

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Obsah

1	Základní pojmy a zkratky obsažené v zadávacích podmínkách	1
2	Informace o současném systému DIS	3
2.1.1	Popis základních služeb HelpDesku Objednatele	18
2.2	Informace o současném stavu a rozsahu služeb podpory, údržby a rozvoje systému DIS	18
2.3	Záměry Objednatele	19
3	Předmět služeb dodávaných v rámci veřejné zakázky	21
4	Požadavky Objednatele na obsah, rozsah a způsob provádění služeb	23
4.1	Požadavky na službu zajištění podpory programového vybavení DIS	23
4.1.1	Dílčí služba - Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele a jeho integrace s HelpDeskem Objednatele	23
4.1.2	Dílčí služba - Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu programového vybavení DIS	25
4.1.3	Dílčí služba - Průběžné sledování stavu provozních úloh a zajištění řádné reakce v případě jejich selhání	29
4.1.4	Dílčí služba - Průběžné vyhodnocování monitorovaných provozních událostí a stavů, zajištění řádné reakce na zjištěné mezní stavy a provozní incidenty	33
4.1.5	Dílčí služba - Provádění profylaxe programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť	37
4.1.6	Dílčí služba – Znalostní podpora při správě a administraci přístupových oprávnění uživatelů programového vybavení DIS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením DIS	42
4.2	Požadavky na službu zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání	43
4.2.1	Dílčí služba - Provádění drobných úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatele	44
4.2.2	Dílčí služba - Udržování programového vybavení DIS v souladu s právními předpisy	52
4.2.3	Dílčí služba - Udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení	60
4.2.4	Dílčí služba - Poskytování informací a konzultací na žádost	69
4.2.5	Dílčí služba - Provádění školení uživatelů a administrátorů programového vybavení DIS na žádost Objednatele	70
4.3	Požadavky na službu zajištění rozvoje programového vybavení DIS	73

4.3.1	Dílčí služba - Provádění analýz požadavků Objednatele na rozvoj DIS plánovaný k realizaci příslušným projektem/v rámci příslušné rozvojové úlohy	74
4.3.2	Dílčí služba - Vývoj a implementace řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy podle požadavků Objednatele	77
4.3.3	Dílčí služba - Uvedení nově vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy do produktivního provozu	81
4.3.4	Dílčí služba - Poskytnutí licence k užívání vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy a uvedených do produktivního provozu	85
4.3.5	Dílčí služba - Udržování vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení	85
4.3.6	Dílčí služba – Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu nově vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy	89
4.3.7	Dílčí služba - Poskytnutí znalostní podpory Objednateli a provedení nezbytných úkonů při ukončování životního cyklu vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy v případech, že je řešení nahrazováno jiným dodávaným třetí stranou	89
4.4	Požadavky na službu poskytnutí znalostní podpory Objednateli a provedení nezbytných úkonů při ukončování smlouvy (nebo plnění části služeb) a předávání služeb jinému Poskytovateli	93
5	Další podmínky poskytování služeb	95
5.1	Podmínky převzetí programového vybavení DIS před zahájením plnění služeb	95
5.2	Podmínky přechodného období plnění služeb	95
5.3	Poskytnutí zdrojového kódu k aplikačnímu programovému vybavení DIS	97
5.4	Zajištění uložení pro sdílení dokumentu, repozitáře pro sdílení architektonických návrhů a repozitáře pro sdílení zdrojových kódů	97
5.5	Způsob stanovení slevy za Služby podpory a údržby na základě výše součtu malusů	97

1 Základní pojmy a zkratky obsažené v zadávacích podmínkách

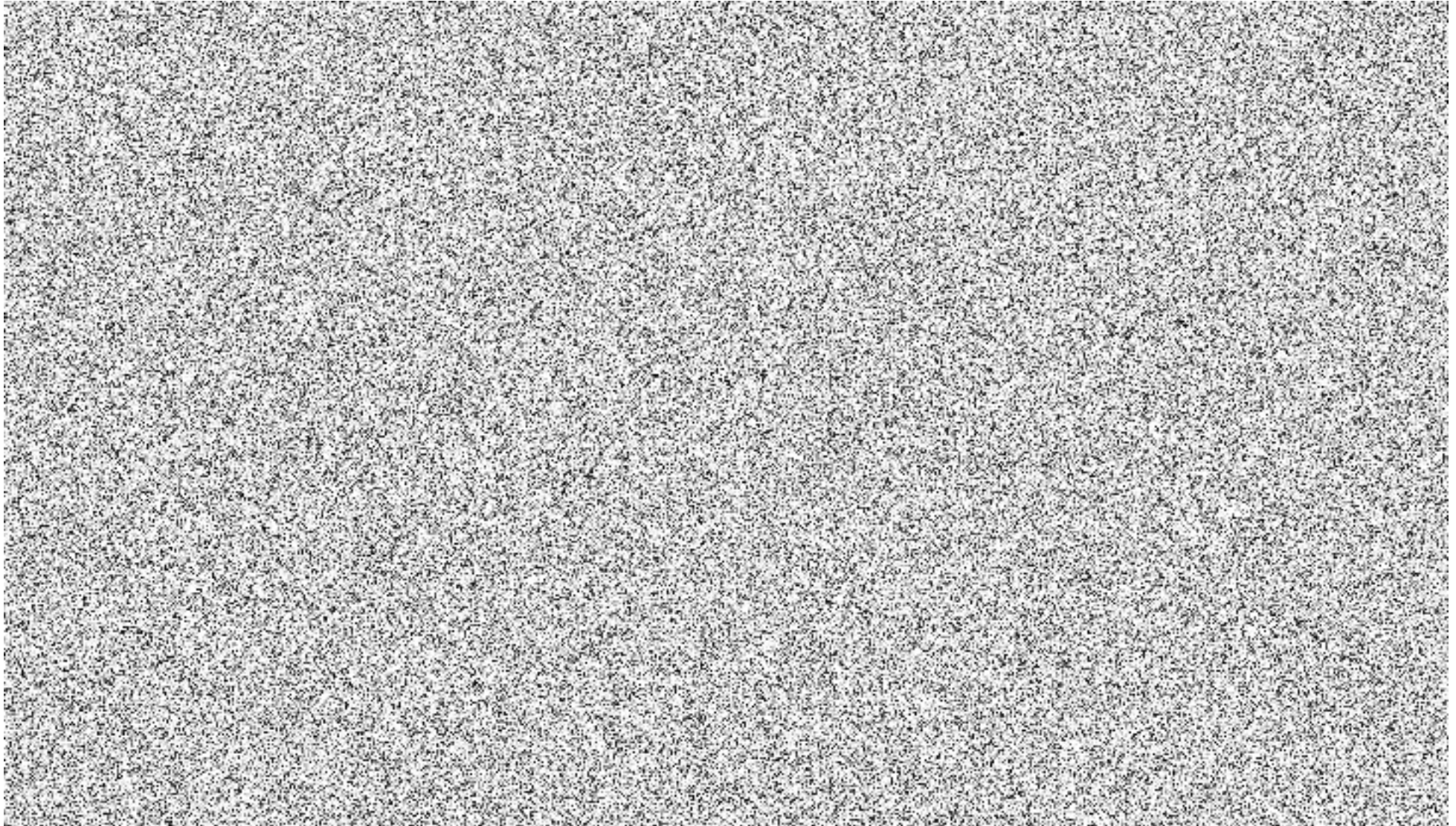
V zadávací dokumentaci jsou používány pojmy a zkratky, jejichž význam je vysvětlen v níže uvedených tabulkách.

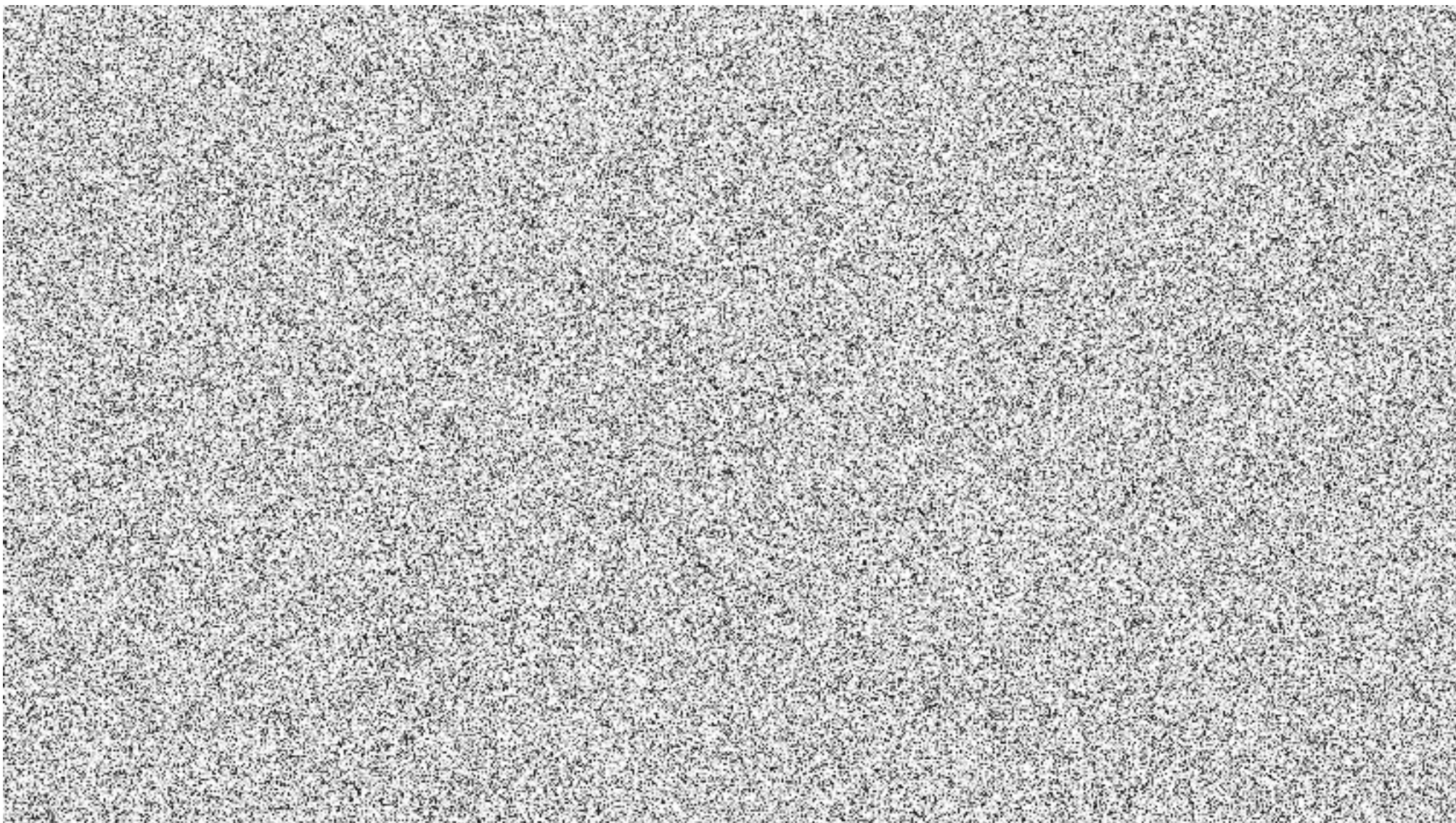
Pojem/Zkratka	Vysvětlení
Poskytovatel	Poskytovatel je fyzická nebo právnická osoba, která dodává Objednateli v tomto dokumentu definované služby a dle podmínek pro jejich plnění v návaznosti na uzavřenou Smlouvu.
Dostupnost	Dostupnost služeb udává dobu, po kterou musí být služba spolehlivě nabízena. Jedná se o parametr, kterým Poskytovatel služby garantuje, že daná služba bude dostupná uživateli v předem definovaném období (např. za měsíc).
Provozní incident kategorie A	Prostředí / Služby nebo jejich části nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití prostředí / služby nebo jejich částí (znemožňující činnost DIS). Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz prostředí / služeb, případně může Objednateli a dalším uživatelům způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Provozní incident kategorie B	Funkčnost prostředí / služby nebo jejich částí anebo rozsah služeb Poskytovatele / poskytovatele je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz prostředí či služeb nebo omezuje řádné užití Prostředí / služeb nebo jejich částí (omezuje použitelnost DIS).
Provozní incident kategorie C	Ostatní - drobné incidenty, které nespádají do kategorií A a/nebo B.
Produkční prostředí	Technické prostředky určené pro produkční provoz programového vybavení DIS
Testovací/integrační prostředí	Technické prostředky určené pro verifikaci a validaci programového vybavení DIS
Vada kategorie A	Programové vybavení DIS není z důvodu vad/y použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada

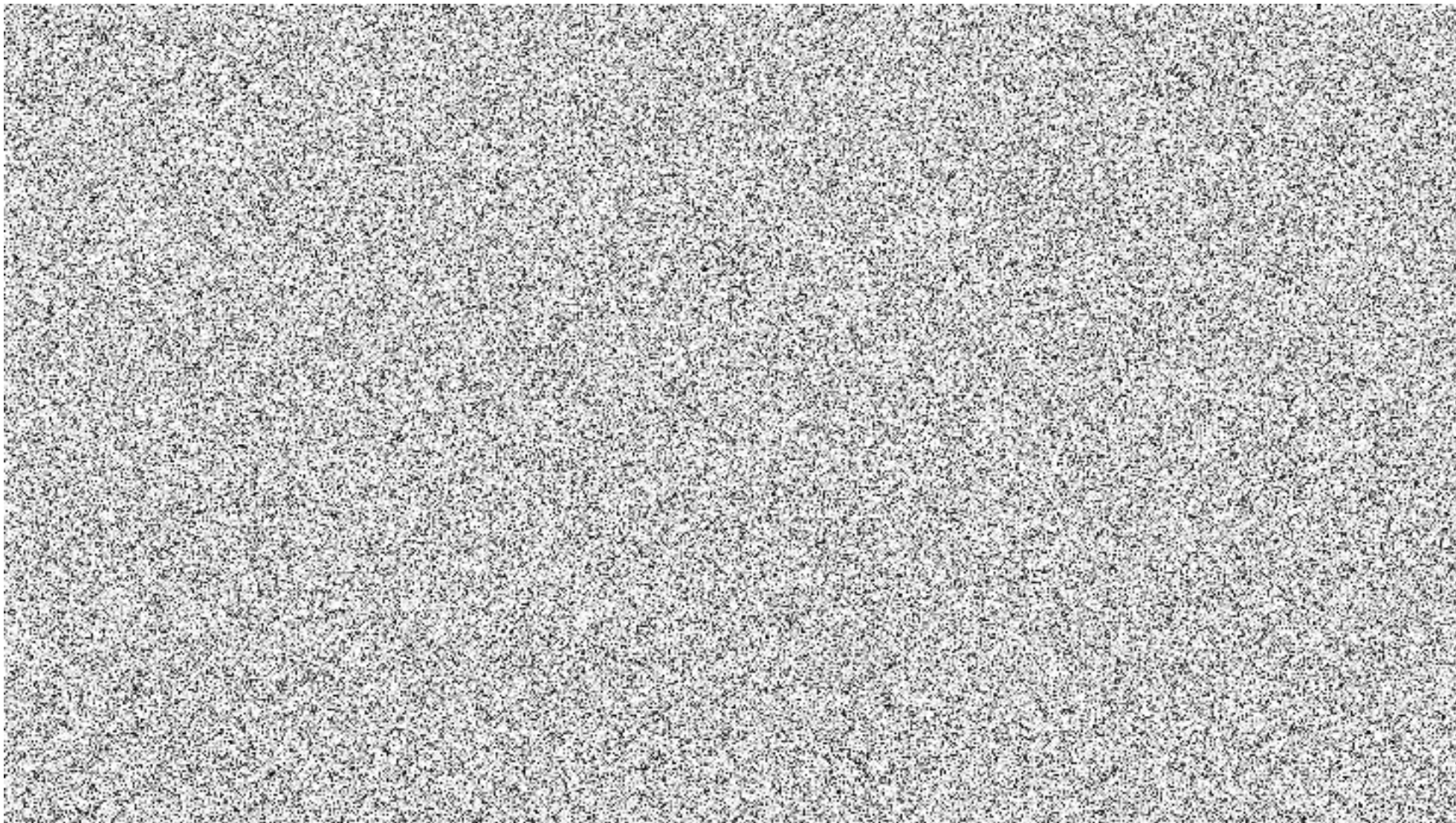
Pojem/Zkratka	Vysvětlení
	znemožňující činnost celého DIS nebo jeho subsystému.
Vada kategorie B	Programové vybavení DIS je z důvodu vad/y ve svých funkcích omezeno tak, že tento stav omezuje použitelnost celého DIS nebo jeho subsystému.
Vada kategorie C	Drobné vady programového vybavení DIS, které nespádají do kategorií A a B.
Účastník	Subjekt, který: - vyjádří předběžný zájem účastnit se v zadávacím řízení - podá žádost o účast nebo nabídku, nebo - zahájí jednání s Objednatel v zadávacím řízení.
Objednatel	Objednatel je subjekt (v případě této dokumentace se jedná o Dopravní podnik hl. m. Prahy), jenž připravuje a vyhlašuje zadávací řízení za účelem transparentního výběru poskytovatele v tomto dokumentu definovaných služeb, kterých je Objednatel uživatelem.
BPMS	Z anglického Business Process Management Systém. Systém pro řízení toku zpracování procesů
FTE	Z anglického Full Time Equivalent. Jednotka, kterou se vyjadřuje míra zapojení či kapacita zatížení pracovníka přepočtená na 100 % kapacitu. Jinými slovy jde o ekvivalent jednoho pracovníka na plný úvazek.
IDE	Integrované vývojové prostředí (zkratka z anglického Integrated Development Environment)
ZZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek ve znění posledních právních předpisů

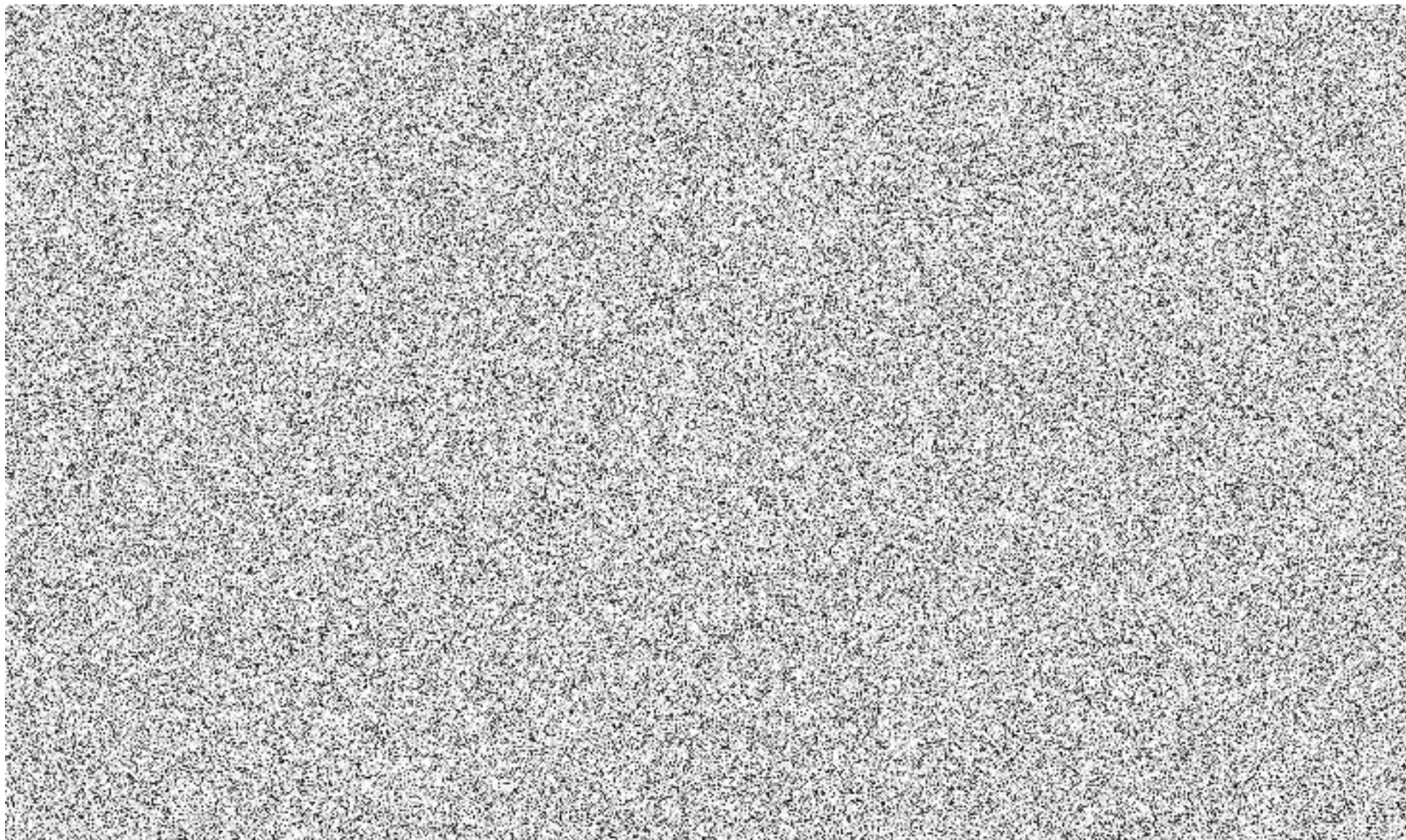
2 Informace o současném systému DIS

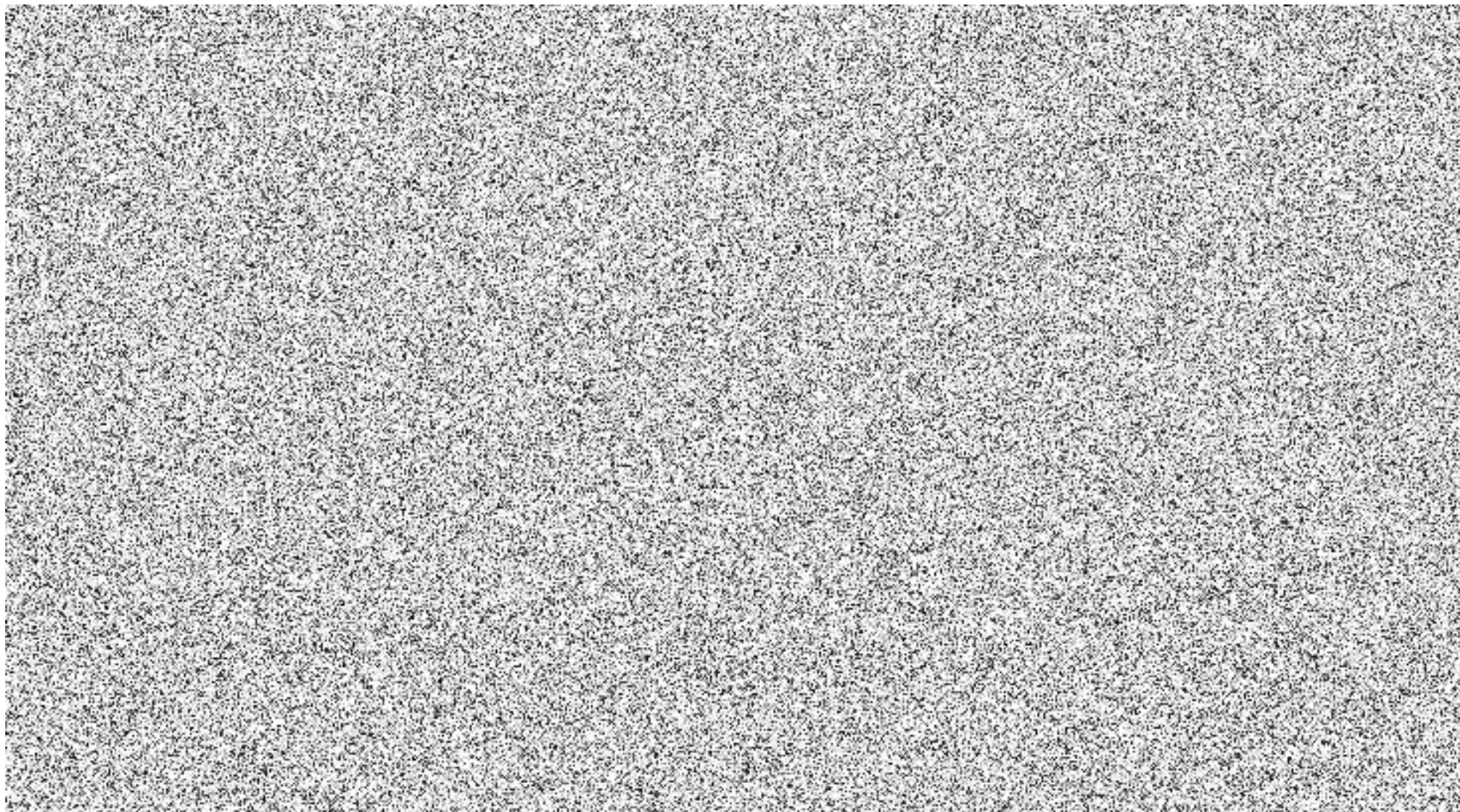
Systém DIS je tvořen souborem 115 aplikací. Názvy aplikací a jejich základní charakteristiky jsou uvedeny v následující tabulce.

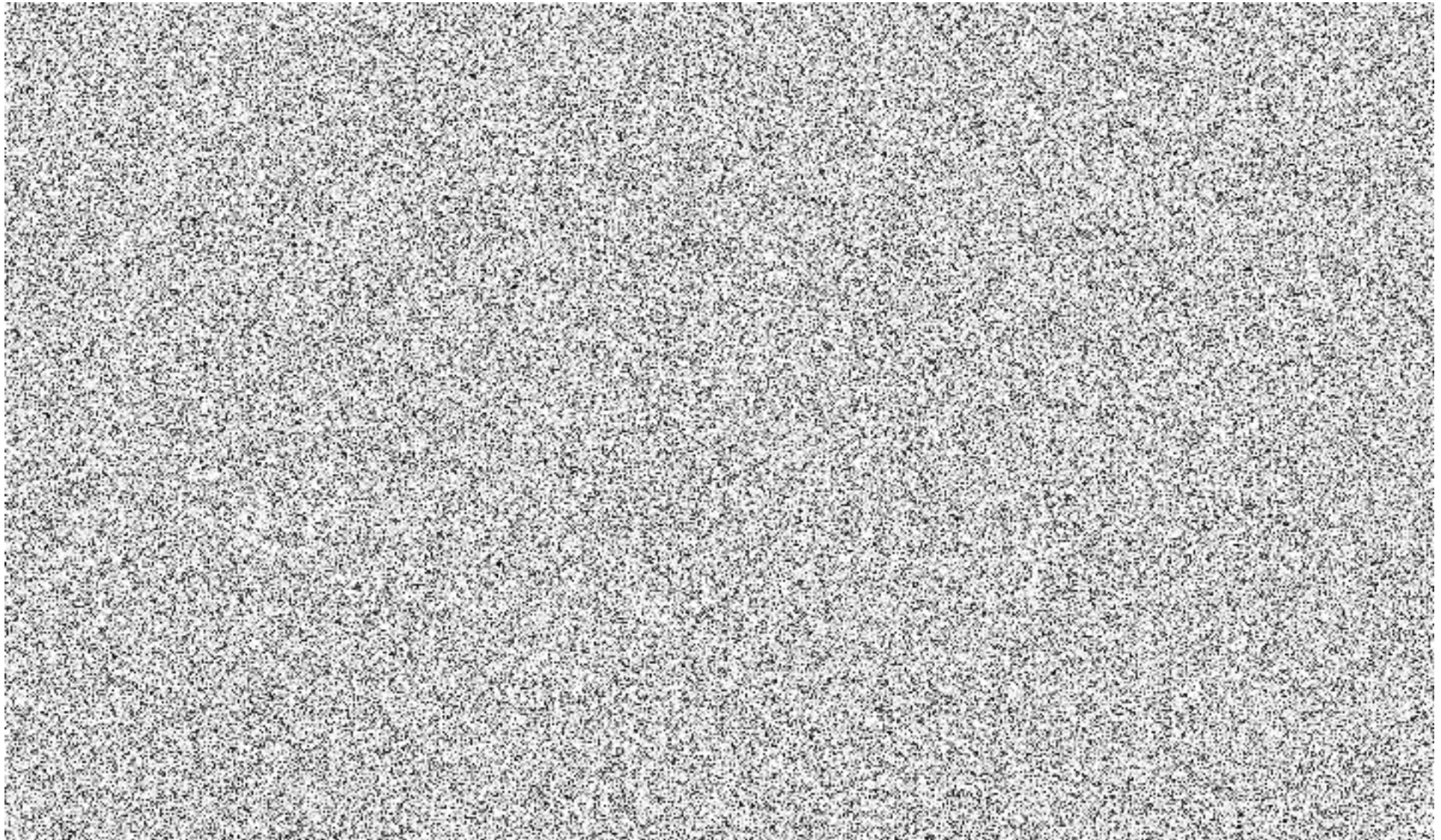


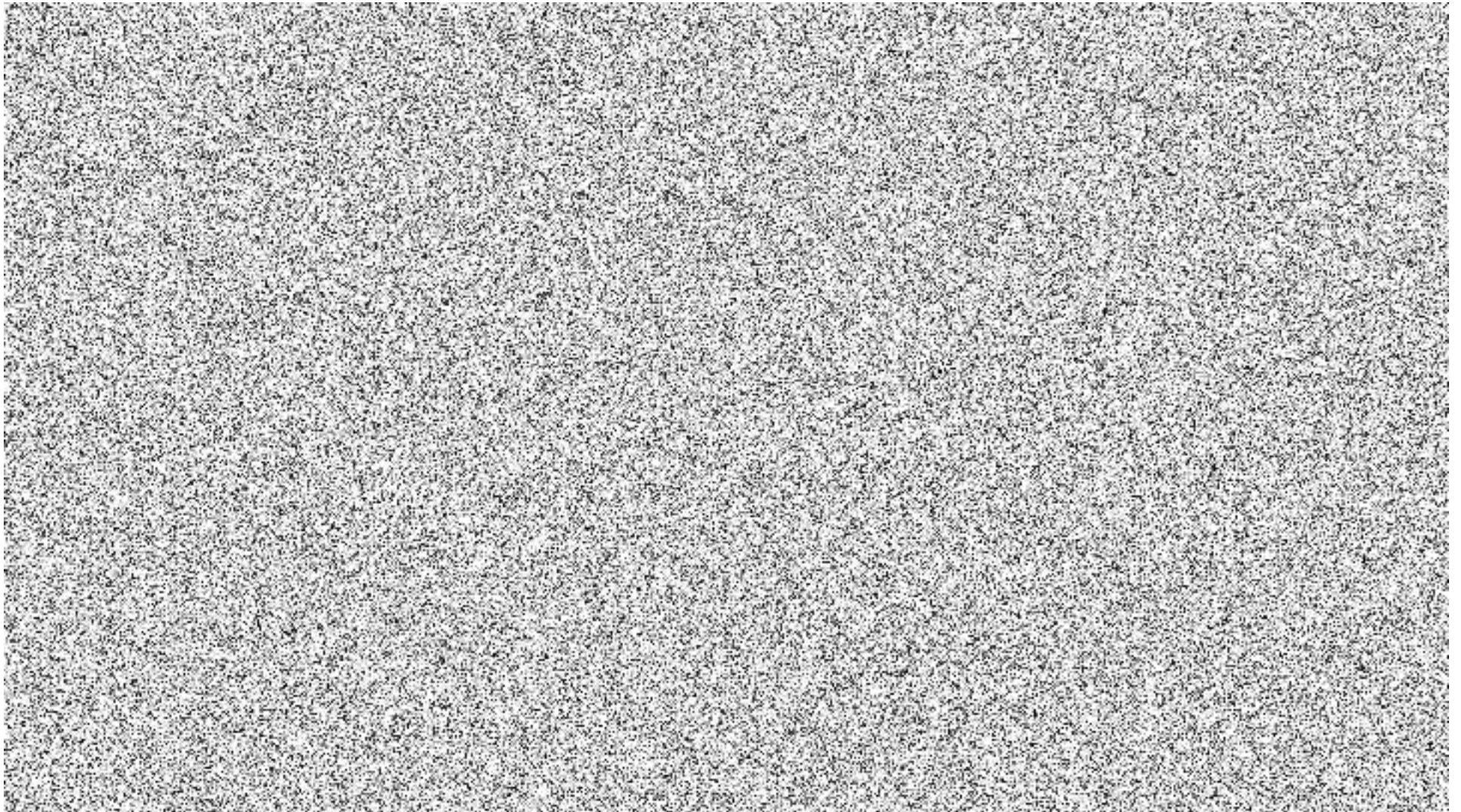


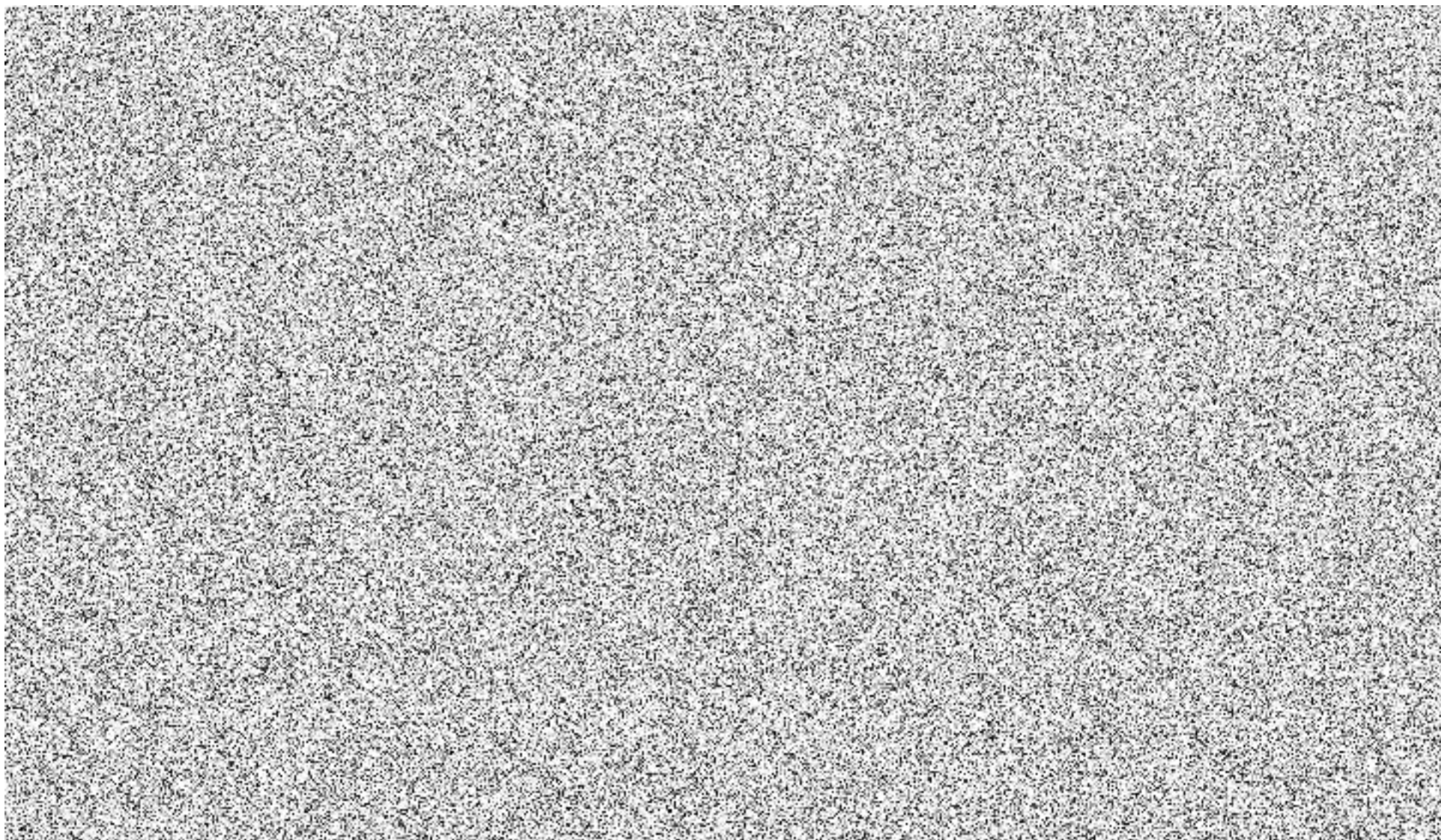


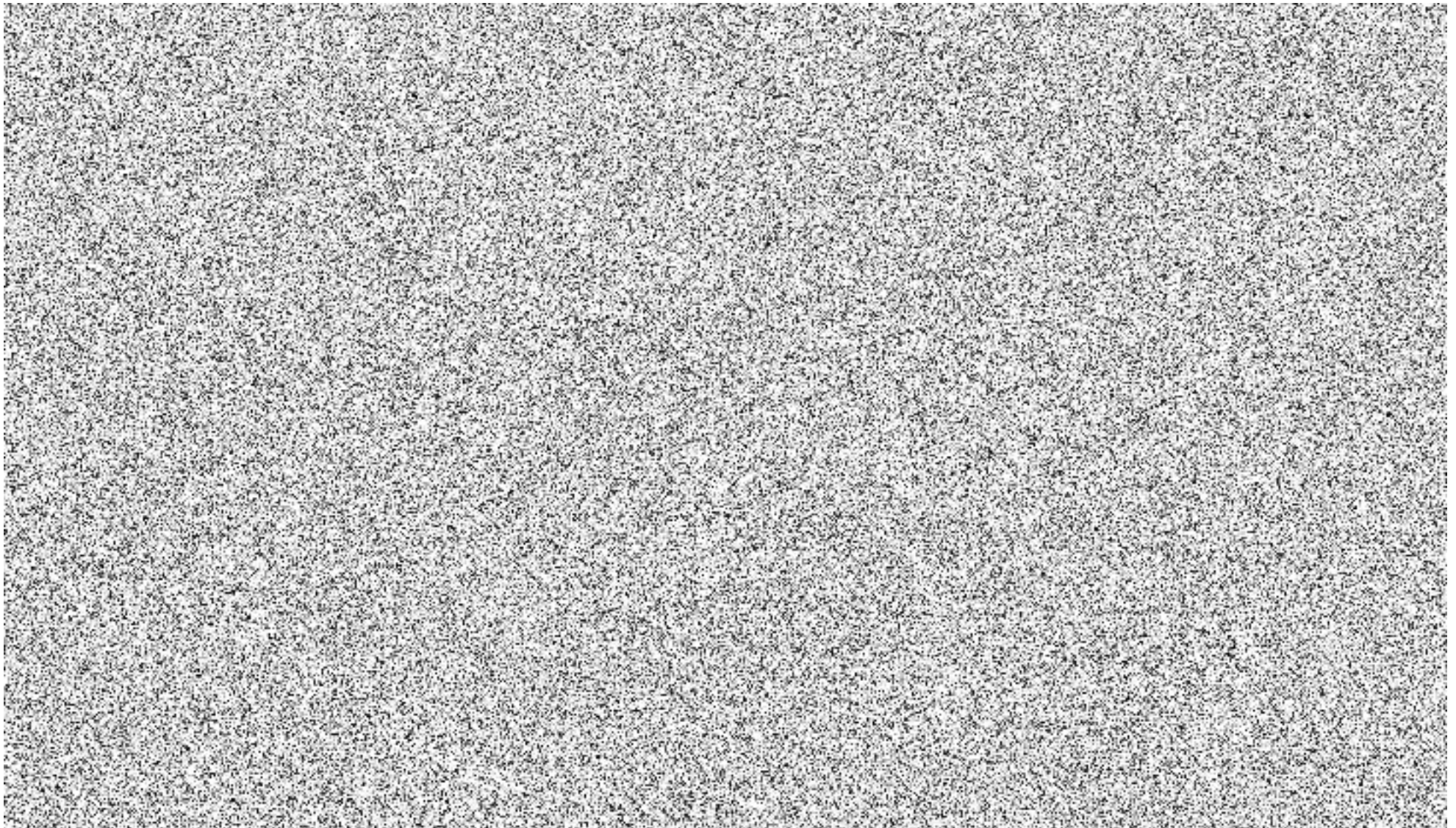


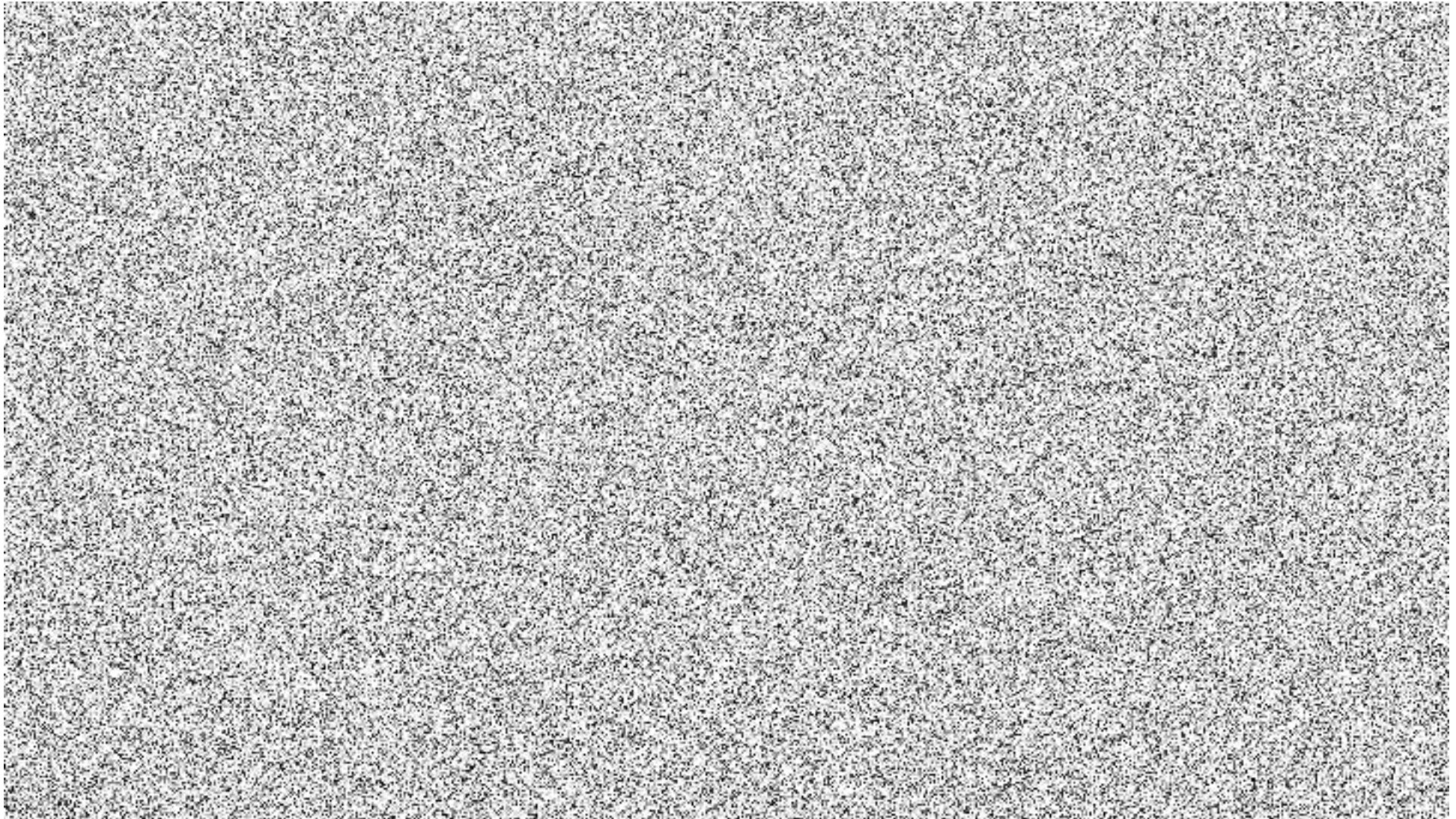


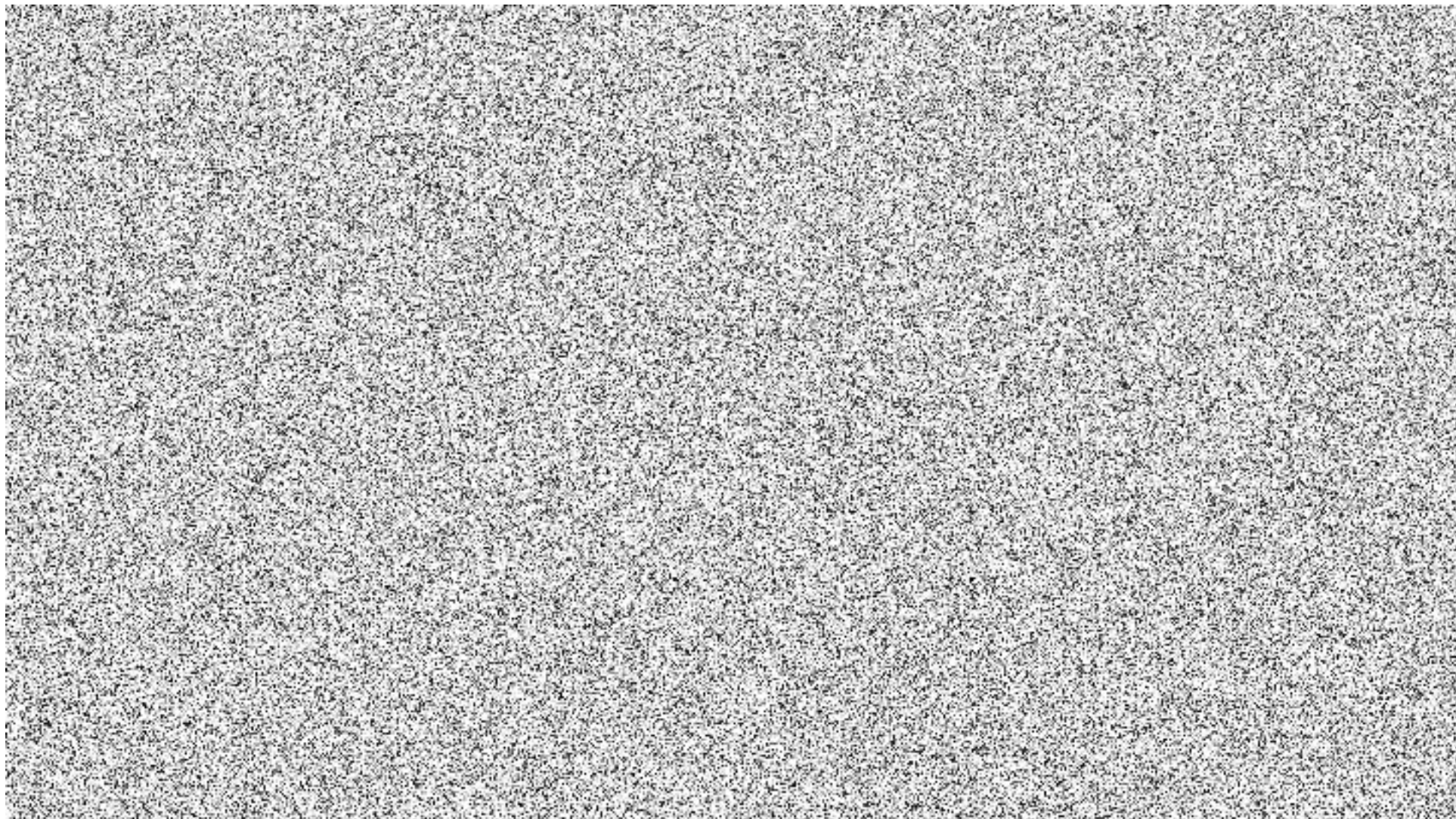


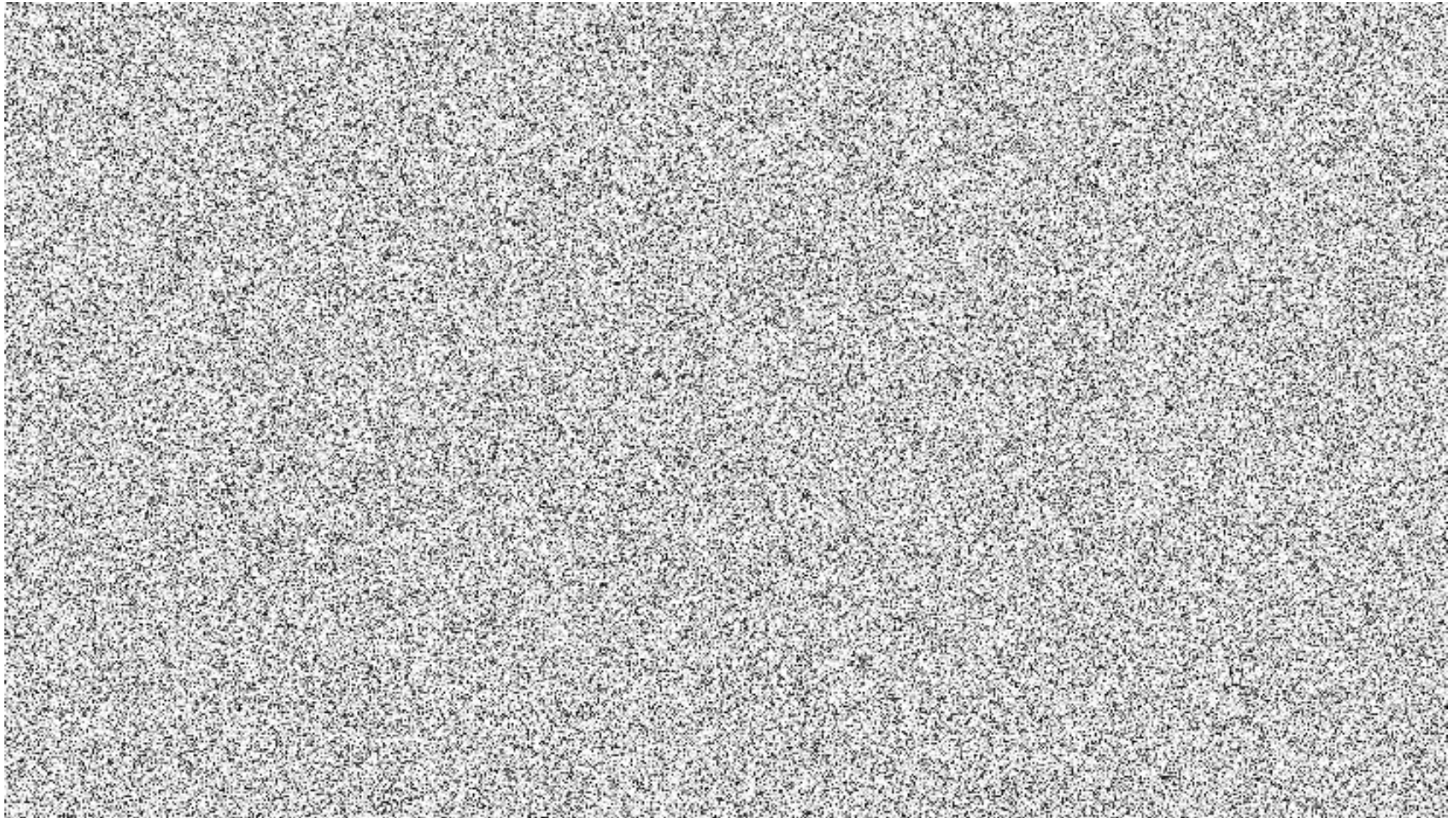


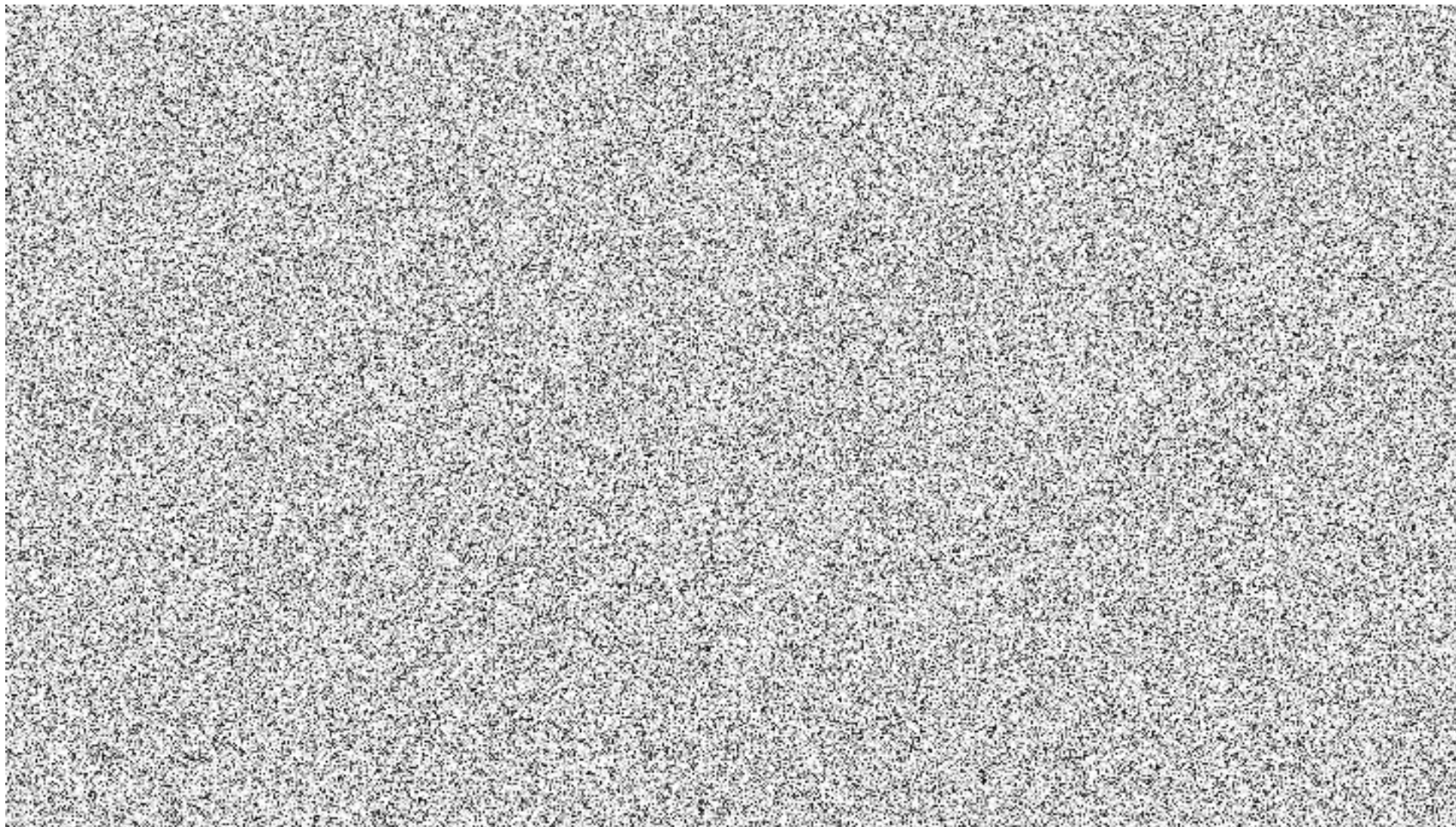


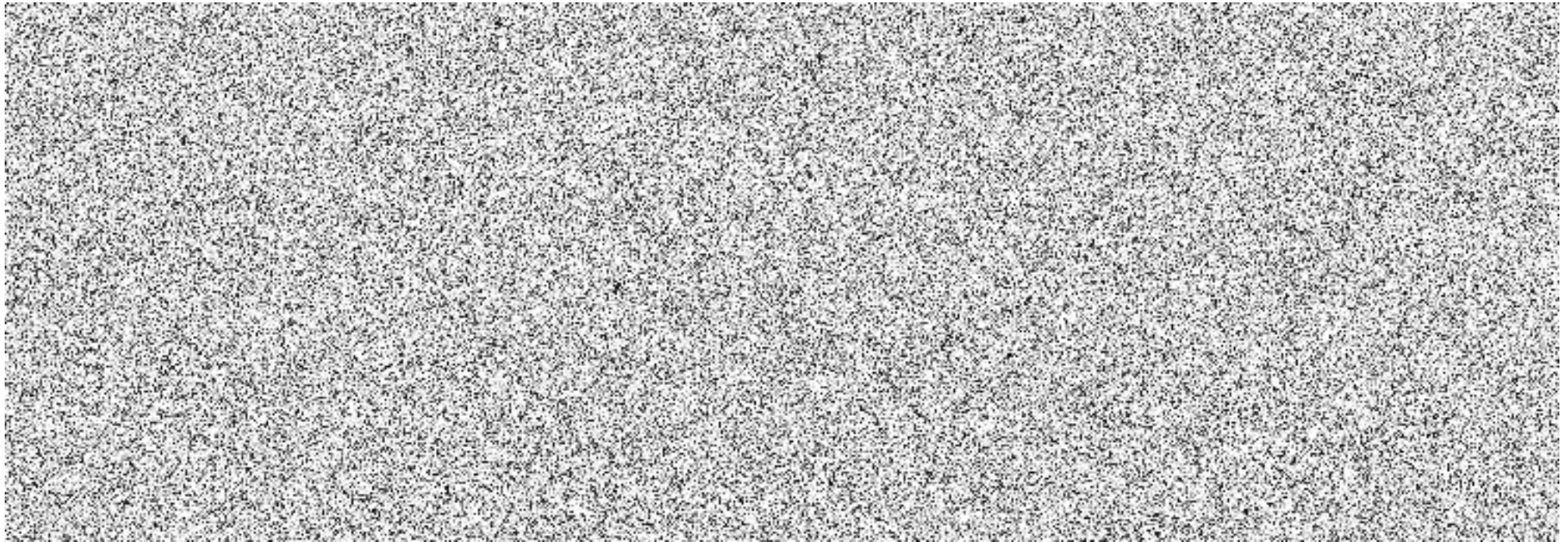














Většina z uvedených aplikací byla vytvořena podle jednotného architektonického vzoru, který lze charakterizovat jako tlustý klient využívající data uložená v relačních databázích případně v souborech. Další skupinu aplikací tvoří spustitelné programové moduly spouštěné z tlustých klientů nebo samostatně v rámci nějaké provozní úlohy.

2.1.1 Popis základních služeb HelpDesku Objednatele

Objednatel provozuje HelpDesk jehož služby a procesy využívají instanci webové aplikace založené na softwarovém produktu Micro Focus Service Desk 7.5, který je provozován ve vnitřní síti Objednatele. Objednatel umožní integraci řešení, které využívá pro svůj HelpDesk s řešením, které používá Poskytovatel tak, že pro přístup do svého HelpDesku zpřístupní API příslušné instance programového vybavení Micro Focus Service Desk pro přístup z vnější sítě. Přístup k API bude autentizován a omezen na předem stanovené IP adresy držené Poskytovatelem.

2.2 Informace o současném stavu a rozsahu služeb podpory, údržby a rozvoje systému DIS

V současné době jsou služby podpory, údržby a rozvoje systému DIS poskytovány společností UNIPROG servis s.r.o, podle smlouvy č. 2023/001/2023. Služby jsou členěny následovně:

1. Podpora provozu systému DIS, zahrnující provádění následujících činností
 - 1.1. Dohled a správa databází, aplikací a rozhraní DIS
 - 1.1.1. Administrace Helpdesk
 - 1.1.2. Monitoring chodu ASW
 - 1.1.3. Monitoring jobů, naplánovaných úloh
 - 1.1.4. Profylaxe aplikací (každá aplikace 1x za 3 měsíce)
 - 1.1.4.1. Funkčnost aplikace
 - 1.1.4.2. Kontrola knihoven
 - 1.1.4.3. Serverová logika
 - 1.1.4.4. Zdrojové kódy (Archivace, Verzování, Dokumentace)
 - 1.2. Řešení incidentů nahlášených prostřednictvím Helpdesku Objednatele
 - 1.3. Provádění následujících činností dle pokynů Objednatele v maximálním rozsahu 85 člověkodní měsíčně, jež jsou převoditelné v rámci příslušného kalendářního roku:
 - 1.3.1. Úpravy a další rozvoj existujících aplikací DIS
 - 1.3.2. Školení uživatelů a administrátorů DIS
 - 1.3.3. Konzultace k procesním oblastem pokrývaných aplikacemi DIS
 - 1.3.4. Administrace práv a přístupů
 - 1.3.5. Project management
 - 1.3.6. Tvorba a údržba datového modelu

- 1.3.7. Správa a dohled nad databázemi
2. Rozvoj systému DIS, zahrnující provádění následujících činností
 - 2.1. Úpravy a další rozvoj existujících aplikací DIS
 - 2.2. Školení uživatelů a administrátorů aplikací DIS
 - 2.3. Konzultace k procesním oblastem pokrývaných aplikacemi DIS
 - 2.4. Administrace práv a přístupů
 - 2.5. Project management
 - 2.6. Tvorba a údržba datového modelu
 - 2.7. Správa a dohled nad databázemi
3. Maintenance systému DIS, zahrnující provádění následujících činností:
 - 3.1. Udržování systému DIS v provozuschopném stavu
 - 3.2. Odkup majetkových práv k systému DIS

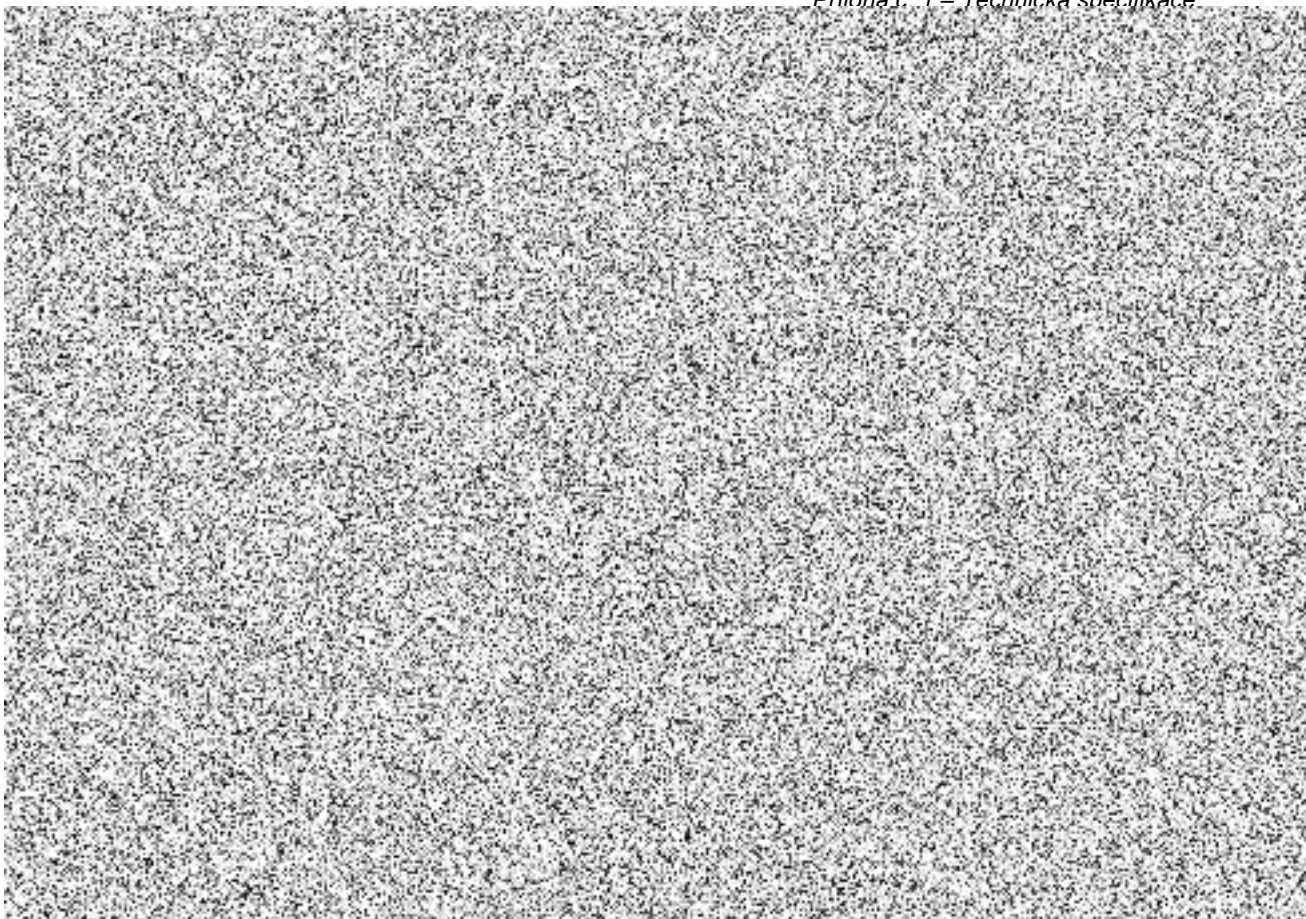
Výše uvedené služby a v nich prováděné činnosti jsou zajišťovány odborným personálem Poskytovatele. Poskytování služeb dle stávající smlouvy váže v současné době kapacitu 14 FTE.

2.3 Záměry Objednatele

Záměrem Objednatele je zajistit s pomocí služeb vybraného Poskytovatele v následujících letech spolehlivý provoz, údržbu a další rozvoj programového vybavení DIS. V průběhu tohoto období má Objednatele naplánováno, že ve spolupráci s vybraným Poskytovatelem provede významnou modernizaci celkové architektury DIS a jeho aplikačního programového vybavení. Při modernizaci DIS se bude Objednatel řídit následujícími schválenými architektonickými principy:

1. Centralizace front end aplikačních funkcí do jednotné, škálovatelné portálové platformy, ve které je zajišťováno i centralizované řízení přístupu k těmto aplikačním funkcím.
2. Centralizace sdílených rozhraní aplikačních služeb určených pro výměnu dat mezi aplikačními subsystemy a pro přístup k master datům do jednotné, škálovatelné integrační sběrnice, kde jsou vystavovány pro využití dalšími aplikacemi a kde jsou prováděny potřebné orchestrace a vytvářeny další potřebné kompozitní služby.
3. Centralizace dat jejich umístěním do centrálního škálovatelného datového úložiště, kde je zajištěna jejich správa a řízení.
4. Ochrana interních aplikačních funkcí a dat při výměně dat s externími subjekty zavedením externí integrační sběrnice.
5. Uživatelé používají k přístupu k centralizovaným aplikačním funkcím převážně tenkého klienta. Tlustý klient je používán pouze u tzv. legacy aplikací DIS.

V souladu s těmito principy stanovil Objednatel referenční architektonický model IS DPP, který bude sloužit jako architektonický vzor pro modernizaci aplikačního programového vybavení DIS. Na následujícím schématu je znázorněn jeden z vybraných pohledů na referenční architektonický model IS DPP. Uvedený pohled znázorňuje hlavní části aplikačního programového vybavení, jejich vzájemné logické propojení a jejich zasazení do aplikačních platforem, dále znázorňuje spolupráci se službami centrálního datového úložiště a s integračními sběrnicemi.



Obrázek 1 Jeden z pohledů na referenční architektonický model IS DPP



3 Předmět služeb dodávaných v rámci veřejné zakázky

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel v rámci veřejné zakázky dodával po dobu platnosti Smlouvy a v souladu s jejími ustanoveními následující soubor služeb:

1. Služba zajištění podpory programového vybavení DIS zahrnující následující dílčí služby:
 - 1.1. Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele a jeho integrace s HelpDeskem Objednatele
 - 1.2. Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu programového vybavení DIS
 - 1.3. Průběžné sledování stavu provozních úloh a zajištění řádné reakce v případě jejich selhání
 - 1.4. Průběžné vyhodnocování monitorovaných provozních událostí a stavů, zajištění řádné reakce na zjištěné mezní stavy a provozní incidenty
 - 1.5. Provádění profylaxe programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť
 - 1.6. Znalostní podpora při správě a administraci přístupových oprávnění uživatelů programového vybavení DIS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením DIS.
2. Služba zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na žádost zahrnující následující dílčí služby:
 - 2.1. Provádění drobných úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatele
 - 2.2. Udržování programového vybavení DIS v souladu s právními předpisy
 - 2.3. Udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení
 - 2.4. Poskytování informací a konzultací na žádost Objednatele
 - 2.5. Provádění školení uživatelů a administrátorů programového vybavení DIS na žádost Objednatele.
3. Služba zajištění rozvoje programového vybavení DIS zahrnující následující dílčí služby:
 - 3.1. Provádění analýz požadavků Objednatele na rozvoj DIS plánovaný k realizaci příslušným projektem/v rámci příslušné rozvojové úlohy
 - 3.2. Vývoj a implementace řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy podle požadavků Objednatele
 - 3.3. Uvedení nově vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy do produktivního provozu
 - 3.4. Poskytnutí licence k užívání vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy a uvedených do produktivního provozu
 - 3.5. Udržování vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení
 - 3.6. Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu nově vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy

- 3.7. Poskytnutí znalostní podpory Objednateli a provedení nezbytných úkonů při ukončování životního cyklu vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy v případech, že je řešení nahrazováno jiným dodávaným třetí stranou.
4. Služba poskytnutí znalostní podpory Objednateli a provedení nezbytných úkonů při ukončování smlouvy (nebo plnění části služeb) a předávání služeb jinému Poskytovateli.
- Objednatelem požadovaný obsah, rozsah a výstupy výše uvedených služeb je stanoven v následujících kapitolách.

4 Požadavky Objednatele na obsah, rozsah a způsob provádění služeb

V této kapitole jsou uvedeny všechny požadavky Objednatele na obsah, rozsah a způsob provádění služeb, které jsou předmětem veřejné zakázky.

4.1 Požadavky na službu zajištění podpory programového vybavení DIS

Služba zajištění podpory programového vybavení DIS zahrnuje následující dílčí služby:

1. Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele a jeho integrace s HelpDeskem Objednatele
2. Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu programového vybavení DIS
3. Průběžné sledování stavu provozních úloh a zajištění řádné reakce v případě jejich selhání
4. Průběžné vyhodnocování monitorovaných provozních událostí a stavů, zajištění řádné reakce na zjištěné mezní stavy a provozní incidenty
5. Provádění profylaxe programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť
6. Znalostní podpora při správě a administraci přístupových oprávnění uživatelů programového vybavení DIS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením DIS.

4.1.1 Dílčí služba - Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele a jeho integrace s HelpDeskem Objednatele

Kódové označení této služby je **HDD**.

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele	Poskytovatel v rámci plnění zakázky zajišťuje provoz HelpDesku, který je propojen s funkcemi a procesy HelpDesku Objednatele. Minimální úroveň propojení je: 1. Oboustranná výměna strukturovaných zpráv pomocí funkcí API obou HelpDesků 2. Výměna zpráv pomocí e-mailu na určené adresy, kterým jsou zasílány zprávy se strukturovaným obsahem. Tento způsob je považován za nouzový v případě, že nefunguje 1. způsob. HelpDesk Poskytovatele slouží pro příjem hlášení o provozních incidentech, dále k nahlášení vad a konečně k přijímání požadavků na poskytnutí informací a konzultací.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	HelpDesk Poskytovatele slouží pro komunikaci s HelpDeskem Objednatele a pro komunikaci s původci hlášení a žádostí o informace. HelpDesk Poskytovatele eviduje informace o všech přijatých hlášeních o provozních incidentech, dále o nahlášených vadách a konečně všech přijatých požadavcích na poskytnutí informací. Dále eviduje informace o stavu jejich zpracování a vyřízení. Poskytovatel jednou měsíčně předkládá Objednateli zprávu o provozu HelpDesku, která je podkladem pro vyhodnocení kvality služeb a k případnému stanovení smluvních sankcí za nedodržení SLA stanovených pro zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele. Zprávy, hlášení a žádosti o informace jsou určeny pro druhou úroveň podpory.
Zajištění integrace s HelpDeskem Objednatele	Poskytovatel v rámci plnění zakázky zajistí v součinnosti s Objednatelům nastavení komunikačního kanálu mezi Helpdeskem Poskytovatele a HelpDeskem Objednatele. Při tom nastaví správný formát strukturovaných zpráv použitých při výměně informací. K tomu využije funkce API obou HelpDesků. Dále zajistí průběžné monitorování správného fungování uvedeného komunikačního kanálu.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v rozsahu, který je specifikován v následující tabulce. Dále je požadováno vytvořit výstupy, jejichž obsah je popsán také v následující tabulce.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele	HelpDesk Poskytovatele musí přijímat zprávy, hlášení a žádosti o informace týkající se všech aplikací, tvořících DIS. Měsíční zpráva o provozu HelpDesku Poskytovatele má následující obsah: 1. Identifikace období, za které je zpráva podávána 2. Identifikace odpovědné osoby Poskytovatele, který zprávu zpracoval a předkládá 3. Informace o provedených plánovaných odstávkách HelpDesku Poskytovatele v období, za které je zpráva podávána. 4. Informace o neplánovaných výpadcích vedoucích k nedostupnosti HelpDesku Poskytovatele, v období, za které je zpráva podávána. Součástí informace je datum a čas, kdy byl výpadek identifikován a datum a čas, kdy byl HelpDesk znovu zpřístupněn. 5. Informace o plánovaných odstávkách v následujícím měsíci.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Zajištění integrace s HelpDeskem Objednatele	Poskytovatel nastavuje komunikační kanál na straně HelpDesku Poskytovatele. Objednatel zajišťuje nastavení komunikačního kanálu na straně HelpDesku Objednatele Průběžné monitorování správného fungování komunikačního kanálu ustaveného mezi HelpDeskem Poskytovatele a HelpDeskem Objednatele musí být nastaveno tak, aby ověřovalo jeho funkčnost v pravidelných intervalech.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název parametru	Hodnota parametru v časových jednotkách
Provoz pro příjem zpráv, hlášení a žádosti elektronickými kanály	Nepřetržitý tedy 7x24x365.
Dostupnost HelpDesku Poskytovatele pro příjem zpráv, hlášení a žádosti	Dostupnost Helpdesku 99.5 % v jednom kalendářním měsíci.
Frekvence ověřování funkčnosti komunikačního kanálu mezi HelpDesky	Každé 2 minuty.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení požadované dostupnosti Helpdesku o 0,1 % ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsáním v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato dílčí služba byla hrazena paušálem.

4.1.2 Dílčí služba - Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu programového vybavení DIS

Kódové označení této služby je **SŘP**.

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Poskytovatele zprávu s hlášením vady nebo provozního incidentu. Obsah zprávy je uveden dále. HelpDesk Poskytovatele je povinen přijmout hlášení a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem. Poskytovatel provede analýzu hlášení vady respektive hlášení provozního incidentu, případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele, zda se jedná o vadu respektive, zda se jedná o provozní problém, které začne bez odkladu řešit. V případě, že zjistí, že se nejedná o vadu respektive o provozní problém, informuje o tom zprávou HelpDesk Objednatele a další řešení ukončí.
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	Poskytovatel ve spolupráci s technickým personálem Objednatele provede odstranění vady nebo provozního problému. O ukončení prací na odstranění vady respektive provozního problému informuje zprávou HelpDesk Objednatele. Pokud se Poskytovateli nepodaří vadu respektive provozní problém odstranit v termínech uvedených dále, navrhne Objednateli nový termín odstranění vady respektive provozního problému a požádá o jeho schválení. Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím selháním postupu při odstranění téže vady respektive provozního problému z důvodů na straně Poskytovatele, má se za to, že vada respektive provozní problém jsou neodstranitelné a budou uplatněny sankce stanovené ve smlouvě. HelpDesk Poskytovatele informuje zprávou HelpDesk Objednatele o postoupení řešení do dalšího kroku respektive o ukončení řešení vady respektive provozního problému.
Ověření odstranění vady respektive provozního problému	Objednatel společně s Poskytovatelem provedou ověření, že vada respektive provozní problém byly odstraněny. O stavu odstranění vady respektive provozního problému je učiněn zápis. Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím ověřením, že se stejnou vadu respektive provozní problém nepodařilo odstranit z důvodů na straně Poskytovatele, má se za to, že vada respektive provozní problém jsou neodstranitelné a budou uplatněny sankce stanovené ve smlouvě. HelpDesk Poskytovatele informuje zprávou HelpDesk Objednatele o výsledku ověření odstranění vady respektive provozního problému.
Úprava/aktualizace dokumentace po odstranění vady	Poskytovatel provede aktualizaci administrátorské, provozní, uživatelské dokumentace a dokumentace skutečného provedení

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
respektive provozního problému	v návaznosti na provedené odstranění vady. Aktualizovanou dokumentaci předá Objednateli.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v rozsahu, který je specifikován v následující tabulce. Dále je požadováno vytvořit výstupy, jejichž obsah je popsán také v následující tabulce.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	Hlášení s popisem vady respektive provozního incidentu obsahuje: 1. Datum, čas hlášení 2. Odpovědnou osobu, která hlášení podává 3. Identifikaci části aplikačního vybavení DIS, kde se vada respektive provozní incident projevuje 4. Popis projevů vady respektive provozního incidentu případně podmínek, kdy se vada respektive provozní incident projevuje 5. Prvotní určení jak je vada respektive provozní incident závažné (jaký mají dopad na fungování DPP) tzn. stanovení kategorie vady respektive provozního incidentu podle závažnosti (kategorie A, B, C).
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	Vada respektive provozní problém budou odstraněny v testovacím/integračním i produkčním prostředí.
Ověření odstranění vady respektive provozního problému	Ověřeno je odstranění všech projevů vady respektive provozního incidentu a to v testovacím/integračním a produkčním prostředí. Zápis o stavu odstranění vady respektive provozního problému obsahuje: 1. Identifikátor přijatého hlášení s popisem vady respektive provozního incidentu, 2. Datum a čas přijetí hlášení 3. Výsledek provedených ověření odstranění vady respektive provozního problému. Popis stavu odstranění vady respektive provozního problému v jednotlivých prostředích 4. V případě, že se ověří, že se vadu respektive provozní problém nepodařilo odstranit, tak je uveden termín, do kdy budou vada respektive provozní problém odstraněny.
Úprava/aktualizace dokumentace po odstranění vady respektive provozního problému	Zhotovitel zpracuje aktualizovanou administrátorskou, provozní, uživatelskou dokumentaci a dokumentaci skutečného provedení pro všechny části aplikačního programového vybavení DIS, kterých se odstraněná vada respektive provozní problém týkaly.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách			
Potvrzení přijetí hlášení a zahájení prací na odstranění vady respektive provozního problému na HelpDesk Objednatele	Kategorie vady/provozního incidentu	Kritičnost aplikace Dostupnost HelpDesku Objednatele		
		Nekritická 8x5	Kritická 24x7	Vysoce kritická 24x7
	A	2 hod.	1 hod.	1 hod.
	B	4 hod.	1hod.	1 hod.
	C	8 hod.	4 hod.	2 hod.
Termín odstranění vady respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele	Poskytovatel – účastník doplní hodnoty termínů do následující tabulky			
	Kategorie vady/provozního incidentu	Kritičnost aplikace Dostupnost HelpDesku Objednatele		
		Nekritická 8x5	Kritická 24x7	Vysoce kritická 24x7
	A	12 hod.	6 hod.	2 hod.
	B	2 dnů	16 hod.	8 hod.
	C	8 dnů	60 hod.	32hod.
Termín předání aktualizované dokumentace	Nejpozději 5 pracovních dní po odstranění vady, respektive provozního problému.			

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy	
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení potvrzení přijetí hlášení a zahájení prací na odstranění vady respektive provozního problému na HelpDesk Objednatele o 0,5 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením výše malusů dle uvedené tabulky:	
	<table> <tr> <td></td><td>Kritičnost aplikace</td></tr> </table>	
	Kritičnost aplikace	

	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele			
		Nekritická 8x5	Kritická 24x7	Vysoce kritická 24x7	
		A	1 malus	2 malusy	2 malusy
		B	1 malus	1 malus	2 malusy
		C	1 malus	1 malus	1 malus
	Za každé překročení termínu odstranění vady respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele o 1 hod. v případě kategorie A a o 6 hodin v případě kategorií B a C ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením výše malusů dle uvedené tabulky:				
	Kategorie vady/provozního incidentu	Kritičnost aplikace Dostupnost HelpDesku Objednatele			
		Nekritická 8x5	Kritická 24x7	Vysoce kritická 24x7	
		A			
		B			
		C			
	Za každé překročení požadovaného termínu předání aktualizované dokumentace o 1 pracovní den ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.				
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsáním v kapitole 5.5.				

Objednatel požaduje, aby tato dílčí služba byla hrazena paušálem.

4.1.3 Dílčí služba - Průběžné sledování stavu provozních úloh a zajištění řádné reakce v případě jejich selhání

Kódové označení této služby je **SPU**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na sledování stavu provozní úlohy	Objednatel zadá písemně Poskytovateli seznam provozních úloh a jejich provozních stavů, které má sledovat. Poskytovatel převezme požadavky na sledování provozních úloh a neprodleně zahájí sledování. Seznam provozních úloh a jejich provozních stavů, které jsou sledovány, může Objednatel průběžně aktualizovat. Vždy ho musí předat Poskytovateli v písemné podobě a Poskytovatel ho musí převzít.
Průběžné sledování stavu provozních úloh pomocí administrátorských nástrojů	Poskytovatel pomocí administrátorských nástrojů sleduje stav provozních úloh.
V případě selhání sledované provozní úlohy vyrozumění Objednatele	V případě selhání provozní úlohy, tzn. nastane některý z chybových stavů, respektive v případě dosažení mezních stavů (překročení mezních hodnot stanovených provozních parametrů) Poskytovatel zajistí vyrozumění Objednatele zasláním hlášení na HelpDesk Objednatele a neprodleně zahájí jejich řešení (obnovu chodu úlohy, zamezení překročení mezních hodnot).
Provedení obnovy řádného chodu provozní úlohy podle stanovených postupů	Poskytovatel provede obnovu úlohy podle postupu, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na její sledování. Poskytovatel provede úkony k zamezení překročení mezních hodnot podle postupu, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na sledování provozní úlohy.
Ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven	Poskytovatel provede ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven způsobem, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na sledování provozní úlohy. Poskytovatel provede ověření, že došlo k zamezení překročení mezních hodnot způsobem, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na sledování provozní úlohy. Výsledek ověření zašle Poskytovatel v hlášení na HelpDesk Objednatele.
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení sledování stavu provozní úlohy	Objednatel může vydat požadavek na ukončení sledování stavu některé z provozních úloh. Provede to předáním písemného požadavku Poskytovateli, který tento požadavek převezme a sledování provozní úlohy podle pokynů Objednatele ukončí. O ukončení sledování provozní úlohy informuje Objednatele hlášením na HelpDesk Objednatele.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na sledování stavu provozní úlohy	Objednatel stanovuje úlohy a provozní stavy, které mají být sledovány. Poskytovatel je povinen sledovat všechny provozní úlohy a jejich stavy, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na sledování úloh a jejich provozních stavů obsahuje: 1. Název provozní úlohy 2. Popis provozní úlohy a. Jaké/á aplikace DIS úlohu vykonávají/á b. Co a jak úloha provádí c. Kdy je úloha spouštěna d. Za jakých podmínek může být úloha spuštěna e. Kdy úloha typicky skončí (jak dlouho typicky běží) f. Jaké jsou provozní a chybové stavy úlohy g. Jaké jsou mezní hodnoty provozních parametrů, které když budou překročeny, pak je třeba zahájit jejich řešení h. Jak se má reagovat na příslušné chybové stavy i. Jak se má reagovat na příslušné mezní stavy j. Požadovaná doba reakce na chybové stavy k. Lhůty pro odstranění příslušných chybových stavů respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot l. Způsob ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven m. Způsob ověření, že došlo k zamezení překročení mezních hodnot.
Průběžné sledování stavu provozních úloh pomocí administrátorských nástrojů	Poskytovatel sleduje provozní úlohu a jejich stavy pomocí administrátorských nástrojů a zjištěné stavy průběžně zaznamenává do provozního logu.
V případě selhání sledované provozní úlohy vyrozumění Objednatele	V případě každého selhání sledované provozní úlohy zjištěné stavy a mezní hodnoty spolu s údajem o čase, kdy nastaly, uvede do hlášení, které zasílá na HelpDesk Objednatele. Do hlášení jsou zaznamenány následující údaje: 1. Identifikace provozní úlohy, která selhala 2. Datum a čas, kdy bylo selhání zjištěno 3. Zjištěné stavy a mezní hodnoty v době selhání úlohy.
Provedení obnovy řádného chodu provozní úlohy podle stanovených postupů	Poskytovatel provádí postupně úkony/kroky stanovené Objednatelem při zadání požadavku na sledování provozní úlohy. Jejich provedení zaznamenává do provozního logu následovně: 1. Název provedeného úkonu/kroku 2. Datum a čas zahájení příslušného úkonu/kroku 3. Datum a čas ukončení příslušného úkonu/kroku

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	4. Stav provozní úlohy po provedení příslušného úkonu/kroku.
Ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven	Poskytovatel provádí postupně úkony/kroky stanovené Objednatelům při zadání požadavku na sledování provozní úlohy k ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven. Jejich provedení zaznamenává do provozního logu následovně: 1. Název provedeného úkonu/kroku 2. Datum a čas zahájení příslušného úkonu/kroku 3. Datum a čas ukončení příslušného úkonu/kroku 4. Stav provozní úlohy po provedení příslušného úkonu/kroku 5. Výsledek ověření. Poskytovatel zašle výsledek ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven, formou hlášení na HelpDesk Objednatel. Hlášení obsahuje: 1. Identifikaci provozní úlohy, jejíž chod byl obnoven, respektive, jejíž provozní parametry byly upraveny 2. Datum a čas, kdy bylo obnovení provedeno respektive nastavení provozních parametrů upraveno.
Předání a převzetí požadavku Objednatel na ukončení sledování stavu provozní úlohy	Objednatel stanovuje úlohy a provozní stavy, které již nemají být sledovány. Poskytovatel je povinen ukončit sledování všechny provozní úlohy a jejich stavy, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na ukončení sledování úloh a jejich provozních stavů obsahuje: 1. Název provozní úlohy, jejíž sledování má být ukončeno 2. Datum a čas ukončení sledování. Hlášení o ukončení sledování provozní úlohy obsahuje: 1. Název provozní úlohy, jejíž sledování bylo ukončeno 2. Datum a čas ukončení sledování.

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Doba reakce na chybové stavy	2 hod.
Lhůty pro odstranění příslušných chybových stavů respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot	4hod.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení doby reakce na chybové stavy o 0,5 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení lhůty pro odstranění příslušných chybových stavů respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot o 1 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsáním v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato služba byla hrazena paušálem.

4.1.4 Dílčí služba - Průběžné vyhodnocování monitorovaných provozních událostí a stavů, zajištění řádné reakce na zjištěné mezní stavy a provozní incidenty

Kódové označení této služby je **PMO**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel zadá písemně Poskytovateli požadavky na monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Poskytovatel převezme požadavky a neprodleně zahájí monitorování. Požadavky na monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS může Objednatel průběžně aktualizovat. Vždy je musí předat Poskytovateli v písemné podobě a Poskytovatel je musí převzít.
Průběžné sledování stavu provozních událostí a stavů pomocí administrátorských nástrojů s cílem identifikovat mezní stavy nebo provozní incidenty	Poskytovatel pomocí administrátorských nástrojů provádí monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS.
V případě zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu vyzoomění Objednatele	V případě zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu Poskytovatel zajistí vyzoomění Objednatele zasláním hlášení na HelpDesk Objednatele a neprodleně zahájí jejich řešení

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	(odstranění případného provozního problému, zamezení překročení mezních hodnot).
Provedení úkonů dle postupů na řešení provozního problému respektive zamezení překročení mezních hodnot	Poskytovatel provede úkony k zamezení překročení mezních hodnot podle postupu, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS.
Ověření, že provozní problém byl odstraněn nebo překonán, respektive že došlo k zamezení překročení mezních hodnot	Poskytovatel provede ověření, že provozní problém byl řádně odstraněn způsobem, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Poskytovatel provede ověření, že došlo k zamezení překročení mezních hodnot způsobem, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Výsledek ověření zašle Poskytovatel v hlášení na HelpDesk Objednatele.
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel může vydat požadavek na ukončení monitoringu některých provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Provede to předáním písemného požadavku Poskytovateli, který tento požadavek převezme a monitoring příslušných provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS pokynů Objednatele ukončí. O ukončení monitoringu příslušných provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS informuje Objednatele hlášením na HelpDesk Objednatele.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel stanovuje provozní události a stavy aplikačního programového vybavení DIS, které mají být monitorovány. Poskytovatel je povinen monitorovat všechny provozní události a stavy, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na sledování úloh a jejich provozních stavů obsahuje: - Název provozní události respektive stavu - Popis provozní události/stavu: - V jaké aplikaci DIS má být událost/stav monitorována/n

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	b. O jaký typ události/stavu se jedná c. Jakým způsobem má být událost/stav sledována/zjišťován d. Jaké jsou typy provozních incidentů a podle kterých událostí se rozpoznají e. Jaké jsou mezní hodnoty provozních parametrů, které když budou překročeny, pak je třeba zahájit jejich řešení. f. Jak se má reagovat na příslušné provozní incidenty a případné provozní problémy g. Jak se má reagovat na příslušné mezní stavy h. Požadovaná doba reakce na provozní problémy i. Lhůty pro odstranění příslušných provozních problémů respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot j. Způsob ověření, že provozní problémy byly odstraněny k. Způsob ověření, že došlo k zamezení překročení mezních hodnot.
Průběžné sledování provozních událostí a stavů pomocí administrátorských nástrojů s cílem identifikovat mezní stavy nebo provozní incidenty	Poskytovatel sleduje všechny Objednatelem stanovené provozní události a stavy aplikačního programového vybavení DIS pomocí administrátorských nástrojů a zjištěné provozní incidenty a mezní stavy průběžně zaznamenává do provozního logu.
V případě zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu vyrozumění Objednatele	V případě každého zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu Poskytovatel vyrozumí Objednatele zasláním hlášení na HelpDesk. Do hlášení jsou zaznamenány následující údaje: 1. Identifikace provozního incidentu respektive mezního stavu 2. Datum a čas, kdy byl incident/mezní stav zjištěn 3. Zjištěné stavy a mezní hodnoty v době kdy byl provozní incident zjištěn.
Provedení úkonů dle postupů na řešení provozního problému respektive zamezení překročení mezních hodnot	Poskytovatel provádí řešení provozního problému respektive zamezení překročení mezních hodnot podle postupu, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Postupné úkony/kroky zaznamenává do provozního logu následovně: 1. Název provedeného úkonu/kroku 2. Datum a čas zahájení příslušného úkonu/kroku 3. Datum a čas ukončení příslušného úkonu/kroku

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	4. Stav řešení provozního problému respektive provozního parametru po provedení příslušného úkonu/kroku.
Ověření, že provozní problém byl odstraněn nebo překonán, respektive že došlo k zamezení překročení mezních hodnot	Poskytovatel provádí postupně úkony/kroky stanovené Objednatelem při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS určené k ověření, že provozní problém byl odstraněn nebo překonán, respektive že došlo k zamezení překročení mezních hodnot. Jejich provedení zaznamenává do provozního logu následovně: 1. Název provedeného úkonu/kroku 2. Datum a čas zahájení příslušného úkonu/kroku 3. Datum a čas ukončení příslušného úkonu/kroku 4. Výsledek po provedení příslušného úkonu/kroku 5. Celkový výsledek ověření. Poskytovatele zašle výsledek ověření, že provozní problém byl odstraněn nebo překonán, respektive že došlo k zamezení překročení mezních hodnot., formou hlášení na HelpDesk Objednatele. Hlášení obsahuje: 1. Identifikaci provozního problému, který byl odstraněn, respektive mezního stavu, který byl překonán 2. Datum a čas, kdy bylo dokončeno odstranění provozního problému respektive, kdy došlo k zamezení překročení mezních hodnot.
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel stanovuje provozní události a stavy, které již nemají být monitorovány. Poskytovatel je povinen ukončit monitoring všech provozních událostí a stavů, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na ukončení monitoringu provozních událostí a stavů obsahuje: 1. Název provozní události a stavu, jejichž monitoring má být ukončen 2. Datum a čas ukončení monitoringu. Hlášení o ukončení monitoringu provozní události a stavu obsahuje: 1. Název provozní události a stavu, jejichž monitoring byl ukončeno 2. Datum a čas ukončení monitorování.

Díličí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Doba reakce na identifikované provozní incidenty v aplikačním	2 hod.

programovém vybavení DIS	
Lhůty pro odstranění příslušných provozních problémů respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot v aplikačním programovém vybavení DIS	4 hod.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení doby reakce na identifikované provozní incidenty v aplikačním programovém vybavení DIS o 1 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení lhůty pro odstranění příslušných provozních problémů respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot v aplikačním programovém vybavení DIS o 1 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsáním v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato služba byla hrazena paušálem.

4.1.5 Dílčí služba - Provádění profylaxe programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť

Kódové označení této služby je **PFX**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na profylaxi aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť	Objednatel zadá písemně Poskytovateli seznam požadavků na profylaxi aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť. Poskytovatel převezme požadavky na profylaxi a neprodleně zahájí její provádění. Poskytovatel zpracuje postupy provádění profylaxe aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	Seznam požadavků na profylaxi může Objednatel průběžně aktualizovat. Vždy ho musí předat Poskytovateli v písemné podobě a Poskytovatel ho musí převzít. V případě aktualizace požadavků na profylaxi provede Poskytovatel příslušnou aktualizaci postupů provádění profylaxe.
Pravidelné ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení DIS	Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování správné funkčnosti příslušných modulů aplikačního programového vybavení DIS podle schválených postupů profylaxe. Průběh a výsledky ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení DIS jsou zaznamenány do protokolu. Pokud Poskytovatel zjistí nesprávnou funkčnost, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci služby PMO.
Pravidelné ověřování integrity aplikačního programového vybavení DIS	Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování integrity příslušných modulů aplikačního programového vybavení DIS podle schválených postupů profylaxe. Průběh a výsledky ověřování integrity aplikačního programového vybavení DIS jsou zaznamenány do protokolu. Pokud Poskytovatel zjistí porušení integrity, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci služby PMO.
Pravidelné ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením DIS	Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování integrity dat používaných příslušným aplikačním programovým vybavením DIS podle schválených postupů profylaxe. Průběh a výsledky ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením DIS jsou zaznamenány do protokolu. Pokud Poskytovatel zjistí porušení integrity, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci služby PMO.
Pravidelné ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení DIS	Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení DIS podle schválených postupů profylaxe. Průběh a výsledky ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení DIS jsou zaznamenány do protokolu. Pokud Poskytovatel zjistí nedodržení provozních podmínek, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci služby PMO.
Předání a převzetí požadavku Objednatele na	Objednatel může vydat požadavek na ukončení profylaxe některého z modulů aplikačního programového vybavení DIS.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
ukončení profylaxe aplikačního programového vybavení DIS	Provede to předáním písemného požadavku Poskytovateli, který tento požadavek převezme a profylaxi příslušného modulu podle pokynů Objednatele ukončí. O ukončení provádění profylaxe příslušného modulu informuje Objednatele hlášením na HelpDesk Objednatele.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na profylaxi aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť	Objednatel stanovuje požadavky na profylaxi aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť. Poskytovatel je povinen provádět profylaxi tak, aby plnil všechny požadavky, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na profylaxi programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť obsahuje: 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož je požadováno provádět profylaxi 2. Popis požadavků na profylaxi a. Aplikační funkce/funkcionality, jejíž správnost a integrita má být ověřována b. Specifikace datových celků, které používá příslušná aplikace/programový modul, jejichž integrita má být ověřována c. Specifikace provozního prostředí, ve kterém je provozována/n příslušná/ý aplikace/programový modul, jejichž provozní podmínky mají být ověřovány. d. Kdy má být profylaxe prováděna (periodicita a termín zahájení) e. Kdy profylaxe ukončena (termín ukončení). Popis postupů provádění profylaxe aplikačního programového vybavení DIS zpracovaný Poskytovatelem obsahuje: 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož je požadováno provádět profylaxi 2. Popis postupů provádění profylaxe: a. Popis provádění ověření správné funkčnosti aplikačního příslušného programového vybavení b. Popis provádění ověření integrity příslušného aplikačního programového vybavení c. Popis provádění ověření integrity dat používaných příslušným aplikačním programovým vybavením

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	d. Popis provádění ověření provozních podmínek pro provozování příslušného aplikačního programového vybavení.
Pravidelné ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení DIS	Poskytovatel provádí ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení DIS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně: 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož bylo prováděno ověření funkcionality 2. Datum a čas zahájení ověření funkcionality 3. Datum a čas ukončení ověření funkcionality 4. Výsledek ověřování funkcionality (bez vady/s vadou) 5. V případě vady popis vady (nesprávné funkcionality).
Pravidelné ověřování integrity aplikačního programového vybavení DIS	Poskytovatel provádí ověřování integrity aplikačního programového vybavení DIS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně: 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož bylo prováděno ověření integrity 2. Datum a čas zahájení ověření integrity 3. Datum a čas ukončení ověření integrity 4. Výsledek ověřování integrity (integrita zachována/porušena) 5. V případě porušení integrity popis příznaků porušení integrity.
Pravidelné ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením DIS	Poskytovatel provádí ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením DIS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně: 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož bylo prováděno ověření dat 2. Datum a čas zahájení ověření integrity dat 3. Datum a čas ukončení ověření integrity dat 4. Výsledek ověřování integrity dat (integrita zachována/porušena) 5. V případě porušení integrity dat popis příznaků porušení integrity.
Pravidelné ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení DIS	Poskytovatel provádí ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení DIS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně: 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož bylo prováděno ověření provozních podmínek 2. Datum a čas zahájení ověření provozních podmínek

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	3. Datum a čas ukončení ověření provozních podmínek 4. Výsledek ověřování provozních podmínek (provozní podmínky zajištěny/nezajištěny) 5. V případě, že provozní podmínky nejsou zajištěny, popis podmínek, které nejsou zajištěny.
Předání a převzetí požadavku Objednatel na ukončení profylaxe aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel stanovuje aplikační programové vybavení/moduly DIS, u nichž již nemá být prováděna profylaxe. Poskytovatel je povinen ukončit provádění profylaxe aplikačního programového vybavení/modulu DIS, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na ukončení provádění profylaxe obsahuje: 1. Název aplikačního programového vybavení/modulu DIS, jejíž profylaxe má být ukončena 2. Datum a čas ukončení provádění profylaxe. Hlášení o ukončení provádění profylaxe obsahuje: 1. Název aplikačního programového vybavení/modulu DIS, jejíž profylaxe byla ukončena 2. Datum a čas ukončení profylaxe.

Díličí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Lhůta na zpracování popisu postupů provádění profylaxe aplikačního programového vybavení DIS po převzetí písemného požadavků na profylaxi	5 dní

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení lhůty na zpracování popisu postupů provádění profylaxe aplikačního programového vybavení DIS po převzetí písemného požadavků na profylaxi o 1 pracovní den ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsaným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato služba byla hrazena paušálem.

4.1.6 Dílčí služba – Znalostní podpora při správě a administraci přístupových oprávnění uživatelů programového vybavení DIS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením DIS

Kódové označení této služby je **ADU**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavků na znalostní podporu/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Poskytovatele zprávu s požadavkem na znalostní podporu/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění. Obsah zprávy je uveden dále. HelpDesk Poskytovatele je povinen přijmout požadavek a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem. Poskytovatel provede analýzu požadavku, případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele převzetí požadavku.
Poskytnutí znalostní podpory/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	Poskytovatel zpracuje dokument obsahující požadované odpovědi, odborná stanoviska respektive návody/odborné rady pro správu a administraci přístupových oprávnění. Tento dokument zašle na e-mailovou adresu uvedenou v požadavku. Současně zašle zprávu na HelpDesk Objednatele s informací o zaslání dokumentu na příslušnou e-mailovou adresu, případně dokument připojí jako elektronickou přílohu zprávy na HelpDesk Objednatele (pokud to nastavený kanál výměny informací mezi HelpDesky umožňuje).

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavků na znalostní podporu/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	Požadavek obsahuje: 1. Datum, čas předání požadavku 2. Odpovědnou osobu, která požadavek podává 3. Identifikaci části aplikačního vybavení DIS, ke kterému se požadavek vztahuje 4. Popis požadavku 5. E-mailová adresa pro doručení dokumentu, který bude obsahovat požadované odpovědi, odborná stanoviska

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	respektive návody/odborné rady pro správu a administraci přístupových oprávnění 6. Termín, do kdy je požadována odpověď.
Poskytnutí znalostní podpory/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	Dokument, který bude obsahovat požadované odpovědi, odborná stanoviska respektive návody/odborné rady pro správu a administraci přístupových oprávnění bude mít následující obsah: 1. Datum zpracování a zaslání dokumentu 2. Identifikaci požadavku 3. Rekapitulaci požadavku 4. Odpovědi, odborná stanoviska respektive návody/odborné rady pro správu a administraci přístupových oprávnění.

Dílčí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Potvrzení přijetí požadavků	2 hod. od zaslání požadavku.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení lhůty na potvrzení přijetí požadavků na znalostní podporu/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění o 1 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsaným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato služba byla hrazena paušálem.

4.2 Požadavky na službu zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání

Služba zajištění údržby programového vybavení DIS zahrnuje následující dílčí služby:

1. Provádění drobných úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatele
2. Udržování programového vybavení DIS v souladu s legislativou
3. Udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení

4. Poskytování informací a konzultací na žádost
5. Provádění školení uživatelů a administrátorů programového vybavení DIS na žádost Objednatele.

4.2.1 Dílčí služba - Provádění drobných úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatele

Kódové označení této služby je **PUP**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Sledování požadavků na drobné změny a úpravy programového vybavení DIS	Objednatel sleduje a vyhodnocuje požadavky na drobné změny a úpravy programového vybavení DIS a agreguje je do seznamu nevyřízených požadavků. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení změn v programovém vybavení DIS, kterými bude vyřešena část nebo všechny nashromážděné požadavky. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na nakumulované požadavky na drobné změny a úpravy DIS.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy DIS	Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na nakumulované požadavky na drobné změny a úpravy DIS, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny. Poskytovatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změn bude zahájeno na pokyn Objednatele plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy DIS	Zhotovitel zahájí analýzu požadavků na základě pokynu Objednatele. V průběhu analýzy bude Objednatel poskytovat součinnost při upřesňování zadání na provedení změn ve formě konzultací, předávání dokumentace a dalších nezbytných podkladů. Zhotovitele zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Zpracování implementačního plánu provedení změn	Na základě schváleného návrhu provedení změn v programovém vybavení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Poskytovatelem

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
v programovém vybavení DIS	provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn a implementačního plánu a provede změny ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Potřebné úpravy programového vybavení provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repositáře IDE. Po ukončení vývoje úprav programového vybavení oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci změn u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS. Tato specifikace se stane podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení DIS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Poskytovatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh změny programového vybavení DIS. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je provedení změn vráceno do stádia provedení implementace změn ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na provedení změn nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zpracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na změny.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel vyjde z dokumentu Detailní specifikace změn a zpracuje úpravy Dokumentace skutečného provedení řešení. Dále upraví provozní a uživatelské příručky z ohledem na prováděné změny. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Poskytovatel provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, jejichž účelem je seznámení uživatelů s prováděnými změnami a proškolení v užívání změněných funkcí.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace změn a schválení pro jejich uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení jsou provedeny potvrzením protokolu, jeho náležitosti jsou uvedeny dále.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení změn a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí. Poskytovatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci změn do produkčního prostředí. Součástí implementace změn je spolupráce s týmem, který pro Poskytovatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaných změn do dohledového systému. Ukončení implementace změn v produkčním prostředí oznámí Objednateli. Poskytovatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze programového vybavení DIS po provedených změnách.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Poskytovatel společně s metodickými útvary Objednatele provede v produkčním prostředí ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že programové vybavení DIS po změnách nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení změn do produkčního provozu. V případě, že programové vybavení DIS po provedených změnách vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, učiní Poskytovatel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí. Poskytovatel je povinen chyby odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provést s Objednatелеm nové ověření funkcionality.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Sledování požadavků na drobné změny a úpravy programového vybavení DIS	Do seznamu nevyřízených požadavků jsou průběžně vkládány všechny požadavky na změny programového vybavení DIS. Jednání společného týmu Objednatele a Poskytovatele probíhají jednou měsíčně. Na tomto jednání je s Poskytovatelem projednáván vždy aktualizovaný seznam požadavků na změny. Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na nakumulované požadavky na drobné změny a úpravy DIS má následující obsah: 1. Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení DIS 2. Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání 3. Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn 4. Termín na provedení změn.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy DIS	Poskytovatel zpracuje kalkulaci na provedení všech změn zahrnutých do zadání a stanoví všechny podmínky pro realizaci změn. Poskytovatel je povinen uvést, zda splní všechny zadané požadavky, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně provést. Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek provedení změn.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy DIS	Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení. Poskytovatel provede analýzu všech Objednatelem předaných a Poskytovatelem přijatých požadavků na změny. Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti: 1. Úplná specifikace požadavků na změny a. Specifikace požadavků na změny funkcionality b. Specifikace požadavků na změny uživatelského rozhraní c. Specifikace požadavků na změny uložení/organizace dat d. Specifikace požadavků na změny nastavení konfigurace e. Specifikace požadavků na změny řízení přístupu k funkcím a datům f. Specifikace dalších požadavků. 2. Návrh provedení změn 3. Detailní podmínky provedení změn.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS	Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS jsou: 1. Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení DIS 2. Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení DIS 3. Specifikace návazností výše uvedených činností 4. Specifikace podmínek provedení implementace změn programového vybavení 5. Detailní časový plán provedení implementace změn programového vybavení.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel provede implementaci schváleného návrhu provedení změn ve svém vývojovém prostředí a to v takovém rozsahu, aby výsledný prototyp mohl použít pro identifikaci implementačních detailů a pro sestavení detailní specifikace a také jako ověřený vzor při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	Poskytovatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS, který bude obsahovat: 1. Detailní popis konfigurace základních architektonických komponent, kterých se změny týkají (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) s vyznačením, kde je změna plánována. 2. Detailní specifikace případných změn vstupních a výstupních dat (včetně změn datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů). 3. Detailní specifikace případných změn konfigurace provozního prostředí, kde bude výsledné změněné programové vybavení provozováno. 4. Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat). 5. Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaných změn (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnosti při verifikaci a validaci).
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
v testovacím/integračním prostředí	vybavení DIS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje: 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel zpracuje úpravy Dokumentaci skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení DIS. Poskytovatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení DIS.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Zaškoleny budou všechny osoby, které stanoví Objednatel. Školící materiály musí pokrýt všechny úkony potřebné pro bezporuchové provozování a užívání dodávaného programového vybavení DIS po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Akceptovány a schvalovány k uvedení do provozu budou Poskytovatelem připravené změny, které odpovídají schválené detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Poskytovatele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah: 1. identifikace detailní specifikace provedení změn programového vybavení DIS 2. jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Poskytovatele 3. odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování 4. výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS a v rozsahu stanoveném ve schváleném implementačním plánu. Výstupem jsou změny implementované v produkčním prostředí připravené k ověřování funkcionality.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	Dalším výstupem je aktualizovaná dokumentace skutečného provedení.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ: 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku 6. v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.

Díličí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Převzetí zadání na provedení změn a zahájení prací na provedení kalkulace a stanovení dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na analýze zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.

Předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení	V termínu stanoveném při vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po schválení výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení Objednatelem.
Termín zahájení implementace změn ve vývojovém prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu Implementační plán provedení změn programového vybavení DIS.
Termín ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze stanovenou v Implementačním plánu provedení změn programového vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí.
Termín zahájení provedení změn v programovém vybavení DIS a jejich testování v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín ukončení testování provedených změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení aktualizace dokumentace skutečného provedení	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení zaškolení obsluhy a uživatelů	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.

Termín zahájení implementace změn v produkčním prostředí	Následující pracovní den po akceptaci a schválení pro uvedení změn do provozu.
Termín ukončení implementace změn v produkčním prostředí	Je odvozen z termínů stanovených v implementačním plánu provedení změn.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé jednotlivé překročení stanovených termínů u dílčí služby provádění drobných úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatel o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání způsobem popsáným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato dílčí služba byla hrazena paušálem a pokud měsíční čerpání všech dílčích služeb zařazených do služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na žádost v součtu překročí hranici 160 člověkodní, tak bude čerpání, které překračuje uvedený limit, hrazeno podle skutečného výkonu dle předloženého a schváleného měsíčního výkazu o poskytnutí dílčí služby PUP.

4.2.2 Dílčí služba - Udržování programového vybavení DIS v souladu s právními předpisy

Kódové označení této služby je **LUP**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Sledování legislativních změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení DIS	Objednatel sleduje a vyhodnocuje legislativní změny hlediska jejich dopadu na programové vybavení DIS. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení změn v programovém vybavení DIS. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují legislativní změny.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami	Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na legislativní změny, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny. Poskytovatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	kalkulace a dalších podmínek realizace změny bude zahájeno na pokyn Objednatele plnění dílčích služeb.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami a zpracování návrhu řešení	Zhotovitel zahájí analýzu požadavků na základě pokynu Objednatele. V průběhu analýzy bude Objednatel poskytovat součinnost při upřesňování zadání na provedení změn ve formě konzultací, předávání dokumentace a dalších nezbytných podkladů. Zhotovitele zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami	Na základě schváleného návrhu provedení změn v programovém vybavení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn a implementačního plánu a provede změny ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Potřebné úpravy programového vybavení provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repozitáře IDE. Po ukončení vývoje úprav programového vybavení oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci změn u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS. Tato specifikace se stane podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení DIS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Poskytovatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	změny programového vybavení DIS. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je provedení změn vráceno do stádia provedení implementace změn ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na provedení změn nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zpracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na změny.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel vyjde z dokumentu Detailní specifikace změn a zpracuje úpravy Dokumentace skutečného provedení řešení. Dále upraví provozní a uživatelské příručky z ohledem na prováděné změny. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Poskytovatele provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, jejichž účelem je seznámení uživatelů s prováděnými změnami a proškolení v užívání změněných funkcí.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace změn a schválení pro jejich uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení jsou provedeny potvrzením protokolu, jeho náležitosti jsou uvedeny dále.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení změn a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí. Poskytovatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci změn do produkčního prostředí. Součástí implementace změn je spolupráce s týmem, který pro Poskytovatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaných změn do dohledového systému. Ukončení implementace změn v produkčním prostředí oznámí Objednateli. Poskytovatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze programového vybavení DIS po provedených změnách.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel společně s metodickými útvary Objednatele provede v produkčním prostředí ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
a uvedení změny do produktivního provozu.	programové vybavení DIS po změnách nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení změn do produkčního provozu. V případě, že programové vybavení DIS po provedených změnách vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, učiní Poskytovatel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí. Poskytovatel je povinen chyby odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provést s Objednatelem nové ověření funkcionality.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Sledování legislativních změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení DIS	Jednání společného týmu Objednatele a Poskytovatele probíhají jednou měsíčně. Na tomto jednání jsou s Poskytovatelem projednávány vždy požadavky na změny programového vybavení DIS vyvolané novými legislativními požadavky nebo změnami obecných právních předpisu či vnitřních předpisů Objednatele. Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na požadavky prvních předpisů (legislativy), má následující obsah: 1. Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení DIS 2. Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání 3. Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn 4. Termín na provedení změn.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami	Poskytovatel zpracuje kalkulaci na provedení všech změn zahrnutých do zadání a stanoví všechny podmínky pro realizaci změn. Poskytovatel je povinen uvést, zda splní všechny zadané požadavky, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně provést. Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek provedení změn.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami a zpracování návrhu řešení	Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení. Poskytovatel provede analýzu všech Objednatelem předaných a Poskytovatelem přijatých požadavků na změny.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti: 1. Úplná specifikace požadavků na změny a. Specifikace požadavků na změny funkcionality b. Specifikace požadavků na změny uživatelského rozhraní c. Specifikace požadavků na změny uložení/organizace dat d. Specifikace požadavků na změny nastavení konfigurace e. Specifikace požadavků na změny řízení přístupu k funkcím a datům f. Specifikace dalších požadavků. 2. Návrh provedení změn 3. Detailní podmínky provedení změn.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami	Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS jsou: 1. Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení DIS 2. Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení DIS 3. Specifikace návazností výše uvedených činností 4. Specifikace podmínek provedení implementace změn programového vybavení 5. Detailní časový plán provedení implementace změn programového vybavení.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel provede implementaci schváleného návrhu provedení změn ve svém vývojovém prostředí a to v takovém rozsahu, aby výsledný prototyp mohl použít pro identifikaci implementačních detailů a pro sestavení detailní specifikace a také jako ověřený vzor při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	Poskytovatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS, který bude obsahovat: 1. Detailní popis konfigurace základních architektonických komponent, kterých se změny týkají (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) s vyznačením, kde je změna plánována. 2. Detailní specifikace případných změn vstupních a výstupních dat (včetně změn datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů). - Detailní specifikace případných změn konfigurace provozního prostředí, kde bude výsledné změněné programové vybavení provozováno. - Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat). - Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaných změn (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnosti při verifikaci a validaci).
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje: - identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení - dobu, kdy byl test proveden - jména účastníků testování - výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu - v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel zpracuje úpravy Dokumentaci skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení DIS. Poskytovatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení DIS.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Zaškoleny budou všechny osoby, které stanoví Objednatel. Školící materiály musí pokrýt všechny úkony potřebné pro bezporuchové provozování a užívání dodávaného programového vybavení DIS po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Akceptovány a schvalovány k uvedení do provozu budou Poskytovatelem připravené změny, které odpovídají schválené detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Poskytovatele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah:

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	1. identifikace detailní specifikace provedení změn programového vybavení DIS 2. jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Poskytovatele 3. odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování 4. výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS a v rozsahu stanoveném ve schváleném implementačním plánu. Výstupem jsou změny implementované v produkčním prostředí připravené k ověřování funkcionality. Dalším výstupem je aktualizovaná dokumentace skutečného provedení.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ: 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku 6. v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.

Dílčí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Převzetí zadání na provedení změn a zahájení prací na provedení kalkulace a stanovení dalších podmínek	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.

provedení změn v programovém vybavení DIS	
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na analýze zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení	V termínu stanoveném při vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po schválení výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení Objednatelem.
Termín zahájení implementace změn ve vývojovém prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu Implementační plán provedení změn programového vybavení DIS.
Termín ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze stanovenou v Implementačním plánu provedení změn programového vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí.
Termín zahájení provedení změn v programovém vybavení DIS a jejich testování v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín ukončení testování provedených změn v programovém vybavení DIS	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.

v testovacím/integračním prostředí	
Termín provedení aktualizace dokumentace skutečného provedení	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení zaškolení obsluhy a uživatelů	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín zahájení implementace změn v produkčním prostředí	Následující pracovní den po akceptaci a schválení pro uvedení změn do provozu.
Termín ukončení implementace změn v produkčním prostředí	Je odvozen z termínů stanovených v implementačním plánu provedení změn.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé jednotlivé překročení stanovených termínů u dílčí služby udržování programového vybavení DIS v souladu s právními předpisy o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání způsobem popsáným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato dílčí služba byla hrazena paušálem a pokud měsíční čerpání všech dílčích služeb zařazených do služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na žádost v součtu překročí hranici 160 člověkodní, tak bude čerpání, které překračuje uvedený limit, hrazeno podle skutečného výkonu dle předloženého a schváleného měsíčního výkazu o poskytnutí dílčí služby LUP.

4.2.3 Dílčí služba - Udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení

Kódové označení této služby je **TUP**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Sledování technických změn a zpracování požadavků na jejich	Objednatel sleduje vývoj informačních a komunikačních technologií a plánuje implementaci nových technologií v DPP a informuje o těchto záměrech Poskytovatele na jednáních

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
promítnutí do programového vybavení DIS	společného týmu. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení změn programového vybavení DIS. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují technické změny.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami	Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na technické změny, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny. Poskytovatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změny bude zahájeno na pokyn Objednatele plnění dílčích služeb.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami a zpracování návrhu řešení	Zhotovitel zahájí analýzu požadavků na základě pokynu Objednatele. V průběhu analýzy bude Objednatel poskytovat součinnost při upřesňování zadání na provedení změn ve formě konzultací, předávání dokumentace a dalších nezbytných podkladů. Zhotovitel zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami	Na základě schváleného návrhu provedení změn v programovém vybavení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn a implementačního plánu a provede změny ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Potřebné úpravy programového vybavení provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repositáře IDE. Po ukončení vývoje úprav programového vybavení oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci změn u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS. Tato specifikace se stane

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení DIS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Poskytovatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh změny programového vybavení DIS. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je provedení změn vráceno do stádia provedení implementace změn ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na provedení změn nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zapracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na změny.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel vyjde z dokumentu Detailní specifikace změn a zpracuje úpravy Dokumentace skutečného provedení řešení. Dále upraví provozní a uživatelské příručky z ohledem na prováděné změny. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Poskytovatel provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, jejichž účelem je seznámení uživatelů s prováděnými změnami a proškolení v užívání změněných funkcí.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace změn a schválení pro jejich uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení jsou provedeny potvrzením protokolu, jeho náležitosti jsou uvedeny dále.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení změn a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí. Poskytovatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci změn do produkčního prostředí. Součástí implementace změn je

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	spolupráce s týmem, který pro Poskytovatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaných změn do dohledového systému. Ukončení implementace změn v produkčním prostředí oznámí Objednateli. Poskytovatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze programového vybavení DIS po provedených změnách.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Poskytovatel společně s metodickými útvary Objednatele provede v produkčním prostředí ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že programové vybavení DIS po změnách nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení změn do produkčního provozu. V případě, že programové vybavení DIS po provedených změnách vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, učiní Poskytovatel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí. Poskytovatel je povinen chyby odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provést s Objednatelem nové ověření funkcionality.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Sledování technických změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení DIS	Jednání společného týmu Objednatele a Poskytovatele probíhají jednou měsíčně. Na tomto jednání jsou s Poskytovatelem projednávány vždy požadavky na změny programového vybavení DIS vyvolané zaváděním nových technologií a modernizací technické infrastruktury, ve které je provozováno programové vybavení DIS. Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na požadavky vyvolané zaváděním nových technologií a modernizací technické infrastruktury, má následující obsah: 1. Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení DIS 2. Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání 3. Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn 4. Termín na provedení změn.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami	Poskytovatel zpracuje kalkulaci na provedení všech změn zahrnutých do zadání a stanoví všechny podmínky pro realizaci změn. Poskytovatel je povinen uvést, zda splní všechny zadané požadavky, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně provést. Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek provedení změn.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami a zpracování návrhu řešení	Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení. Poskytovatel provede analýzu všech Objednatелеm předaných a Poskytovatelem přijatých požadavků na změny. Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti: 1. Úplná specifikace požadavků na změny a. Specifikace požadavků na změny funkcionality b. Specifikace požadavků na změny uživatelského rozhraní c. Specifikace požadavků na změny uložení/organizace dat d. Specifikace požadavků na změny nastavení konfigurace e. Specifikace požadavků na změny řízení přístupu k funkcím a datům f. Specifikace dalších požadavků. 2. Návrh provedení změn 3. Detailní podmínky provedení změn.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami	Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS jsou: 1. Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení DIS 2. Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení DIS 3. Specifikace návazností výše uvedených činností 4. Specifikace podmínek provedení implementace změn programového vybavení 5. Detailní časový plán provedení implementace změn programového vybavení.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel provede implementaci schváleného návrhu provedení změn ve svém vývojovém prostředí a to v takovém rozsahu, aby výsledný prototyp mohl být použit pro identifikaci implementačních detailů a pro sestavení detailní specifikace a

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	také jako ověřený vzor při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	Poskytovatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS, který bude obsahovat: 1. Detailní popis konfigurace základních architektonických komponent, kterých se změny týkají (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) s vyznačením, kde je změna plánována. 2. Detailní specifikace případných změn vstupních a výstupních dat (včetně změn datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů). 3. Detailní specifikace případných změn konfigurace provozního prostředí, kde bude výsledné změněné programové vybavení provozováno. 4. Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat). 5. Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaných změn (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnosti při verifikaci a validaci).
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje: 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel zpracuje úpravy Dokumentaci skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení DIS.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	Poskytovatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení DIS.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Zaškoleny budou všechny osoby, které stanoví Objednatel. Školící materiály musí pokrýt všechny úkony potřebné pro bezporuchové provozování a užívání dodávaného programového vybavení DIS po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Akceptovány a schvalovány k uvedení do provozu budou Poskytovatelem připravené změny, které odpovídají schválené detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Poskytovatele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah: 1. identifikace detailní specifikace provedení změn programového vybavení DIS 2. jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Poskytovatele 3. odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování 4. výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS a v rozsahu stanoveném ve schváleném implementačním plánu. Výstupem jsou změny implementované v produkčním prostředí připravené k ověřování funkcionality. Dalším výstupem je aktualizovaná dokumentace skutečného provedení.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ: 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku 6. v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.

Dílčí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Převzetí zadání na provedení změn a zahájení prací na provedení kalkulace a stanovení dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na analýze zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení	V termínu stanoveném při vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po schválení výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení Objednatelem.
Termín zahájení implementace změn ve vývojovém prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu Implementační plán provedení změn programového vybavení DIS.
Termín ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze stanovenou v Implementačním plánu provedení změn programového vybavení DIS.

Zahájení prací na zpracování detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí.
Termín zahájení provedení změn v programovém vybavení DIS a jejich testování v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín ukončení testování provedených změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení aktualizace dokumentace skutečného provedení	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení zaškolení obsluhy a uživatelů	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín zahájení implementace změn v produkčním prostředí	Následující pracovní den po akceptaci a schválení pro uvedení změn do provozu.
Termín ukončení implementace změn v produkčním prostředí	Je odvozen z termínů stanovených v implementačním plánu provedení změn.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé jednotlivé překročení stanovených termínů u dílčí služby udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny

poskytována v souladu s definovanými parametry	služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání způsobem popsáním v kapitole 5.5.
--	--

Objednatel požaduje, aby tato dílčí služba byla hrazena paušálem a pokud měsíční čerpání všech dílčích služeb zařazených do služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na žádost v součtu překročí hranici 160 člověkodní, tak bude čerpání, které překračuje uvedený limit, hrazeno podle skutečného výkonu dle předloženého a schváleného měsíčního výkazu o poskytnutí dílčí služby TUP.

4.2.4 Dílčí služba - Poskytování informací a konzultací na žádost

Kódové označení této služby je **POS**

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavků na poskytnutí informací a konzultací	HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Poskytovatele zprávu s požadavkem na poskytnutí informací a informací. Obsah zprávy je uveden dále. HelpDesk Poskytovatele je povinen přijmout požadavek a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem. Poskytovatel provede analýzu požadavku, případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele převzetí požadavku.
Poskytnutí informací a konzultací	Poskytovatel zpracuje dokument obsahující požadované informace respektive odborná stanoviska/vyjádření. Tento dokument zašle na e-mailovou adresu uvedenou v požadavku. Současně zašle zprávu na HelpDesk Objednatele s informací o zaslání dokumentu na příslušnou e-mailovou adresu, případně dokument připojí jako elektronickou přílohu zprávy na HelpDesk Objednatele (pokud to nastavený kanál výměny informací mezi HelpDesky umožňuje).

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavků na poskytnutí informací a konzultací	Požadavek obsahuje: 1. Datum, čas předání požadavku 2. Odpovědnou osobu, která požadavek podává 3. Identifikaci části aplikačního vybavení DIS, ke kterému se požadavek vztahuje 4. Popis požadavku

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	5. E-mailová adresa pro doručení dokumentu, který bude obsahovat požadované informace respektive odborná stanoviska/vyjádření 6. Termín, do kdy je požadována odpověď. Nejkratší termín je následující pracovní den.
Poskytnutí informací a konzultací	Dokument, který bude obsahovat požadované informace respektive odborná stanoviska/vyjádření bude mít následující obsah: 1. Datum zpracování a zaslání dokumentu 2. Identifikaci požadavku 3. Rekapitulaci požadavku 4. Požadované informace respektive odborná stanoviska/vyjádření.

Dílčí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Potvrzení přijetí požadavků	2 hod. od zaslání požadavku.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení lhůty potvrzení přijetí požadavků poskytování informací a konzultací na žádost o 1 hod. je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání způsobem popsáným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato dílčí služba byla hrazena paušálem a pokud měsíční čerpání všech dílčích služeb zařazených do služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na žádost v součtu překročí hranici 160 člověkodní, tak bude čerpání, které překračuje uvedený limit, hrazeno podle skutečného výkonu dle předloženého a schváleného měsíčního výkazu o poskytnutí dílčí služby PIK.

4.2.5 Dílčí služba - Provádění školení uživatelů a administrátorů programového vybavení DIS na žádost Objednatele

Kódové označení této služby je 

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavků na provedení školení	HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Poskytovatele zprávu s požadavkem na provedení školení. Obsah zprávy s požadavkem je uveden dále. HelpDesk Poskytovatele je povinen přijmout požadavek a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem. Poskytovatel v termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele převzetí požadavku na provedení školení.
Zpracování školících materiálů	Poskytovatel zpracuje školící materiály pro jednotlivá témata školení požadovaná Objednatelem. Dále stanoví potřebnou časovou dotaci a způsob provedení školení, které zpracuje do dokumentu Podmínky provedení školení. Školící materiály a Podmínky provedení školení předá Objednateli ke schválení.
Provedení školení dle požadavků	Objednatel schválí Školící materiály a Podmínky provedení školení. Schválení Školících materiálů a Podmínek provedení školení bude zasláno Poskytovateli zprávou na jeho HelpDesk. Poskytovatel provede školení podle schválených školících materiálů a Podmínek provedení školení.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavků na provedení školení	Poskytovatel je povinen připravit a provést školení v rozsahu, který je požadován Objednatelem. Požadavek na provedení školení obsahuje: 1. Datum, čas předání požadavku 2. Odpovědnou osobu, která požadavek podává 3. Specifikaci předmětu školení 4. Specifikaci pro koho je školení určeno 5. Stanovení počtu účastníků 6. Požadovaný termín provedení 7. Požadavky na formu školících materiálů 8. Specifikaci, zda je požadováno ověření školením získaných znalostí účastníků a vydání osvědčení úspěšným účastníkům 9. Specifikaci dalších požadavků na způsob provedení školení.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	Specifikace předmětu školení a datum a čas předání požadavků tvoří identifikátor požadavků na školení.
Zpracování školících materiálů	Dokument Podmínky provedení školení bude obsahovat: 1. Odkaz na identifikátor požadavku na školení 2. Termín(y) a místa provedení školení 3. Seznam předaných školících materiálů 4. Požadavky na zajištění prostor a případného vybavení v místě prováděného školení (pokud není prováděno v prostorách Poskytovatele) 5. Popis členění školení na bloky 6. Specifikaci znalostí, které by měli mít účastníci před školením 7. Specifikaci, zda budou v průběhu školení ověřovány získané znalosti a jakou formou. Obsah, rozsah školících materiálů závisí na povaze požadovaného školení. Obsah a rozsah školících materiálů musí plně pokrývat Objednatelem požadovaný předmět školení.
Provedení školení dle požadavků	Zpráva o Schválení Školících materiálů a Podmínek provedení školení bude obsahovat: 1. Odkaz na identifikátor požadavku na školení 2. Vyjádření souhlasu 3. Potvrzení, že budou splněny případné požadavky Poskytovatele na zajištění prostor a případného vybavení v místě prováděného školení (pokud není prováděno v prostorách Poskytovatele). Školení bude provedeno podle schválených školících materiálů a Podmínek provedení školení.

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín převzetí požadavků na provedení školení	2 hod. od zaslání požadavku.
Termín předání školících materiálů	5 pracovních dní před požadovaným termínem provedení školení.
Termín provedení školení dle požadavků	Je stanoven v požadavcích Objednatele.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení termínu pro převzetí požadavků na provedení školení o 1 hod. je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení termínu pro předání školících materiálů o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení termínu pro provedení školení dle požadavků Objednatele o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání způsobem popsáným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato dílčí služba byla hrazena paušálem a pokud měsíční čerpání všech dílčích služeb zařazených do služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na žádost v součtu překročí hranici 160 člověkodní, tak bude čerpání, které překračuje uvedený limit, hrazeno podle skutečného výkonu dle předloženého a schváleného měsíčního výkazu o poskytnutí dílčí služby ŠAU

4.3 Požadavky na službu zajištění rozvoje programového vybavení DIS

Rozvoj programového vybavení DIS bude organizován Objednatelem tak, že bude definovat jednotlivé rozvojové projekty/úlohy a k jejich provedení bude využívat následujících dílčích služeb Poskytovatele:

1. Provádění analýz požadavků Objednatele na rozvoj DIS plánovaný k realizaci příslušným projektem/v rámci příslušné rozvojové úlohy.
2. Vývoj a implementace řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy podle požadavků Objednatele.
3. Uvedení nově vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy do produktivního provozu.
4. Poskytnutí licence k užívání vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy a uvedených do produktivního provozu.
5. Udržování vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení.
6. Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu nově vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy.
7. Znalostní podpora při ukončování životního cyklu vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy a jeho nahrazování řešením jiným.

Dále jsou uvedeny detailní specifikace požadavků na provedení výše uvedených služeb.

4.3.1 Dílčí služba - Provádění analýz požadavků Objednatele na rozvoj DIS plánovaný k realizaci příslušným projektem/v rámci příslušné rozvojové úlohy

Kódové označení této služby je 

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Převzetí požadavků	Objednatel zpracuje požadavky na rozvoj DIS plánovaný k realizaci příslušným projektem/příslušnou rozvojovou úlohou. Požadavky ve formě zadání rozvojového projektu/úlohy, doručí Poskytovateli společně s výzvou ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušného projektu/úlohy. Poskytovatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace projektu/úlohy bude zahájeno na pokyn Objednatele plnění dílčích služeb.
Analýza požadavků	Zhotovitel zahájí analýzu požadavků na základě pokynu Objednatele. V průběhu analýzy bude Objednatel poskytovat součinnost při upřesňování zadání ve formě konzultací, předávání dokumentace a dalších nezbytných podkladů. Zhotovitele zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavku, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Návrh řešení	Zhotovitel provede konceptuální návrh řešení a detailní návrh řešení požadavků na řešení. Výsledky zpracuje do dvou dokumentu. 1. Konceptuální návrh architektury řešení, jehož obsahem je stanoven dále. 2. Detailní návrh architektury řešení, jehož obsahem je stanoven dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí. Architektonické návrhy budou zpracovány v souladu s doporučeními pracovního rámce TOGAF v modelovacím jazyku Archimate 3.0 a pomocí nástroje pro modelování architektury informačních systémů. Výsledný repositář obsahující příslušné architektonické modely bude předán Objednateli, který ho uloží do sdíleného repositáře architektonických modelů.
Zpracování implementačního plánu	Na základě schváleného návrhu řešení i bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Převzetí požadavků	Podkladem pro převzetí požadavků je zadání rozvojového projektu/úlohy zpracované Objednatelem. Které má následující obsah: 1. Motivace pro plánovaný/nou přírůstek/změnu programového vybavení DIS 2. Vize projektem plánovaného/né přírůstku/změny programového vybavení DIS a. Vize užívání b. Vize zavedení c. Vize provozování d. Vize dalšího rozvoje. 3. Cíle projektu/úlohy 4. Hlavní milníky projektu/úlohy 5. Rámcový rozpočet (plánované odhady nákladů) 6. Termín zpracování kalkulace a dalších podmínek realizace projektu/úlohy. Poskytovatel zpracuje kalkulaci ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušného projektu/úlohy, ve které uvede specifikaci všech činností, které bude zajišťovat při realizaci projektu/úlohy, včetně výstupů, stanoví rámcový harmonogram provedení těchto činností (další podmínky realizace projektu/úlohy) a stanoví cenu za poskytování všech dílčích služeb. Poskytovatel je povinen v kalkulaci a dalších podmínkách realizace projektu/úlohy uvést, zda dodá řešení, které splní všechny zadané požadavky, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně dodat. Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek realizace projektu/úlohy, které jsou podkladem pro vydání pokynu Objednatele k plnění dílčích služeb v rámci příslušného/né projektu/úlohy.
Analýza požadavků	Poskytovatel provede analýzu všech Objednatelem předaných požadavků na řešení, respektive všech, které ve schválené kalkulaci a dalších podmínkách realizace projektu/úlohy označil jako řešitelné. Výstupem analýzy bude dokument Výsledky analýzy požadavků na řešení, který má tyto náležitosti: 1. specifikace funkčních požadavků 2. specifikace požadavků na užití a rozsah užití (licenci) 3. specifikace požadavků na kapacitu a výkon 4. specifikace požadavků na bezpečnost 5. specifikace požadavků na rozhraní a interoperabilitu s ostatními částmi DIS 6. specifikace požadavků na umístění

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	7. specifikace systémových požadavků (HW, základní SW, aplikační platformy apod.) 8. specifikace požadavků na přípravu a migraci dat 9. specifikace požadavků na verifikaci a validaci řešení.
Návrh řešení	Architektonický návrh řešení bude rozdělen do dvou dokumentu: 1. Konceptuální návrh architektury řešení, jehož obsahem je: a. architektonický model a popis základních architektonických komponent tvořících řešení a zdůvodnění jejich účelu a funkcí v navrhovaném řešení b. celkový architektonický návrh řešení - včetně znázornění a popisu vazeb mezi hlavními architektonickými komponentami řešení c. architektonický model umístění architektonických komponent s vysvětlujícím popisem d. prokázání, že navrhovaná architektura řešení je schopná splnit všechny požadavky, respektive odůvodnění, které požadavky nebudou řešením splněny v plném rozsahu. 2. Detailní návrh architektury řešení, jehož obsahem je: a. Detailní architektonický model a popis základních komponent tvořících řešení (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní model a popis jejich vzájemného propojení/provázání b. Detailní architektonický model a popis vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování) c. Detailní architektonický model a popis konfigurace provozního prostředí, kde bude řešení provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury) d. Detailní návrh případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat) e. Návrh způsobu provedení verifikace a validace navrženého a implementovaného řešení (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení).
Zpracování implementačního plánu	Součástí implementačního plánu jsou: 1. specifikace všech dodávaných částí řešení

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	2. specifikace všech činností prováděných v rámci implementace řešení včetně činností verifikace a validace a případné přípravy a migrace dat 3. specifikace návazností plánovaných činností implementace 4. specifikace podmínek provedení implementace 5. detailní časový plán provedení implementace.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Zahájení prací na kalkulaci a dalších podmínkách realizace projektu/úlohy	Následující pracovní den po převzetí zadání rozvojového projektu/úlohy.
Termín zpracování kalkulace a dalších podmínek realizace projektu/úlohy	Tento termín bude stanoven v zadání rozvojového projektu/úlohy.
Zahájení prací na analýze požadavků	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k plnění dílčích služeb v rámci příslušného/né projektu/úlohy.
Zahájení prací na návrhu řešení	Následující pracovní den po schválení dokumentu Výsledky analýzy požadavků na řešení, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu	Následující pracovní den po schválení dokumentu Detailní návrh řešení požadavku na řešení, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.

4.3.2 Dílčí služba - Vývoj a implementace řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy podle požadavků Objednatele

Kódové označení této služby je IVP.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	Poskytovatel vyjde ze schváleného detailního návrhu řešení a provede implementaci prototypu ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Vývoj provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódu a vývojových balíčků ukládá do repositáře IDE. Po ukončení

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	vývoje prototypu oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci řešení u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace řešení	Poskytovatel vyjde ze schváleného detailního návrhu architektury řešení, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument Detailní specifikace řešení. Tato specifikace se stane podkladem pro dokumentaci skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci řešení jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování v testovacím/integračním prostředí	Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem implementuje řešení v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Poskytovatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh architektury řešení. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je řešení požadavků vráceno do stádia provedení implementace ve vývojovém prostředí (1. činnost). V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na řešení nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zpracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na řešení (3. činnost).
Zpracování dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel vyjde z dokumentu Detailní specifikace řešení a zpracuje Dokumentaci skutečného provedení řešení. Dále vytvoří provozní a uživatelské příručky k dodávanému řešení. Náležitosti dokumentace skutečného provedení řešení a také náležitosti provozní a uživatelské příručky jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy	Poskytovatel provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, seznámení s vlastnostmi a obsluhou vyvinutého řešení na základě uživatelské dokumentace.
Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace řešení a schválení pro jeho uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení jsou provedeny potvrzením protokolu, jeho náležitosti jsou uvedeny dále.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	Poskytovatel provede implementaci prototypu schváleného návrhu řešení ve svém vývojovém prostředí a to v takovém rozsahu, aby prototyp mohl být použit pro identifikaci implementačních detailů a pro sestavení detailní specifikace a také jako ověřený vzor při implementaci řešení v testovacím/integračním prostředí u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace řešení	Poskytovatel zpracuje detailní specifikaci řešení. Detailní specifikace řešení bude obsahovat: 1. Detailní popis konfigurace základních architektonických komponent tvořících řešení (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní popis konfigurace jejich vzájemného propojení/provázání 2. Detailní specifikace vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů) 3. Detailní specifikace konfigurace provozního prostředí, kde bude řešení provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury v testovacím/integračním a produkčním prostředí) 4. Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat) 5. Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaného řešení (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnost při verifikaci a validaci).
Provedení testování v testovacím/integračním prostředí	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní specifikace řešení. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje: 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení, 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Zaškolení obsluhy	Zaškoleny budou všechny osoby, které stanoví Objednatel. Školící materiály musí pokrýt všechny úkony potřebné pro bezporuchové provozování a užívání dodávaného řešení.
Zpracování dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel zpracuje Dokumentaci skutečného provedení řešení, která bude obsahovat následující části: 1. Detailní popis konfigurace všech architektonických komponent tvořících řešení (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní popis konfigurace jejich vzájemného propojení/provázání 2. Detailní specifikace vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů) 3. Detailní specifikace konfigurace provozního prostředí, kde je řešení provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury v testovacím/integračním a produkčním prostředí). Poskytovatel zpracuje provozní příručku k dodávanému řešení, která bude obsahovat: 1. popis všech provozních stavů a režimů dodávaného řešení, 2. popis všech úkonů, které musí provádět obsluha, která zajišťuje provoz dodávaného řešení, 3. popis všech konfiguračních parametrů, které ovlivňují provoz dodávaného řešení. Poskytovatel zpracuje uživatelskou příručku k dodávanému řešení, která bude obsahovat: 1. popis všech uživatelských funkcí dodávaného řešení, 2. popis všech uživatelských úkonů/činností/postupů, které jsou v dodávaném řešení implementovány.
Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	Akceptováno a schvalováno k uvedení do provozu bude Poskytovatelem dodávané řešení, které odpovídá schválené detailní specifikaci řešení. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Poskytovatele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah: 1. identifikace dodávaného řešení (název řešení) 2. Jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Poskytovatele 3. odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování 4. výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení implementace řešení ve vývojovém prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu Implementační plán, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín ukončení implementace řešení ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze dodávky stanovenou v rámci příslušného/né projektu/úlohy.
Termín zahájení zpracování detailní specifikace řešení	Následující pracovní den po ukončení implementace ve vývojovém prostředí, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení provedení testování v testovacím/integračním prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu detailní specifikace řešení, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení zaškolení obsluhy	Následující pracovní den po ukončení testování, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení zpracování dokumentace skutečného provedení	Následující pracovní den po ukončení testování, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení akceptace	Následující pracovní den po ukončení zaškolení obsluhy, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.

4.3.3 Dílčí služba - Uvedení nově vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy do produktivního provozu

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Provedení implementace v produkčním prostředí	Poskytovatel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení řešení a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci řešení v testovacím/integračním prostředí. Poskytovatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci do produkčního prostředí. Součástí implementace je spolupráce s týmem, který pro Poskytovatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaného řešení do dohledového systému. Ukončení implementace řešení v produkčním prostředí oznámí Objednateli.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	Poskytovatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze řešení.
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Poskytovatel společně s metodickými útvary Objednatele provede ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že řešení nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení řešení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí. V případě, že řešení vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, učiní Poskytovatel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí. Poskytovatel je povinen chyby odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provést s Objednatelem nové ověření funkcionality.
Ověřovací provoz v produkčním provozu	Poskytovatel poskytuje Objednateli v průběhu ověřovacího provozu zvýšenou podporu. Obsah a rozsah této podpory je specifikován dále. Délka ověřovacího provozu je stanovena v rámci příslušného/né projektu/úlohy. Poskytovatel vede o všech provozních událostech, které nastanou v průběhu ověřovacího provozu, podrobné záznamy, které na konci ověřovacího provozu předá Objednateli.
Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	Poskytovatel společně s Objednatelem provedou vyhodnocení ověřovacího provozu. Pokud o to Objednatel požádá, provede Poskytovatel úpravy provozní a uživatelské dokumentace, ve kterých zhodnotí poznatky získané v průběhu ověřovacího provozu. Upravenou verzi provozní a uživatelské dokumentace předá Poskytovatel Objednateli. O vyhodnocení ověřovacího provozu je proveden zápis, jehož součástí je potvrzení Poskytovatele, že předává řešení do produkčního provozu bez závad, a potvrzení Objednatele, že zahajuje produkční provoz dodaného řešení. V případě, že se v ověřovacím provozu vyskytnou vady/nedostatky, které brání produktivnímu provozování dodaného řešení, učiní Poskytovatel a Objednatel dohodu o odstranění vad/nedostatků, kterou uvedou v zápisu o vyhodnocení ověřovacího provozu. Poskytovatel je povinen vady/nedostatky odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění vad/nedostatku a provést s Objednatelem nové ověření funkcionality.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Provedení implementace v produkčním prostředí	Poskytovatel provede implementaci řešení v rozsahu stanoveném ve schválené Dokumentaci skutečného provedení řešení a v rozsahu stanoveném ve schváleném implementačním plánu. Výstupem je funkční řešení implementované v produkčním prostředí připravené k ověřování funkcionality. Dalším výstupem je aktualizovaná dokumentace skutečného provedení.
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci řešení. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ: 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení, 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku 6. v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.
Ověřovací provoz v produkčním provozu	Ověřovací provoz je prováděn po dobu stanovenou v rámci příslušného/né projektu/úlohy. Ověřovací provoz je prováděn pro celé řešení definované ve schválené detailní specifikaci řešení. Poskytovatel poskytuje Objednateli v průběhu ověřovacího provozu zvýšenou podporu v následujícím rozsahu: 1. společně s pracovníky, kteří jsou ustaveni do role správců řešení, provádí veškeré administrativní úkony a při tom jim předává potřebné know-how. 2. uživatelům poskytuje okamžitou pomoc a znalostní podporu při řešení jejich problémů s užíváním řešení 3. pracovníkům, kteří jsou odpovědní za provozní dohled a vyhodnocování provozních a bezpečnostních událostí, poskytuje okamžitou znalostní podporu při interpretaci výstupů z dohledových systémů. Poskytovatel vede o všech provozních událostech, které nastanou v průběhu ověřovacího provozu, podrobné záznamy, které na konci ověřovacího provozu předá Objednateli.
Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	O vyhodnocení ověřovacího provozu je zpracována zpráva, jejíž součástí je 1. Identifikace o jaké řešení se jedná odkazem na detailní specifikaci řešení,

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	2. potvrzení Poskytovatele, že předává řešení do produkčního provozu bez závad, 3. potvrzení Objednatele, že zahajuje produkční provoz dodaného řešení. 4. V případě, že se v ověřovacím provozu vyskytnou vady/nedostatky, které brání produktivnímu provozování dodaného řešení, tak je uveden popis těchto vad/nedostatků a dohoda o odstranění vad/nedostatků, která stanovuje způsob jejich řešení a termíny odstranění.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení implementace v produkčním prostředí	Následující pracovní den po akceptaci a schválení pro uvedení řešení do provozu, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín ukončení implementace v produkčním prostředí	Je odvozen z termínů stanovených v implementačním plánu, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení ověření funkcionality v produkčním prostředí	Nejpozději 5 pracovních dnů od oznámení ukončení implementace řešení v produkčním prostředí, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Doba na provedení ověření funkcionality v produkčním prostředí	Doba je stanovena v implementačním plánu, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Následující pracovní den po ukončení ověření funkcionality v produkčním prostředí a po odstranění případných vad, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Doba trvání ověřovacího provozu	Je stanovena ve schváleném implementačním plánu, pokud nebude stanoveno jinak v rámci příslušného/né projektu/úlohy.
Doba reakce zvýšené podpory v průběhu ověřovacího provozu	1 hodina od nahlášení problému nebo požadavků.
Doba na provedení vyhodnocení ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Je stanovena ve schváleném implementačním plánu, pokud nebude stanoveno jinak v rámci příslušného/né projektu/úlohy.

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení vyhodnocení ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Následující pracovní den po ukončení ověřovacího provozu v produkčním prostředí, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.

4.3.4 Dílčí služba - Poskytnutí licence k užívání vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy a uvedených do produktivního provozu

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Poskytnutí licence	Poskytovatel poskytne licenci k užívání vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy a uvedených do produktivního provozu formou licenčního ujednání, které se stane volnou přílohou smlouvy.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Poskytnutí licence	Licenční ujednání musí pokrývat veškeré možné užívání programového vybavení, které bylo v rámci příslušného projektu/úlohy vyvinuto a uvedeno do provozu. Rozsah práv užívání musí být v souladu s požadavky uvedeným ve schválené Analýza požadavků.

Dílčí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín poskytnutí licence	Nejpozději v den uvedení do provozu programového vybavení, které bylo v rámci příslušného projektu/úlohy vyvinuto.

4.3.5 Dílčí služba - Udržování vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Sledování legislativních a technických změn a zpracování návrhů na	Objednatel a Poskytovatel vytvoří společný tým, který sleduje a vyhodnocuje legislativní změny z hlediska jejich dopadu na vyvinuté řešení a celý DIS. Objednatel sleduje vývoj informačních a komunikačních technologií a plánuje implementaci nových

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
jejich promítnutí do realizovaných řešení	technologií v DPP a informuje o těchto záměrech Poskytovatele na jednáních společného týmu. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení legislativních a technických změn. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn vyvinutých řešení a dalších částí DIS, které reagují na legislativní a technické změny.
Převzetí požadavků na provedení změn v realizovaných řešení vyvolaných legislativními nebo technickými změnami	Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn vyvinutých řešení a dalších částí DIS, které reagují na legislativní a technické změny, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny. Poskytovatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změny bude zahájeno na pokyn Objednatele plnění dílčích služeb.
Analýza požadavků na legislativní a technické změny a zpracování návrhu řešení	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Zpracování implementačního plánu legislativních a technických změn	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Zpracování detailní specifikace řešení	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Provedení testování v testovacím/integračním prostředí	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Zpracování dokumentace skutečného provedení	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Zaškolení obsluhy	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Provedení implementace v produkčním prostředí	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Ověřovací provoz v produkčním provozu	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Sledování legislativních a technických změn a zpracování návrhů na jejich promítnutí do realizovaných řešení	Společný tým jedná pravidelně jednou měsíčně. Výstupem je zápis z jednání.
Převzetí požadavků na provedení změn v realizovaných řešení vyvolaných legislativními nebo technickými změnami	Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn vyvinutých řešení a dalších částí DIS, které reagují na legislativní a technické změny, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny, jež má následující obsah: 1. Důvody pro změnu programového vybavení DIS 2. Specifikace požadavků na změnu programového vybavení DIS 3. Hlavní milníky provedení změny 4. Rámcový rozpočet (plánované odhady nákladů) 5. Termín zpracování kalkulace a dalších podmínek realizace změny. Poskytovatel zpracuje kalkulaci ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny, ve které uvede specifikaci všech činností, které bude zajišťovat při realizaci změny, včetně výstupů, stanoví rámcový harmonogram provedení těchto činností (další podmínky realizace změny) a stanoví cenu za poskytování všech dílčích služeb. Poskytovatel je povinen v kalkulaci a dalších podmínkách realizace změny uvést,

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	zda dodá řešení, které splní všechny zadané požadavky, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně dodat. Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změny, která jsou podkladem pro vydání pokynu Objednatel k plnění dílčích služeb v rámci provedení změny.
Analýza požadavků na legislativní a technické změny a zpracování návrhu řešení	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Zpracování implementačního plánu legislativních a technických změn	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Zpracování detailní specifikace řešení	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Provedení testování v testovacím/integračním prostředí	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Zpracování dokumentace skutečného provedení	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Zaškolení obsluhy	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Provedení implementace v produkčním prostředí	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.
Ověřovací provoz v produkčním provozu	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Lhůty jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP	Hodnoty lhůt jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby TUP/LUP.

4.3.6 Dílčí služba – Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu nově vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Názvy činností jsou shodné s názvy činností požadovaných při výkonu služby SŘP	Popis činností je shodný s popisem činností požadovaných při výkonu služby SŘP.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Názvy činností jsou shodné s názvy činností požadovaných při výkonu služby SŘP	Rozsah provádění činností a výstupů je shodný s rozsahem činností a výstupy, které jsou požadovány při výkonu služby SŘP.

Dílčí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Názvy lhůt jsou stejné s názvy lhůt, které jsou požadovány při výkonu služby SŘP	Hodnoty lhůt jsou stejné s hodnotami lhůt, které jsou požadovány při výkonu služby SŘP.

4.3.7 Dílčí služba - Poskytnutí znalostní podpory Objednateli a provedení nezbytných úkonů při ukončování životního cyklu vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých

do příslušného projektu/úlohy v případech, že je řešení nahrazováno jiným dodávaným třetí stranou

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení Zhotoviteli nového řešení	Objednatel informuje Zhotovitele o záměru nahradit jeho řešení jiným a vyzve ho k předání aktuálních informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení Zhotoviteli nového řešení. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále informace poskytnout.
Verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality	Objednatel vyzve Zhotovitele k posouzení správnosti plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále verifikaci a validaci provést a výsledek předat Objednateli.
Součinnost při provedení testovací a ostré migrace na nové řešení.	Objednatel vyzve Zhotovitele k součinnosti při provedení testovací a ostré migrace na nové řešení. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále součinnost poskytnout.
Součinnost při provedení zálohování stávajícího řešení pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Objednatel vyzve Zhotovitele k poskytnutí expertní podpory při provedení zálohování stávajícího řešení pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále expertní podporu k zálohování poskytnout.
Součinnost při provedení obnovy stávajícího řešení ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Objednatel vyzve Zhotovitele k poskytnutí expertní podpory při provedení obnovy stávajícího řešení ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále expertní podporu při obnově se zálohy poskytnout.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení Zhotoviteli nového řešení	Zhotovitel je povinen zpracovat informaci o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení do nového řešení v následující členění: 1. Specifikace všech integračních vazeb stávajícího řešení 2. Specifikace všech rozhraní a přenosů dat stávajícího řešení.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality	Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v následujícím rozsahu provést verifikaci a validaci plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality a výsledek předat Objednateli. Obsahem verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení je: 1. Posouzení do jaké míry je stávající funkcionality řešení nahrazována novým řešením 2. Identifikace funkcionalit stávajícího řešení, které budou a nebudou v plné míře převzaty do nového řešení/nebo v plné míře nahrazeny novým řešením 3. Posouzení plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti. 4. Popis všech identifikovaných nedostatků případně rizik, které by mohly způsobit selhání migrace. Výsledky verifikace a validace zpracuje Zhotovitel v písemné formě a předá je Objednateli.
Součinnost při provedení testovací a ostré migrace na nové řešení	Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v následujícím rozsahu poskytnout součinnost při provedení testovací a ostré migrace na nové řešení. 1. Podle požadavků uvedených v plánu migrace/přechodu zajistit expertní podporu pro provedení ukončení činností jednotlivých komponent řešení, které je nahrazováno. Podle požadavků uvedených v plánu migrace/přechodu zajistit expertní podporu v průběhu migrace na nové řešení.
Součinnost při provedení zálohování stávajícího řešení pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Zhotovitel poskytne expertní podporu při zálohování stávajícího řešení pro potřebu obnovení do původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení. Výsledkem jsou expertní rady ve fázi plánování provedení úplné zálohy a rady také rady udělené v průběhu zálohování.
Součinnost při provedení obnovy stávajícího řešení ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Zhotovitel na pokyn Objednatele poskytne expertní podporu při obnově stávajícího řešení ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení. Výsledkem jsou expertní rady ve fázi plánování provedení obnovy ze zálohy a rady také rady udělené v průběhu obnovy ze zálohy.

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení prací na předání informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení	Následující pracovní den po předání výzvy k předání aktuálních informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení Zhotoviteli nového řešení.

Zhotoviteli nového integračního řešení	
Termín předání informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího integračního řešení Zhotoviteli nového integračního řešení	Bude stanoven ve výzvě k předání aktuálních informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení Zhotoviteli nového řešení.
Termín zahájení prací potřebných k provedení verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality	Následující pracovní den pro předání výzvy k posouzení správnosti plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality.
Termín provedení verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality	Bude stanoven ve výzvě k posouzení správnosti plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality.
Termín zahájení prací potřebných k poskytnutí součinnosti při provedení testovací a ostré migraci na nové řešení	Následující pracovní den pro předání výzvy k poskytnutí součinnosti při provedení testovací a ostré migraci na nové řešení
Termín zahájení prací potřebných k poskytnutí součinnosti při provedení zálohování stávajícího řešení pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Následující pracovní den pro předání výzvy k poskytnutí součinnosti při provedení zálohování stávajícího řešení pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení.
Termín zahájení prací potřebných k poskytnutí součinnosti při provedení obnovy stávajícího řešení ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Následující pracovní den pro předání výzvy k poskytnutí součinnosti při provedení obnovy stávajícího řešení ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení.

4.4 Požadavky na službu poskytnutí znalostní podpory Objednateli a provedení nezbytných úkonů při ukončování smlouvy (nebo plnění části služeb) a předávání služeb jinému Poskytovateli

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Výzva ke zpracování návrhu plánu exitu.	Objednatel informuje písemně Zhotovitele o záměru ukončit smlouvu nebo ukončit část jejího plnění a předat plnění jinému Poskytovateli respektive plnit služby vlastními silami a vyzve ho k přípravě návrhu plánu exitu. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v členění stanoveném dále návrh plánu exitu zpracovat a předat Objednateli ke schválení.
Zpracování návrhu plánu exitu a jeho schválení	Zhotovitel zpracuje ve stanovené lhůtě a v členění stanovených dále návrh plánu exitu. Zhotovitel předá Objednateli návrh plánu exitu, společně ho projednají. V případě připomínek Objednatele ho Zhotovitel upraví tak, aby vypořádal všechny připomínky Objednatele. Objednatel projednaný a vypořádaný návrh plánu exitu schválí a tím se stane závazný pro obě strany.
Provádění činností podle plánu exitu	Zhotovitel provádí činnosti stanovené ve schváleném plánu exitu. Objednatel poskytuje Zhotoviteli součinnosti stanovené v plánu exitu.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Výzva ke zpracování návrhu plánu exitu.	Informace o záměru ukončit smlouvu nebo ukončit část jejího plnění a předat plnění jinému Poskytovateli respektive plnit služby vlastními silami a výzva ke zpracování návrhu plánu exitu musí mít následující náležitosti: 1. Má písemnou formu 2. Je adresována osobě odpovědné podle smlouvy za smluvní jednání za stranu Zhotovitele 3. Obsahuje specifikaci rozsahu plnění, který má být ukončen 4. Obsahuje termín, ke kterému má být plnění ukončeno. Obsahuje termín, ke kterému má být předložen návrh plánu exitu.
Zpracování návrhu plánu exitu a jeho schválení	Návrh plánu exitu musí mít následující členění/obsah: 1. Identifikace služeb, které budou ukončovány 2. Ke každé ukončované službě: a. Specifikace postupu ukončení poskytování služby

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	b. Specifikace požadavků na součinnost Objednatele při ukončení poskytování služby c. Specifikace obsahu a rozsahu dokumentace o provádění služby, která bude předána Objednateli d. Specifikace postupu a součinností pro případ, že se ukončení služby a její předání nezdaří a bude nutné, aby Zhotovitel pokračoval v plnění služby (tzv. plán B) e. Specifikace postupů předání provozních dat, která vznikly v průběhu plnění služby a jsou v držení Zhotovitele. Harmonogram provedení ukončení poskytování služby.
Provádění činností podle plánu exitu	Zhotovitel je povinen provést všechny činnosti uvedené ve schváleném plánu exitu. V případě, že se ukončení služby a její předání nezdaří je povinen provést činnosti dle tzv. plánu B. Objednatel je povinen poskytnout všechny součinnosti uvedené ve schváleném plánu exitu. V případě, že se ukončení služby a její předání nezdaří je povinen poskytnout součinnosti dle tzv. plánu B.

Díličí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení prací na zpracování návrhu plánu exitu	Následující pracovní den pro doručení záměru ukončit smlouvu nebo ukončit část jejího plnění a předat plnění jinému Poskytovateli respektive plnit služby vlastními silami a výzvy ke zpracování návrhu plánu exitu.
Termín předání návrhu plánu exitu	Bude stanoven v doručném záměru ukončit smlouvu nebo ukončit část jejího plnění a předat plnění jinému Poskytovateli respektive plnit služby vlastními silami a ve výzvě ke zpracování návrhu plánu exitu.
Termín zahájení provádění činností podle plánu exitu	Bude stanoven ve schváleném plánu exitu.
Termín ukončení činností podle plánu exitu	Bude stanoven ve schváleném plánu exitu.

5 Další podmínky poskytování služeb

5.1 Podmínky převzetí programového vybavení DIS před zahájením plnění služeb

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel převzal programové vybavení DIS před tím, než zahájí plnění služeb specifikovaných v předmětu veřejné zakázky. Za tímto účelem mu bude poskytnuta následující součinnost:

1. Objednatel poskytne Poskytovateli veškerou dostupnou dokumentaci k aplikačnímu programovému vybavení DIS a k jeho provozování v prostředí DPP.
2. Objednatel poskytne Poskytovateli technickou dokumentaci k HelpDesku Objednatele potřebnou pro provedení integrace s HelpDeskem Poskytovatele.
3. Objednatel předá Poskytovateli následující dokumenty, kterými upřesňuje rozsah plnění služeb:
 - a. Seznam provozních úloh a jejich provozních stavů, které mají být sledovány v rámci dílčí služby SPU
 - b. Požadavky na monitorování provozních událostí a stavu aplikačního programového vybavení DIS, které mají být plněny v rámci dílčí služby PMO
 - c. Požadavky na profylaxi programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť, které mají být plněny v rámci dílčí služby PFX.

Poskytovatel se seznámí s poskytnutou dokumentací a s předanými požadavky. Zpracuje plán převzetí programového vybavení DIS k plnění služeb (dále jen Plán převzetí), který předloží Objednateli ke schválení. Plán převzetí stanoví závazný rozsah činností poskytovatele a součinnosti Objednatele před zahálením plnění služeb, přesný harmonogram činností/úkolů a veškeré další parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za činnosti stanovené v kapitole 3.

5.2 Podmínky přechodného období plnění služeb

Objednatel si je vědom, že v případě, že Poskytovatelem služeb, jež jsou předmětem této veřejné zakázky, bude jiná právnická osoba než Poskytovatel, který zajišťuje služby podpory, údržby a rozvoje systému DIS v současné době dle smlouvy č. 2021/2022, tak bude nutné, aby se po podpisu smlouvy tento Poskytovatel seznámil detailně s aktuálním stavem aplikačního programového vybavení DIS a jeho provozním prostředím, aby mohl služby poskytovat způsobem, v rozsahu a kvalitě, jež budou stanoveny ve smlouvě.

Proto Objednatel stanovuje Přechodné období plnění služeb a následující podmínky platné po dobu jeho trvání.

1. Přechodné období začíná následující den po nabytí platnosti / účinnosti smlouvy.
2. Přechodné období končí po uplynutí 30 kalendářních dní.
3. Po dobu přechodného období jsou sníženy nároky rozsah a na lhůty stanovené Smlouvou pro provádění dalších služeb následovně:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách			
Potvrzení přijetí hlášení a zahájení prací na odstranění vady respektive provozního problému na HelpDesk Objednatele	Kategorie vady/provozního incidentu	Kritičnost aplikace Dostupnost HelpDesku Objednatele		
		Nekritická 8x5	Kritická 24x7	Vysoce kritická 24x7
	A	8 hod.	4 hod.	4 hod.
	B	8 hod.	4 hod.	4 hod.
	C	8 hod.	4 hod.	4 hod.
Termín odstranění vady respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele	Poskytovatel – účastník doplní hodnoty termínů do následující tabulky			
	Kategorie vady/provozního incidentu	Kritičnost aplikace Dostupnost HelpDesku Objednatele		
		Nekritická 8x5	Kritická 24x7	Vysoce kritická 24x7
	A	3 dnů	2 dnů	1 dny
	B	5 dnů	4 dnů	2 dnů
	C	6 dnů	5 dnů	3 dnů
Termín předání aktualizované dokumentace	Nejpozději 5 pracovních dní po odstranění vady, respektive provozního problému.			

4. V průběhu přechodného období bude odborným pracovníkům Poskytovatele umožněno provádět fyzické prohlídky provozního prostředí DPP, ve kterém je provozováno programové vybavení DIS.
5. V průběhu přechodného období bude odborným pracovníkům Poskytovatele umožněno provádět interview s klíčovými uživateli aplikačního programového vybavení DIS v rozsahu max. 4 hodin na aplikaci.
6. V průběhu přechodného období bude odborným pracovníkům Poskytovatele umožněno provádět interview se zaměstnanci DPP, kteří jsou odpovědní za správu a provoz aplikačního programového vybavení DIS v rozsahu max. 8 hodin na aplikaci.
7. Přechodné období je zřízeno pouze v případě, že Poskytovatelem služeb je jiná právnická osoba než současný Poskytovatel, uvedený ve smlouvě č. () nebo než právnická osoba, která převzala závazky současného Poskytovatele.

5.3 **Poskytnutí zdrojového kódu k aplikačnímu programovému vybavení DIS**

Objednatel poskytne Poskytovateli zdrojové kódy k aplikačnímu programovému vybavení DIS nejpozději 32 kalendářní den po podpisu smlouvy. Zdrojové kódy budou předány následovně:

1. Objednatel uzavře s Poskytovatelem dohodu o ochraně duševního vlastnictví Objednatel. Tato Dohoda je samostatnou přílohou smlouvy. Bez jejího uzavření není možné zdrojové kódy předat.

2.



5.4 **Zajištění úložiště pro sdílení dokumentu, repozitáře pro sdílení architektonických návrhů a repozitáře pro sdílení zdrojových kódů**

Objednatel zajistí a poskytne Poskytovateli přístup do úložiště dokumentů a repozitářů, které budou sloužit ke sdílení veškerých elektronických dokumentů, architektonických návrhů a balíčků zdrojových kódů z IDE vytvořených Poskytovatelem v rámci plnění této veřejné zakázky.

5.5 **Způsob stanovení slevy za Služby podpory a údržby na základě výše součtu malusů**

V případě, že daném Vyhodnocovacím období nejsou Služby podpory a údržby poskytovány v souladu se stanovenými parametry, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným dále.

Na konci každého Vyhodnocovacího období (1 kalendářní měsíc) se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny Služby podpory a údržby.

Mechanismus výpočtu slevy z ceny dané Služby podpory a údržby je při získání níže uvedeného počtu malusů následující:

- a) Jeden (1) až deset (10) malusů za Vyhodnocovací období náleží Objednateli nárok na slevu ve výši 0,5 % z ceny za Služby podpory a údržby za každý přidělený malus.
- b) Jedenáct (11) a více malusů za Vyhodnocovací období náleží Objednateli nárok na slevu ve výši 1 % z ceny za Služby podpory a údržby za každý přidělený malus nad rámec přidělených malusů v bodě a).
- c) Výše slevy z ceny za Služby podpory a údržby může dosáhnout maximální výše 30 % z ceny za poskytování daných Služeb podpory a údržby za Vyhodnocovací období, a to i v případě, že součet celkové hodnoty malusů a celková výše procentuální slevy bude vyšší než hodnota 30 %.