**PROVOZNÍ DOKUMENTACE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název IS** |  |
| **Zkrácený název** |  |
| **Zpracovatel** |  |
| **Schválil** | **jméno****funkce****datum** |  |
| **Počet stran** |  | **Počet příloh** |  |
| **Forma vydání** |  |
| **Pravidelnost aktualizace** |  |
| **Verze dokumentace** |  |
| **Platnost od** |  |
| **Platnost do** |  |

# **Seznam pojmů, použitých značek a zkratek**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka** | **Význam** |
| **DRP** | **Plán obnovy (angl. Disaster Recovery Plan)** |
| **GDPR** | Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation) |
| **IDM** | Systém pro správu identit (angl. Identity management) |
| IS | Informační systém (ve smyslu této dokumentace je míněna i aplikace) |
| Katalog aplikačních aktiv | Evidence parametrů jednotlivých aplikační ch aktiv (aplikací) v jednotném systému (aplikace OneSoft) |
| HD | HelpDesk |
| MHMP | Magistrát hlavního města Prahy |
| OLA | Smlouva o úrovni poskytovaných služeb (angl. Operational Level Agreement) |
| SD | ServiceDesk |
| SLA | Smlouva o úrovni poskytovaných služeb (angl. Service Level Agreement) |

# **Historie změn provozní dokumentace**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Verze** | **Platná do** | **Základní popis změn v novější verzi** |
| 1.0 | DD. MM. RRRR |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# **Seznam související dokumentace**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Verze** | **Platná do** | **Název dokumentu** |
| 1.0 | DD. MM. RRRR |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Obsah**

[Seznam pojmů, použitých značek a zkratek 2](#_Toc25248898)

[Historie změn provozní dokumentace 3](#_Toc25248899)

[Seznam související dokumentace 4](#_Toc25248900)

[Úvodní ustanovení 7](#_Toc25248901)

[1 Popis IS 8](#_Toc25248902)

[1.1 Základní charakteristika IS 8](#_Toc25248903)

[1.2 Související právní předpisy 8](#_Toc25248904)

[1.3 Moduly a funkcionality 8](#_Toc25248905)

[1.3.1 Funkcionality v gesci administrátora MHMP 8](#_Toc25248906)

[1.3.2 Funkcionality v gesci administrátora Dodavatele/Provozovatele IS 8](#_Toc25248907)

[1.4 Technické vlastnosti 8](#_Toc25248908)

[1.4.1 Verze IS a historie verzí 8](#_Toc25248909)

[1.4.2 Architektura a základní popis 8](#_Toc25248910)

[1.4.3 Datový model 10](#_Toc25248911)

[1.4.4 Rozhraní (interface) aplikace 10](#_Toc25248912)

[1.4.5 Komunikační model 11](#_Toc25248913)

[1.4.6 Obecné technické požadavky 11](#_Toc25248914)

[1.5 Role/skupiny 11](#_Toc25248915)

[1.5.1 Správce systému 11](#_Toc25248916)

[1.5.2 Bezpečnostní správce 12](#_Toc25248917)

[1.6 Integrace do IDM 12](#_Toc25248918)

[1.7 Soulad s GDPR 12](#_Toc25248919)

[1.7.1 GDPR osobní data 15](#_Toc25248920)

[1.7.2 GDPR osobní údaje zvláštní kategorie 15](#_Toc25248921)

[1.8 Nakládání s daty mimo IS 16](#_Toc25248922)

[2 Administrátorská příručka 17](#_Toc25248923)

[2.1 Monitorování 17](#_Toc25248924)

[2.1.1 Provozní monitoring 17](#_Toc25248925)

[2.1.2 Bezpečnostní monitoring 22](#_Toc25248926)

[2.2 Zálohování a obnova 22](#_Toc25248927)

[2.3 Archivace dat 23](#_Toc25248928)

[2.4 Ostatní provozní procedury a činnosti 23](#_Toc25248929)

[2.4.1 Pravidelné činnosti 23](#_Toc25248930)

[2.4.2 Ad-hoc činnosti 24](#_Toc25248931)

[2.5 Provozní deník MHMP 24](#_Toc25248932)

[2.6 Provozní deník Dodavatel 25](#_Toc25248933)

[3 Uživatelská příručka 26](#_Toc25248934)

[4 Service desk 27](#_Toc25248935)

[4.1 Matice odpovědností 27](#_Toc25248936)

[4.2 Specifikace OLA, SLA 28](#_Toc25248937)

[4.3 Procedury řešení incidentů, problémů a požadavků 28](#_Toc25248938)

[4.4 Znalostní báze 29](#_Toc25248939)

[4.5 Změnový list 29](#_Toc25248940)

[4.6 Připomínky a náměty 29](#_Toc25248941)

[5 Bezpečnostní dokumentace 31](#_Toc25248942)

[5.1 Bezpečnostní směrnice/politika 31](#_Toc25248943)

[5.2 Havarijní plány 31](#_Toc25248944)

[6 Správa licencí a majetku k IS 32](#_Toc25248945)

[7 Přílohy 33](#_Toc25248946)

[7.1 Příloha 1 – Role/skupiny 33](#_Toc25248947)

[7.2 Příloha 2 - Přehled SLA a OLA 34](#_Toc25248948)

[7.3 Příloha 3 - Administrátorská příručka 35](#_Toc25248949)

[7.4 Příloha 4 - Uživatelská příručka 37](#_Toc25248950)

[7.5 Příloha 6 – Testovací scénáře 38](#_Toc25248951)

[7.6 Příloha 5 – DRP / BCM 42](#_Toc25248952)

[7.7 Příloha 6 - Historie verzí IS 43](#_Toc25248953)

[7.8 Příloha 7 - Provozní deník MHMP 44](#_Toc25248954)

[7.9 Příloha 8 - Provozní deník Dodavatel 45](#_Toc25248955)

[7.10 Příloha 9 – Testování obnovy ze zálohy 46](#_Toc25248956)

# **Úvodní ustanovení**

*Zažlucené texty psané kurzívou představují pouze příklady a upřesňující informace, které je nutné nahradit konkrétními daty.*

|  |  |
| --- | --- |
| Zkrácený název |  |
| Odkaz do katalogu aplikačních aktiv |  |
| Technický garant IS |  |  |  |
| Věcný garant IS |  |  |  |
| Datum prvního vložení IS do majetku |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Název | IČ (hypertextový odkaz na Obchodní rejstřík) | Kontakt na SD podporu (jméno, funkce, telefon, e-mail) |
| Dodavatel |  |  |  |
| Výrobce |  |  |  |
| Provozovatel |  |  |  |

# **1 Popis IS**

## Základní charakteristika IS

*K čemu slouží resp. jaký je účel provozování IS*

## Související právní předpisy

Přehled právních předpisů, které se vztahují k provozování/používání IS/aplikace:

*doplnit*

## Moduly a funkcionality

### Funkcionality v gesci administrátora MHMP

*Instalované moduly a funkcionality*

### Funkcionality v gesci administrátora Dodavatele/Provozovatele IS

*Instalované moduly a funkcionality*

## Technické vlastnosti

###  Verze IS a historie verzí

*Instalovaná verze IS*

Historie verzí IS je uvedena v příloze 6 (případně lze nahradit odkazem do systému, kde lze tyto informace dohledat).

### Architektura a základní popis

*Kde se nachází, na jakých serverech (schéma, tabulka)*

*Logická a fyzická architektura IS, DB (verze), operační systém (verze), nastavení sítě*

*Přidělené HW prostředky*

*Popis způsobu realizace autentizace uživatelů*

**Servery produkčního prostředí**

| **Umístění** | **CPU** | **RAM [GB]** | **Použití** | **IP adresa** | **Jméno** | **Zóna** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *VMware* | *32 core* | *64* |  |  |  | *Interní* |
| *Fyzický SRV* | *16 core* | *32* |  |  |  | *Interní* |
| *Externí datacentrum* | *2 core* | *2* |  |  |  | *Externí* |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Hardware specifikace**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prostředí** | **Účel** | **Počet** | **Core** | **RAM [GB]** | **HDD** |
| *Produkční* | *Centrální server* | *1* | *32* | *64* | *200 GB* |
| *Testovací* | *Databázový server* |  |  |  |  |
| *Vývojové* | *Aplikační server* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Software specifikace**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prostředí** | **Účel** | **Počet** | **Operační systém** | **Aplikační server** | **Databázový server** |
| *Produkční* | *Centrální server* | *1* | *Centos 7.x* |  |  |
| *Testovací* | *Databázový server* | *1* | *Centos 7.x* |  | *MS SQL x.x* |
| *Vývojové* | *Aplikační server* | *1* | *MS WIN 2012R2* |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Podporované webové prohlížeče**

|  |  |
| --- | --- |
| **Prohlížeč** | **Verze** |
| *Microsoft Internet Explorer* | *11.0* |
| *Testovací Mozilla FireFox* | *30.0* |
| *Chrome* | *35.0* |

**Požadavky na instalované komponenty servery**

|  |  |
| --- | --- |
| **Komponenta** | **Verze** |
| *Java* | *4.5* |
| *HPSM* | *30.0* |
|  |  |

**Požadavky na instalované komponenty koncové stanice**

|  |  |
| --- | --- |
| **Komponenta** | **Verze** |
| *Java* | *4.5* |
| *Adobe XX* | *30.0* |
|  |  |

**Požadavky na DNS záznamy**

| **DNS záznam** | **Host name** | **Poznámka** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Datový model

*Datový model ideálně ve formě UML diagramu*

### Rozhraní (interface) aplikace

Vazby na okolní interní a externí IS/konektory/zdroje dat:

*doplnit*

### Komunikační model

Popis způsobu komunikace (http, https …), komunikační matice (zdrojové/cílové IP, porty, účel komunikace ve formě tabulky):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Source IP** | **Source Port** | **Dest. IP** | **Desc port** | **Protokol** | **Účel komunikace** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

### Obecné technické požadavky

*Kde aplikace umožňuje běh - na jakých platformách - obecné technické požadavky a možnosti aplikace*

## Role/skupiny

Přidělení rolí/skupin, admin/user (jejich jednotlivé typy) a jejich specifikace (vymezit odpovědnosti)

| **Role/skupina** | **Odpovědnost** | **Přístupová práva** |
| --- | --- | --- |
| *uživatel* | *vyplňování formulářů* | *čtení dat v RO režimu – formuláře v rámci org. Jednotky**tvorba nových formulářů**přístup k reportům*  |
| *schvalovatel* | *schvalování formulářů vyplněných uživatelem* | *RO pro všechny formuláře**RWpro formuláře v dané org. jednotce* |
| *správce org. jednotky* | *nastavení přidělené oblasti* | *administrátor přidělené org. jednotky*  |

### Správce systému

*Odpovědnosti a pravomoci při zajištění řízení provozu IS, v členění na aplikační a infrastrukturní povinnosti administrátora*

*Požadavky dodavatele na interní zaměstnance (znalostní a kapacitní)*

### Bezpečnostní správce

*Odpovědnosti a pravomoci při zajištění bezpečnosti IS*

## Integrace do IDM

*Jak je systém integrován do IDM MHMP?*

## Soulad s GDPR

Popis systémů, aby splňoval podmínky pro GDPR.

| **p. č.** | **otázka** | **Odpověď** | **Ustanovení** **GDPR** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty osobních údajů subjektu údajů) byla vyznačena zákonnost zpracování? Jak? |  *Doplnit* | čl. 6 |
| 2 | Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty osobních údajů subjektu údajů) byl vyznačen účel zpracování? Jak? |  *Doplnit* | čl. 5 odst. 1, písm. b) |
| 3 | Je umožněna aktualizace jednotlivých osobních údajů (datových vět)? Jak? |  *Doplnit* | čl. 5 odst. 1, písm. d) |
| 4 | Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty osobních údajů subjektu údajů) byl vyznačen (maximální) termín zpracování? Jak? |  *Doplnit* | čl. 5 odst. 1, písm. e) |
| 5 | Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty) mohlo být připojeno určení správce a zpracovatele? Jak? |  *Doplnit* | čl. 4, odst.7), 8) |
| 6 | Je zajištěno, aby u každého zpracovávaného údaje (datové věty) mohlo být připojeno určení komu a kdy byly údaje předány? Jak? |  *Doplnit* | čl. 20 |
| 7 | Umožňuje systém, aby byl jednotným (ideálně i dávkovým) pokynem anonymizován nebo vymazán nebo jiným způsobem vyřazen ze zpracování každý osobní údaj, u kterého vypršel (maximální) termín zpracování? |  *Doplnit* | čl. 17 |
| 8 | Umožňuje systém vyznačit u každého zpracovávaného údaje odkaz na souhlas, pokud souhlas je zákonným podkladem zpracování? Jak? |  *Doplnit* | čl. 6, čl. 1 odst. a) |
| 9 | Umožňuje systém zabezpečení osobních údajů pseudonymizací? Jak? |  *Doplnit* | čl. 25, čl. 32 |
| 10 | Umožňuje systém zabezpečení osobních údajů šifrováním? Jak? |  *Doplnit* | čl. 32 |
| 11 | Umožňuje systém vyznačení zvláštních kategorií u každého zpracovávaného údaje (datové věty osobních údajů subjektu údajů)? Jak? |  *Doplnit* | čl. 9 |
| 12 | Umožňuje systém poskytnout subjektu údajů (tj. osobě, o které jsou osobní údaje zpracovávány) informaci o zpracovávání jeho osobních údajů? Jak? |  *Doplnit* | čl. 12, čl. 15 |
| 13 | Umožňuje systém dočasně (na určenou dobu) vyřadit specifické osobní údaje (datovou větu) ze zpracování? Jak? |  *Doplnit* | čl. 18 |
| 14 | Umožňuje systém vést seznam příjemcům, kterým byly osobní údaje subjektu předány? Jak? |  *Doplnit* | čl. 20 |
| 15 | Umožňuje systém komunikovat s ostatními příjemci údajů? Jak? |  *Doplnit* | čl. 20 |
| 16 | Umí systém automaticky při opravě nebo aktualizaci konkrétních osobních údajů (datové věty) informovat i další příjemce údajů? Jak? |  *Doplnit* | čl. 20 |
| 17 | Umí systém vyhledat všechny osobní údaje týkající se konkrétního subjektu údajů (datové věty) a vyexportovat je v elektronické podobě? |  *Doplnit* | čl. 30 (částečně) |
| 18 | Umožňuje systém nastavit různé úrovně zabezpečení v závislosti na zjištěných rizicích zpracování osobních údajů pro práva a svobody subjektů údajů? |  *Doplnit* | čl. 32 |
| 19 | Umožňuje systém přiřadit různým konkrétním osobním údajům (datovým větám) různou výši rizika zpracování pro ochranu osobních údajů? |  *Doplnit* | čl. 33 |
| 20 | Umožňuje systém detekovat události a incidenty ohrožující zpracování osobních údajů? |  *Doplnit* | čl. 24 |
| 21 | Umožňuje systém detekovat narušení ochrany zpracovávaných osobních údajů? Jak? |  *Doplnit* | čl. 24 |
| 22 | Eviduje systém incidenty ohrožující zpracování osobních údajů? Jak? |  *Doplnit* | čl. 24 |
| 23 | Umožňuje systém automatické informování správce zjištěného pokusu či dokonaného narušení ochrany osobních údajů? |  *Doplnit* | čl. 24 |
| 24 | Umožňuje systém omezit přístup ke zpracovávaným osobním údajům pouze na omezený okruh uživatelů? Jak? |  *Doplnit* | čl. 5 odst. 1 b), čl. 6 odst. 4 |
| 25 | Umožňuje systém omezit zpracování osobním údajům vyhrazeným uživatelům na pouhé prohlížení? Jak? |  *Doplnit* | čl. 5 odst. 1 b), čl. 6 odst. 4 |
| 26 | Umožňuje systém omezit tisk zpracovávaných osobních údajů? Jak? |  *Doplnit* | čl. 5 odst. 1 b), čl. 6 odst. 4 |
| 27 | Umožňuje systém omezit kopírování zpracovávaných osobních údajů? Jak? |  *Doplnit* | čl. 5 odst. 1 b), čl. 6 odst. 4 |
| 28 | Zálohuje systém zpracovávané osobní údaje? Jak? |  *Doplnit* | čl. 32 |
| 29 | Je součástí systému metodika posouzení vlivu zpracování na ochranu osobních údajů? Jaká? |  *Doplnit* | čl. 35 |
| 30 | Eviduje systém u každého konkrétního osobního údaje (datové věty) kdo, kdy a jak větu zpracovával / upravoval? Jak? |  *Doplnit* | - |
| 31 | Generuje systém potvrzení o výmazu konkrétních osobních údajů (datových vět)? |  *Doplnit* | čl. 17 a 21 (částečně) |
| 32 | Je součástí dodávky popis zabezpečení seznamu, nastavení parametrů ochrany a aktualizaci této dokumentace při každé změně systému? Jaká dokumentace je součástí dodávky? Dochází k aktualizaci této dokumentace při každé změně systému? |  *Doplnit* | čl. 5 |
| 33 | Umožňuje systém výpis aktivit jednotlivých uživatelů, zejména aktivit majících dopad do zpracování osobních údajů? Jak? | *Doplnit* | Napříč Nařízením GDPR |

### GDPR osobní data

*Mapování kde se pracuje s osobními daty, výčet.*

### GDPR osobní údaje zvláštní kategorie

*Mapování kde se pracuje s osobními údaji zvláštní kategorie (dříve dle zák. 101/2001 Sb. citlivými daty), výčet.*

## Nakládání s daty mimo IS

*OPEN DATA apod.*

# **Administrátorská příručka**

*Popis, jak má být systém používán, provozován, jak má být prováděna údržba systému apod.*

Administrátorská příručka je uvedena v Příloze 3.

## Monitorování

*Popis začlenění do monitoringu MHMP nebo Dodavatele (sledované parametry, prahové hodnoty, reakce, notifikace, návazné činnosti atd.)*

### Provozní monitoring

Popis sledovaných parametrů, prahových hodnot, notifikací a návazných činností pro provozní monitoring.

**Aplikační server**

| Parametr | Triggers | Klíč | Interval | Aplikace |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Template\_App\_Zabbix\_Agent\_TS: Version of zabbix\_agent(d) running | Triggers 1 | agent.version | 1h | Zabbix agent |
| Mounted filesystem discovery: Used disk space on X: |  | vfs.fs.size[D:,used] | 30m | Filesystems |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Total swap space |  | system.swap.size[,total] | 1h | Memory |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Total memory |  | vm.memory.size[total] | 1h | Memory |
| Mounted filesystem discovery: Total disk space on C: |  | vfs.fs.size[C:,total] | 1d | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Total disk space on D: |  | vfs.fs.size[D:,total] | 1d | Filesystems |
| Template\_OS\_Windows\_TS: System uptime | Triggers 1 | system.uptime | 5m | General |
| Template\_OS\_Windows\_TS: System information | Triggers 1 | system.uname | 1h | General, OS |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Processor load (15 min average) |  | system.cpu.load[percpu,avg15] | 1m | CPU, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Processor load (5 min average) |  | system.cpu.load[percpu,avg5] | 1m | CPU, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Processor load (1 min average) | Triggers 1 | system.cpu.load[percpu,avg1] | 1m | CPU, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Number of threads |  | perf\_counter[\2\250] | 1m | OS |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Number of processes | Triggers 1 | proc.num[] | 1m | Processes |
| Template\_ICMP\_Ping\_TS: ICMP response time | Triggers 1 | icmppingsec | 60 | Status |
| Template\_ICMP\_Ping\_TS: ICMP ping | Triggers 1 | icmpping | 60 | Status |
| Template\_ICMP\_Ping\_TS: ICMP loss | Triggers 1 | icmppingloss | 60 | Status |
| Template\_App\_Zabbix\_Agent\_TS: Host name of zabbix\_agentd running | Triggers 1 | agent.hostname | 1h | Zabbix agent |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Free virtual memory, in % | Triggers 1 | vm.vmemory.size[pavailable] | 1m | Memory |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Free swap space |  | system.swap.size[,free] | 1m | Memory |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Free memory | Triggers 1 | vm.memory.size[free] | 1m | Memory |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on C: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[C:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on D: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[D:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on C: |  | vfs.fs.size[C:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on D: |  | vfs.fs.size[D:,free] | 5m | Filesystems |
| Template\_OS\_Windows\_TS: File write bytes per second |  | perf\_counter[\2\18] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: File read bytes per second |  | perf\_counter[\2\16] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: CPU Usage |  | perf\_counter[\Processor(\_Total)\% Processor Time] | 30s | CPU |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Average disk write queue length |  | perf\_counter[\234(\_Total)\1404] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Average disk read queue length |  | perf\_counter[\234(\_Total)\1402] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_App\_Zabbix\_Agent\_TS: Agent ping | Triggers 1 | agent.ping | 1m | Zabbix agent |
| *Další parametry k doplnění dodavatelem – požadované services apod.* |  |  |  |  |

**Databázový server**

| Parametr | Triggers | Klíč | Interval | Aplikace |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Template\_App\_Zabbix\_Agent\_TS: Agent ping | Triggers 1 | agent.ping | 1m | Zabbix agent |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Average disk read queue length |  | perf\_counter[\234(\_Total)\1402] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Average disk write queue length |  | perf\_counter[\234(\_Total)\1404] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: CPU Usage |  | perf\_counter[\Processor(\_Total)\% Processor Time] | 30s | CPU |
| Template\_OS\_Windows\_TS: File read bytes per second |  | perf\_counter[\2\16] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: File write bytes per second |  | perf\_counter[\2\18] | 1m | Filesystems, Performance |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on M: |  | vfs.fs.size[M:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on L: |  | vfs.fs.size[L:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on N: |  | vfs.fs.size[N:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on G: |  | vfs.fs.size[G:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on C: |  | vfs.fs.size[C:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on J: |  | vfs.fs.size[J:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on I: |  | vfs.fs.size[I:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on M: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[M:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on L: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[L:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on N: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[N:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on C: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[C:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on J: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[J:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on G: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[G:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on I: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[I:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Free memory | Triggers 1 | vm.memory.size[free] | 1m | Memory |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Free swap space |  | system.swap.size[,free] | 1m | Memory |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Free virtual memory, in % | Triggers 1 | vm.vmemory.size[pavailable] | 1m | Memory |
| Template\_App\_Zabbix\_Agent\_TS: Host name of zabbix\_agentd running | Triggers 1 | agent.hostname | 1h | Zabbix agent |
| Template\_ICMP\_Ping\_TS: ICMP loss | Triggers 1 | icmppingloss | 60 | Status |
| Template\_ICMP\_Ping\_TS: ICMP ping | Triggers 1 | icmpping | 60 | Status |
| Template\_ICMP\_Ping\_TS: ICMP response time | Triggers 1 | icmppingsec | 60 | Status |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Number of processes | Triggers 1 | proc.num[] | 1m | Processes |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Number of threads |  | perf\_counter[\2\250] | 1m | OS |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Processor load (1 min average) | Triggers 1 | system.cpu.load[percpu,avg1] | 1m | CPU, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Processor load (5 min average) |  | system.cpu.load[percpu,avg5] | 1m | CPU, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Processor load (15 min average) |  | system.cpu.load[percpu,avg15] | 1m | CPU, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Processor load (15 min average) |  | system.cpu.load[percpu,avg15] | 1m | CPU, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Processor load (5 min average) |  | system.cpu.load[percpu,avg5] | 1m | CPU, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Processor load (1 min average) | Triggers 1 | system.cpu.load[percpu,avg1] | 1m | CPU, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Number of threads |  | perf\_counter[\2\250] | 1m | OS |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Number of processes | Triggers 1 | proc.num[] | 1m | Processes |
| Template\_ICMP\_Ping\_TS: ICMP response time | Triggers 1 | icmppingsec | 60 | Status |
| Template\_ICMP\_Ping\_TS: ICMP ping | Triggers 1 | icmpping | 60 | Status |
| Template\_ICMP\_Ping\_TS: ICMP loss | Triggers 1 | icmppingloss | 60 | Status |
| Template\_App\_Zabbix\_Agent\_TS: Host name of zabbix\_agentd running | Triggers 1 | agent.hostname | 1h | Zabbix agent |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Free virtual memory, in % | Triggers 1 | vm.vmemory.size[pavailable] | 1m | Memory |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Free swap space |  | system.swap.size[,free] | 1m | Memory |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Free memory | Triggers 1 | vm.memory.size[free] | 1m | Memory |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on I: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[I:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on G: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[G:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on J: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[J:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on C: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[C:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on N: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[N:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on L: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[L:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on M: (percentage) | Triggers 3 | vfs.fs.size[M:,pfree] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on I: |  | vfs.fs.size[I:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on J: |  | vfs.fs.size[J:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on C: |  | vfs.fs.size[C:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on G: |  | vfs.fs.size[G:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on N: |  | vfs.fs.size[N:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on L: |  | vfs.fs.size[L:,free] | 5m | Filesystems |
| Mounted filesystem discovery: Free disk space on M: |  | vfs.fs.size[M:,free] | 5m | Filesystems |
| Template\_OS\_Windows\_TS: File write bytes per second |  | perf\_counter[\2\18] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: File read bytes per second |  | perf\_counter[\2\16] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: CPU Usage |  | perf\_counter[\Processor(\_Total)\% Processor Time] | 30s | CPU |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Average disk write queue length |  | perf\_counter[\234(\_Total)\1404] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_OS\_Windows\_TS: Average disk read queue length |  | perf\_counter[\234(\_Total)\1402] | 1m | Filesystems, Performance |
| Template\_App\_Zabbix\_Agent\_TS: Agent ping | Triggers 1 | agent.ping | 1m | Zabbix agent |
| *Další parametry k doplnění dodavatelem*  |  |  |  |  |

*Popis dalších sledovaných komponent aplikace …*

### Bezpečnostní monitoring

Popis sledovaných parametrů, logů, jejich struktura a umístění pro bezpečnostní monitoring.

*Doplnit detaily*

## Zálohování a obnova

Popis zálohování dat a dalších nezbytných komponent:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zařízení/cíl záloh** | **Zálohované soubory/typ zálohy** | **Poznámka** | **Plán zálohování/periodicita** | **Kontrola o provedení** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Testování obnovy ze zálohy je uvedeno v příloze 9.

## Archivace dat

*Popis provozního archivování dat a výmaz dat z provozní databáze.*

## Ostatní provozní procedury a činnosti

### Pravidelné činnosti

*Popis pravidelných procedur a činností prováděných na IS je uveden v následující tabulce.*

| **ID** | **Název činnosti** | **Popis** | **Termín** | **Očekávaný výsledek** | **Reakce při výskytu chyby** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | *Dohled nad správnou funkčností aplikace* |  |  |  |  |
| 2 | *Vzdálená aplikační správa* |  |  |  |  |
| 3 | *Řešení nahlášených požadavků v rámci garantovaných reakčních časů* |  |  |  |  |
| 4 | *Nápravy uživatelsky nevratných akcí* |  |  |  |  |
| 5 | *Nepravidelné spouštění hromadných akcí* |  |  |  |  |
| 6 | *Nastavení schedulingu opakujících se procesů* |  |  |  |  |
| 7 | *Řešení komunikačních problémů s okolními systémy* |  |  |  |  |
| 8 | *Drobné úpravy uživatelských rozhraní dle požadavků* |  |  |  |  |
| 9 | *Distribuce nových verzí aplikace* |  |  |  |  |
| 10 | *Optimalizace výkonu aplikace* |  |  |  |  |

### Ad-hoc činnosti

Popis ad-hoc procedur a činností prováděných na IS je uveden v následující tabulce.

| **ID** | **Název činnosti** | **Popis** | **Termín** | **Očekávaný výsledek** | **Reakce při výskytu chyby** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | *Nadstandardní databázové zásahy dle potřeby* |  |  |  |  |
| 2 | *Jednorázové datové exporty dle potřeby* |  |  |  |  |
| 3 | *Jednorázové tiskové reporty dle potřeby* |  |  |  |  |

## Provozní deník MHMP

Provozní deník je uveden v příloze 7.

## Provozní deník Dodavatel

Provozní deník je uveden v příloze 8.

*Vyplnění závisí na tom, zda aplikace je provozována dodavatelsky.*

# **Uživatelská příručka**

Uživatelská příručka je uvedena v Příloze 4.

# **Service desk**

## Matice odpovědností

Matice zodpovědností upřesňuje odpovědnost za určité aktivity v rámci této služby v případě jejího zajištění Poskytovatelem. RACI matice zodpovědností a její zpřesňující vysvětlení spolu s popisem jednotlivých hodnot jsou definovány v řídícím dokumentu.

R = Zodpovídá za provedení

A = Zodpovídá za rozhodnutí (pouze jeden)

C = Musí být konzultováno

I = Musí být informován (součástí C)

| **Činnost** | **MHMP** | **Poskytovatel** |
| --- | --- | --- |
| **R** | **A** | **C** | **I** | **R** | **A** | **C** | **I** |
| **Architektura a design** |
| Design systémové platformy, odpovídající požadovaným SLA |  | X | X |  | X |  |  |  |
| Revize existujících systémů s ohledem na případné vylepšení, resp. upgrade |  |  | X |  | X | X |  |  |
| Návrhy na zlepšení výkonu |  |  |  | X | X | X |  |  |
| Strategie zálohování a obnovy |  |  | X | X | X | X |  |  |
| **Monitoring** |
| Proaktivní monitoring a performance monitoring |  |  |  | X | X | X |  |  |
| Řešení a odstraňování problémů v OS prostředí, eskalace na podporu poskytovatele |  |  |  | X | X | X | X |  |
| Řešení a odstraňování problému v aplikačním prostředí |  |  | X |  | X |  | X |  |
| **Konfigurace a správa OS**  |
| Implementace a údržba software, včetně nových verzí, upgrade a patchů |  |  | X |  | X | X | X |  |
| Správa konektivity mezi jednotlivými aplikacemi |  |  | X | X | X | X |  |  |
| Správa účtů koncových uživatelů |  | X |  |  | X |  |  |  |
| **Plánování kapacity**  |
| Design, plánování a podpora navyšování kapacity nad rámec objednaných zdrojů |  | X | X |  | X | X |  |  |
| Monitorování kapacity zdrojů |  |  |  | X | X | X |  |  |
| Objednání a zabezpečení dodatečných zdrojů v případě potřeby | X | X |  |  |  |  | X |  |

## Specifikace OLA, SLA

Popis úrovní podpory by měl minimálně obsahovat informace uvedené níže v tabulce. Konkrétní OLA (tzn. SLA s dodavatelem) vycházejí ze smlouvy s dodavatelem/provozovatelem IS budou vložena v příloze 2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie OLA** | **Provozní doba** | **Pracovní doba podpory** | **Dostupnost služby** | **Doba reakce na incident** | **Doba vyřešení incidentu** | **Doba reakce na požadavek** | **Odpovědná osoba za Poskytovatele** | **Odpovědná osoba za Objednatele** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Popis úrovní podpory ze strany IT MHMP směrem k uživatelům / odběratelům by měl minimálně obsahovat informace uvedené níže v tabulce.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie SLA** | **Provozní doba** | **Pracovní doba podpory** | **Dostupnost služby** | **Doba reakce na incident** | **Doba vyřešení incidentu** | **Doba reakce na požadavek** | **Odpovědná osoba za Poskytovatele** | **Odpovědná osoba za Objednatele** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Procedury řešení incidentů, problémů a požadavků

Popis nakládání s incidenty, požadavky, problémy a forma jejich evidence je uveden v následující tabulce.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Popis incidentu** | **Datum a čas přijetí** | **Přijal** | **Přijato od a jakým kanálem** | **Problém /incident** | **Postup řešení** | **Datum a čas vyřešení** | **Vyřešil** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Může být řešeno odkazem do HelpDesku/ServiceDesku nebo evidencí ve speciální aplikaci nebo Excelu, který bude tvořit přílohu této provozní dokumentace.*

## Znalostní báze

Popis řešení známých problémů/incidentů (FAQ).

|  |  |
| --- | --- |
| **Problém/incident** | **Řešení** |
|  |  |

 *Může být řešeno odkazem na lokální úložiště, online FAQ, znalostní bázi v HelpDesku/ServiceDesku*

## Změnový list

Popis procesu změnového požadavku. Minimální doporučený okruh sledovaných informací u změnových požadavků je uveden v následující tabulce.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Název změny** | **Datum požadavku** | **Popis** | **Priorita** | **Zadavatel** | **Řešitel** | **Kategorie (vývoj, podpora, chyba,…)** | **Požadovaný termín dodání** | **Termín dodání** | **Schválil** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Může být řešeno odkazem do HelpDesku/ServiceDesku, případně jiné evidence (která bude tvořit přílohu této provozní dokumentace).*

## Připomínky a náměty

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Námět/připomínka** | **Datum zapsání** | **Priorita** | **Uživatel (tvůrce námětu/připomínky)** |
|  |  |  |  |  |

*Může být řešeno odkazem do HelpDesku/ServiceDesku, případně jiné evidence (která bude tvořit přílohu této provozní dokumentace).*

# **Bezpečnostní dokumentace**

## Bezpečnostní směrnice/politika

*Bezpečnostní opatření vycházející z požadavků v bezpečnostní politice*

*Popis bezpečnostních/monitorovacích funkcí, které se systémem souvisí, případně odkaz do bezpečnostní směrnice.*

## Havarijní plány

*Řešení nestandardních stavů systému, scénáře řešení, role v krizovém týmu*

*Plán kontinuity*

DRP jsou přiloženy do přílohy 5.

# **Správa licencí a majetku k IS**

**Licence související s IS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Licence** | **Typ licence** | **Počet** | **Platnost licence od** | **Platnost licence do** |
|  |  |  |  |  |

**Majetek související s IS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Majetek** | **Umístění** | **Popis** | **Počet** | **Datum pořízení** |
|  |  |  |  |  |

*Odkaz na kartu majetku v ERP*

**Přehled smluv souvisejících s nákupem/rozvojem a provozem IS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Číslo smlouvy** | **Dodavatel** | **Popis předmětu** | **Platnost od** | **Odkaz na smlouvu** |
|  |  |  |  |  |

*Zdrojové kódy - jsou poskytnuty?*

*Ne – důvod krabicové řešení*

*Ano - Odkaz na úložiště zdrojových kódů (druh úložiště a režim uložení se může lišit dle smluvních ustanovení k danému informačnímu systému).*

# **Přílohy**

## Příloha 1 – Role/skupiny

Přiřazení uživatelů do rolí

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Role/skupina** | **Jméno** | **Oddělení** | **Platnost od** | **Platnost do** |
|  |  |  |  |  |

## Příloha 2 - Přehled SLA a OLA

## Příloha 3 - Administrátorská příručka

Požadována struktura administrátorské příručky:

1. Účel aplikace

2. Systémové požadavky

* Virtualizace
* Doporučený operační systém (typ a verze - MS Windows Server, Oracle OS, Linux …)
* Testovací/školící prostředí
	+ DB servery,
	+ APL servery
	+ Komunikační infrastruktura (síťové prostupy, protokoly, porty…)
	+ Klientská vrstva
* Produkční prostředí
	+ DB servery,
	+ APL servery
	+ Komunikační infrastruktura (síťové prostupy, protokoly, porty…)
	+ Klientská vrstva

3. Zabezpečení a monitoring

* Autentizace a autorizace uživatelů (adresářové služby - protokoly, adresy…)
* Logování (co, kam, analýza logů…)
* Zálohování (co, kdy, kam, obnova ze záloh…)
* Monitoring (popis rozhraní na monitorovací nástroje - adresa služby, protokol, návratový kód…)
* Certifikáty

4. Instalace a konfigurace (výstupem je instalační list/příručka obsahující níže uvedené)

* Forma instalačních souborů
* Popis instalačního prostředí (HW a SW infrastruktura)
	+ Typ, umístění a verze instalovaného OS (na jakém HW…)
	+ Typ, umístění a verze aplikační platformy: (na jakém HW, OS,.NET 4.6; J2EE 1.4, …),
	+ Typ, umístění a verze databázového systému (na jakém HW, OS, Oracle, MS SQL, Mysql, …),
	+ název a popis db schématu
	+ na kterém serveru je nainstalovaný (OSE)
	+ Typ, umístění a verze aplikačních serverů (na jakém HW, OS, Apache, JBOS, MS IIS, …. )
	+ Název a umístění instalovaných souborů, technologických knihoven atd.
	+ Seznam a popis instalačních / substitučních parametrů
	+ Seznam používaných vnějších zdrojů a popis konfigurace spojení
* Například:
	+ databáze (connection pools, ODBC/JDBC zdroje…),
	+ aplikační servery,
	+ adresářové služby (protokoly, adresy)
	+ externí zdroje dat ( URL adresa, autentizace, frekvence aktualizace, kontakt na správce zdroje)
* Seznam a popis úložišť dat (na jakém HW, jaké složky…)
* Nastavení a konfigurace systémových a aplikačních proměnných
	+ OS,
	+ Databáze,
	+ Aplikační servery,
	+ Zálohování
	+ Logování a monitoring
* DMS
	+ Na jakém HW, OS…
	+ Protokoly, porty…
* Postup ověření funkčnosti aplikace / IS po instalaci a konfiguraci (spuštění aplikace a testovací login, volání rozhraní pro export dat, testovací scénáře…)

5. Správa (administrace) aplikace / IS

* Zastavení a spuštění aplikace
* Uživatelské účty (typy účtů, založení nového uživatele a nastavení uživatelských práv, mazání uživatelů…)
* Uživatelské role (přiřazení uživatelů jednotlivým rolím atd.)
* Číselníky (správa, plnění, aktualizace…)
* Správa hesel (pokud není integrace s AD…)

6. Integrace s okolními aplikacemi/IS (integrační vazby…)

* Poskytovatelé dat (popis, kontakt)
* Konzumenti dat (název, kontakt)
* Způsob integrace (seznam a popis rozhraní - název / adresa, parametry, případy užití…)

7. Katalog chyb a problémů

## Příloha 4 - Uživatelská příručka

Požadována struktura uživatelské příručky:

1. Základní informace o aplikaci/IS

* účel aplikace
* katalog pojmů
* hrubá charakteristika podporovaných procesů

2. Ovládání aplikace

* typy obrazovek,
* popis tlačítek,
* navigace, nápověda

3. Hlavní procesy

* procesní schémata, tok procesu
* popis jednotlivých funkcí aplikace/IS

4. Uživatelské role

* popis rolí ve vztahu role/funkce + příklady

5. Případy užití

* názorné příklady práce s popisem obrazovek aplikace ve vazbě proces/funkce

6. Popis doplňkových funkcí a funkcí sdílených více procesy

7. Správa

* číselníků,
* registrů,
* rolí (nastavení uživatelů v roli)

8. Přehled výstupů a exporty dat

## Příloha 6 – Testovací scénáře

**Testovací scénář**

|  |
| --- |
| TESTOVACÍ SCÉNÁŘ |
| Název testovacího scénáře |       |
| ID testovacího scénáře |       |
| Název projektu |       |
| ID projektu |       |
| Oblast testování |       |
| Verze protokolu |       |
| Ze dne |       |

|  |  |
| --- | --- |
| **Název testovacího případu** |  |
| **ID testovacího případu** |  |
| *Krok v testovacím případu* | *Výsledek* | *Chyba č.* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Celkové vyhodnocení testovacího případu** |  |
| Provedl: Dne:  | Podpis: |

|  |  |
| --- | --- |
| **Chyba č.** |  |
| Závažnost chyby |  |
| Popis chyby: |
| Způsob opravy: |
| Provedl: Dne:  | Podpis: |
| Schválil: Dne:  | Podpis: |

|  |  |
| --- | --- |
| **Vyhodnocení testovacího scénáře** |  |
| Poznámky: |
| Předložil: Dne:  | Podpis: |
| Provedl: Dne:  | Podpis: |
| Schválil: Dne:  | Podpis: |

**Protokol o testování**

| **Test** **(identifikátor, název)** | Komponenta A | Komponenta B | Komponenta C | Komponenta D | Komponenta E |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Komentář k výsledku testů

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

Datum: ..............................

Testy provedl: ...........................................................

Potvrzení průběhu a výsledku testů za Dodavatele: ..............................................................

Potvrzení průběhu a výsledku testů za MHMP: ......................................................................

**Rozsah testů**

Dodavatel: ........................................................................................................................

Systém/SW/služba/projekt: ...............................................................................................

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Oblast** | **Skupina** | **Požadováno**  | **Provedeno** | **Datum provedení** |
| Interní testování |  |  |  |
|  | Jednotkové testy |  |  |  |
|  | Funkční testy |  |  |  |
|  | Testy výjimek |  |  |  |
| Systémové testování |  |  |  |
|  | Funkční testy |  |  |  |
|  | Testy výjimek |  |  |  |
|  | Integrační testy |  |  |  |
| Zátěžové testování |  |  |  |
|  | Výkonnostní testy |  |  |  |
|  | Stress testy |  |  |  |
| Bezpečnostní testování |  |  |  |
| Akceptační testování |  |  |  |
|  | Funkční testy |  |  |  |
|  | Testy výjimek |  |  |  |
|  | Integrační testy |  |  |  |

Datum: .............................. Datum: ..............................

........................................................... ...........................................................

MHMP Dodavatel

## Příloha 5 – DRP / BCM

*účel / rozsah / cíle;*

*aktivační kritéria a postupy;*

*postupy implementace (obnova);*

*role, odpovědnosti a pravomoci;*

*požadavky na komunikaci a postupy komunikace;*

*interní a externí vzájemné závislosti a interakce;*

*požadavky na zdroje a jejich využívání;*

*procesy dokumentování.*

*... přílohy se zpracovanými DRP / BCM*

## Příloha 6 - Historie verzí IS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Verze** | **Termín nasazení do produkce** | **Základní popis změn** |
| 1.0 | DD. MM. RRRR |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Příloha 7 - Provozní deník MHMP

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Úkon** | **Závada** | **Vyřešeno** | **Poznámky** |
|  |  |  |  |  |

## Příloha 8 - Provozní deník Dodavatel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Úkon** | **Závada** | **Vyřešeno** | **Poznámky** |
|  |  |  |  |  |

## Příloha 9 – Testování obnovy ze zálohy

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zařízení****/cíl záloh** | **Zálohované soubory/typ zálohy** | **Datum testu obnovy** | **Stav obnovy** | **Provedl****/ověřil** | **Poznámka** |
|  |  |  |  |  |  |