

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb
„Zajištění provozu a rozvoje Informačního systému technických prohlídek “
Katalogové listy

Obsah

Katalogový list č. 1 - Služby podpory uživatelů Aplikace IS TP	2
Katalogový list č. 2 - Služba provozu a podpory Aplikace IS TP.....	7
Katalogový list č. 3 - Upgrade Aplikace IS TP.....	12
Katalogový list č. 4 - Školení a konzultace uživatelů Aplikace IS TP	14

Katalogový list č. 1

Služby podpory uživatelů Aplikace IS TP

Služby podpory uživatelů IS TP

Popis služby

Služba zajišťující činnosti související s podporou koncových uživatelů aplikačního programového vybavení k zajištění dopravně správních agend – aplikace Informačního systému stanic technické kontroly (dále jen „Aplikace IS TP“).

Služba musí být poskytována v českém jazyce a zahrnuje:

- **Poskytování informačních služeb z Aplikace IS TP**

V rámci informačních služeb bude Poskytovatelem zajišťována:

- Komunikace IS TP se subjekty (aktivními uživateli IS TP), kterým je ze zákona poskytován on-line/off-line přístup do Aplikace IS TP k vybraným údajům v souladu s platnými právními předpisy v době účinnosti smlouvy.
- Analýza, návrh a realizace zpracování ad hoc výstupů z Aplikace IS TP dle zadání a na vyžádání MD, například
 - analýza a návrh formy hromadných výstupů a jejich realizace
 - zpracování hromadných statistických výstupů z Aplikace IS TP dle požadavků MD pro potřeby MD, KÚ, ORP, MŽP, MFČR, MVČR a CDV
 - zpracování výběrů dle požadavků MD, příprava skriptů, SQL dotazů pro vytěžování dat z databáze IS TP návrh struktury poskytování požadovaných údajů, tvorba reportů,
 - provedení a testování reportů, údržba vytvořených reportů, realizace požadavků na změny reportů, poskytování ad-hoc informací o vozidlech a jejich dohledání pro potřebu orgánů státní správy, zejména orgánů činných v trestním řízení, finančních a celních orgánů, v souladu s bezpečnostní politikou provozu Aplikace IS TP a pokyny MD,
 - vyžádání schválení Objednatele pro účel poskytnutí konkrétních informací IS TP,
 - předání schválených výstupů z Aplikace IS TP v zašifrovaném tvaru a zvláště předání hesla,
 - registrace realizovaných výdejů dat a poskytnutých informací ze systému,
 - archivace realizovaných výdejů dat.
- Administrace požadavků
 - administrace požadavků bude vedena v systému pro sledování požadavků,
 - zpracování souborného výstupu ze systému sledování požadavků.
- Zpracování auditních záznamů
 - zpracování speciálních výstupů z auditních záznamů pro účely pravidelné a namátkové kontrolní činnosti,
 - tvorba reportů pro zpracování auditních záznamů,

- komplexní vyhodnocování auditních záznamů z hlediska bezpečnosti.
- Informační služby pro uživatele, případně pro veřejnost
 - správa obsahu informační stránky Aplikace IS TP na informačním webu a na webu kontrolatachometru.cz,
 - spolupráce s Objednatelem na změně informační stránky Aplikace IS TP, včetně vyžádání schválení nové podoby pracovníky MD
 - informace o proběhu, závadách, fotkách
 - aktualizace seznamu dokumentů ke stažení pro uživatele na základě požadavků MD (uživatelská dokumentace systému),
 - předávání aktuálních informací o stavu poskytování služeb aplikace, upozornění na omezení dostupnosti služeb v důsledku např. poruchy samotné aplikace anebo systémů třetích stran poskytujících informace do Aplikace IS TP,
 - informování uživatelů v případě výpadku Aplikace IS TP a systémů třetích stran prostřednictvím informační stránky, sms a mailové komunikace na adresy definované Objednatelem

- **On-line podporu uživatelům**

V rámci On-line podpory bude Poskytovatelem zajišťováno:

- Zajištění provozu Call Centra a Service Desk systému pro evidenci a správu telefonických a elektronických dotazů a hlášení uživatelů.
- Příjem a zaznamenání telefonického dotazu od koncového uživatele v oblasti užití Aplikace IS TP a při práci s daty, poskytnutí kvalifikované odpovědi v případech, kdy je možné ji poskytnout.
- Příjem dotazu od koncového uživatele elektronickou formou (emailem a přes webové rozhraní ServiceDesku), přičemž přístup přes webové rozhraní je určen pro pracovníky Objednatele. Pro zadávání, respektive příjem elektronických dotazů je určen e-mailový kontakt.
- Zpracování kvalifikované odpovědi a její doručení uživateli do 8 hodin v rámci zaručeného provozu služby od přijetí požadavku.
- Zajištění odborné pomoci uživateli
- Vyhodnocení zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy a jejich zveřejnění pro uživatele formou Znalostní báze a FAQ v rámci Náповědy v aplikaci IS TP.
- Pravidelné vyhodnocování nejčastějších dotazů s návrhem na úpravu programového vybavení Aplikace IS TP.
- Zálohování záznamů v systému Service Desku, a to včetně příloh.
- Poskytování pravidelných statistických reportů a analýz ze Service Deskového systému.
- **Service Desk**
 - Automatické informování zadavatele požadavku při změně stavu řešeného dotazu, a to formou emailové notifikace. Definice stavových notifikací může být v průběhu kontraktu změněna.

	<ul style="list-style-type: none"> • V rámci řešení požadavku je nutné zaznamenávat veškerý průběh životního cyklu požadavku (včetně času a autora požadavku). • Před předáním požadavku na schválení Objednateli je nutné uvést detailní návrh řešení. Za vlastní návrh řešení je odpovědný pracovník Service Desku. Požadavky na metodický výklad aplikace právních předpisů předá odpovědný pracovník Service Desku k řešení Objednateli. • Zajištění restriktivní možnosti pro zadávání požadavků pouze pro předem definovanou skupinu uživatelů. • Pro níže definovaný seznam aktivit provádět jejich plnění: <ul style="list-style-type: none"> • odblokování zablokovaného hesla a změna hesla - do 2 hodin v rámci zaručeného provozu služby od přijetí požadavku. • povolení nové IP adresy (pouze definovaní pracovníci Dodavatele schválení Objednatelem) - do 2 hodin v rámci zaručeného provozu služby od přijetí požadavku • správa rolí, přidělených stanic uživatelům a zakládání nových uživatelů (pouze definovaní pracovníci Dodavatele schválení Objednatelem, pouze od definovaných pracovníků Objednatele) - do 8 hodin v rámci zaručeného provozu služby od přijetí požadavku. • Call Centrum <ul style="list-style-type: none"> • Bezplatná telefonní linka pro oprávněné uživatele Aplikace IS TP. • Zajištění neupravených a kompletních záznamů hovorů po dobu dle zákona (po dobu 2 měsíců). • Umožnit namátkovou kontrolu náhodně vybraných hovorů pro zpětnou kontrolu řešení telefonických hovorů po dobu 2 měsíců. • Návrhy na další rozvoj Aplikace IS TP <ul style="list-style-type: none"> • Na základě zjištěných poznatků od uživatelů prostřednictvím Service Deskového systému a vlastních zjištění, Dodavatel analyzuje podněty a navrhuje další možný rozvoj aplikace. • Analyzuje a navrhuje další zlepšení při poskytování služeb uživatelům Aplikace IS TP. • Spolupracuje při analýze úprav vyplývajících z požadavků bezpečnostních složek a navrhuje ve spolupráci s nimi další rozvoj Aplikace IS TP.
Postup při zavedení služby	<p>Služby budou poskytovány ve stanoveném „standardním“ rozsahu pravidelně, v „rozšířené“ variantě pouze po nasazení významné změny systému. Na době a rozsahu „rozšířené varianty“ se Objednatel a Dodavatel dohodnou v rámci objednávky dle katalogového listu KL č. 3.</p> <p>Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházejícími z metodiky ITIL.</p>
Akceptace služby	<p>Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci bude Měsíční zpráva o provozu, zahrnující popisy provedení a vyhodnocení jednotlivých služeb, která bude vždy přílohou Akceptačního protokolu.</p>

<p>Předpokládaný rozsah služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytování informačních služeb z Aplikace IS TP <p>Služby budou poskytovány po celou dobu kontraktu formou kvalifikovaných odpovědí v rozsahu min. 3 000 dotazů/měsíčně (off-site).</p> <p>Doba zpracování požadavků se odvíjí od vzájemné dohody mezi Objednatelem, Žadatelem o výstup z Aplikace IS TP a Dodavatelem na základě vzájemně odsouhlaseného harmonogramu. Standardní doba pro zpracování výstupů je 5 pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Objednatel si vyhrazuje právo změnit tuto dobu v případě, že Objednatel je vyzván k součinnosti na základě trestního řádu. Prioritu požadavku určuje Objednatel po předchozím písemném stanovisku Dodavatele v systému Service Desk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • On-line podpora uživatelů <p>„standardní“ - kvalifikovaně odpovědět v rozsahu 1 500 dotazů/měsíčně (off-site). Dodavatel bude kvalifikovaně odpovídat i na dotazy překračující sjednaný limit 1 500 dotazů, přičemž cena za řešení nadlimitních dotazů je specifikována v Příloze č. 3. Smluvní strany se dohodly na tom, že bude-li se jednat o dotazy v období výpadku Aplikace IS TP zaviněné Dodavatelem, platí, že tyto dotazy jsou zahrnuty v rámci paušální platby. V případě dosažení hranice 1200 dotazů Dodavatel písemně informuje Objednatele bez zbytečného odkladu o dosaženém počtu dotazů a navrhne Objednateli předpokládaný rozsah dotazů do konce kalendářního měsíce. Oprávněná osoba Objednatele ve věcech technických, v případě zajištění potřeby navýšení počtu dotazů nad rámec limitu 1500 dotazů/měsíc, zašle písemně tento požadavek Dodavateli. Dodavatel uvede počet dotazů nad rámec sjednaného limitu 1 500 dotazů zvlášť v měsíčním vyúčtování mimo rámec paušální platby.</p> <p>„rozšířená“ - minimálně dvojnásobného výkonu oproti „standardnímu“ režimu (off-site) – vždy po dobu 1 měsíce od účinnosti smlouvy nebo od zavedení zásadní změny v systému Aplikace IS TP do produkčního prostředí způsobující zvýšené nároky na tuto službu, přičemž, že se jedná o významnou změnu, bude definováno v rámci objednávky.</p> <p>Při telefonickém dotazu při výše uvedených četnostech nesmí být doba čekání na přijetí hovoru delší než 20 sekund. Objednatel připouští automatickou odpověď v krizových zátěžích Call centra s tím, že uživatel musí být informován o pořadí ve frontě. Využití automatické odpovědi nesmí v měsíci překročit 25 % volání (tzn. v 75 % musí být přímé spojení s operátorem). Při telefonickém nahlášení požadavku je volajícímu sděleno číslo tiketu, pod kterým je jeho požadavek veden. Zároveň je číslo tiketu zadaného volajícímu zasláno e-mailem na adresu pověřených osob. Jakmile nastane výpadek aplikace ISTP, tak bude na straně Call Centra namluvena automatická odpověď ve smyslu „... o dočasné nedostupnosti aplikace víme a usilovně pracujeme na jejím zprovoznění“. Pokud uživateli tato informace nebude stačit nebo volá kvůli něčemu jinému, tak může počkat na přímé spojení s operátorem.</p>
------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Automatickou odpověď nadefinuje Objednatel. Po dobu aktivace tohoto stavu budou SLA parametry zneplatněny.</p> <p>Pověřenou osobou se rozumí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vedoucí stanice STK, SME, pokud je volající pracovníkem příslušné stanice • volající, pokud není veden na žádné stanici (doména Vozidla), nebo pokud stanice nemá uživatele v roli „vedoucí“ • odpovědnou osobou Objednatele pro Aplikaci IS TP, pokud je volající pracovníkem Objednatele <p>V případě, že je požadavek zadán e-mailem, je po jeho zaregistrování zaslána automatická odpověď o příjmu požadavku a čísla, pod kterým je požadavek vedený.</p> <p>Za výpadek se považuje situace, kdy služba Call centra nemůže přijmout požadavek.</p>		
Kvalitativní ukazatele (SLA)	<p>Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů, účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.</p>		
SLA parametry			
Služba	Dostupnost služby měsíční	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
Dostupnost on-line služby	98,5 %	Po-Pa 7:00-18:00	120 maximální počet 4 výpadky měsíčně
Povolené odstávky aplikace IS TP			
každou středu od 22:00 do 5:00 hodin po odsouhlasení Objednatelem, (po celou dobu)			
Vymezující podmínky			
Počet uživatelů IS TP	Skupina uživatelů		
15 000 včetně předpokládaného nárůstu počtu uživatelů o 10 % ročně	Aktivní uživatelé Aplikace IS TP se schválenými přístupy		
3 000	Definovaná množina uživatelů s možností zaslat na Service Desk e-mailový požadavek, který generuje tiket.		
Měření dostupnosti			
Dodavatel je povinen prokazatelným způsobem sledovat provoz služby včetně četnosti a rozsahu výpadků, a jejich nápravy. Je povinen sledovat četnost, priority, termíny a řešení			

incidentů, včetně jejich typu (časově či nečasově měřitelné) a délek jejich příjmu (např. doba čekání na přijetí telefonického hovoru), reakce (např. dobu potvrzení o přijetí mailu) a vyřizování. Informace o plnění dostupnosti služby v detailním členění musí Dodavatel doložit v rámci akceptačních procedur za sledované období.

Katalogový list č. 2

Služba provozu a podpory Aplikace IS TP

Služba aplikačního provozu IS TP

Popis služby

Služba bude zajišťovat činnosti týkající se provozu a běžné údržby aplikačního prostředí systému Aplikace IS TP.

Tato služba bude obsahovat následující činnosti:

Podpora aplikace

- Poskytování podpory provozu aplikace IS TP výhradně ve smyslu zabezpečení funkčnosti/dostupnosti Aplikace IS TP a to včetně Aplikace IS TP 3. stranám.
- Plánování aktualizace Aplikace IS TP včetně spolupráce při přípravě balíčku nové verze IS TP na produkční prostředí
- Návrhy a vytváření nových verzí Aplikace IS TP včetně jejich obsahu.
- Spolupráce při vytváření, aktualizaci a kontrole dodržování pravidel release managementu.
- Testování funkčnosti nových verzí Aplikace IS TP
- Spolupráce s bezpečnostními a jinými odbornými složkami MD při schvalování, testování a instalaci nových aplikací do testovacího provozu Aplikace IS TP
- Přenos dat DB Aplikace IS TP z produkčního na testovací prostředí, včetně její anonymizace dat na vyžádání pracovníky MD

Údržba Aplikace IS TP (Maintenance)

Testování Aplikace IS TP na nové technické prostředí s výjimkou přechodů na nové verze systémů vyžadující komplexní testy na speciálně pro účely testování přechodu vytvořené infrastrukturu (prostředí) pro testování tohoto přechodu.

- spolupráce při návrhu úprav technické infrastruktury.
- Testování a instalace nových verzí Aplikace IS TP na testovacím prostředí
- Proaktivní identifikace a řešení provozních vad Aplikace IS TP.
- Vývoj nových verzí Aplikace IS TP.
- Udržování instalací Aplikace IS TP v produkčním, testovacím prostředí Aplikace IS TP.

- Součinnost při nasazení nových verzí Aplikace IS TP do PROD prostředí
 - vytvoření a předání instalačního balíčku do definovaného adresáře
 - spolupráce při instalaci
 - otestování nasazovaných úprav a základních funkcionalit po nasazení

Administrace Aplikace IS TP

- Správa Aplikace IS TP v souladu s dokumentací, kterou Dodavatel převzal nebo vytvořil (provozní dokumentace, bezpečnostní politikou a technickou bezpečnostní dokumentací provozu Aplikace IS TP), včetně průběžného dohledu nad Aplikací IS TP.
- Správa Aplikace IS TP v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb. (ZoKB), v platném znění, s tím, že Dodavatel v návaznosti na případná zjištěná rizika provede změny v nastavení systému a jeho vazeb na provozní prostředí tak, aby byla rizika eliminována/minimalizována a v případě potřeby navrhne Dodavatel úpravy aplikace dle postupu, který upravuje KL č. 3.
- Zajištění podpory provozu neveřejné části Aplikace IS TP.
- Součinnost při technické správě dat a opravy dat Aplikace IS TP na základě písemného vyžádání Objednatele.
- Pravidelné profylaktické činnosti (pravidelná kontrola auditních logů, kontrola systémových chyb aplikace, návrhy na optimalizaci, udržení funkčnosti a výkonnosti Aplikace IS TP)
- Nastavení zapomenutého hesla oprávněného uživatele Aplikace IS TP.
- Odstraňování vad Aplikace IS TP:
 - Oprava vad/incidentů zadaných prostřednictvím Service Desku (vady/incidenty priority 1 jsou navíc paralelně potvrzeny telefonicky) - tato činnost se řídí principy Incident managementu dle metodiky ITIL,
 - Nasazení opravných verzí na testovací prostředí a součinnost při nasazování opravných verzí na produkční prostředí - tato činnost se řídí principy Release managementu dle metodiky ITIL.
- Vadou Aplikace IS TP se rozumí takový stav, který zabraňuje nebo omezuje správný chod aplikace a mající původ v Aplikaci IS TP. Vadou se nerozumí požadavky na nové funkčnosti aplikace a dále chování aplikace v závislosti na lokálním nastavení pracovních stanic, jsou-li v rozporu s aktuální provozní dokumentací.
- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury při nasazování nových verzí Aplikace IS TP do produkčního prostředí.
- Kompletní dokumentace musí být Dodavateli na vyžádání dostupná (předána v digitální formě). Zdrojový kód bude předáván Objednateli vždy po každé úpravě v elektronické podobě nejpozději do 15 pracovních dnů od nasazení provedené úpravy na produkční prostředí. Každá změna dokumentace bude předávána Objednateli v elektronické podobě nejpozději do 15 pracovních dnů od nasazení provedené úpravy na produkční prostředí IS TP.

- Aktualizace dokumentace dle čl. 27 Smlouvy dle zákonných požadavků (zejména zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění, a na ně navazujících právních norem) a dle provozních potřeb aplikace.

Podpora provozu Aplikace IS TP, řešení incidentů

- Součinnost s dodavatelem služeb provozu infrastruktury při zabezpečení provozu Aplikace IS TP v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., v platném znění, s tím, že Dodavatel v návaznosti na případná zjištěná rizika doporučí a po schválení Objednatelem provede změny v nastavení systému a jeho vazeb na produkční prostředí tak, aby byla rizika eliminována/minimalizována a v případě potřeby navrhne Dodavatel úpravy aplikace dle postupu, který upravuje KL č. 3.
- Řešení incidentů na úrovni Aplikace IS TP, evidované v Service Desku Dodavatele, který v rámci své funkcionality umožňuje:
 - popsat analýzu a příčiny incidentu, zda se nachází v Aplikaci IS TP nebo mimo ni v navazujících a spolupracujících aplikacích a systémech třetích stran,
 - identifikovat příčiny incidentu dle možností a pravomocí Dodavatele,
 - informovat Objednatele o vzniku incidentu,
 - informovat Objednatele o příčině incidentu,
 - informovat Objednatele o vývoji řešení incidentu.
 - Informovat Objednatele o finálním vyřešení incidentu, řešení vzájemně schválených požadavků na změny a opravy na úrovni aplikace.
 - Návrh textů a jejich schválení Objednatelem k jednotlivým incidentům pro Service Desk a Call Centrum pro on-line podporu.
 - Vedení dokumentace o incidentech a způsobech jejich řešení.
 - Zálohování dokumentace o incidentech.

Zálohování a obnova

- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury při plánování a řízení zálohování a obnovy Aplikace IS TP
- Součinnost při nastavení a změně parametrů a plánů zálohování Aplikace IS TP
- Součinnost při definování požadavků na obnovu aplikace IS TP.

Součinnost se 3. stranami

- Spolupracovat a komunikovat se třetími stranami při zajišťování provozu Aplikace IS TP, přijímat informace o nestandardních stavech a výpadcích systémů třetích stran, předávat informace třetím stranám o závadách v Aplikaci IS TP, informovat Objednatele.
- Účastnit se jako Dodavatel pravidelných jednání mezi objednatel a dodavatelem služeb provozu infrastruktury.
- Na výzvu Objednatele se zúčastňovat jednání s třetími stranami a v rámci těchto jednání poskytovat konzultační služby.

	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytnout součinnost Objednateli v rámci komunikaci se 3. stranami v případě záručních oprav, řešení problémů či nestandardních požadavků na změny. • Poskytnout součinnost formou ověření funkčnosti Aplikace IS TP při povyšování verzí operačního a databázového systému. • Poskytnout součinnost formou ověření funkčnosti Aplikace IS TP při změnách infrastruktury (včetně patchování) • Poskytovat informace o architektuře, dokumentaci a kódu 3. stranám, písemně určeným Ministerstvem dopravy, a pracovníkům Ministerstva dopravy formou konzultací. Tímto ustanovením nejsou dotčeny povinnosti každé ze smluvních stran vyplývající z platných právních předpisů, zejména zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdější předpisů, s tím, že Dodavatel je oprávněn z tohoto důvodu informace nebo konzultace odmítnout poskytnout a toto odmítnutí řádně zdůvodnit, nebo vázat jejich poskytnutí na splnění zákonných podmínek. Případné sankce ze strany orgánu dohledu udělené některé ze smluvních stran na základě tohoto zákona nebude sankcionovaná smluvní strana oprávněna přenést na druhou smluvní stranu.
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka SLA parametry.
SLA parametry	
Sledované období	Kalendářní měsíc

Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
Zajištění chodu centrální části Aplikace IS TP	98,5 %	Po - Pá 6:00-22:00 So 7:00 - 14:00	150
Zajištění chodu Aplikace IS TP 3. stranám	98,5 %	7 x 24	150
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Měření
Jednorázové předávání/vystavení dat			Počet chybných vý-

třetím stranám prostřednictvím Objednatele			<p>dajů dat (kvantitativních i kvalitativních/počet všech výdajů tohoto typu za období) *100</p> <p>Nezapočítávají se chyby způsobené historicky chybně zadanými daty, která nebyla dotčena průběžnou činností uživatelů IS TP</p>
Odstranění zjištěných chyb, priorit vady/incidentu 1	Do 6 hodin po nahlášení.		Po překročení času se služba považuje za nedostupnou a je uplatňována sleva. Opakované překročení doby je považováno jako opakovaná nedostupnost služby se za období sčítají
Odstranění zjištěných chyb, priorit vady/incidentu 2	Do 2 pracovních dnů po nahlášení, lhůta počíná běžet pracovním dnem následujícím po uplatnění požadavku		Po překročení času se služba považuje za nedostupnou a je uplatňována sleva; opakované překročení doby je považováno jako opakovaná nedostupnost služby Slevy se za období sčítají

Povolené odstávky	
Středa od 22:00 do 5:00 hodin po odsouhlasení Objednatelem, po celou dobu. Po odsouhlasení Objednatelem lze dohodnout odstávky i mimo výše uvedenou dobu.	
Vymezení podmínek	
Počet uživatelů IS TP	Skupina uživatelů
15 000 včetně předpokládaného nárůstu počtu uživatelů o 10 % ročně	Aktuální uživatelé aplikace se schválenými přístupy

Dostupnost služeb zajištění chodu Aplikace IS TP znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat a s dobou odezvy Aplikace IS TP obvyklou v místě a čase. Aplikace IS TP neobsahuje žádnou vadu/incident priority 1. V opačném případě je služba nedostupná (tzn. jde o výpadek). Dostupnost se vypočítává pouze z období stanoveného sloupcem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž nezapočítávají plánované odstávky v době a za podmínek výše uvedených.

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

Vady/incidenty budou odstraněny a připraveny k ověření na testovacím prostředí. Do produkčního prostředí bude opravená Aplikace IS TP nasazena po akceptaci odstraněné vady/incidentu ze strany Objednatele v termínu určeném Objednatelem.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného parametru dostupnosti služby bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva. Slevy se v rámci měsíce za jednotlivá překročení limitů sčítají.

Definice priorit nahlášených vad/incidentů		
	Priorita	Definice
Definice priorit vad/incidentů	Priorita 1	Obecně se jedná o riziko finanční ztráty. Jedná se o dopad do funkčnosti Aplikace IS TP, kdy nebude možné provádět online agendy IS TP, není možné vydávat data on-line 3. stranám v požadovaných termínech, struktuře, kvantitě i kvalitě (s výjimkou kvality dat, kterou Dodavatel nemůže ovlivnit)
	Priorita 2	Ostatní vady/incidenty, zejména vady omezující lokální výdeje dat nebo jednotlivce či správce Aplikace IS TP.

Katalogový list č. 3 - Upgrade Aplikace IS TP

Služba Upgrade Aplikace IS TP	
Popis služby	<p><u>Tato služba bude obsahovat následující činnosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora uživatelů při definici požadavků na změny nebo rozvoj Aplikace IS TP • Zpracování návrhu řešení požadovaných změn nebo rozvoje Aplikace IS TP • Realizace úprav Aplikace IS TP na základě písemných objednávek Objednatele na základě projednané písemné nabídky Dodavatele po celou dobu účinnosti smlouvy (maximálně do výše stanovené smlouvou). • Realizace úprav Aplikace IS TP tak, aby byla zajištěna plná stabilita, spolehlivost a bezpečnost provozu aplikace po celou dobu účinnosti smlouvy při zohlednění zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů. • Dodavatel je povinen dodat nabídku nejpozději do 15 pracovních dnů od předání písemného zadání Objednatelem postupem podle odst. 22.6 Smlouvy, a to včetně harmonogramu plnění, nedohodnou-li se smluvní strany předem písemně jinak. • Dodavatel je povinen zajistit i paralelně prováděné analýzy nad různými dílčími objednávkami, tento požadavek musí Dodavatel zohlednit v harmonogramech s tím, že v pozdější nabídce by měly být zohledněny související realizace. <p>Dodavatel je povinen při předkládání nabídky na rozvoj systému zařadit do této nabídky kapitolu popisující nabízenou změnu ve formátu a rozsahu aktuálních požadavků Odboru hlavního architekta Ministerstva vnitra (zdroj webové stránky Ministerstva vnitra ve verzi platné ke dni podání nabídky).</p>
Akceptace služby	<p>Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.</p>
Kvalitativní ukazatele (SLA)	<p>Realizace dle vzájemně odsouhlaseného harmonogramu.</p> <p>Za splnění odsouhlasených termínů celého dodaného díla se považuje dílo Objednatelem úspěšně otestované v testovacím prostředí a připravené k vysazení do produkčního prostředí. Uvedené neplatí pro případ změn/úprav, které ze své povahy nemohou být ověřeny v rámci testovacího prostředí. V tomto případě je změna/úprava vysazena na produkční prostředí a po dohodnutou dobu (dle povahy a rozsahu změny/úpravy) bude tato úprava provozovaná v pilotním provozu. V rámci pilotního provozu nebudou uplatňovány sankce/slevy/SLA pro případ výskytu případných chyb v důsledku nasazení takové změny/úpravy.</p> <p>Na základě vzájemného odsouhlasení Objednatele a Dodavatele, či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.</p>

Sledované období

Sledované období: kalendářní měsíc; slevy se uplatňují v okamžiku jejich vzniku, tj. za každý měsíc se určuje, zda došlo k prodloužení poskytování služby, a pokud ano, uplatňují se v každém měsíci, ve kterém vznikly. Překročení termínu a rozsah překročení je Dodavatel povinen uvést v měsíční zprávě i v akceptačním protokolu.

Katalogový list č. 4 - Školení a konzultace uživatelů Aplikace IS TP

Služba školení a konzultace uživatelů Aplikace IS TP

Popis služby

Služba bude zajišťovat školící činnosti k Aplikaci IS TP zejména v následujících oblastech:

- Školení stávající funkcionality pro administrátory a uživatele aplikace – s osobní účastí školitelů
- Školení nových funkcionalit pro uživatele (rozvoj, upgrade aplikace) – s osobní účastí školitelů
- Tvorba školící dokumentace v tištěné a elektronické podobě s využitím školícího prostředí.
- Konzultace na vyžádání k funkcionalitě, úpravám a rozvoji Aplikace IS TP. Výsledkem konzultace může být založení změnové požadavku
- Konzultace na vyžádání k funkcionalitě aplikací třetích stran využívajících rozhraní Aplikace IS TP. Výsledkem konzultace může být založení změnové požadavku.
- Tvorba video souborů a jejich vystavení v Aplikaci IS TP pro uživatele Aplikace IS TP a definované oblasti:
 - prohlídka SME, STK;
 - správa ZTP a DTP pro jednotlivé role (Správce, DTP-Editor, Technik K);
 - úvod do aplikace IS TP;
- Dodavatel je povinen dodat nabídku nejpozději do 15 pracovních dnů od předání zadání Objednatelem postupem podle odst. 22.6 Smlouvy, a to včetně harmonogramu plnění, nedohodnou-li se smluvní strany předem písemně jinak.

Služba bude realizována na základě písemných objednávek Objednatele předaných (zaslaných) Dodavateli. Dodavatel připraví kapacitu odborných lektorů a poskytne Objednateli v dohodnutých termínech příslušná školení. Součástí tohoto KL č. 4 je i příprava Dodavatele na školení. Dodavatel předá písemně požadovaný obsah video školení.

	Maximální rozsah poskytování služby je v rozsahu stanoveném smlouvou.
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou případně dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb či prezenční listiny školení, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení kvalitativní ukazatele.
Sledované období	
Sledované období je kalendářní měsíc	