 této smlouvy.

2. Poskytování servisních služeb

- 2.1 Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka poskytovatele na místo plnění.
- 2.2 Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost tak, že poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**reakční doba**“ nebo „**reakce**“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „**doba vyřešení**“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.4 Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro poskytovatele závazné.
- 2.5 Objednatel nahlásí incident nebo požadavek poskytovateli prostřednictvím informačního systému poskytovatele, který je pro objednatele přístupný non-stop (dále jen „**Service desk**“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: [bude doplněno URL dle krycího listu]. Objednatel stanoví kategorii incidentu dle Přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlášovány telefonicky (tzv. **hotline** - dostupnost dle požadované úrovně servisních služeb) na tel. číslo [bude doplněno dle krycího listu], musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu [bude doplněno dle krycího listu].
- 2.6 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku.
- 2.7 Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku objednatel uvede poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem objednatel. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle Přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se objednatel ve lhůtě 24hod od doručení emailu objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku objednatel odsouhlasil a poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že objednatel informuje e-mailem poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle Přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle Přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu objednatel s vyřešením incidentu nebo požadavku poskytovateli.

3. Spolupráce smluvních stran

- 3.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce a řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této smlouvy.
- 3.2 Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.
Kontaktními osobami poskytovatele jsou:
- [bude doplněno dle krycího listu]
Kontaktní osobou objednatele je:
- [bude doplněno před podpisem smlouvy]
- 3.3 Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci na základě této smlouvy zejména komunikovat prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 3.2 této smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna informovat písemně druhou smluvní stranu o změně kontaktní osoby na své straně písemným oznámením. Změna kontaktní osoby je účinná doručením písemného oznámení příslušné smluvní strany druhé smluvní straně.
- 3.4 V případě, že provedením dalších služeb na základě objednávky objednatele dojde ke změně předmětu licence, jak vyplývá ze smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami je objednatel povinen uzavřít s poskytovatelem tomu odpovídající dodatek smlouvy o dílo nebo licenční smlouvu, a to nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy poskytovatele.

4. Ostatní podmínky plnění předmětu smlouvy

- 4.1 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele.
- 4.2 Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této smlouvy tak, aby objednatel mohl řádným způsobem dílo užívat.
- 4.3 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
- 4.4 Poskytovatel je povinen dodržovat platnou legislativu ČR i EU, která se týká bezpečnosti informací.
- 4.5 Poskytovatel se zavazuje dodržovat Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.6 Poskytovatel je povinen zajistit plnění bezpečnostních opatření a požadavků stanovených touto smlouvou ve stejné míře u všech případných poddodavatelů či jiných osob, které mají přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina prostřednictvím poskytovatele.
- 4.7 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- 4.8 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny objednatele. V případě nevhodných pokynů objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném

- případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů objednateli nebo třetím osobám vznikla.
- 4.9 Objednatel je povinen spolupracovat s poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
- 4.10 Pokud objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má poskytovatel právo požadovat od objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 4.11 Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
- 4.12 Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá poskytovatel objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.

5. Cena servisních služeb, fakturace a platební podmínky

- 5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní paušální cenu za měsíc poskytování služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy ve výši [bude doplněno dle krycího listu] Kč bez DPH, [bude doplněno dle krycího listu] Kč včetně DPH..
- 5.2 Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb tak poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
- 5.3 K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.
- 5.4 Cenu za poskytování servisních služeb se objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených poskytovatelem po uplynutí kalendářního měsíce trvání této smlouvy.
- 5.5 Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli.
- 5.6 Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), náležitosti stanovené § 435 občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.
- 5.7 Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
- 5.8 Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu objednatele na účet zhotovitele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.9 Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.

- 5.10 Účastníci sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny ze strany poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH. Navýšení sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají možnost jednostranného snížení ceny ze strany poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě snížení zákonné sazby DPH. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH.

6. Smluvní sankce

- 6.1 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou objednateli v důsledku porušení této smlouvy poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy.
- 6.2 Dostane-li se objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.1 Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 6.2 Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle Přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident dle přílohy č. 1 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každou a započatou hodinu prodlení.
- 6.3 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
- 6.4 V případě, že objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči poskytovateli, je objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury. Součet všech uplatněných smluvních sankcí v daném měsíci nesmí přesáhnout měsíční cenu servisních služeb.
- 6.5 Smluvní pokuta bude poskytovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany objednatele.

7. Trvání a ukončení smlouvy

- 7.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu od převzetí díla Krajem Vysočina (objednatelem) dle smlouvy o dílo na dobu neurčitou.
- 7.2 Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
- a) byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
 - b) jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
- 7.3 Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
- 7.4 Jestliže objednatel (Kraj Vysočina) nebo poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo.

7.5 Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 8.3 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.4 Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 8.5 V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 8.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku objednatele za poskytovatelem.
- 8.7 Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.8 Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházel, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
- 8.9 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem podpisu předávacího protokolu díla smlouvy o dílo uzavřené oběma smluvními stranami společně s touto smlouvou a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v Registru smluv, pokud zveřejnění této smlouvy dojde později, než k podpisu předávacího protokolu. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí nabyvatel a informuje o tom poskytovatele. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v Registru smluv.
- 8.10 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.
- 8.11 Nedílnou součástí této smlouvy je
Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb,
Příloha č. 2 – Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina.

V dne

Poskytovatel

.....
[bude doplněno jméno a příjmení
funkce oprávněné osoby/osob]

V Jihlavě dne

Objednatel

.....
[bude doplněno jméno a příjmení
funkce oprávněné osoby/osob]

Příloha č. 1

Specifikace servisních služeb

Služby v rámci měsíčního paušálu jsou poskytovány v následující úrovni:

- Pravidelná aktualizace a upgrade dodané provozní dokumentace a provozního deníku.
- Pravidelná aktualizace, instalace oprav bezpečnostních zranitelností a kontrola aplikačního vybavení a prostředí všech aplikačních serverů včetně logů formou vzdáleného přístupu, četnost minimálně 1x/měsíc.
- Řešení kategorií problémů dle níže uvedené tabulky.
- Provoz hotline.

Reakční doba při řešení incidentů/závad

Kategorie problému	Doba reakce (h)	Doba vyřešení (h)	Práce jsou zahajovány a prováděny v době
A	48	120	8x5 (8.00-16.00 v pracovních dnech)
B	48	336	8x5 (8.00-16.00 v pracovních dnech)
C	48	720	8x5 (8.00 – 16.00 v pracovních dnech)

Doba reakce – garantovaný čas, kdy se započne s pracemi na odstranění problému.

Počítá se od prokazatelného nahlášení závady, viz čl. 2.3 servisní smlouvy.

Doba vyřešení – maximální doba, po kterou trvá oprava. Počítá se od zahájení opravy.

Práce jsou zahajovány a provozovány v době – garantovaná provozní doba servisního oddělení, kdy je možné hlásit problémy a během které jsou opravy realizovány.

Definice kategorie problémů

A – Kritické problémy:

Situace, kdy je aplikace nebo její část zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů a administrátorů, neumožňuje přistupovat ke koncovým systémům.

B – Závažné problémy:

Situace, kdy aplikace nebo její část je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů/administrátorů, případně provizorním způsobem.

C – Nezávažné problémy:

Nedostatky a problémy drobného rozsahu, které nebrání v užívání aplikace nebo její části.

Služby v rámci technické podpory jsou poskytovány v následující úrovni:

- Technická podpora objednatele za úplaty při práci s aplikací a konzultace včetně plnění rozvojových požadavků v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod.
- Minimální čerpateľný interval technické podpory je 15 minut.
- Reakční doba při hlášení požadavku na technickou podporu je 1 pracovní den (doba na zaevidování požadavku a potvrzení objednateli).
- Doba vyřešení nahlášeného požadavku 5 pracovních dnů od nahlášení nebo dle dohody s objednatelem.

Příloha č. 2

Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina

- Bezpečnost přístupových oprávnění
 - Zhotovitel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Kraje Vysočina včetně přístupů k informačním aktivům zhotovitele, které umožňují přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina či umožňují jejich správu.
 - Zhotovitel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
 - min. délka hesla 10 znaků
 - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
 - malá písmena
 - velká písmena
 - číslice
 - speciální znaky
 - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě
 - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
 - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
 - Zhotovitel je povinen používat personifikované účty, které jsou neprenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
 - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
 - Pokud by zhotovitel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Kraj Vysočina. Kraj Vysočina má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
 - Zhotovitel je povinen Kraji Vysočina hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv Kraje Vysočina nebo informačních aktiv zhotovitele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv Kraje Vysočina.
 - Zhotovitel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Kraje Vysočina.

Metodická příručka pro řízení procesů na Krajském úřadu Kraje Vysočina

Autor dokumentu	Jan Flek, OAPŘ Flek.J@kr-vysocina.cz, 564 602 330
Verze	1.1 – revidovaný dokument
Datum vydání verze	2. 2. 2015
Cílová skupina	Všichni zaměstnanci
Účel	Sjednocení a vytvoření pravidel pro modelování procesů, řízení procesů, zahrnuje definované metody pro efektivní modelování a interpretaci procesů.
Ověřil a schválil	Ing. Dana Buřičová

Obsah

1. Úvod.....	2
2. Procesní modelování.....	2
2.1. Procesní modelování.....	2
2.2. Definice BPMN.....	3
2.3. Zásady modelování.....	8
2.4. Použité objekty.....	3
2.4.1. Plavecké dráhy.....	3
2.4.2. Elementy toku.....	4
2.4.2.1. Události.....	4
2.4.2.2. Aktivity.....	5
2.4.2.3. Brány.....	6
2.4.3. Artefakty.....	7
2.4.4. Spojovací elementy – konektory.....	7
2.5. Modelovací nástroj.....	8
2.6. Procesní portál.....	8
3. Závěr.....	9

Revize	Strana	Změna	Odkaz
1.1	4	Grafická úprava a forma dokumentu	
1.2			

Úvod

Metodika procesního řízení poskytuje úvod do procesního modelování Krajského úřadu Kraje Vysočina (dále jen KrÚ). Modelování procesů vychází z notace BPMN (Business Process Modeling Notation). Využívaným nástrojem pro grafické znázornění procesů je MS Visio, všechny použité symboly a obrazce budou níže vysvětleny.

Účelem metodiky je představení BPMN notace, která byla mírně modifikována pro potřeby krajského úřadu, sjednocení a vytvoření pravidel pro efektivní modelování a interpretaci procesů v prostředí krajského úřadu.

Metodika je závazná pro procesní modelování a interpretaci procesů. Zároveň usnadní čitelnost zmapovaných a rozkreslených procesů a slouží také jako možnost procesního pohledu na vlastní činnosti.

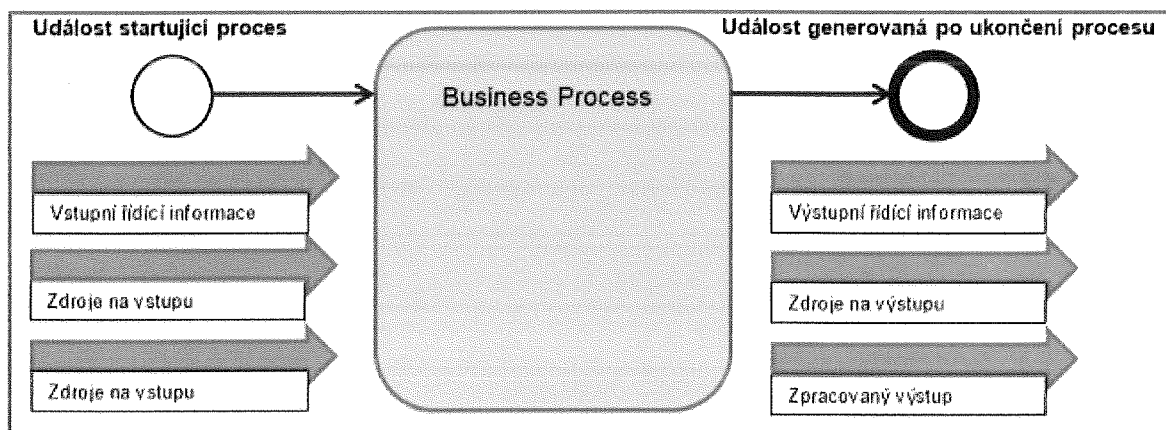
2. Procesní modelování

2.1. Procesní modelování

Procesní modelování popisuje CO – JAK – KDY – KDO má dělat při realizaci nějaké činnosti, aby bylo dosaženo určeného cíle.

Proces je definovaný sled aktivit (činností), jehož účelem je dosáhnout definovaného cíle s přidělenými prostředky a při dodržení daných pravidel.

Proces je chápán jako soubor vzájemně působících činností, který přeměňuje vstupy na výstupy.



Hlavním posláním procesního řízení je definovat řadu na sobě vzájemně závislých a působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy. Tuto snahu je ale nutné podpořit „správným“ uchopením problému pomocí strukturované komunikace zúčastněných, důkladné analýzy současného stavu a modelování výsledného a správného, žádoucího TO-BE stavu.

2.2. Notace BPMN

Notace BPMN (Business Process Modeling Notation) představuje současný standard pro modelování podnikových procesů. Je to soubor grafických objektů a pravidel procesního modelování, podle kterých mohou být mezi sebou dané objekty (obrazce) spojovány. Za vznikem BPMN stojí iniciativa BPMP (Business Process Management Initiative), jejímž primárním cílem bylo vytvořit jednoduchou notaci, která bude čitelná nejen pro všechny účastníky životního cyklu procesu, ale umožní jednoznačnou interpretaci procesu. Pozitivem je srozumitelnost notace a možnost její aplikace na komplexní složité business procesy.

BPMN je procesní diagram založený na flowchart technologii, v praxi je tvořen tokem aktivit, které se dějí za určitých okolností a v určitém pořadí. Také však musí být zaznamenány ve velmi stručně, avšak přehledně i další okolnosti, které proces ovlivňují. BPMN přináší přehledný záznam včetně zobrazení časové dimenze. BPMN tedy slouží jako společný jazyk popisu procesu, který používají analytici, vývojáři, ale i vlastníci procesů.

BPMN používá pro modelování procesní diagramy (business process diagrams), soubor modelovacích prvků tvořený sítí grafických objektů, mezi kterými jsou znázorněny konkrétní aktivity a tok informací.

2.3. BPMN objekty

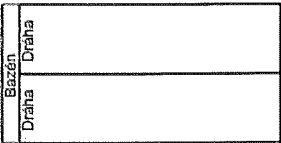
Notace BPMN rozlišuje čtyři skupiny objektů:

1. **plavecké dráhy** (swimlanes) – bazén, dráha
2. **Tokové objekty** (flow elements) – události, aktivity a brány
3. **artefakty** (artefacts) – datové objekty
4. **spojovací elementy** (connections elements) – konektory = spojovací vazby, tok zpráv

Výsledkem implementace zásad procesního modelování je zjednodušení notace BPMN na podmínky KrÚ a výběr těchto základních objektů.

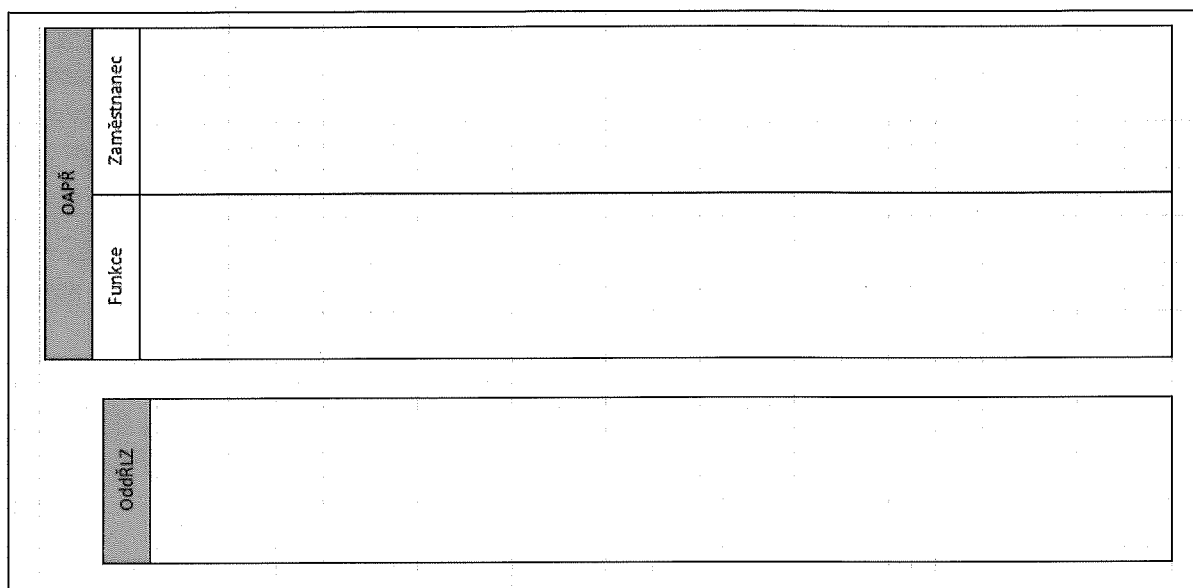
2.3.1. Plavecké dráhy

Skupina plavecké dráhy obsahuje dva elementy, bazén a dráha. Jedná se o prvky, které umožňují v procesním diagramu zachytit úhel pohledu.

Grafická notace	Název	Popis
	Bazén	Bazén je grafickým znázorněním jednoho účastníka procesu (jednoho odboru apod.).
	Dráha	Dráha pomáhá znázornit relativně samostatné podprocesy a části procesů v rámci jednoho účastníka (bazénu). V rámci modelování procesu může mít bazén více drah, např. odbory KrÚ.

Plavecké dráhy zobrazují modelovaný proces z **hlediska zodpovědnosti** pro jednotlivé účastníky procesu nebo jejich zařazení do organizační jednotky. Reálný bazén se dělí na dvě či více drah. Tomu odpovídá i pohled na modelovaný proces z hlediska účastníků a jeho zobrazení plaveckými drahami. Díky plaveckým dráhám lze tedy v diagramu zachytit více procesů a jejich vzájemnou interakci.

V podmínkách KrÚ je proces rozdělen podle odpovědnosti účastníků a jejich zařazení v rámci organizační struktury například takto:



2.3.2. Elementy toku

Elementy toku představují základní stavební kameny procesu, popisují všechny důležité situace, k nimž dochází během procesu. Do této skupiny modelovacích prvků patří tři druhy elementů, a to **události**, **aktivity** a **brány**.

2.3.2.1. Události

Události jsou znázorněny kruhem a představují děj, který má přímý vliv na chod podnikových procesů. Pomocí ikon lze zobrazit konkrétní události (zpráva představuje obálku, hodiny představují čas). Událost je obecným vyjádřením pro něco, co „nastane“ v průběhu procesu. Události se dělí do tří základních skupin:

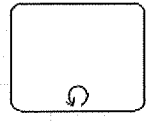
- Počáteční (jednoduché kolečko)
 - Počátek procesu nebo počátek činnosti může být nepodmíněný, nebo podmíněný
- Průběžné (dvojitě kolečko)
 - Průběžné události jsou vždy podmíněny
 - Následující tok procesu probíhá až po splnění dané podmínky
- Koncové (tučné kolečko)
 - Koncové události jsou finálním ukončením procesu
 - Zároveň mohou být odkazem, tj. plně zelená kolečko, na jiný proces (navazující proces či proces o úroveň výš)

Název	Podmíněnost	Grafická notace	Popis
Počáteční události	nepodmíněná		Základní symbol pro počátek procesu, případně počátek činnosti účastníka procesu.
	podmíněná přijetím zprávy		Počáteční proces případně počátek činnosti, který je aktivován po přijetí zprávy.
	podmíněná splněním podmínky		Počáteční proces, který je podmíněn splněním určité podmínky, doručení informace.
	podmíněná více zdroji		Počáteční proces, který je aktivován více zdroji, splněním více podmínek.
Průběžná událost	podmíněná přijetím zprávy		Průběžná událost podmíněná přijetím zprávy, tzn. proces pokračuje po přijetí této zprávy.
	podmíněná časem		Průběžná událost podmíněná uplynutím určitého časového úseku, tzn. proces pokračuje až po uplynutí tohoto času.
	podmíněná doručení informace		Průběžná událost podmíněná doručení určité informace.
Koncová událost			Symbol pro ukončení procesu.
			Symbol pro konec (sub)procesu, který je zároveň odkaz na další navazující proces, případně pro návrat o úroveň výš.

2.3.2.2. Aktivitty

Aktivitty jsou činnosti, které se odehrávají uvnitř procesu, jejich grafické zobrazení je obdélník se zaoblenými rohy. Rozlišují se dva druhy aktivit, podprocesy (Sub-process) a úlohy (Task). Podprocesy jsou odkazem na procesy další úrovně, používají se formou odkazu v případě, že je žádoucí, aby dílčí proces byl zakreslen samostatně. Na úlohy se nahlíží jako na celek všech zahrnutých činností, dále jsou **nedělitelné**. Aby bylo dosaženo cíle, musí být dokončeny všechny činnosti.

Činnosti mohou vykonávat účastníci procesu nebo informační systém. Každá aktivita musí mít vstup a výstup. Pro případ, že je vstupem či výstupem zpráva, jsou zavedeny samostatné grafické notace.

Název	Grafická notace	Popis
Činnost		Symbol pro činnost vykonávanou příslušným účastníkem procesu.
Činnost – příjem (zpráva na vstupu)		Vstupem činnosti účastníka procesu je příjem zprávy od jiného účastníka procesu.
Činnost – odeslání (zpráva na výstupu)		Výstupem je zpráva pro jiného účastníka procesu.
Opakovaná činnost		Činnost se opakuje.
Odkaz na dokument, šablonu		Symbol pro činnost vykonávanou příslušným účastníkem procesu s přímým odkazem na dokument, který je předmětem dané činnosti (např. šablona).
Odkaz na subprocess		Symbol pro subprocess (subproces), který je současně odkazem.

2.3.2.3. Brány

Posledním důležitým elementem toku jsou brány (Gateway). Brány umožňují **větvení nebo slučování toků** nebo procesů. Brána modeluje výběr sekvence aktivit, které se dále provedou. V diagramu je její element označen pomocí obrázku kosočtverce. Ten může podobně jako u elementu události obsahovat speciální symbol vyjadřující typ brány. BPMN definuje tyto brány (pracující jako datový XOR, událostně řízený XOR, OR, AND nebo komplexní bránu):

- **Exkluzivní brány** – vytváří několik cest toku procesu s podmínkou, že tok proběhne **pouze jednou** z možných cest.
- **Inkluzivní brány** – používá se tam, kde tok procesu může projít přes bránu více než jednou cestou. Po projití brány se většinou všechny cesty sloučí do jedné (podmínky nejsou disjunktní, pokračuje **každá aktivita**, pro jejíž větev je **splněna** podmínka).

- **Paralelní brány** – v případě, že tok procesu proudí více cestami najednou (podmínky musí být splněny souběžně, čeká se na **splnění všech podmínek současně** a poté proces pokračuje)
- **Komplexní brána** – v případě, že nelze použít předchozí druhy bran
- **Založené na události (EventBased)** – fungují jako výše uvedené, navíc přímo vyvolávají nějakou událost, která je součástí procesu.

Brány, neboli rozhodovány, se používají při větvení procesů. Proces pokračuje po větvi, pro kterou splňuje podmínky. Na základě typu brány se vybírá cesta, kudy proces pokračuje.

Název	Upřesnění	Grafická notace	Popis
Exkluzivní brána	Právě jedna podmínka		Větvení dané sekvence toku procesu (Datový XOR). Proces může běžet pouze jednou větví .
Inkluzivní brána	Každá splněná		Větvení sekvence toku pokračuje každou cestou, pro kterou je splněná podmínka .
Paralelní brána	Všechny podmínky současně		Symbol vyjadřuje paralelní provedení aktivit všech přípustných větví (AND), kdy tok procesu proudí více cestami najednou.
Plná brána	Sbíhání cest		Neplní žádnou jinou funkci. Slouží pouze k zprehlednění.

2.3.3. Artefakty

Artefakt neboli datový objekt je dokument znázorňující vznik případně předávání dokumentů v rámci procesu. Jedná se jak o dokumenty ve formě papírové, tak ve formě elektronické či jiné.

Název	Grafická notace	Popis
Datový objekt		Datový objekt popisuje data nezbytná pro vykonání dané činnosti.
Databázový objekt		Tento symbol je určen pro činnost, při které je třeba zapsat či načíst data z databázových systémů .

2.3.4. Spojovací elementy – konektory

Spojovací objekty propojují jednotlivé tokové objekty procesu. Konektory určují, jakým směrem a v jakém pořadí budou jednotlivé aktivity vykonávány.

Název	Grafická notace	Popis
Tok procesu		Symbol pro tok procesu.
Tok zprávy		Symbol pro znázornění komunikace mezi účastníky procesu.

2.4. Zásady procesního modelování

Implementace procesního modelování v organizaci se řídí následujícími zásadami:

- každá funkce musí mít začátek a konec činnosti
- každý obrazec musí být v plavecké dráze a propojen s dalšími, tj. nesmí existovat obrazec bez vazby
- na ploše (listu) musí být minimálně jedna dráha
- obrazce v modelu musí odpovídat obrazcům z této metodiky (nebude jim pak měněna struktura a přiřazován jiný význam)
- koncová událost sub-procesu je shodná se vstupní událostí pro přiřazenou funkci
- obrazce budou očíslovány a podle potřeby bude k rozkreslenému procesu připojen textový dokument „Popis procesu“ pro upřesnění a vysvětlení

2.5. Modelovací nástroj

Nástrojů pro tvorbu BPMN modelů existuje velké množství. Na KrÚ je užívána aplikace Visio od společnosti Microsoft, která umožňuje kreslení celé řady grafů, včetně organizačních struktur a modelování, popisu obchodních procesů a systémů v organizaci.

Procesní manažer analyzuje a rozkresluje dané procesy v MS Visio. Výstupem jsou nejen workflow a procesní diagramy, ale také popis procesu a případně další dokumenty. Dokumentace probíhá na procesním portálu. Samotná vizualizace a prezentace rozkreslených procesů zaměstnancům je z důvodu omezeného počtu licencí MS Visio prostřednictvím webového výkresu, tj. zobrazení v internetovém prohlížeči. Procesy jsou modelovány dle šablony, a to v souladu s vizuálním stylem Kraje Vysočina.

2.6. Procesní portál

Procesní portál je uživatelské rozhraní pro všechny zaměstnance. Funguje na platformě MS SharePoint a je základním úložištěm, resp. rozcestníkem řízené dokumentace. Portál obsahuje jednak knihovny dokumentů (vnitřní předpisy, pracovní návody a postupy, šablony, evidence dohod a evidence pověření), odkazy na samostatné pracovní weby, ale především procesní mapy a diagramy již zmapovaných procesů.

2.6.1 Zavedení procesního řízení

Zavedení procesního modelování a řízení do organizace proběhlo v roce 2012 v rámci projektu Kvalita 12. Zde byly nastaveny základní principy procesního řízení, vytvoření procesní mapy dle organizační struktury a implementace procesního modelování na stěžejní procesy s ambicí je zjednodušit a elektronizovat (cestovní příkazy a jiná nepřítomnost na pracovišti a objednávkový systém). Objednávkový systém (počínaje zadáním žádanky, přes samotné objednání zboží či služby, po vygenerování potřebných dokladů) a stejně tak všechny elektronické formuláře (cestovní příkazy, rezervace aut, propustka k lékaři nebo žádost o jinou nepřítomnost na

pracovišti – dovolenka, pracovní volno, náhradní volno, ošetřování člena rodiny) jsou namodelovány na MS Sharepoint s propojením na potřebné interní systémy a databáze. Vazby na interní systémy jsou nezbytné jednak na vstupu (databáze, verifikace žadatele a určení schvalovatele, zastupování apod.), v průběhu procesů (personální systém KS portál, účetní systém GINIS a jiné), ale i výstupy jsou exportovány do datového skladu (možnost tvorby datových kostek a sestav).

Procesní portál poskytuje uživatelům integrovaný a dobře srozumitelný způsob, jak postupovat v rámci workflow procesu (například jako žadatel) a jak pracovat s frontami pracovních úkolů v průběhu procesu (například jako schvalovatel nebo další činnosti, subprocesy nezbytné pro pokračování a ukončení procesu).

Ambicí úřadu je procesně namodelovat vnitřní předpisy, ne pro všechny je to však možné či žádoucí. Garantem aplikace procesního řízení je Odbor analýz a podpory řízení. Ten je odpovědný a analýzu dané činnosti, pospání současného stavu a namodelování TO-BE stavu. Při této činnosti je nutná spolupráce se všemi účastníky procesu a dalšími zúčastněnými osobami a prezentace výsledků vedení úřadu.

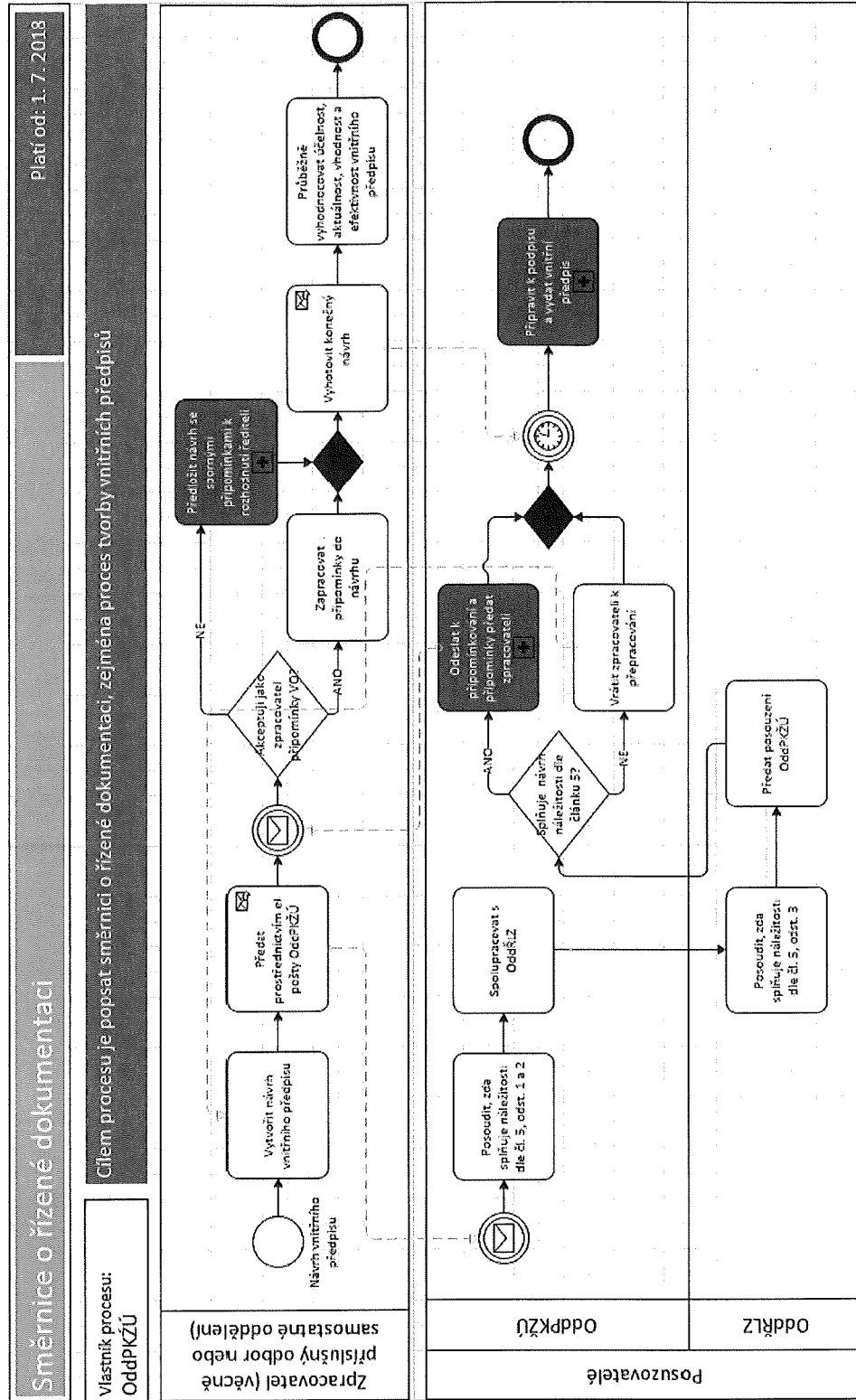
3. Závěr

Výhoda využití notace BPMN 2.0 beta spočívá nejen v tom, že se v oblasti procesního modelování jedná o široce uznávaný standard podporovaný řadou organizací. Snahou procesního modelování je navrhovat optimalizace a také identifikovat problematická místa procesů. Nesmí se ovšem zapomenout na skutečnost, že ne všechny činnosti splňují charakteristiky procesů, a proto je na ně velice obtížné, nebo až nemožné přístupy procesní analýzy aplikovat a pak je potřeba využít jiné metody.

Příloha č. 5

Modelování vzorového procesu

Vzorový proces – příklad interpretace a grafického znázornění interního procesu vydávání vnitřních předpisů dle Směrnice o řízení dokumentaci ze dne 28. 6. 2018 č. 14/18. Směrnice je přílohou číslo 6 Výzvy.



**Směrnice
o řízení dokumentaci**

ze dne 28. 6. 2018

č. 14/18

Část I. Úvodní ustanovení

Čl. 1 Předmět úpravy

Tato směrnice upravuje pravidla pro vydávání řízené dokumentace, kterou se pro účely této směrnice rozumí:

- a) vnitřní předpisy Krajského úřadu Kraje Vysočina (dále jen „vnitřní předpisy“),
- b) ostatní řízená dokumentace.

Část II. Vnitřní předpisy

Čl. 2 Druhy vnitřních předpisů

- (1) Krajský úřad Kraje Vysočina (dále jen „krajský úřad“) vydává tyto vnitřní předpisy:
 - a) řády,
 - b) směrnice,
 - c) příkazy ředitele.
- (2) Řády jsou vydávány výlučně k provedení § 69 odst. 2 písm. f) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.
- (3) Směrnice jsou vydávány za účelem vnitřní organizace a řízení činnosti krajského úřadu.
- (4) Příkazy ředitele jsou vydávány k provedení směrnic či řádů nebo k operativnímu usměrňování vztahů uvnitř krajského úřadu, které nejsou upraveny směrnicemi či řády.

Čl. 3 Závaznost vnitřních předpisů

Vnitřní předpisy vydané podle této směrnice jsou závazné pro:

- a) ředitele Krajského úřadu Kraje Vysočina (dále jen „ředitel“) a zaměstnance Kraje Vysočina zařazené do Krajského úřadu Kraje Vysočina,
- b) pro zaměstnance činné pro Kraj Vysočina na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr, pokud to vyplývá z uzavřené dohody nebo z ustanovení jednotlivých vnitřních předpisů,
- c) členy Zastupitelstva Kraje Vysočina (dále jen „zastupitelstvo“) a členy výborů zastupitelstva, komisí Rady Kraje Vysočina a řídicích výborů Fondu Vysočiny, kteří nejsou členy zastupitelstva, pokud je to v jednotlivých vnitřních předpisech výslovně stanoveno.

Čl. 4 Tvorba vnitřních předpisů

- (1) Návrh vnitřního předpisu vytvoří věcně příslušný odbor nebo věcně příslušné samostatné oddělení krajského úřadu (dále jen „zpracovatel“), a to v úpravě odpovídající čl. 6 této směrnice, a předá jej prostřednictvím elektronické pošty Oddělení právnímu a krajského živnostenského úřadu Krajského úřadu Kraje Vysočina (dále jen „oddělení právní“).

- (2) Zpracovatel zajišťuje, aby jednotlivá ustanovení návrhu vnitřního předpisu byla nastavena tak, aby byl dodržen rovný přístup, spravedlivé zacházení ke všem bez ohledu na národnost, pohlaví, barvu pleti, etnický nebo sociální původ, jazyk, náboženství nebo víru, politické či jiné názory, majetek, rodinný původ, zdravotní postižení, věk, nebo sexuální orientaci.
- (3) Oddělení právní posoudí, zda návrh splňuje náležitosti uvedené v čl. 5 odst. 1 a odst. 2 této směrnice a ve spolupráci s oddělením řízení lidských zdrojů, zda návrh splňuje náležitosti čl. 5 odst. 3:
 - a) pokud návrh náležitosti uvedené v čl. 5 této směrnice splňuje, rozešle jej oddělení právní k vyjádření řediteli, zástupcům ředitele – ředitelům sekcí, vedoucím odborů a vedoucím samostatných oddělení (dále jen „vedoucí odborů“), prostřednictvím elektronické pošty a současně stanoví přiměřenou lhůtu pro zaslání připomínek k návrhu. Pokud není lhůta pro zaslání připomínek stanovena jinak, činí 14 kalendářních dnů ode dne rozeslání návrhu vnitřního předpisu prostřednictvím elektronické pošty vedoucím odborů. Oddělení právní případně připomínky předá zpracovateli ke zvážení a stanoví mu lhůtu pro zpracování konečného návrhu. Pokud zpracovatel neakceptuje připomínky vedoucího odboru, který připomínky předložil, a vedoucí odboru na jejich zapracování trvá, předloží zpracovatel návrh vnitřního předpisu se spornými připomínkami k rozhodnutí řediteli. Podle rozhodnutí ředitele zpracovatel vyhotoví konečný návrh vnitřního předpisu,
 - b) pokud návrh náležitosti uvedené v čl. 5 této směrnice nesplňuje, vrátí jej oddělení právní zpracovateli k přepracování.
- (4) Konečný návrh zpracovatel po vypořádání připomínek vždy předá ve lhůtě dohodnuté podle předcházejícího odstavce prostřednictvím elektronické pošty oddělení právnímu. Oddělení právní přidělí návrhu číslo a návrh připraví řediteli, případně řediteli a hejtmánovi (dále jen „oprávněná osoba“) k podpisu.

Čl. 5

Náležitosti návrhů vnitřních předpisů

- (1) Zpracovatel návrhu vnitřního předpisu je odpovědný za:
 - a) věcný obsah návrhu,
 - b) přehlednou a jednotnou úpravu návrhu odpovídající čl. 6 této směrnice.
- (2) Oddělení právní je odpovědné za:
 - a) soulad návrhu s obecně závaznými právními předpisy,
 - b) soulad s ostatními vnitřními předpisy krajského úřadu,
 - c) srozumitelnost, věcnost, stručnost a jednoznačnost návrhu.
- (3) Oddělení řízení lidských zdrojů je odpovědné za:
 - a) dodržení rovného přístupu, spravedlivého zacházení ke všem bez ohledu na národnost, pohlaví, barvu pleti, etnický nebo sociální původ, jazyk, náboženství nebo víru, politické či jiné názory, majetek, rodinný původ, zdravotní postižení, věk, nebo sexuální orientaci.

Čl. 6

Úprava vnitřních předpisů

- (1) Titulní strana vnitřního předpisu obsahuje v záhlaví název „Kraj Vysočina, Krajský úřad Kraje Vysočina“. Na titulní straně každého vnitřního předpisu se pod název vnitřního předpisu uvede datum vydání předpisu. Pod názvem a datem vydání vnitřního předpisu musí být uvedeno pořadové číslo vnitřního předpisu v příslušné číselné řadě lomené posledním dvojčíslím příslušného kalendářního roku.

- (2) Vnitřní předpisy se člení na články, které se označují arabskými číslicemi. Články se mohou členit na odstavce, které se označují arabskými číslicemi v závorkách. Odstavce se mohou členit na pododstavce, které se označují malými písmeny s poloviční závorkou.
- (3) Jeden a více článků vnitřních předpisů mohou tvořit části, které se označují římskými číslicemi. Části a články mohou být označeny nadpisy.
- (4) V textu vnitřních předpisů musí být vždy vysvětleny používané zkratky, pokud nejde o zkratky běžně užívané v obecně závazných právních předpisech (legislativní zkratky).
- (5) Má-li vnitřní předpis přílohy, je třeba na tyto přílohy výslovně odkázat v textu vnitřního předpisu.
- (6) Odkazuje-li se ve vnitřním předpisu na jiný vnitřní předpis nebo na obecně závazný právní předpis, užije se v textu přesné označení takového předpisu. U odkazu na jiný druh dokumentu se postupuje obdobně.
- (7) Řády a směrnice jsou vydávány v jedné číselné řadě. Příkazy ředitele mají vlastní číselnou řadu.

Čl. 7

Změny vnitřních předpisů

- (1) Zpracovatel odpovídá za aktualizaci vnitřního předpisu po celou dobu jeho platnosti. Aktualizací se pro účely této směrnice rozumí průběžné vyhodnocování účelnosti, aktuálnosti, vhodnosti a efektivnosti vnitřního předpisu, a to včetně včasného navržení změny či zrušení vnitřního předpisu.
- (2) Řády a směrnice lze v průběhu jejich účinnosti měnit a doplňovat, každý doplněk nebo změna se označuje názvem "Dodatek č. .. ze dne k *Vnitřní předpis č. ../. název*" (dále jen „dodatek“).
- (3) Dodatky vnitřních předpisů jsou rovněž vnitřními předpisy podle této směrnice.
- (4) Dodatky příkazů ředitele se nevydávají. Pokud je třeba příkaz ředitele změnit nebo doplnit, nahradí se tento příkaz novým příkazem, který automaticky zruší příkaz ředitele, který nahrazuje.

Čl. 8

Zrušení vnitřních předpisů

- (1) Vnitřní předpis s označením „řád“ může být zrušen pouze vnitřním předpisem s označením „řád“.
- (2) Vnitřní předpis s označením „směrnice“ může být zrušen pouze vnitřním předpisem s označením „směrnice“.
- (3) Vnitřní předpis s označením „příkaz ředitele“ může být zrušen vnitřním předpisem s označením „řád“, „směrnice“ nebo „příkaz ředitele“.
- (4) Zrušení vnitřního předpisu musí být výslovně uvedeno v závěrečných ustanoveních vnitřního předpisu, který tento ruší. Výjimkou je pouze zrušení příkazu ředitele podle ustanovení čl. 7 odst. 4 této směrnice.

Čl. 9

Platnost a účinnost vnitřních předpisů

- (1) Návrh vnitřního předpisu připravený k podpisu a opatřený předkládacím listem písemnosti (závazný vzor předkládacího listu písemnosti je k dispozici na intranetu krajského úřadu v části Šablony) předloží oddělení právní oprávněné osobě k podpisu.
- (2) Vnitřní předpisy nabývají platnosti dnem podpisu. Den podpisu je rovněž dnem vydání vnitřního předpisu.
- (3) Poslední článek vnitřního předpisu musí vždy stanovit účinnost vnitřního předpisu.

Čl. 10

Zveřejnění vnitřních předpisů

- (1) Oddělení právní odpovídá za zveřejnění textu vnitřního předpisu na Procesním portálu intranetu krajského úřadu a soulad tohoto textu s písemným, podepsaným a pro zaměstnance závazným originálem vnitřního předpisu uloženým na oddělení právním.
- (2) Vedoucí odboru bude o zveřejnění vnitřního předpisu informován prostřednictvím elektronické pošty z oddělení právního.
- (3) Oddělení právní odpovídá za vedení evidence vnitřních předpisů.

Čl. 11

Seznámení s novými vnitřními předpisy

- (1) Za seznámení zaměstnanců s novými vnitřními předpisy odpovídá příslušný vedoucí odboru nebo samostatného oddělení, za seznámení vedoucích odborů a samostatných oddělení zařazených do sekcí odpovídá ředitel příslušné sekce, za seznámení ředitelů sekcí a vedoucích odborů a samostatných oddělení nezařazených do sekcí odpovídá ředitel, za seznámení ředitele odpovídá hejtman. Seznámení s vnitřními předpisy je prováděno na formuláři uvedeném v příloze této směrnice.
- (2) Za seznámení členů zastupitelstva a členů výborů zastupitelstva, komisí Rady Kraje Vysočina a řídicích výborů Fondu Vysočina, kteří nejsou členy zastupitelstva, odpovídá ředitel. Seznámení s vnitřními předpisy je prováděno neformálně dle úvahy ředitele.
- (3) Zaměstnanci Kraje Vysočina zařazení do Krajského úřadu Kraje Vysočina musí být seznámeni s novými vnitřními předpisy nejpozději do 10 dnů ode dne nabytí účinnosti vydaného vnitřního předpisu, v případě dlouhodobé nepřítomnosti zaměstnance do 5 dnů od jeho návratu do zaměstnání.

Čl. 12

Seznámení nových zaměstnanců s vnitřními předpisy

Nový zaměstnanec je seznámen s aktuálními vnitřními předpisy před vznikem pracovního poměru což stvrzuje podpisem pracovní smlouvy, resp. převzetím jmenovacího dekretu.

Část III. Ostatní řízená dokumentace

Čl. 13

- (1) Krajský úřad vytváří i další typy dokumentů, které nenaplňují definici vnitřního předpisu, ale jejichž přidaná hodnota je pro chod krajského úřadu vysoká a jejichž dodržování je zaměstnancům silně doporučeno.
- (2) Ostatní řízená dokumentace je umístěna výhradně na Procesním portálu intranetu krajského úřadu.
- (3) Návrh ostatní řízené dokumentace vytvoří zpracovatel v úpravě odpovídající příslušné šabloně uvedené na Procesním portálu intranetu krajského úřadu v části Šablony nebo odpovídající příslušnému SW prostředí v případě, že řízená dokumentace vzniká pouze pomocí takového SW.
- (4) Zpracovatel je odpovědný za:
 - a) věcný obsah řízené dokumentace,
 - b) přehlednou a jednotnou úpravu řízené dokumentace,
 - c) aktualizaci řízené dokumentace po celou dobu její platnosti,
 - d) udělení pokynu odboru analýz a podpory řízení k uveřejnění řízené dokumentace a ukončení uveřejnění řízené dokumentace po ukončení její platnosti.
- (5) Odbor analýzy a podpory řízení je odpovědný za:
 - a) zveřejnění řízené dokumentace na Procesním portálu krajského úřadu,
 - b) ukončení uveřejnění řízené dokumentace na základě pokynu zpracovatele.
- (6) Technická dokumentace produktů IT je umístěna v aplikaci Technet a nemá povahu řízené dokumentace ve smyslu této směrnice. Tato dokumentace je řízena na úrovni technické, která je určena aplikací Technet.
- (7) Ostatní informace interního a externího původu nejsou řízenou dokumentací ve smyslu této směrnice a jsou uloženy v písemné či elektronické podobě u věcně příslušných odborů nebo samostatných oddělení.

Část IV. Závěrečná ustanovení

Čl. 14

Vztah k platným vnitřním předpisům

- (1) Touto směrnicí není dotčena platnost a účinnost stávajících vnitřních předpisů krajského úřadu.
- (2) V případě, že bude navrhována změna stávajícího řádu nebo směrnice, musí zpracovatel předložit návrh úplného znění takového řádu nebo směrnice, které bude v souladu s touto směrnicí.

Čl. 15 Výjimky

Ředitel krajského úřadu může v odůvodněných případech postup při vydávání vnitřních předpisů podle této směrnice přiměřeně zjednodušit.

Čl. 16

Dokumenty umístěné na Procesním portálu krajského úřadu jsou ode dne nabytí účinnosti této směrnice považovány za ostatní řízenou dokumentaci ve smyslu této směrnice.

Čl. 17

Zrušovací ustanovení

Tato směrnice ruší Vnitřní předpis č. 11/17 – Směrnice o řízené dokumentaci ze dne 16. 10. 2017.

Čl. 18

Účinnost

Tato směrnice nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 1. 7. 2018.

V Jihlavě dne 28. 6. 2018

MUDr. Jiří Běhounek
hejtman kraje

Mgr. Ing. Zdeněk Kadlec, dr. h. c.
ředitel krajského úřadu



KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE VYSOČINA

**Záznam o seznámení zaměstnanců Kraje Vysočina zařazených do Krajského úřadu
Kraje Vysočina s vnitřními předpisy**

Níže uvedeného dne jsem byl/a v souladu s § 301 písm. c) zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, příp. § 16 odst. 1 písm. b) zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, seznámen/a s vnitřními předpisy:

1. Vnitřní předpis č. ../. - (název vnitřního předpisu)

a svým podpisem stvrzuji, že jsem těmto vnitřním předpisům rozuměl/a.

Grémium ředitele/sekce/odbor/ samostatné oddělení *	Příjmení, jméno, titul	Datum	Podpis
„Zastávaná funkce“			

..... odmítl/a písemně potvrdit seznámení s **

Svědék:**

* vyberte útvar, jehož zaměstnance seznamujete (uvede se zastávaná funkce)

** vyplňuje se pouze v případě, že některý ze zaměstnanců odmítne potvrdit seznámení s vnitřním předpisem

Příloha č. 7

Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina

- Bezpečnost přístupových oprávnění
 - Poskytovatel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Kraje Vysočina včetně přístupů k informačním aktivům Poskytovatele, které umožňují přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina či umožňují jejich správu.
 - Poskytovatel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
 - min. délka hesla 12 znaků
 - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
 - malá písmena
 - velká písmena
 - číslice
 - speciální znaky
 - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě (dle bodu kryptografie)
 - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
 - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
 - Poskytovatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenositelné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
 - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
 - Pokud by Poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Kraj Vysočina. Kraj Vysočina má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
 - Poskytovatel je povinen na KrÚ hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv Kraje Vysočina nebo informačních aktiv Poskytovatele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv Kraje Vysočina.
 - Poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Kraje Vysočina.

Příloha č. 8 Oblasti provozní dokumentace

Cílem zpracování této dokumentace je popsat a zdokumentovat provozní postupy pro zajištění správného, bezchybného a bezpečného provozování vybavení pro zpracování informací.

Oblasti:

1 Instalace systému

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat postupy, kroky a činnosti vedoucí k instalaci informačního systému/aktiva.

- Forma dokumentu: textová, může být doplněno o návodné obrázky.
- Systémové požadavky (architektura procesoru, verze operačního systému, minimální požadavky na výkon HW, apod.).
- Instalační média (CD, síť, soubor, ...) a cesta k nim.
- Konkrétní kroky vedoucí k instalaci systému, způsob instalace serverové části, způsob instalace klientské části, apod.

2 Konfigurace systému

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat podrobnou konfiguraci (jak proces, tak stav) systému.

- Forma dokumentu: textový popis (může být i např. formou okomentovaného config souboru).
- konfigurace sítě (nastavení IPv4, IPv6), konfigurace FW pravidel, apod.
- Nastavení připojení/komunikace na další systémy (např. DB, web server, AD,...), nastavení portů na kterých služba naslouchá, kam data odesílá, ...
- Spuštění potřebných modulů, registrování knihoven, úprava registrů OS Windows, ...
- Nastavení automatických úloh, nastavení systémových účtů, ...

3 Způsob zpracování informací

Cíl dokumentu: popsat, jakým způsobem jsou zpracovávány informace v rámci informačního systému + případně v rámci ostatních systémů, na které je daný IS navázán.

- Forma dokumentu: textový popis nebo i schéma
- Vytváření dat (datové vstupy)
 - manuálně|strojově|automaticky|uživatelsky
 - kdy jsou data vytvářena? (např. nějaká událost, naplánovaná událost, apod.)
 - ...
- Přenosy dat
 - Odkud kam (např. agent>master, do jiných systémů, mezi moduly, apod.)?
 - Jakým protokolem?
- Uložení dat
 - Databáze (typ?)
 - File (typ?)
 - ...
- Výstupy systému (dat)
 - User Interface (webový formulář, GUI aplikace, konzole, ...)
 - E-mail|sms|voice call
 - Soubor (formáty)?
 - Tisk
 - Datová pumpa
 - Do jiných systémů

4 Způsob zálohování a četnost

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat, jakým způsobem, kdy, kam a jak často jsou zálohována data v rámci daného informačního systému.

- Forma: může být i formou zálohovacího plánu (backup schedule), textový popis
- Způsob zálohování – plná, přírůstková, rozdílová záloha
- Kdy a jak často je záloha prováděna
- Jak dlouhou dobu jsou zálohy uloženy a kde

- Jak často se provádí testování záloh

5 Postupy řešení problémů

Cíl dokumentu: popsat, jakým způsobem se řeší případ nějakého problému, typicky nefunkčnost systému.

- Základ dokumentace: kontakty (e-mailové adresy, telefonní čísla, url helpdesku)
- V jakém případě, koho a prostřednictvím čeho (e-mailu, helpdesku, sms, telefonu) kontaktovat

6 Vazby na jiné systémy

Cíl dokumentu: popsat, jakým způsobem je daný systém navázán na jaké systémy.

- Forma: nejlépe schéma s popisem, může být ale i textový popis
- Výčet (stálých) systémů, na jaké je daný systém navázán (DB, aplikační servery, fileservy, UI, pracovní stanice, zdroje informací /vstupy/, výstupy, datové pumpy, jiné IS, apod.)
- Protokoly (příp. rozhraní) připojení na jiné systémy
- Porty, ip adresy

7 Postupy pro restart a obnovu

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat postupy a konkrétní kroky, které povedou k bezpečnému restartu systému či obnově systému po jeho selhání nebo obnově.

- Forma dokumentu: textový popis (může být doplněn o obrázkové návody)
- Posloupnost kroků (co a jak udělat), které je třeba provést pro bezpečné restartování systému
 - Např. informování uživatelů, ověření odhlášení všech uživatelů, provedení zálohy systému, restart systému, základní kontrola funkčnosti, informování uživatelů
- Posloupnost kroků (co a jak udělat), které je třeba provést pro obnovu systému po jeho selhání do jeho plně funkčního stavu
 - Typicky obnova ze zálohy
 - Disaster Recovery, havarijní plán obnovy systému

8 Monitoring

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat jaké události jsou monitorovány.

- Výčet událostí, které jsou logovány (př. přihlášení/odhlášení uživatele, provozní/chybové stavy, přidělení/odebrání oprávnění, ...)
- Uložení zalogovaných událostí
 - Kde – soubor, databáze, vzdálený server
 - Jak dlouho
- Protokol logování (např. syslog, snmp, prtg, ...)

9 Základní uživatelská příručka

Cíl dokumentu: vytvořit základní návod pro ovládání uživatelského rozhraní systému pro běžného uživatele. Zjednodušit běžnému uživateli základní orientaci v uživatelském rozhraní systému.

- Forma dokumentu: textový popis, textový popis doplněný o obrázky
- Popis provedení základních/běžných/rutinních funkcí, kroků a postupů, které uživatel může provádět

10 Základní administrátorská příručka (popis klíčových komponent a vzájemných datových vztahů, back-out plán) – může být formou jednoho dokumentu

Cíl dokumentu: vytvořit základní návod pro ovládání administračního rozhraní systému pro administrátora. Zjednodušit privilegovanému uživateli základní orientaci v administračním rozhraní systému.

- Forma dokumentu: textový popis, textový popis doplněný o obrázky
- Popis provedení standardních (základních/běžných/rutinních) operací, které vedou k běžné administraci systému
- Popis provedení nestandardních (málo běžných) operací, pokud je třeba

11 Popis klíčových komponent

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat účel, význam, úlohu a způsob použití klíčových komponent systému

- Forma dokumentu: textový popis (může být doplněno i o schéma)
- Základní fungování, účel, úloha jednotlivých klíčových komponent + jakou platformou (softwarem) jsou jednotlivé komponenty zajištěny
 - Např. master(server), agent (klient), různé typy použitých serverů, moduly, zdroje informací, příjemci informací (systémy), apod.

12 Popis vzájemných datových vztahů

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat datové vztahy mezi daným IS a jinými systémy, případně v rámci „modulární“ architektury daného IS.

- Forma dokumentu: textový popis nebo schéma s popisem
- Forma a struktura dat, obecný popis dat
- způsob přenášení dat (použité protokoly), toky dat z a do kterých systémů
- naplánované úlohy přenosu dat (např. datové pumpy), apod.

13 Back-out plán

Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat posloupnost základních kroků, které vedou k obnově systému do posledního funkčního stavu.

- Forma dokumentu: textový popis, může být součástí dokumentace **Postupy pro restart a obnovu**
- Typický postup obnovení systému a dat ze zálohy

14 Technický popis funkcionality

Cíl dokumentu: v případě, že je systém velmi složitý nebo jeho fungování není obecně známo (např. proprietární sw), by měl dokument popsat a zdokumentovat technickou funkcionalitu daného systému. Dokument bude obsahovat spíše specifika, která nebudou obsažena ve výše uvedených dokumentech.

- Forma: textový popis nebo schéma s popisem
- Popis základní architektury systému, popis komponent, použité komunikační protokoly, apod.