



Katalogový list Služba – periodicky prováděných činnosti	
Identifikátor činnosti	NSN-PP-010
Název činnosti	Aktualizace aplikace Nehodová místa
Popis činnosti	Periodická aktualizace aplikace Nehodová místa daty od Policie ČR., kterou provádí Zhotovitel po celou dobu činnosti podpory.
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-010
Definice	Kvalitativním indikátorem je používání aktualizovaných dat Nehodových míst ve webové aplikaci.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	1×ročně
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	Zobrazení aktualizovaných dat nehod ve webové aplikaci. Zobrazení aktualizovaných dat nehodových lokalit ve webové aplikaci.
Způsob výpočtu	Kontrola ve webové aplikaci, že zobrazuje nehody a nehodové lokality za období, které bylo předmětem aktualizace, tj. obvykle uplynulý rok.
Měřicí bod	Lokalizace dopravních nehod a nehodových lokalit ve webové aplikaci.
Způsob dokladování	Záznam o provedení aktualizace do Provozního deníku.
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



2:2 :: Následná údržba a opravy

Následná údržba a opravy se poskytují v závislosti na provozu systému NSN, na základě nahlášených incidentů či na základě provádění činností periodických prací.



Katalogový list Služba – činnosti následné údržby a oprav	
Identifikátor činnosti	NSN-NU-001
Název činnosti	Odstranění zjištěných problémů
Popis činnosti	Provedení prací mající za cíl odstranění zjištěných problémů na základě nahlášení incidentu uživatelem, vyhodnocení aplikačních, databázových, systémových a bezpečnostních logů. V závislosti na složitosti problému je jeho odstranění zajišťováno podporou 1. úrovně Objednatele, nebo podporou 2. nebo 3. úrovně Zhotovitele.
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-011
Definice	Kvalitativním indikátorem dodržení Lhůty pro řešení incidentu.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	Nepřetržitě
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	Lhůty řešení incidentu nastavené v Helpdesk ŘSD, dle SLA
Způsob výpočtu	Kontrola v záznamech Helpdesk, zda byl problém odstraněn ve lhůtě pro řešení incidentu - dle KPI
Měřicí bod	Helpdesk ŘSD
Způsob dokladování	V záznamech Helpdesk nejsou nevyřešené incidenty po určené lhůtě řešení.
Sleva z ceny	Sleva se určuje podle závažnosti incidentu, který je dán jeho úrovní
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



Katalogový list Služba – činnosti následné údržby a oprav	
Identifikátor činnosti	NSN-NU-002
Název činnosti	Zavedení dočasných opatření k zajištění kontinuity provozu systému do doby konečného odstranění problému (tzv. náhradní řešení)
Popis činnosti	Zavedení dočasných opatření na základě vyhodnocení nahlášeného incidentu uživatelem, vyhodnocení aplikačních, databázových, systémových a bezpečnostních logů. V závislosti na složitosti problému je zavedení dočasných opatření zajišťováno podporou 1. úrovně Objednatele, nebo podporou 2. nebo 3. úrovně Zhotovitele. Zavedení dočasných opatření je prováděno v souladu s Administrátorskou příručkou pro správu NSN
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-012
Definice	Kvalitativním indikátorem je zajištění chodu systému zavedením dočasných opatření.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	V závislosti na výskytu incidentu.
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	
Způsob výpočtu	Kontrola, že po aplikaci dočasných opatření je příslušná část funkční v rozsahu dohodnutém při návrhu opatření. Provoz s dočasným řešením nevyvolává neočekávané incidenty.
Měřicí bod	Systém Helpdesk ŘSD.
Způsob dokladování	Záznam v Provozním deníku a kontrola výskytu incidentů v Helpdesk ŘSD po aplikaci dočasných opatření.
Sleva z ceny	Sleva se určuje podle závažnosti incidentu, který je dán jeho úrovní
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



Katalogový list Služba – činnosti následné údržby a oprav	
Identifikátor činnosti	NSN-NU-003
Název činnosti	Obnova provozu systému po výpadku
Popis činnosti	Obnova provozu systému po výpadku je vždy prováděna v součinnosti Objednatele a Zhotovitele. Obnova je prováděna v souladu s Administrátorskou příručkou pro správu NSN
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-013
Definice	Kvalitativním indikátorem činnosti je zprovoznění systému NSN.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	V závislosti na potřebách.
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	
Způsob výpočtu	Kontrola, že byl zprovozněn systém NSN v požadovaném rozsahu.
Měřicí bod	
Způsob dokladování	Záznam o provedení obnovy systému do Provozního deníku.
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



Katalogový list Služba – činnosti následné údržby a oprav	
Identifikátor činnosti	NSN-NU-004
Název činnosti	Obnova dat ze zálohy
Popis činnosti	Obnova dat ze zálohy je vždy prováděna v součinnosti Objednatele a Zhotovitele. Obnova je prováděna v souladu s Administrátorskou příručkou pro správu NSN
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-014
Definice	Kvalitativním indikátorem je dostupnost požadovaných dat v systému NSN.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	V závislosti na potřebách.
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	
Způsob výpočtu	Kontrola, že jsou obnovovaná data dostupná v systému NSN.
Měřicí bod	
Způsob dokladování	Záznam o provedení obnovy dat do Provozního deníku.
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



Katalogový list Služba – činnosti následné údržby a oprav	
Identifikátor činnosti	NSN-NU-005
Název činnosti	Obnova poškozených součástí systému ze zálohy
Popis činnosti	Obnova poškozených součástí systému ze zálohy je vždy prováděna v součinnosti Objednatele a Zhotovitele. Obnova je prováděna v souladu s Administrátorskou příručkou pro správu NSN
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-015
Definice	Kvalitativním indikátorem je zprovoznění součástí systému NSN.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	V závislosti na potřebách.
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	
Způsob výpočtu	Kontrola, že je obnovená součást systém NSN funkční.
Měřicí bod	
Způsob dokladování	Záznam o provedení obnovy součástí systému do Provozního deníku.
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	

**2:3 :: Činnosti centra podpory**

Katalogový list Služba – činnosti prováděné centrem podpory	
Identifikátor činnosti	NSN-CP-001
Název činnosti	Příjem hlášení o zjištěných incidentech prostřednictvím Helpdesk ŘSD
Popis činnosti	Nepřetržité poskytování činnosti Helpdesk ŘSD pro hlášení incidentů uživateli systému NSN. Hlášení incidentů je přijímáno emailem nebo telefonicky. O přijatém incidentu je proveden záznam do Helpdesk ŘSD. Po dobu pilotního provozu bude tuto službu poskytovat Zhotovitel. Po vyškolení pracovníků podpory 1. úrovně Objednatele je tato činnost přebrána a dále prováděna jimi.
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-016
Definice	Kvalitativním indikátorem je nepřetržitý příjem emailových a telefonických hlášení Helpdeskem ŘSD.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	Nepřetržitě
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	SLA
Způsob výpočtu	Kontrola, že je Helpdesk ŘSD dostupný na zveřejněném telefonním čísle a že jsou pracovníky Helpdesk prováděny záznamy o přijatých hlášeních.
Měřicí bod	Evidence Helpdesk ŘSD.
Způsob dokladování	Záznamy o přijatých hlášeních o incidentech.
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



Katalogový list Služba – činnosti prováděné centrem podpory	
Identifikátor činnosti	NSN-CP-002
Název činnosti	Reakce na nahlášené incidenty a klasifikace závažnosti incidentu
Popis činnosti	Reakce na nahlášené incidenty je prováděna na základě záznamu o incidentu v Helpdesk ŘSD, dále je provedena jeho klasifikace. Po dobu pilotního provozu bude tuto činnost poskytovat Zhotovitel. Po vyškolení pracovníků podpory 1. úrovně Objednatele je tato činnost přebrána a dále prováděna jimi.
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-017
Definice	Kvalitativním indikátorem je dodržení reakce podle Lhůty řešení incidentu.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	Nepřetržitě.
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	Dodržení reakce dle Lhůty řešení incidentů. (podle SLA)
Způsob výpočtu	Kontrola, zda je u zaznamenaných incidentů reakce dodržena.
Měřicí bod	Evidence Helpdesk ŘSD.
Způsob dokladování	Záznam o reakci na incident v Helpdesk ŘSD.
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



Katalogový list Služba – činnosti prováděné centrem podpory	
Identifikátor činnosti	NSN-CP-003
Název činnosti	Poskytování telefonické podpory dispečerům NDIC, dalším interním uživatelům Objednatele, uživatelům ze spolupracujících organizací vstupních aplikací nebo registrovaným odběratelům dat
Popis činnosti	Nepřetržité poskytování telefonické podpory je po dobu pilotního provozu poskytováno Zhotovitelem. Po vyškolení pracovníků podpory 1. úrovně Objednatele je tato činnost přebrána a dále prováděna jimi.
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-018
Definice	Kvalitativním indikátorem je dostupnost telefonního čísla podpory a jeho obsluha vyškoleným pracovníkem podpory 1. úrovně.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	Nepřetržitě.
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	
Způsob výpočtu	Kontrola, že je telefonní číslo dostupné a je obsluhováno pracovníkem podpory 1. úrovně.
Měřicí bod	Systém Helpdesk ŘSD.
Způsob dokladování	Záznamy o poskytnutí telefonické podpory uživatelům.
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



Katalogový list Služba – činnosti prováděné centrem podpory	
Identifikátor činnosti	NSN-CP-004
Název činnosti	Evidence nahlášených incidentů sledování stavu jejich řešení, eskalace v případě hrozícího prodlení s vyřešením. Odeslání hlášení o vyřešení incidentu Objednateli a příslušnému uživateli
Popis činnosti	Evidence a sledování stavu vyřizování incidentů je prováděno v Helpdesk ŘSD, kde jsou nastaveny i lhůty pro řešení incidentů (SLA). Pracovníci podpory 1. úrovně sledují tyto lhůty a v případě hrozícího prodlení informují své nadřízené a kontaktují telefonicky Zhotovitele. Po dobu pilotního provozu bude tuto činnost zajišťovat Zhotovitel. Po vyškolení pracovníků podpory 1. úrovně Objednatele je tato činnost přebrána a dále prováděna jimi.
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-019
Definice	Kvalitativním indikátorem je vytváření záznamů o všech nahlášených incidentech v systému Helpdesk ŘSD s nastavením závažnosti a se záznamem eskalace u incidentů po lhůtě řešení. U všech vyřešených incidentů bude z Helpdesk ŘSD automaticky odesláno hlášení.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	Nepřetržitě
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	Všechny nahlášené incidenty jsou evidovány v systému Helpdesk ŘSD. Evidované incidenty mají nastavenou závažnost. Incidenty po lhůtě řešení se nevyskytují nebo mají záznam o příslušné eskalaci.
Způsob výpočtu	Kontrola záznamů v Helpdesk ŘSD, že jsou dodržena pravidla zaznamenávání a evidence incidentů a sledovány stanovené lhůty řešení incidentů dle SLA a KPI.
Měřicí bod	Systém Helpdesk ŘSD.
Způsob dokladování	Záznamy Helpdesk ŘSD.
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



Katalogový list Služba – činnosti prováděné centrem podpory	
Identifikátor činnosti	NSN-CP-005
Název činnosti	Přidělování incidentů k řešení specialistům 2. úrovně podpory
Popis činnosti	Přidělování incidentů k řešení specialistům 2. úrovně podpory je prováděno v případech, kdy znalosti podpory 1. úrovně nejsou k vyřešení incidentů dostatečné. Po dobu pilotního provozu bude tuto činnost zajišťovat Zhotovitel. Po vyškolení pracovníků podpory 1. úrovně Objednatele je tato činnost přebrána a dále prováděna jimi.
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-020
Definice	Kvalitativním indikátorem je, že všechny incidenty byly buď vyřešeny pracovníky podpory 1. úrovně nebo byly předány podpoře 2. úrovně.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	Nepřetržitě
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	
Způsob výpočtu	V evidenci incidentů nejsou incidenty, které nemají přiřazeného řešitele.
Měřicí bod	Systém Helpdesk ŘSD.
Způsob dokladování	Záznamy Helpdesk ŘSD.
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	



Katalogový list Služba – činnosti prováděné centrem podpory	
Identifikátor činnosti	NSN-CP-06
Název činnosti	Řešení incidentů 2. a 3. úrovně. Koordinace součinnosti se spolupracujícími třetími stranami (subjekty)
Popis činnosti	Činnost je poskytována na základě požadavku pověřených pracovníků Objednatele (dále zadavatelů), kteří stanoví obsah a termín. Provádění koordinace je zajištěno pracovníky podpory 1. úrovně. Po dobu pilotního provozu bude tuto činnost zajišťovat Zhotovitel. Po vyškolení pracovníků podpory 1. úrovně Objednatele je tato činnost přebrána a dále prováděna jimi.
Kvalitativní indikátor činnosti	
Identifikátor indikátoru	NSN-IS-021
Definice	Kvalitativním indikátorem je akceptace řešení incidentu jeho zadavatelem.
Parametry kvalitativního indikátoru činnosti	
Kalendář činnosti	V závislosti na povaze úprav.
Obnovení činnosti	
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality činnosti	
Způsob výpočtu	Kontrola záznamů v Helpdesk ŘSD, že jsou dodržena pravidla zaznamenávání a evidence incidentů a sledovány stanovené lhůty řešení incidentů dle SLA a KPI.
Měřicí bod	Provozní deník
Způsob dokladování	Záznam do Provozního deníku
Sleva z ceny	
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	