



## Technická část ZD podpory informačních systémů pro zajištění provozu Portálu kulturního dědictví kraje

### I.

#### Zadavatel veřejné zakázky

Středočeský kraj, Zborovská 11, 150 21 Praha 5

### II.

#### Forma veřejné zakázky

Veřejná zakázka je vypsaná v režimu Veřejné zakázky malého rozsahu

### III.

#### Předmět veřejné zakázky

Zadavatel požaduje od Poskytovatele **zajištění služeb podpory informačních systémů určených pro zajištění provozu Portálu kulturního dědictví Středočeského kraje (<http://pkd.kr-stredocesky.cz>), dále též jen „PKD“**, který je součástí systému zpřístupnění digitálního obsahu (ZDO) paměťových institucí Středočeského kraje z příspěvkových organizací (PO) kraje.

Stávající podpora je doposud poskytována na základě plnění smlouvy č. S-5426/ŘOI/2015 s dodavatelem díla, realizovaného v roce 2015 jako součást projektu Integrovaného operačního programu, Výzvy 19 se spolufinancováním z prostředků Evropské unie s udržitelností do 31. 10. 2020. **Plnění služeb na základě tohoto VŘ bude zahájeno od 1. 11. 2020 a bude trvat po dobu 36 měsíců.**

#### Poskytování podpory je požadováno pro tyto implementované aplikace:

- Aplikace „Modul Export dat z PO“** (Bach 25) je desktopová aplikace provozovaná v PO kraje (muzea, galerie), pomocí které správci sbírek zajišťují import strukturovaných dat sbírkových předmětů evidovaných v jejich evidenčních systémech (ProMuzeum, Demus, Depozit, Byznys VR, MS Excel) do aplikace „Export dat z PO“ a takto zpracovaná data následně exportují v jednotném formátu ve formě datových balíčků ve struktuře „Bach25“. Pro předávání datových balíčků na Středočeský kraj se využívá Krajské digitální úložiště (KDÚ) - operativní úložiště provozované na KÚSK (není součástí poptávaných služeb).  
Popis a zpracování dat z příspěvkových organizací na Portál ZDO je znázorněn na obrázku v příloze č. 7 Zadávací dokumentace – Datový tok z evidenčních systémů sbírek PO na portál ZDO. Podrobnosti k aplikaci „Export dat z PO“ jsou uvedeny v příloze č. 8 Zadávací dokumentace – Modul Export dat z PO – Provozní dokumentace.  
Popis struktury datového balíčku „Bach25“ je uveden v příloze č. 12 Zadávací dokumentace – Příklady typů datových balíčků sbírkových předmětů (elektronický soubor ve formátu zip).
- Aplikace „Modul Konsolidace dat“** je SW implementovaný v rámci technologického centra kraje (TCK) do informačního systému Krajského úřadu Středočeského kraje (KÚSK), pomocí kterého se transformují balíčky „Bach25“ na „PSP“ balíčky což jsou balíčky v datové struktuře, kterou je schopen importovat systém DESA-KDR.  
Popis aplikace Modul Konsolidace dat je uveden v Příloze č. 9 Zadávací dokumentace – Modul konsolidace dat – Provozní dokumentace.  
Popis struktury datového balíčku „PSP“ je uveden v příloze č. 12 Zadávací dokumentace – Příklady typů datových balíčků sbírkových předmětů typu (elektronický soubor ve formátu zip).
- Aplikace DESA-KDR** je aplikace instalovaná na infrastruktuře KÚSK. Aplikace ukládá data dlouhodobě a bezpečně, s nepřetržitými cyklickými kontrolami konsistence dat. Data přijímá jeho modul DER Manager, který z připravených datových balíčků „PSP“ generuje balíčky „SIP“ (Submission Information Package / vstupní informační balíček), provádí jejich další kontrolu a přes



## Příloha č. 6 Zadávací dokumentace – Technická část zadávací dokumentace

aplikační rozhraní archivu je posílá do procesu archivace. Data jsou v DESA-KDR archivována v archivním formátu AIP (Archival Information Package).

Vybrané balíčky v tomto formátu se mohou z archivu kdykoliv exportovat Exportním modulem systému DESA-KDR do Exportního úložiště. Z tohoto úložiště si pravidelně (automaticky 1x za 24 hod v noci) importuje Portál ZDO veškeré přírůstky balíčků AIP a po jejich importu je z Exportního úložiště maže.

Popis aplikace DESA-KDR je uveden v příloze č. 10 Zadávací dokumentace – Protokoly instalačních a konfiguračních prací DESA-KDR (prod a test).

Popis struktury datového balíčku „AIP“ je uveden v příloze č. 12 Zadávací dokumentace – Příklady typů datových balíčků sbírkových předmětů typu (elektronický soubor ve formátu zip).

4. **Portál ZDO** (zpřístupnění digitálního obsahu) je webový portál, jehož prostřednictvím je zajišťována příprava a samotné zpřístupnění digitálního obsahu kulturních fondů paměťových institucí směrem k široké veřejnosti i odborným badatelům (<https://pkd.kr-stredocesky.cz>). Veškerý obsah určený ke zpřístupnění je uložen v Krajském digitálním repozitáři (KDR) a dalších sdílených úložištích muzejních systémů, odkud jsou dokumenty ke zpřístupnění poskytovány. Součástí portálu jsou rovněž služby pro výměnu informací s obdobnými řešeními nadregionálního charakteru prostřednictvím standardizovaných protokolů (OAI-PMH apod.) a možností federativního vyhledávání. Řešení podporuje procesy a obsahuje funkcionality související s vyhledáváním dokumentů, kdy komplexní řešení pro vyhledávání je schopno prohledávat a nabízet dynamicky i dokumenty mimo lokální úložiště dokumentů v repozitáři zákazníka. Vyhledávací systém podporuje otevřenou integraci služeb a systémů a respektuje koncept Webu 2.0 s možností napojení na sociální síť. Další informace viz Příloha č. 11 – Uživatelská dokumentace Portálu ZDO.

Z uživatelského pohledu má portál 2 možnosti přístupu přes:

- a) „**Office Module**“ pro pracovníky příspěvkových organizací, především pro kurátory sbírek, kteří mají právo doplňovat některé informace o zpřístupněných předmětech a současně umožnit / zakázat zpřístupnění předmětů (zpřístupnění digitálního obsahu – ZDO). Na webu je jeho adresa: <https://zdo.kr-stredocesky.cz/login>.
- b) „**Discovery Module**“ pro veřejnost, která může na vystavené předměty pouze nahlížet, případně si i stahovat jejich obrázky, je-li pro konkrétní předměty kurátorem sbírky tato funkce povolena. Na webu je jeho adresa: <https://pkd.kr-stredocesky.cz/> - Portál kulturního dědictví (PKD) Středočeského kraje.

### Zadavatel pro výše popsané systémy požaduje:

1. **Zajištění základní technické podpory a maintenance uvedených informačních systémů**, tj. řešení všech incidentů prostřednictvím HelpDesk a služby HotLine, při dodržení definovaných SLA.
2. **Údržbu uvedených informačních systémů**, tj. především aktuálnost verzí výše uvedených aplikací včetně aktuálních uživatelských příruček.
3. **Zajištění školení vybraných pracovníků Zadavatele**, např. administrátorů Zadavatele a manažerů zpracování dat a archivace.

## IV.

### Bližší specifikace rozsahu veřejné zakázky

#### 1. Zajištění základní technické podpory a maintenance

- a) Pro komunikaci a hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk (formou webového formuláře), kam bude Zadavatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Zadavatele zajištěn přístup. Zadavatel bude moci pro hlášení kritických či



## Příloha č. 6 Zadávací dokumentace – Technická část zadávací dokumentace

závažných incidentů využít též službu telefonické podpory – HotLine - která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu a následně zadat požadavek na HelpDesk.

b) Kategorie požadavků je stanovena na základě následujících kritérií:

<b>Havárie</b>	Stav Systému nebo jeho části, kdy všechny nebo některý z vyjmenovaných systému je nefunkční, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Incident může být vyřešen náhradním řešením, které neodpovídá dokumentaci systému nebo dílčí části.
<b>Porucha</b>	Funkce a služby systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Zadavatele.
<b>Chyba</b>	Jsou postiženy malé skupiny uživatelů. Z pohledu systému se jedná o stav, kdy systém nebo jeho části fungují v omezeném provozu nebo existuje náhradní řešení.
<b>Žádanka</b>	Žádost o změny či úpravy.
<b>Nedostatek</b>	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
<b>Konzultace</b>	Dotazy uživatele k funkčnosti systému.

c) Úroveň služeb (SLA) pro jednotlivé kategorie požadavků požaduje Zadavatel minimálně v následujícím rozsahu:

<b>Id</b>	<b>Kategorie požadavku</b>	<b>Servisní doba</b>	<b>Zahájení řešení</b>	<b>Dosažení výsledku</b>
1	Havárie	5 x 8	do 8 hodin	do 2 pracovních dnů
2	Porucha	5 x 8	do 8 hodin	do 3 pracovních dnů
3	Chyba	5 x 8	do 8 hodin	do 4 pracovních dnů
4	Žádanka	5 x 8	do 2 pracovních dnů	bez SLA
5	Nedostatek	5 x 8	do 5 pracovní dnů	do 5 pracovních dnů
6	Konzultace	5 x 8	do 5 pracovních dnů	bez SLA

d) Podmínky poskytování podpory

- ✓ Poskytování služeb SLA cestou HelpDesk je požadováno v pracovní dny v rozmezí od 8,00 do 16,00 hodin (běžná pracovní doba).
- ✓ Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na HelpDesk Poskytovatele.
- ✓ Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne.
- ✓ Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Zadavateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době.
- ✓ Součástí nahlášení incidentu musí být:
  - navrhovaná kategorizace a závažnost,
  - popis incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat,
  - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
  - jméno kontaktní osoby Zadavatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa.



## Příloha č. 6 Zadávací dokumentace – Technická část zadávací dokumentace

- ✓ Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Zadavatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Zadavatelem poskytována.
- ✓ Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Po dohodě se Zadavatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu.
- ✓ Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie, resp. Porucha s požadavky s prioritou Chyba, má řešení incidentu s prioritou Havárie, resp. Porucha přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie, resp. Porucha.
- ✓ Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady. Toto se týká pouze případů, kdy součinnost třetí strany zajišťuje Zadavatel.

### 2. Údržba informačních systémů (IS) určených pro provoz Portálu kulturního dědictví (PKD)

- a) Zajištění profylaxe, preventivní monitoring a údržba systémů.
- b) Průběžné provádění inovace produktu, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software (update, upgrade).
- c) Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
- d) Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn.
- e) Distribuce informací o nových verzích produktu uživatelům (elektronicky).
- f) Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace.

### 3. Zajištění školení vybraných pracovníků Zadavatele

- a) Zadavatel předpokládá školení 2 administrátorů systémů v rozsahu 32 hodin ročně.
- b) Zadavatel předpokládá školení manažerů dat a archivace dat (2 osoby) v rozsahu 48 hodin ročně.
- c) Zadavatel není povinen odebrat předpokládaný rozsah školení.